

# 「あんしん機器保証」利用規約

## 第1章 総則

### 第1条 (サービス運営等)

1. この規約（以下「本規約」といいます）は、株式会社NTTぷらら（以下「当社」といいます）が提供する「あんしん機器保証」（以下「本サービス」といいます）について、第2条（会員）に定める会員（以下「会員」といいます）が、本サービスを利用する際に適用される利用条件を規定するものです。

### 第2条 (会員)

1. 会員とは、当社が「ぷらら会員規約」等に基づき提供する個人向けインターネットサービス「ぷらら」の契約者のうち、下記の当社接続サービスを契約している利用者とし  
ます。
  - ・ぷらら光
  - ・ドコモ光向けインターネット接続サービス
  - ・ぷらら特別物件光タイプ（全戸）
  - ・ぷらら光メイト with フレッツ
  - ・ぷらら光パック with フレッツ
  - ・ぷらら光セット

### 第3条 (本規約と他規約との関係)

1. 本規約は、「ぷらら会員規約」および第2条（会員）に該当するいずれかの会員規約（以下、「会員規約」といいます）の一部を構成するものとし、本規約に規定されていない事項については、会員規約を適用します。また、本規約と会員規約の規定が抵触するときは、本サービスの提供に関する限り、本規約が優先するものとします。
2. 会員は、本サービスを利用するにあたり、会員規約、本規約に同意するものとします。

### 第4条 (用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

本サービス（あんしん機器保証）	本契約者または同居の家族が所有する対象機器に生じた自然故障、破損・水濡れによる故障（以下、総称して「故障等」といいます）に対して提供する、修理サービスまたは交換品提供サービス等の総称。
会員	第2条（会員）で定める、当社が「ぷらら会員規約」等に基づき提供する個人向けインターネットサービス「ぷらら」の契約

	者のうち、当社接続サービスを契約している利用者
当社接続サービス	当社が提供する、下記の接続サービス <ul style="list-style-type: none"> <li>・ぷらら光</li> <li>・ドコモ光向けインターネット接続サービス</li> <li>・ぷらら特別物件光タイプ（全戸）</li> <li>・ぷらら光メイト with フレッツ</li> <li>・ぷらら光パック with フレッツ</li> <li>・ぷらら光セット</li> </ul>
対象機器	本契約者または同居の家族が所有し、当社接続サービスによりインターネット接続している、またはパソコン等を介して間接的に接続され使用されている下記の機器。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコン（ノート型、デスクトップ型）</li> <li>・テレビ</li> <li>・セットトップボックス（チューナー等）</li> <li>・スマートフォン</li> <li>・録画再生機器</li> <li>・タブレット端末</li> <li>・据置ゲーム機/携帯ゲーム機</li> <li>・音楽プレイヤー</li> <li>・ルーター（モバイルルーター含む）</li> <li>・プリンタ</li> <li>・外付け HDD</li> <li>・スマートウォッチ</li> <li>・対象機器に接続可能なモニター</li> </ul>
本契約者	当社所定の方法にて本サービスの申し込みを行い、当社がこれを承諾した者。
利用契約	本規約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスの提供に関する契約。
免責期間（保証期間外）	第 10 条（本サービスの申し込み・承諾）2 項の承諾の手続きが完了した日の属する月の翌月末日までの期間。
保証開始日	第 10 条（本サービスの申し込み・承諾）2 項の承諾の手続きが完了した日の属する月の翌々月 1 日。
保証開始月	第 10 条（本サービスの申し込み・承諾）2 項の承諾の手続きが完了した日の属する月の翌々月。
プラン変更申込可能月	保証開始月から起算して 12 ヶ月目、以降 12 ヶ月目毎
保証年度	保証開始月または翌年以後の同じ月を起算月とした 1 年間。

