

Chromebook あんしん保証（自然故障・物損故障）規程

本規程は、販売者（以下「当社」といいます）が販売した延長保証サービスの対象とする新品の製品で、かつ延長保証加入者証に記載されている製品（以下「対象製品」といいます）に関して、延長保証サービス加入者（以下「加入者」といいます）が延長保証サービスを利用するにあたり適用される条件等を定めるものです。また、お客様が延長保証サービスに加入申込をされた時点で、本規定にご同意頂いたものとみなします。なお、当社は延長保証サービスの顧客対応および修理手続き等の保証運営に係る業務の一部または全部について、第三者（以下「業務委託先会社」といいます）に委託することができるものとします。

第1条（延長保証加入者証の発行）

当社は、保証料金の受領後、遅滞なく、延長保証加入者証を書面もしくは電磁的方法により発行します。

第2条（延長保証サービスの期間）

延長保証サービスは、対象製品の購入日から開始し、延長保証加入者証に記載された保証期限に終了します（以下、この期間を「延長保証サービス期間」といいます）。ただし、次条第1項第1号に該当する自然故障に関しては、対象製品のメーカー保証期間終了日の翌日を延長保証サービスの開始日とします。なお、メーカー保証期間中に初期不良等の原因によりメーカーまたは当社より交換品が提供された場合でも、延長保証サービス期間は変更されないものとします。

第3条（延長保証サービスの内容）

- 延長保証サービスは、延長保証サービス期間中において、対象製品に次の各号に定める自然故障、物損故障または盗難が発生した場合、対象製品のメーカー保証書に記載されている内容および本規程の各条項に基づき無料修理サービスが提供されることをその内容とします。
 - 自然故障とは、対象製品のメーカーが、メーカー保証期間中に保証の対象として無償で修理対応を行う範囲内の故障（対象製品の取扱説明書および本体貼り付けラベル等の注意書きにない正常な使用をしていたにもかかわらず、対象製品に生じた電氣的・機械的な故障）をいうものとします。
 - 物損故障とは、破損、落下、水濡れ、火災、落雷、雷害、風災等を起因とし、対象製品が正常に機能しない状態をいうものとします。
 - 盗難とは、加入者の意思に反して対象製品の占有を第三者に奪われた場合をいうものとします。
- 延長保証サービスは、修理上限金額の範囲内で提供されるものとします。なお、修理上限金額は、自然故障に起因する故障の場合においても物損故障に起因する故障の場合においても、対象製品の購入金額とします。この場合、修理上限金額の範囲内であれば、延長保証サービス期間中において加入者が依頼することのできる修理の回数に制限はありません。
- 修理依頼品を送送する際の送料および梱包にかかる費用は加入者が負担するものとします。

第4条（修理の依頼）

- 加入者は、延長保証サービス期間中に対象製品に第3条第1項の各号に定める故障または盗難が発生した場合、延長保証サポートセンター（延長保証加入者証発行時に案内）に修理を依頼することができるものとします。なお、メーカー保証期間中に対象製品の自然故障が発生した場合は、メーカー保証の対象となり、加入者はメーカーに修理依頼を行うものとします。
- 対象製品の故障が、延長保証サービス対象外の原因によるものである場合、修理費用は加入者の負担となります。また、修理依頼後、当社における故障原因調査の際に、故障内容が再現しなかった、または、延長保証サービス対象外の原因による故障であることが判明した等の事由により、加入者が修理をキャンセルする場合、故障原因調査に要した費用は加入者の負担となります。
- 修理依頼製品を送送する際、加入者は対象製品購入時と同程度の水準での梱包を行うものとし、輸送中に修理依頼製品が破損しないよう注意することとします。なお、不十分な梱包により輸送中に破損したと考えられる場合は、延長保証サービスの対象外となります。
- 前二項のいずれかに該当する場合、修理依頼製品の返送にかかる送料は、加入者の負担となります。
- 故障の原因が物損故障の場合、修理依頼の際に対象製品の写真の提出が必要となる場合がございます。また、火災を起因とする物損故障の場合は罹災証明書の原本が必要となります。
- 盗難の場合、加入者は直ちに所轄警察署に届け出るとともに速やかに当社に通知するものとします。この場合、所轄警察署から発行された受理番号・届出日・警察署名その他当社が求める書類の提出が必要となります。

