

# USEN Warranty 機器延長保証サービス規程

USEN Warranty機器延長保証サービス（以下「本保証」といいます。）は、株式会社USENと株式会社USEN TRUST（両者とも株式会社U-NEXT HOLDINGSの完全子会社であり、以下併せて「サービス提供者」といいます。）が共同で運営し、お客様に提供するサービスです。サービス提供者は、本保証の対象となる製品（以下「本製品」といいます。）について、「USEN Warranty機器延長保証サービス規程」（以下「本規程」といいます。）に定めるところに従い、無償修理（以下「保証修理」といいます。）を提供します。なお、お客さまが本保証を申し込んだ時点で、本規程に同意したものとみなします。

## 第1条(保証範囲)

1. 本保証は、本製品の取扱説明書や本体貼付ラベルなどの注意書に従った正常な使用状態で本製品に生じた故障で、且つ、本製品の製造メーカー（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. 第11条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、自然故障であっても、本保証の対象外とします。

## 第2条(保証期間)

1. 本保証が効力を有する期間は、本製品の納品日から始まり、サービス提供者の定めた保証終了日に終了します（以下この期間を「本保証期間」といい、メーカーによる保証期間（以下「メーカー保証期間」といいます。）を含みます。）。
2. メーカー保証期間内に初期不良等によりメーカー及びサービス提供者より交換品（第4条第1項及び第2項に基づく代替品を除きます。）が提供された場合であっても、その事由の如何を問わず、サービス提供者の定めた保証終了日は変更されないものとします。

## 第3条(保証内容)

1. 本保証期間内に本製品に自然故障が発生し、当該自然故障に係る修理に要する費用の金額が本製品の販売価格の80%の範囲内である場合、サービス提供者は、保証修理を行います。
2. 本保証期間内において、本製品に係る保証修理の回数に制限はないものとします。

## 第4条(代替品)

1. 本保証期間内に本製品に自然故障が発生し、当該自然故障に係る修理に要する費用の金額が本製品の販売価格の80%を超過する場合、サービス提供者は、保証修理に代えて本製品の代替品を提供します。なお、代替品は、原則として本製品と同一型番の製品とします。
2. 前項の規定にかかわらず、製造中止等の理由により本製品と同一型番の製品の入手が困難な場合は、メーカーを問わず本製品と同等の機種をもって代替品とします。この場合、お客様はサービス提供者に対して、代替品の機種、型番等の指定を行うことはできません。
3. 前2項に基づきサービス提供者が代替品を提供した場合、本保証期間の残期間の有無にかかわらず、本保証は終了します。また、この場合、本製品の所有権は、代替品の提供と引換えにサービス提供者に移転するものとし、サービス提供者は、その後、係る本製品をお客様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ます。

## 第5条(保証の終了)

本保証は、次の事項に該当する場合に終了します。

- (1) 本保証期間が満了した場合、又は第4条に定めるところに従い代替品が提供された場合。
- (2) メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止、その他メーカーがその責任によ

り本製品の修理を行えず、又は修理のための部品等の供給を行えない状態となった場合（事業承継等により、メーカーと同水準・同条件にて修理を行う者が存在する場合、又は代替品の提供が可能な場合は除く。）。

- (3) 本製品が第三者に譲渡又は転売等された場合。
- (4) サービス提供者が設置・工事した本製品をサービス提供者に通知なく移転又は移設した場合。

## 第6条(お客様のご負担となる主な費用)

次に定める費用は、第1条に定める本保証の保証範囲には含まれず、専らお客様のご負担によるものとします。

- (1) 本製品の着脱費用（梱包材等諸費用を含む。）及び片道分の送料。
- (2) 本製品の修理方法を問わず、メーカーの定める離島及び遠隔地の場合における、保証修理に要する交通費・宿泊費・送料（往復共）等。
- (3) 本製品の設置・工事費用及び本製品の処分に係る費用（リサイクル費用を含む。以下同様。）並びに代替品提供の際に発生する送料及び設置・工事費用並びに当該代替品の処分に係る費用。
- (4) 本保証利用時お客様からサービス提供者への連絡に必要となる費用、その他通信費用。
- (5) 保証修理を行う際に、修理期間中の代用品をお客様が必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（サービス提供者は、代用品の手配・提供等は一切行いません。）。
- (6) 出張又は引取を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張修理、引取費用、梱包材等）。
- (7) 本保証の対象外となる故障及び当該故障の修理に必要となる費用。
- (8) 本保証の対象外となり、保証修理をキャンセルされた場合に必要となる技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用。