修理サービス	第 20 条（修理サービス）に定める、本規約に基づき故障等した対象機器を修理するサービス。
交換品提供サービス	第 21 条（交換品提供サービス）に定める、故障等した対象機器につき、当社が指定する当該機器と同種類の機器を当社が本契約者に提供するサービス。
保証上限金額	別記 3（保証上限金額および保証上限台数）に定める、保証時の上限金額。
保証上限台数	別記 3（保証上限金額および保証上限台数）に定める、保証上限台数。
年間保証累計台数	1 つの保証年度における、本サービスによって保証を受けた累計台数。
契約者負担金	別記 2（料金表）に定める、契約者負担金として定める料金。
修理等申請書	当社が別に定める、保証請求において本契約者が提出する書類。
ぶらら サポートぶらす	当社が、本規約とは別に定める「ぶらら サポートぶらす」利用規約に則り、提供するサービス。
修理費用	修理サービスにおいて必要となる部品代、作業費、修理後の保証対象機器の本契約者への発送費。

## 第 5 条（本規約の変更）

1. 当社は、会員規約で規定する方法で会員に通知することにより、会員の承諾を得ることなく、本規約を変更または廃止することができるものとします。
2. 変更後の規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社指定の方法により通知した時点より、効力を生じるものとします。

## 第 2 章 本サービスの提供

### 第 6 条（本サービスの概要）

1. 本サービスは、本契約者から請求があったときに、本規約に基づき修理サービスまたは交換品提供サービスを行うサービスです。
2. 本サービスは、日本国内において提供します。

### 第 7 条（第三者への委託）

1. 当社は、本サービスに関する業務の一部または全部を、本契約者の事前の承諾、通知を

行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

#### **第 8 条（本サービスの提供に係る障害等）**

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限り速やかに本契約者にその旨を通知するものとします。

#### **第 9 条（本サービスの廃止）**

1. 当社は、当社の判断により、本サービスの全部または一部を、一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を廃止するときは、本契約者に対し、本サービスの提供を廃止する旨を通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。

### **第 3 章 本サービスの利用契約の締結等**

#### **第 10 条（本サービスの申し込み・承諾）**

1. 会員は、第 2 条（会員）に記載した契約、1 契約につき、1 つ申し込むことができるものとします。
2. 本サービスの申し込みは、本サービスの利用を希望する会員が、本規約に同意のうえ、当社所定の方法によりその旨を当社に通知し、当社が承諾した場合に、本サービスの利用契約が成立したものとします。
3. ただし、本契約者が過去 1 年以内に、本サービスの利用契約を解約または解除されている場合は、本サービスの申し込みを受け付けることができないものとします。

#### **第 11 条（本サービスの契約期間）**

1. 本サービスの利用契約期間は、第 10 条（本サービスの申し込み・承諾）2 項の承諾の完了が完了した日から、第 12 条（本契約者からの解約）または第 13 条（当社からの利用停止・解除）に定める利用契約が終了する日までとします。なお、本サービスの提供期間は第 19 条のとおりとします。

#### **第 12 条（本契約者からの解約）**

1. 本契約者が本サービスの利用契約を解約する場合は、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。
2. 本条による解約の場合、解約日は、本契約者からの解約通知を当社が受領した日の属する月の末日となります。

### 第13条（当社からの利用停止・解除）

1. 当社は、本契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部または全部を停止し、もしくは利用契約を解除することができるものとします。本条による解除の場合、解除日は、次の各号が発生した事実を当社が確認した日となります。
  - ① 本サービスを含む当社料金の支払について、債務不履行の事実を当社が確認したとき。
  - ② 本規約第27条（禁止事項）および会員規約に定める禁止事項を行ったとき。
  - ③ 当社と本契約者の間の当社接続サービスにかかる契約が終了したとき。
  - ④ 本契約者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼしまたは及ぼすおそれのある行為をしたとき。
  - ⑤ 本契約者が申し込みにあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、もしくはそのおそれがあるとき。
  - ⑥ その他、当社が本契約者に対して本サービスを提供することが不相当と判断したとき。

### 第14条（プラン変更の申し込み）

1. 本契約者は、別記1（本サービスが提供するプランおよび対象機器）に定めるプランを変更する場合は、プラン変更申込可能月に、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。
2. プラン変更日は、本契約者からのプラン変更通知を当社が受領した日の属する月の翌月1日となります。
3. 本契約者は、同一のプラン変更申込可能月で、複数回プラン変更を通知することはできません。

