

# 5年延長保証サービス利用約款

5年延長保証サービス（以下「本保証」といいます）は、株式会社綿半ドットコム（以下「当社」といいます）がサービスを運営・提供します。

## 第1条（加入手続き）

1. 当社は、本保証にご加入いただくお客さまに対して、延長保証書（以下「保証書」といいます）を電磁的方法にて発行します。保証書が発行され、お客さまがこれを受領した時点で、本保証の加入手続きが完了します。
2. 当社は、保証書に記載された製品（以下「本製品」といいます）について、「5年延長保証サービス利用約款」（以下「本約款」といいます）の定めに従い、無償修理（以下「保証修理」といいます）等を提供します。

## 第2条（保証範囲）

1. 本保証は、本製品の取扱説明書や注意書きに従って正常に使用したにもかかわらず、本製品に生じた電氣的・機械的故障でかつ本製品の製造者（以下「メーカー」といいます）の保証規定にて保証対象となる故障（以下「自然故障」といいます）を対象とします。
2. 本約款第12条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、本保証の対象外とします。

## 第3条（保証期間）

1. 本保証が効力を有する期間（以下、この期間を「延長保証期間」といいます）は、本製品のメーカー保証終了日の翌日から始まり、保証書に記載された保証終了日に終了します。
2. 延長保証期間内において本製品の修理回数に制限はないものとします。なお、メーカーまたは当社の事情により交換品（新品）が提供された場合でも、その他事由の如何を問わず、保証書に記載された保証終了日は変更されないものとします。

## 第4条（保証内容）

1. 延長保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合は、当該自然故障に係る保証修理に要する金額が、保証限度額（自然故障）の範囲内で保証修理を行います。なお、本製品が、メーカーが規定する出張修理対象製品である場合に限り、出張修理での保証修理を行います。
2. 自然故障で、出張修理対象製品以外の場合は、当社が指定する拠点まで、お客さまより本製品を送付いただいた上で保証修理を行います。出張修理時の出張料および当社が指定する拠点までの送料並びに当社指定の梱包材の費用は、本保証に含まれます。

## 第5条（指定クーポン）

1. 本保証における1回の保証修理に要する金額が、保証書に記載された保証上限限度額を超過する場合または修理不能場合は、当社が運営する当社の指定するWEBサイトで利用できるクーポン（以下「指定クーポン」といいます）として、保証上限限度額の範囲内での代替品購入用の指定クーポンを付与します。  
なお、指定クーポンの使用期限は、発行日より1年間とし、指定クーポンの付与には、お客さま自身で別途当社の運営する当該WEBサイトへの会員登録が必要となります。
2. 前項に基づく指定クーポンの付与により、本保証は終了します。
3. 第1項の場合、出張修理対象製品以外については、修理依頼された本製品の所有権は、指定クーポンを付与した時点で当社に移転するものとし、当社は、以後かかる本製品をお客さまに返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。
4. 第1項の場合、出張修理対象製品については、修理依頼された本製品の所有権は、指定クーポン付与後もお客さまに帰属するものとし、当社は、当該製品の処分等を行いません。

## 第6条（本保証の終了）

本保証は、以下の事項の一に該当する場合、終了します。

- (1)第3条の定めに従い、延長保証期間が満了した場合
- (2)第5条の定めに従い、指定クーポンが付与された場合

## 第7条（お客さまの負担となる主な費用）

以下に定める事由または費用は、本保証には含まれず、お客さまの負担によるものとします。ただし、本保証の範囲外の事由または費用をこれらに限定する趣旨ではありません。

- (1)本製品が出張修理対象の製品以外の場合における本製品の着脱費用および当社の指定する配送手段以外での配送における送料
- (2)本製品の修理方法を問わず、メーカーの定める離島または遠隔地の場合における保証修理に要する交通費・送料（往復共）
- (3)本製品の設置・工事費用および本製品の処分に係る費用（リサイクル費用を含む。以下同じ）並びに代替品提供の際に発生する送料および設置・工事費用並びに当該代替品の処分に係る費用
- (4)本保証利用時にお客さまからのご連絡に必要な費用、その他通信費用
- (5)保証修理を行う際に代用品をお客さまが必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（当社では、かかる代用品の手配・提供等は一切行いません）
- (6)本製品が出張修理対象製品以外の場合に、お客さまの都合により、出張修理または引取修理を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張費用、引取費用、梱包材等）
- (7)本保証の対象外となる故障および当該故障の修理に必要な費用
- (8)お客さまのご都合にて保証修理をキャンセルされた場合に必要となる一切の費用

## 第8条（保証修理の依頼方法）

延長保証期間内に本製品に故障が発生した場合、お客さまは、延長保証お客さま窓口ご連絡して保証修理をご依頼ください。保証修理受付時に、当社より保証修理の手順をご説明しますので、手順に従ってください。なお、メーカー保証期間内の故障に関しては、メーカーのサポートセンターに修理をご依頼ください。

### 【延長保証お客さま窓口】

延長保証専用WEBサイト

<https://warranty.goca.co.jp/>

電話番号：03-5361-6595

（営業時間：11:00～16:00）



- (1)当社は、お客さまによる保証修理依頼の際、お客さまの本保証に関する登録情報（保証登録番号、製品情報および個人情報）を確認します。お客さまより保証修理依頼に際してご通知いただいた情報と登録情報との間に相違があった場合、その他お客さまより必要な情報のご通知をいただけない場合は、本保証が提供されない場合がございます。
- (2)当社以外に修理を依頼された場合は、本保証は適用されません。
- (3)当社が合理的に必要と判断した場合、本製品に係る記憶装置のデータの消去を行うことをお客さまは事前に同意いただくものとし、何ら異議を述べないものとします。
- (4)修理についてはメーカーまたは当社指定修理業者にて行います。
- (5)お客さまのご都合により、修理受付日から1か月経過しても修理の着手が出来ない場合には、修理受付を無効とします。