## 第7条(保証修理の依頼方法)

1. 本保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合は、お客様は、USENインフォメーションセンターに連絡して保証修理を依頼するものとします。

### ■USENインフォメーションセンター

フリーダイヤル：0120-117-440 受付時間：9:00～22:30（年中無休）

2. サービス提供者は、お客様による保証修理の依頼をいただいたときに、本保証に関するお客様の登録情報（製品情報及び個人情報）を確認します。この場合において、お客様より保証修理依頼に際して通知いただいた情報と登録情報との間に相違があったとき、又はその他お客様より必要な情報の通知をいただけないときには、サービス提供者は、本保証を提供しない場合があります。
3. お客様がサービス提供者以外の第三者に対して本製品の修理を依頼された場合には、本保証は適用されません。
4. サービス提供者は、必要と判断した場合に本製品に係る記憶装置のデータ消去を行うことがあります。当該消去について、お客様は予め同意するものとし、サービス提供者に対して何ら異議を述べないものとします。
5. お客様の都合により、修理受付日の翌日から起算して30日を経過しても修理の着手ができない場合には、修理受付を無効とします。
6. 本製品において、故障箇所が複数ある場合、サービス提供者は、一部の故障箇所のみ修理を前提とする修理受付いたしません。サービス提供者は、全ての故障箇所に対して、保証修理を実施します。

## 第8条(登録情報の変更)

次に該当する場合、お客様は、速やかにUSENインフォメーションセンターまで通知するものとします。通知がない場合、本保証が適用されないことがあります。

- (1) 本保証期間中に、お客様の氏名・名称、連絡先電話番号又は住所等の変更がある場合。
- (2) メーカー若しくは販売会社より交換品の提供等が行われ、製品情報及び製造番号に変更があった場合。

## 第9条(個人情報の使用)

- サービス提供者は、お客様に関する個人情報について、サービス提供者が別途定める「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」に従うほか、次の目的で利用します。
  - 本保証の継続、変更又は終了に関すること。
  - 本保証のカスタマーサポートの提供。
  - サービス提供者及び第三者のサービスにおける商品・サービスの案内、キャンペーン情報（含む広告、宣伝）のご提供、又は販売の勧誘（電話、郵便、メール等の方法による。）。
  - サービス提供者サービスにおける新商品・新サービスの開発のための意見や感想のお願い、その他マーケティング調査への回答のお願い。
  - キャンペーン情報その他特典サービスのご提供。
  - 統計資料の作成。
- サービス提供者は、保証修理（代替品の提供を含みます。）に際して、サービス提供者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に限り、サービス提供者の責任において、事業協力会社（メーカー・修理会社・販売店・金融機関等）へお客様の個人情報を提供します。

## 第10条(間接損害等)

- サービス提供者は、本保証に関してお客様に生じた間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等を含みますが、これらに限られません。）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失又は損傷、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及び怪我を含みます。）並びに他の財物に生じた損害に関して、一切の責任を負わないものとします。
- 前項の規定にかかわらず、サービス提供者は、サービス提供者の故意又は重過失によりお客様に生じた損害について、本製品の販売価格を上限として賠償責任を負うものとします。

## 第11条(保証の適用除外項目)

本保証は、次の事項に該当する場合には、適用されないものとします。

- お客様又は第三者の故意若しくは過失又はメーカー保証対象外である加工、改造、修理、設置、工事若しくは清掃に起因する故障及び障害。
- 記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に係る一切の費用。
- 取扱説明書、本体貼付ラベルなどの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（落下、衝撃、管理の不備、汚損、改造行為、増設、電池漏液等）等、取扱いが不適当であることに起因する故障及び障害。
- 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及び損害（塩害による錆、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。）。
- 破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水漏れ、地震、その他天災地変や、異物の混入（虫や垢等）の外部要因事由に起因する故障及び損害（清掃ができないことを起因とする部品交換を含む。）。
- 消耗品（電池、充電電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスカート等）又はメーカーの指定する消耗品の交換に係る費用。
- 消耗品単位の故障及び損害。
- メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。
- 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、プログラム又はその他のソフトウェアに起因する故障及び損害。
- 盗難、紛失、置き忘れ又はその他の事由により、お客様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。
- 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部分、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）。
- 本製品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼け若しくはは