## 第4章 利用料金

### 第15条（本サービスの利用料金、算定方法等）

1. 本サービスの月額料金および契約者負担金は、別記2（料金表）に定めるとおりとします。
2. 本サービスの月額料金は、免責期間（保証期間外）経過後、サービス提供期間中について発生します。
3. 本サービスの月額料金および契約者負担金については、必要に応じて当社の判断において料金改定を行う場合があります。

#### **第 16 条（利用料金の支払義務等）**

1. 本契約者は、別記 2（料金表）に定める月額料金および契約者負担金を支払うものとします。
2. 本サービスの月額料金については、月の途中で利用契約が終了した場合でも、その終了原因に拘わらず、日割計算は行わないものとします。
3. 本契約者は、本規約に基づき当社に支払いを要することになった契約者負担金の(1)保証上限金額の超過額または(2)キャンセル料に係る債権を、当該債権の発生日をもって、当社の委託先である別記 7（請求事業者）に定める事業者に対し、当社が別に定める場合を除き譲渡することを承認するものとします。この場合において、当社および請求事業者は、契約者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略できるものとします。

#### **第 17 条（利用料金の支払方法等）**

1. 本契約者は、別記 2（料金表）に定める本サービスの月額料金について、本契約者が会員規約に基づき指定選択した支払方法により支払うこととする。

#### **第 18 条（期限の利益の喪失）**

1. 本契約者は、第 13 条（当社からの利用停止・解除）により当社から利用契約を解除された場合、もしくは第 27 条（禁止事項）各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

### **第 5 章 保証**

#### **第 19 条（本サービスの提供期間）**

1. 本サービスの提供期間は、第 4 条（用語の定義）に定める保証開始日から、利用契約が終了するまでの期間とします。

#### **第 20 条（修理サービス）**

1. 本サービスの提供期間中に、本契約者から本サービスの保証請求があったとき、当社は本規約に基づき故障等した対象機器の修理を実施します。なお、修理サービスの提供において、当社は、正規品以外の修理用部品を対象機器の修理に用いることがあります。
2. 本契約者は、修理サービスにより交換された対象機器の部品等について所有権を放棄することおよび当社がこれを処分できることに同意します。
3. 修理サービスの提供において、当社は、技術上または修理用部品の調達の困難性等を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。

4. 修理サービスの提供において、保証上限金額を超え、別記 2 (料金表) に定める契約者負担金(1)保証上限金額の超過額が生じる場合には、当社は、本契約者に修理サービスの提供を受けるか否かの確認の連絡をするものとします。なお、本契約者の修理意思の確認、および別記 2 (料金表) に定める契約者負担金(1)保証上限金額の超過額の支払いを確認できた場合に、当社は修理サービスの提供を再開するものとします。
5. 修理サービスを受けた対象機器について同一箇所かつ同一事象の故障が発生し、本契約者が修理の完了日(修理が完了した対象機器を本契約者が受け取った日)を起算日として 3 ヶ月以内にその旨を受付窓口で連絡した場合、当社は、当社の費用負担において再修理を行います。

## 第 21 条 (交換品提供サービス)

1. 当社は、下記(1)または(2)の条件を満たす場合、本契約者の同意の上で交換品提供サービスを提供します。なお、本契約者は交換品提供サービスで提供される機器 (以下「交換品」といいます) のメーカー・機種・機能・色等を指定することはできません。
  - (1) 修理サービスの提供が困難な場合
  - (2) 修理サービスの提供において保証上限金額を超えた場合
2. 当社が指定する交換品は、予告なく変更されます。また、交換品は、市場価格が保証上限金額以下の機器とし、故障等した対象機器と同一のものとは限りません。
3. 交換品提供サービスを提供する場合、当社は本契約者に交換品提供サービスの提供を受けるか否かについて確認の連絡を行うものとします。なお、本契約者の交換品提供サービスの提供を受ける意思の確認ができた場合に、当社は交換品提供サービスを提供するものとします。
4. 交換品提供サービスが提供された場合、本契約者が当社へ送付した故障等した対象機器については、本契約者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できることに同意します。
5. 交換品に故障があった場合、本契約者は、交換品受領後 8 日以内に当社へ連絡することとします。なお、本契約者から当社へ当該連絡がない場合は交換品に故障がないものとみなします。
6. 交換品に故障があった場合、前項の当社への連絡とあわせて当社へ故障等のある交換品を料金着払いにて返送することとします。当社が当該交換品に故障等があることを確認した場合には、当社は本契約者に対し別の交換品を発送するものとします。