第5条（代替品の提供等）

- 対象製品の修理に過度な費用を要する場合または修理不可能な場合（メーカーによる部品の供給を受けられない場合等をいいます）は、対象製品と同一機種を代替品として提供することによって修理に代えていただきます。なお、対象製品と同一機種の価格高騰等の理由により同一機種を提供できない場合や生産終了等の理由により同一機種を入手することが困難な場合には、当社の指定する同等品を代替品として提供することで修理に代えさせていただきます。なお、代替品の提供にかかる送料は、当社が負担するものとします。
- 代替品が同等品での提供となる場合、加入者は、メーカー、機種、品名その他の指定を行うことはできないものとします。
- 同等品は修理上限金額の範囲内で提供するものですが、同等品の価格が修理上限金額を超過する場合には当該同等品の価格と修理上限金額との差額を負担することで、当社は同等品の交換を行うものとします。なお、加入者から差額負担がない場合、当社は同等品の交換を行う義務を負わないものとします。また、代替品が同等品での提供となる場合、加入者は、メーカー、機種、品名その他の指定を行うことはできないものとします。
- 本条第1項に基づき加入者が代替品の提供を受けた場合または前項に基づき加入者が修理上限金額と修理交換費用の差額を負担して修理または代替品の提供を受けた場合、延長保証サービスは終了するものとします。これらに該当する場合であっても延長保証サービスの返金は行わないものとします。

第6条（報告義務）

- 加入者は、次に該当する場合、速やかに延長保証サポートセンターに連絡しなければなりません。
 - 延長保証サービス期間の終了前に、氏名または連絡先（電話番号・住所・メールアドレス）に変更があった場合
 - メーカー保証期間中に、対象製品に対する交換品がメーカーまたは当社より提供された場合
- 加入者が前項の連絡を怠った場合、延長保証サービス期間中であっても、延長保証サービスの対象とならない場合があります。

第7条（延長保証サービスの対象外となる事由）

次に該当する場合は、延長保証サービス期間中であっても延長保証サービスの対象とならないものとします。

- HDD・SSD等の記憶装置に記録されたデータが滅失・破損した場合
- 第4条以外の手続きにより修理を依頼された場合
- 延長保証加入者証の情報（対象製品の登録情報）と連絡先および修理依頼製品に相違がある場合
- 対象製品を譲渡または販売し、所有者および使用者が変更（同居の家族への変更を除きます）になった場合
- 部品交換を伴わない調整および保守等の作業（清掃、リカバリ、設定、ソフトウェアの更新等）の範囲に該当する場合
- 電池、バッテリー、インクカートリッジ、フィルター、パッキン等メーカーの定める消耗品の交換である場合
- 加入者が対象製品に付加したシール・ラベル・シート・カバー・塗装等の復旧作業の範囲に該当する場合
- 対象製品の機能および使用の際に影響のない損傷（外装等の傷や錆・塗装剥げ、液晶のピクセル抜けおよび輝度低下等）である場合
- 通常使用に支障のない部分で経年劣化（外装等の退色・変色・錆等、液晶の画面焼け、その他類似の事由）の範囲に該当する場合
- 直接的、間接的に問わず、次の事由によつて対象製品に故障、損傷、動作不良、錆・カビ・腐食等が生じた場合
 - 使用上の誤り（取扱説明書記載以外の使用）、維持・管理（メーカーが定める定期的清掃等を含みます）の不備、増設または改造行為等を起因とするもの

- 対象製品の増設機器、増設部品（メモリ等）、周辺機器、ソフトウェア等との相性やウイルス感染によるもの
- 付属部品（ケース、レンズキャップ、ストラップ等）、周辺機器、アクセサリ等、対象製品本体以外の商品の故障または損傷等を起因とするものや、これらの商品との相性によるもの
- 取付・設置工事または対象製品本体以外の工事箇所（電源・電源、配管等）や回線・通信の不具合を起因とするもの
- 業務用での使用、車両（カーナビゲーション等を除く）や船舶に搭載、メーカーが想定していない過酷な条件下（高温度、高湿度、連続使用等）での使用、その他一般家庭用以外での使用
- 動物、植物等の外部要因（虫・鳥・ねずみ食い、虫・鳥・ねずみの浸入等）による変質・変色その他類似の事由
- 地震・津波・噴火・地殻変動・地盤沈下・水害・異常気象その他天災に起因するもの、ガス害・塩害・公害・煤煙・ほこり、水質・水圧・電圧等の異常
- 核燃料物質（使用済燃料を含むものとし、以下同様とします）もしくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます）の放射性や爆発性、その他の有害な特性またはこれらの特性による事故
- 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・その他類似の事変または暴動（群衆または多数の者の集団によって著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態）
- 国または公共団体等による公権力の行使に起因（火災消防または火災の非難に必要な処置に起因するものは除きます）するもの
- 加入者（法定代理人および同一世帯の親族等を含みます）の故意または重大な過失もしくは法令違反に起因するもの