ピクセル抜け及び輝度低下を含む。）。

- メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する本製品の故障及び損害。
- 本製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
- 部品等本製品の構成部分の一部であって、本製品中当該部分が無ければ、正常に本製品が動作しなくなる又は本製品の本来の仕様を満たさなくなるものが、サービス提供者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、お客様の過失無くして紛失した場合を除く。）。
- 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及び不具合。
- サービス提供者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、サービス提供者が故障の存在を確認できなかった場合。
- 本保証の対象外の原因によ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、修理見積費用等。
- 部品交換を行わない調整、その他手直し修理、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）。
- お客様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。
- 本保証以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）及び保険（共済を含む。）の制度により補償を受ける場合、又は受けた場合。
- サービス提供者を経由せず、修理をご依頼された場合、又は本製品を日本国外に持ち出しされた場合の日本国外からの保証修理依頼。
- 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害。
- 核燃料物質若しくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する故障及び損害。
- 戦争（宣戦の有無を問わない。）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事象に起因する故障及び損害。
- 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。
- 本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる場合等）の修理をご依頼された場合、又は本製品のシリアル番号が確認できない場合（但し、製品の内蔵データ等から本製品と同一と確認ができる場合を除く。）。
- メーカー保証書の提示が無い場合。
- メーカー保証書の改ざん又は偽造があった場合。
- 本製品設置後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた、本製品の故障又は損害。
- お客様による保証修理のご依頼が本保証期間の終了後になされた場合。

## 第12条(遵守義務)

お客様が本規程の定めにご違反し、サービス提供者に対し著しい損害を与えた場合、またはそのおそれがあるとサービス提供者が判断した場合には、本保証期間中であっても、サービス提供者は、本保証を適用しないものとします。

## 第13条(サービス提供者による解除及び反社会的勢力排除に関する表明保証)

- お客様及びサービス提供者は、本保証期間の開始日及び開始後において、反社会的勢力ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないこと、並びに自らの役員、従業員、及び関係者が反社会的勢力の構成員、又はその関係者ではないことを表明し、保証するものとします。
- お客様及びサービス提供者は、相手方が次のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、何らの催告を要せず本保証を解除することができるものとします。
  - 反社会的勢力に属していること。
  - 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること。
  - 反社会的勢力を利用していること。
  - 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていること。

- (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。
  - (6) 自ら又は第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、又は脅迫的言辞を用いたこと。
3. 前項のいずれかに該当したお客様は、サービス提供者が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとします。
  4. 第2項の規定による解除が自然故障の後になされた場合であっても、第2項のいずれかの事由が生じた時から解除がなされた時まで発生した自然故障については、サービス提供者は、保証修理を行いません。この場合において、既に保証修理を行っていたときは、サービス提供者は、お客様に対して、当該保証修理費用相当額の返還を請求することができるものとします。

#### 第14条(その他の注意事項)

1. 本製品の故障並びに損害の認定等についてサービス提供者とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、サービス提供者は、中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. お客様がサービス提供者に修理を依頼した本製品について、サービス提供者が返却可能日をお知らせしている場合(お客様のご都合でお知らせできない場合を含みます。)、依頼をお受けした日の翌日から起算して1年を経過しても当該本製品をお受け取りいただけないときは、サービス提供者は当該本製品を処分することができるものとします。この場合、お客様は、当該本製品の修理費用(キャンセルに伴う一切の費用を含みます。))に加え、当該本製品の処分に要した費用の一切を、サービス提供者の請求に従い、速やかに支払うものとします。
3. サービス提供者は、本製品のメーカー、輸入業者又は加工業者ではなく、本製品の販売に付随して、お客様に対して保証を提供するものであり、製造物責任法第3条の責に任ずるものではありません。

#### 第15条(本規程の変更)

1. サービス提供者は、以下の場合、お客様の承諾を得ることなく、本規程を改正することができます。
  - (1) 本規程の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき
  - (2) 本規程の変更が、本保証の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき
2. 前項に基づき本規程を変更する場合、サービス提供者は、ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により本規程を変更する旨及び変更後の本規程の内容とその効力発生日を、効力発生日の1か月前までにお客様に通知するものとし、変更後の本規程の効力は、効力発生日以後に生じるものとします。

#### 第16条(合意管轄)

本保証及び本規程に関連して発生したサービス提供者とお客様の間の一の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### ■ USENインフォメーションセンター

フリーダイヤル：0120-117-440 受付時間：9：00～22：30(年中無休)

2017年4月10日制定

2020年8月1日改定

2023年9月1日改定 ※株式会社USENの保証関連事業を株式会社USEN TRUSTが吸収分割により承継

2024年4月1日改定