## 第 22 条 (本サービスの保証請求方法)

1. 本契約者が本サービスの保証請求するときは、別記 6 (本サービスの保証請求方法) に定めるとおり行うこととします。

### 第 23 条（サービス提供のみなし完了）

1. 当社は、下記(1)または(2)の場合となったことを当社が確認した日から 1 ヶ月後をもって、本契約者への修理サービスまたは交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします。
  - (1) 本契約者と修理サービスまたは交換品提供サービスの進行上必要となる連絡が取れない場合
  - (2) 当社もしくは配送業者の責めに帰すべき事由によらずに修理完了品または交換品の配送が完了しない場合
2. 前項に定めにより、サービス提供が完了したものとみなした場合、当社が本契約者から送付を受けた対象機器に関して、本契約者はその所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとします。

### 第 24 条（保証提供時の対象機器送料）

1. 修理サービスの提供にあたり、その提供を受けるために本契約者による保証対象機器の発送については、本契約者の責任と費用負担で行うこととします。

### 第 25 条（保証請求のキャンセル）

1. 本契約者は、故障等した対象機器を当社へ送付した時点で、本サービスの保証請求を原則としてキャンセルできないものとします。
2. 前項について、下記(1)または(2)に該当する場合に限り、本契約者のキャンセルのお申し出により、本サービスの保証請求をキャンセルできることとします。この場合は、別記 3（保証上限金額および保証上限台数）に定める年間保証累計台数には含みません。
  - (1) 当社が故障等した対象機器の修理に着手する以前
  - (2) 当社が交換品の調達に着手する以前
3. 本条 1 項について、下記(1)～(3)に該当する場合は、当社はキャンセルとして扱います。この場合は、別記 3（保証上限金額および保証上限台数）に定める年間保証累計台数には含みません。
  - (1) 故障等した対象機器が保証請求した申告内容を再現できない場合
  - (2) 所定の期日までに、保証上限金額の超過額の支払いを確認できない場合
  - (3) 修理に着手するにあたり、本契約者と必要となる連絡が取れない場合
4. キャンセルの場合は、所定の期日までに別記 2（料金表）に定める契約者負担金(2)キャンセル料を支払うことを要します。キャンセル料の支払いを確認したのち、対象機器を返却します。なお、対象機器の返却に係る費用は本契約者の負担とします。
5. 所定の期日までにキャンセル料の支払いを確認できない場合、本サービスの提供を完了したものとし、別記 3（保証上限金額および保証上限台数）に定める年間保証累計台数に計上します。



## 第 26 条 (対象機器の内部データ)

1. 本契約者が、修理サービスまたは交換品提供サービスの提供を受けるにあたり当社に送付した対象機器および付属品等に記録されたデータ等について、当社は責任(その漏洩等を防止する責任、その漏洩等により本契約者に生じた損害を賠償する責任を含みます。)を負いません。本契約者の責任のもと、データ等のバックアップおよび消去を実施しなければなりません。

## 第 6 章 その他

### 第 27 条 (禁止事項)

1. 本契約者は、本サービスを利用するにあたり、会員規約および以下各号に定める行為を行ってはならないものとします。
  - ① 本サービスの保証請求にあたって虚偽の事項を申告する行為。
  - ② 本契約者は、本サービスの専用受付電話番号を保証請求する目的以外で利用しないこと