- 置き忘れ、紛失、詐欺、横領その他対象製品の存在が確認できない場合
- 対象製品のメーカーがリコール製品に指定した対象製品について、リコールの原因となった部位に故障または損傷が生じた場合
- 対象製品のメーカーの責めに起因して故障または損傷が生じた場合
- 加入者による修理依頼製品発送時の梱包が不十分なため輸送中に対象製品が破損したと考えられる場合
- 修理の依頼が、延長保証サービス期間の終了後になされた場合
- 日本国外から対象製品を送送して修理の依頼がなされた場合
- 延長保証サービス以外の保証（対象製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）または保険等により補償される場合

第8条（間接損害等）

- 対象製品の故障、損傷、動作不良等を起因として生じた次に該当する損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。
 - 他財物（データ・ソフトウェア等を含みます）に生じた故障、もしくは損傷等の損害
 - 対象製品その他の財物が使用できなかったことによって生じた損害
 - 身体に生じた傷害（傷害に起因する死亡および精神的・経済的損失を含みます）
- 盗難・紛失等に起因する対象製品の不正使用によって加入者または第三者が生じた損害
- 延長保証サービスに関連して当社が負担する損害賠償額の限度額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為、その他請求原因の如何にかかわらず、対象製品の購入金額を上限とするものとします。

第9条（遵守義務）

加入者は、本規程の定めを遵守するものとします。なお、加入者が本規程の定めに違反し、当社が延長保証サービスを提供することに対し著しい損害を与えたと判断した場合、当該加入者は延長保証サービス期間中であっても延長保証サービスの提供を受けられない場合があるものとします。

第10条（個人情報の取り扱い）

当社は、加入者の個人情報、個人情報保護法の定めるところに従い適切に取り扱うものとします。また、当社は、延長保証サービスを提供するために必要な範囲で、次の各号に記載する場合にのみ、業務委託先会社等（メーカー・修理会社・販売店・金融機関等を含むものとし、以下同様とします）および保険会社に対して、加入者の個人情報を提供するものとします。

- 対象製品の修理（代替品の提供を含みます）に際し、業務委託先会社等に個人情報の提供が必要となる場合
- 延長保証サービスの履行に伴うリスク補充のため、保険会社との保険契約の締結、保険金の請求その他の保険契約に関する諸手続きのために個人情報の提供が必要となる場合

第11条（反社会的勢力でないことの表明保証）

- 加入者は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（これらを、以下「反社会的勢力」といいます）に該当しないこと、および次の各号のいずれにも該当しないこと、かつ将来にわたっても該当しないことを、当社に対して、表明および保証します。
 - 反社会的勢力が支配していると認められる者と関係を有すること
 - 反社会的勢力が実質的に関与していると認められる者と関係を有すること
 - 第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる者と関係を有すること
 - 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる者と関係を有すること
- 加入者は、自らまたは第三者を利用して、暴力的、威力的、威圧的、脅迫的またはこれらに準ずるような不当な要求および言動をしないことを、当社に対し、表明および保証します。
- 前二項のいずれかに該当すると判断した場合、当社は、加入者に対して、延長保証サービスに係る契約の解除またはその他必要な措置を講ずることができるものとします。

第12条（解約）

- 加入者は、延長保証サービスを解約することができることとします。解約の申出は、延長保証サポートセンターに連絡のうえ所定の手続きによるものとします。なお、当社は途中解約案による返金はいりません。
- 対象製品の売買契約の解除に伴い延長保証サービスも解約する場合、前項の規定は適用されないものとします。この場合は保証料金全額の返金を行うものとします。なお、解約の申出の際すでに修理が行われているもの（修理依頼中のものを含みます）については、当該返金はいりません。

第13条（その他留意点）

- 記憶装置に内蔵する対象製品（パソコン、BD・HDDレコーダー等）において、記憶装置に記録されたデータの管理（プログラム・データファイルのバックアップ等）は、加入者自身の責任において行うものとし、修理の際に当該データの滅失・破損が生じた場合であっても、当社は一切責任を負わないものとします。また、加入者は、対象製品にインストールされたOSその他各種ソフトウェア等のバージョンが修理・交換等に伴い変更および消去される場合があることにつき、予め承諾するものとします。
- 対象製品における技術的な障害により記憶装置に記録されたデータを消去できない場合、もしくは加入者の都合により記憶装置内にデータが残存していた場合、修理にあたり、症状確認・解析等の目的で記憶装置内のデータを開く場合があることを加入者は承諾するものとします。当社は、当該データについては機密情報として適切に取り扱い、第三者に開示漏洩しないものとします。
- 故障および損害の認定等について、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事ができるものとします。
- 当社および業務委託先会社は対象製品のメーカー、輸入者、加工業者ではなく、製造物責任法第3条の責を負うものではありません。
- 当社は本規程について予告なしに変更する権利を有しているものとし、加入者はそれを予め承諾したものとします。

[2020年8月12日制定]