## 第9条（登録情報の変更）

以下に該当する場合は、速やかに延長保証お客さま窓口までご連絡ください。ご連絡いただけなかった場合には、本保証が適用されないことがあります。

- (1)保証期間中に保証書に記載されたお客さま名や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合または本製品を第三者に転売したり譲渡したりする場合には、本規定をご説明の上、お客さまより新しい所有者の情報をご通知ください。
- (2)メーカーまたは当社より代替品の提供等が行われ、製品情報および製造番号に変更があった場合

## 第10条（個人情報）

当社は、お客さまよりご提供いただいた保証項目、個人情報等を保管、使用、処理の上、本保証を提供します。また、この目的のため、以下の場合に限り、当社の責任において、第三者へお客さまの個人情報を提供いたします。

- (1)保証修理に際して、当社と事業協力会社による個人情報の共有が必要となる場合

## 第11条（間接損害等）

法律上の請求の原因の種類を問わず、いかなる場合においても間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大損害、他の機器や部品に対するデータの損失もしくは損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡および怪我を含む）または他の財物に生じた損害に関して、当社は一切の責任を負わないものとします。

## 第12条（適用除外）

以下の事項に該当する場合には、本保証は適用されないものとします。

- (1)お客さままたは第三者の故意またはメーカー保証の対象外である加工、改造、修理もしくは清掃に起因する故障および損害
- (2)記憶装置を持つ製品のデータの復元および手配等に係る一切の費用
- (3)取扱説明書、注意書に記載している取扱方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改造行為、増設、電池漏洩等）に起因する故障または損害
- (4)設置または工事が主原因と考えられる本製品の故障および損害（施工不良等を含む）
- (5)メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する故障および損害（船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含む）
- (6)破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、地震、つなみ、噴火、その他天災事変に起因する故障または損害
- (7)不具合の原因が、電池、充電電池、インクカートリッジ、フィルターまたはメーカーが指定する消耗品の交換に係る場合
- (8)メーカー指定外の消耗品の設置または使用に起因する故障および損害
- (9)通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他のソフトウェアに起因する故障または損害
- (10)盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客さまが本製品を保有しておらず、本製品の状態が確認できない場合
- (11)経年変化または使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障のない部分での経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部品、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、さび、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）
- (12)本製品の機能および使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下を含む）
- (13)メーカーがリコール宣言を行った後のリコール部品およびリコール部位に起因する本製品の故障または損害
- (14)本製品の使用、構造上の欠陥または本来的に性質に基づく制限、不具合、不利益
- (15)部品等本製品の構成部分の一部であって、本製品中該部分が無ければ、正常に本製品が動作しなくなるまたは本製品の本来の使用を満たさなくなるものが、当社への本製品の提供時点で欠落している場合（本製品の欠陥により脱落し、お客さまの過失無くして紛失した場合を除く）
- (16)本製品の付属部品、アクセサリ、周辺機器等の本製品以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障または不具合
- (17)当社が保証修理の依頼を受けた本製品の点検・診断を実施した結果、当社が故障の存在を確認できなかった場合
- (18)本保証の対象外に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用、修理見積費用
- (19)電源が入っていない等、技術知見の無い通常人を基準としても故障とは判断しない状態での修理依頼に係る一切の費用、部品交換を伴わない調整、手直し修理、保守、点検、検査、作業等（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）
- (20)お客さまご自身で付加されたラベル・シート・カバー類・塗装・刻印等を元の状態に復旧する費用
- (21)本保証以外の保証（メーカー保証、部品毎のメーカー保証等）および保険の制度により補償される場合
- (22)当社を経由せず、第三者に修理を依頼した場合または本製品を日本国外に持ち出した場合の日本国外からの保証修理依頼
- (23)国または公共団体の公権力の行使に起因する故障または損害
- (24)核燃料物質もしくは核燃料物質による汚染されたものの放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する故障または損害
- (25)戦争（宣誓の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する故障および損害
- (26)本製品の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合、または本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる等）の修理を依頼した場合
- (27)本保証の加入手続きの完了から3か月を経過するまでに当社に延長保証料金が支払われなかった場合。

## 第13条（その他の注意事項）

- (1)故障または損害の認定等について、当社とお客さまの間で見解の相違が生じた場合、当社は中立的な第三者の意見を求めることができます。
- (2)出張修理対象製品以外の修理依頼品において、返却可能日をお知らせしている場合（お客さまのご都合でお知らせできない場合を含む）、依頼をお受けした日から1年間を経過してもお受け取りいただけないときは、当社にて処分します。その際、修理費用（キャンセルに伴う一切の費用を含む）に加え、処分に要した費用の一切を、当社の請求に従い速やかにお支払いいただくものとします。
- (3)当社は、本保証について理由の如何を問わず、延長保証料金の返金は行いません。
- (4)お客さまは、本保証にご加入いただいた時点で、本約款が適用されることにご同意したものとします。

2021年12月1日制定

2022年5月1日改定