### 第 28 条 (個人情報の取り扱い)

1. 本契約者から取得した個人情報の取り扱いについて、本契約者は、当社が定めるプライバシーポリシー ( URL:<https://www.nttplala.com/privacy/>) に従い、適切に管理することに同意するものとします。
2. 本契約者は、本サービスの提供に関する業務の委託先事業者が、本サービスの提供に必要な範囲で本契約者の個人情報を取り扱うことに同意するものとします。
3. 本契約者は、第 16 条 (利用料金の支払義務等) 3 項により当社から別記 7 (請求事業者) に定める事業者へ債権を譲渡するにあたり、下記の個人情報を提供することに同意するものとします。
  - ① 本契約者氏名
  - ② 住所
  - ③ 連絡先電話番号
  - ④ メールアドレス
  - ⑤ お客様番号

### 第 29 条 (損賠賠償)

1. 本契約者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社または第三者に損害を与えた場合には、当社または第三者が被った損害を賠償する責任を負うものとします。

2. 本契約者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社または第三者に損害を与えた場合には、当社または第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

### 第30条（その他）

1. 当社は、本サービスの提供をもって、故障等した対象機器の完全な解消等を保証するものではありません。
2. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを利用者に通知します。
3. 当社は、本契約者からの問い合わせを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
4. 本サービスは、製造メーカー等が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問い合わせの内容によっては、対象機器の製造メーカー等のホームページを紹介することや、メーカー等に対して本契約者自身で直接問い合わせすることを依頼するに留まる場合があります。
5. 当社は、オペレータの説明に基づいて本契約者が実施した手続・作業等の内容について保証するものではありません。
6. 当社は、オペレータの説明に基づいて本契約者が実施した手続・作業等の実施に伴い、生じる本契約者の損害について、本契約者が保証年度内に当社および請求事業者に支払った利用料金の累計額を限度額として責任を負います。但し、当社の故意または重過失による場合はその限りではないものとします。
7. 本契約者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は責任を負いません。
8. 当社は、第9条（本サービスの廃止）、第13条（当社からの利用停止・解除）による一時停止の場合、または第8条（本サービスの提供に係る障害等）の規定による本サービスサービスの一時中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる本契約者の損害について、責任を負いません。但し、当社の故意または重過失による場合はその限りではないものとします。
9. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は責任を負いません。
10. 当社は本サービスに係る対象機器内の情報等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任も負わないものとします。但し、当社の故意または重過失による場合はその限りではないものとします。

附則

本規約は、2019年5月27日から実施するものとします。

## 別記1 (本サービスが提供するプランおよび対象機器)

### 1. プラン

プラン名	対象機器
エントリープラン	パソコン (ノート型、デスクトップ型)、テレビ、セットトップボックス (チューナー等)
スタンダードプラン	パソコン (ノート型、デスクトップ型)、テレビ、セットトップボックス (チューナー等)、スマートフォン、録画再生機器、タブレット端末、据置ゲーム機/携帯ゲーム機、音楽プレイヤー、ルーター (モバイルルーター含む)、プリンタ、外付けHDD、スマートウォッチ、対象機器に接続可能なモニター

### 2. 対象機器の条件

- ① 保証開始日時点及び機器購入時点において正常に動作し、不具合を生じていないこと。
- ② 当社接続サービスに直接またはパソコン等を介して間接的に接続され使用されていること。
- ③ 本契約者または同居の家族が所有する機器であること。
- ④ 日本国内で販売されたメーカーの正規品であること。
- ⑤ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能なものであること。
- ⑥ 新品として購入した対象機器については、購入後 5 年以内かつ購入日を証明する証憑 (保証書、レシート等) を提出できること。
- ⑦ 新品として購入した対象機器だが購入日を証明する証憑 (保証書、レシート等) を提出できないものについては、機器の型番ごとの製品発売日より 5 年を経過していないこと。
- ⑧ 中古品として購入した対象機器については、機器の型番ごとの製品発売日より 5 年を経過していないこと。

### 3. 対象機器から除かれるもの

- ① 付属品・消耗品 (AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・記録媒体等)。
- ② ソフトウェア。
- ③ Wi-Fi 接続ができない携帯電話。
- ④ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている機器。
- ⑤ 業務用に利用されている機器。

- ⑥ 過去に当該対象機器のメーカー修理以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した機器。
- ⑦ 第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である機器。
- ⑧ 日本国外のみで販売されている機器。
- ⑨ 本サービス以外の保証（メーカー保証、第三者が提供する延長保証、その他の保険を含む）を用いて修理または交換が可能な機器。
- ⑩ 屋外での利用により故障または破損が生じた機器。
- ⑪ メーカー・型番・製造番号の確認の取れない機器。

## 別記2 (料金表)

### 1. 月額料金

プラン名	月額料金(税抜)
エントリープラン	500 円
スタンダードプラン	700 円

### 2. 契約者負担金

(1)保証上限金額の超過額	修理サービスの提供において、保証上限金額を超える場合の超過金額
(2)キャンセル料	5,000 円(税抜)
(3)送料	1. 修理サービスの提供において、その提供を受けるために本契約者が当社指定の場所へ故障等した対象機器を送付する際に発生する費用 2. 保証請求のキャンセル時に、故障等した対象機器を当社が本契約者に返送する際に発生する費用 (料金着払い)

### 3. 「ぶらら サポートぶらす」とのセット割

本サービスと「ぶらら サポートぶらす」の両方を契約し、下記の(1)割引適用条件を満たしている場合、本サービスの月額料金から下記の(2)割引金額の割引を適用します。

#### (1) 割引適用条件

次の条件①と条件②を両方満たしていること。

条件① 本サービスを契約中であり、かつ月額料金が発生していること。

条件② 「ぶらら サポートぶらす」を契約中であり、かつ契約2ヶ月目以降であること。

#### (2) 割引金額

100 円 (税抜) /月

### 別記3（保証上限金額および保証上限台数）

エントリープラン	スタンダードプラン	対象機器	保証上限金額	保証上限台数
○	○	パソコン（ノート型、デスクトップ型）	100,000 円/台	年間保証累計台数2台まで
○	○	テレビ		
○	○	セットトップボックス（チューナー等）		
-	○	スマートフォン	30,000 円/台	
-	○	録画再生機器		
-	○	タブレット端末		
-	○	据置ゲーム機/携帯ゲーム機		
-	○	音楽プレイヤー		
-	○	ルーター（モバイルルーター含む）		
-	○	プリンタ		
-	○	外付け HDD		
-	○	スマートウォッチ		
-	○	対象機器に接続可能なモニター		

- ・ 修理費用が保証上限金額に満たない場合でも、次回の保証に繰り越されません。
- ・ 修理サービスの提供において、保証上限金額を超える場合の超過金額は、本契約者負担となります。
- ・ 保証上限台数が年間保証累計台数2台に満たない場合でも、次回の保証年度に繰り越されません。
- ・ 上記で保証される故障等は、別記4（本サービスが提供する故障等の定義）に定めるとおりとします。

#### 別記4（本サービスが提供する故障等の定義）

本サービスが提供する故障等は、下記(1)～(4)となります。

(1)自然故障	対象機器の取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態のもとに発生した故障。
(2)破損	本契約者の軽過失または不可抗力により、対象機器を破損させてしまった場合の全損、一部損等の故障。
(3)水濡れ	本契約者の軽過失または不可抗力により、対象機器を水濡れさせてしまった場合の故障。
(4)全損	当社にて修理不可と判断した場合（部品の生産終了、欠品等を含む）。

- ・ 対象機器の自然消耗、経年劣化、サビ、カビ、腐敗、変質・変色、電池の液漏れ等は、故障等に含まれません。
- ・ 擦り傷、汚れ、しみ、焦げ等の外形上の損傷、または通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合は、故障等に含まれません。
- ・ コンピュータウィルス起因による不具合は、故障等に含まれません。



## 別記5（保証対象外及び免責事項）

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、本契約者は、本サービスの提供が受けられないものとします。

- ① 本契約者および同居する家族の故意、重大な過失、法令違反、対象機器の取扱説明書等に従わないことに起因する場合。
- ② 地震、噴火、風水災、その他の自然災害（落雷を除く）に起因する場合。
- ③ 当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
- ④ 本契約者が申告する故障等を、当社が確認できない場合。
- ⑤ 本契約者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合。
- ⑥ 日本国外で生じた故障等の場合。
- ⑦ 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用またはこれらの特性を受けた場合を含みます。）。
- ⑧ 公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
- ⑨ 本契約者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
- ⑩ 保証開始日の前日までに、既に対象機器への故障等がある場合。
- ⑪ 機器機器の購入時点で、初期不良であった場合（リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。）。
- ⑫ 本サービスの解約日の翌日以降に生じた対象機器への故障等がある場合。
- ⑬ 対象機器内のデータ破損・損失の場合。
- ⑭ 本規約に反した場合。
- ⑮ その他、本サービスの利用について当社が不適切であると判断した場合。

## 別記6（本サービスの保証請求方法）

1. 本サービスの保証請求の連絡は、対象機器の故障発生から1ヶ月以内に、本サービス専用の修理受付窓口（以下「受付窓口」といいます。）へ、本契約者本人から電話してください。
2. 受付窓口は、本契約者の本人確認、本サービスの契約状況、故障等した対象機器の状況等について、電話にて確認します。
3. 上記確認の結果、本サービスの保証対象と受付窓口が判断する場合、本契約者は、案内に従って、下記(ア)提出必要書類および故障等した対象機器を、受付窓口が指示する場所へ送付してください。なお、送付にあたり、本契約者は下記(イ)送付前確認を行ってください。

### (ア) 提出必要書類

- ・ 当社所定の「あんしん機器保証申請書」
- ・ 対象機器の購入日を証明する証憑（購入日、購入金額、製品名、販売店等が記載されたもの）  
    例）領収書、納品書、購入明細書
- ・ その他必要に応じて当社が指定する関連書類
- ・ 提出必要書類

### (イ) 送付前確認

故障等した対象機器を当社へ送付する前に、本契約者は、自身の責任のもと、下記(1)～(3)について実施してください。なお、本契約者が下記(1)～(3)を実施せず、当社へ送付した場合、当社は、本サービスの提供を行えない場合があります。

#### (1) バックアップ

- ・ 当社に送付する対象機器および付属品等に記録されたデータについて、本契約自身にてバックアップ等を実施してください。なお、当社は、本契約者が本サービスの保証請求を行った時点で、データ等が存在しないものとして取扱い、対象機器のデータ変化・消失等に関して当社は責任を負わないものとします。
- ・ 当社は、対象機器内のデータについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いません。
- ・ 修理サービスの提供の際に、当社に送付した対象機器に記録されているデータの初期化を行う場合があります。

#### (2) セキュリティの解除

- ・ 本契約者は、対象機器の暗証番号・PIN ロック・パターンロック等の設定を解除してから、当社へ対象機器を送付してください。

- ・ 本契約者がセキュリティ等を解除していない場合、修理を必要とする箇所が発見できない場合があります。その場合、発見できない箇所の修理については、当社は保証責任を負いません。

(3)アクセサリ等の付属品の取り外し

- ・ 本契約者は、対象機器付属のカバー、ストラップ、画面保護シート等を、可能な限り取り外した上で、当社へ対象機器を送付してください。
- ・ 当社により、本サービスの提供においてアクセサリ等を取り外させていただくことがあります。当社は、取り外したアクセサリ等の返却は行いません。なお、過度な装飾等で取り外しができない場合、本サービスの提供を行うことができない場合があります。

4. 当社は、当社へ送付された対象機器について、故障状況を確認します。修理可能な場合、当社へ送付した対象機器を修理し、修理等申請書に記載した住所へ返送します。なお、下記の場合については、当社より本契約者へ連絡し、本契約者の意思を確認したうえで、当社は、本サービスの提供を行います。

(ア)別記 2 (料金表) に定める契約者負担金(1)保証上限金額の超過額が生じる場合

(イ)修理不可能な場合

なお、修理サービスまたは交換品提供サービスの進行上必要な事項を確認するため、当社は本契約者へ連絡する場合があります。その際、それに協力いただけない場合、もしくは連絡が取れない場合は、本サービスの提供が遅延または困難となる場合があります。

5. 本サービスの保証請求の連絡から 1 ヶ月を経過しても、提出必要書類および故障等した対象機器が当社に到着しない場合、本サービスの保証請求は無効とします。

**別記7（請求事業者）**

日本PCサービス株式会社