

## ショッピングストア延長保証（自然故障プラン）保証規約

2020年6月10日改定

ショッピングストア延長保証（自然故障プラン）（以下「本保証」といいます）は、株式会社ヤフーが運営するオンラインショッピングモール（<http://shopping.yahoo.co.jp/>）（以下「ヤフーショッピング」といいます）の出店店舗（以下「店舗」といいます）、ショッピングストア延長保証の会（以下「本会」といいます）及びAWPJジャパン株式会社（以下「AWPJ」といいます）が連帯して提供するサービスです。

本保証においては、ヤフーショッピングにて店舗が本保証の加入対象として表示した製品において、本保証と同時にご購入いただいた製品が保証対象となります。本会及びAWPJは本保証の提供にかかる業務（窓口業務を含みます）の一部を、第三者（以下、「委託会社」といいます）に委託することができるものとします。

本保証にご加入いただくお客様（以下、「お客様」といいます）は、「ショッピングストア延長保証（自然故障プラン）保証規約」（以下「本保証規約」といいます）に同意し、本保証にお申込みいただくものとします。AWPJは、お客様からのお申込みをお受けする場合、お客様に対して、延長保証書（以下「保証書」といいます）をお送りいたします。保証書が発行され、お客様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。お客様は、保証書に記載された製品（以下「保証対象製品」といいます）について、本保証規約に定めるところに従い、修理（以下「保証修理」といいます）サービスを受けることができます。

### 第1条. 保証範囲

1. 本保証は、お客様が保証対象製品の取扱説明書や本体貼り付けラベル等注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、保証対象製品に生じた製造上の瑕疵に起因する故障で且つ、保証対象製品の製造メーカー（以下「メーカー」といいます）の提供するメーカー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。
3. 店舗が複数の製品をひとつの商品として販売している場合、最も高価な製品を本保証の対象とします。

### 第2条. 保証期間

1. 本保証が効力を有する期間は、保証対象製品のメーカー保証期間終了日の翌日から起算し、保証書に記載された保証終了日に終了します（以下、この期間を「ショッピングストア延長保証期間」といいます）。但し、保証対象製品のメーカー保証が1年未満の場合に限り、ショッピングストア延長保証期間は、保証対象製品を購入し発送された日から起算して1年を経過した日から始まることとし、1年を経過するまでの期間については、ショッピングストア延長保証の免責期間とします。2. ショッピングストア延長保証期間内において保証対象製品に係る修理回数に制限はないものとします。ただし、累計の修理金額および1回の修理金額が保証上限金額に達した場合は保証終了となります。なお、第5条に定める事項に該当する場合には、ショッピングストア延長保証期間にかかわらず本保証は終了となります。なお、事由の如何を問わず、メーカー及び店舗の事情により本保証外で代替品（新品）が提供された場合でも、当初設定されたショッピングストア延長保証期間が延長されることはなく、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3条. 保証内容

1. 保証書に記載された保証対象製品の消費税込みの購入額を保証上限金額とし、保証上限金額の範囲内であれば修理に要する費用を無料として行う修理を保証修理といいます。また出張料を無料として修理業者が出張して行う保証修理を出張修理といい、出張修理のうち修理業者が一旦保証対象製品を

引き取って修理後お客様に返却する修理を引取修理といいます。

2. メーカーが出張修理の対象として指定する保証対象製品を出張修理対象製品といい、メーカーが出張修理の対象として指定していない保証対象製品を非出張修理対象製品といいます。
3. ショッピングストア延長保証期間内に保証対象製品に自然故障が発生した場合には、保証修理を行います。
4. 出張修理対象製品に限り、出張修理を行います。非出張修理対象製品は、AWPJが別途指示する場所まで、お客様より当該製品を送付いただいた上で保証修理を行います。この場合の、AWPJが指示する場所までの往路の送料は、本条第1項に定める「修理に要する金額」に含まれるものとします。

#### **第4条. 代替品**

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金額を超過する場合には、代替品を提供することで保証修理に代えさせていただきます。代替品に関しては保証対象製品と同一型番の新品を提供します。但し、同一型番の製品の保証上限金額未満での購入が困難な場合や、製造中止等の理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、保証上限金額の範囲内にてメーカーを問わず同等機種をもって代替品とします。また、代替品の提供にあたって、お客様はAWPJに対して機種、型番、製品を購入する販売店等の指定を行うことはできません。
2. 前項に基づく代替品の提供により、本保証は終了します。前項に基づき代替品が提供された出張修理対象製品の所有権はお客様に帰属するものとします。他方で、前項に基づき代替品が提供された非出張修理対象製品の所有権は、当該代替品の提供の時にAWPJに移転するものとし、AWPJは、当該提供があった場合、当該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るものとします。

#### **第5条. 保証の終了**

以下各号に該当する場合には、本保証は終了となります。

- (1) 第2条に定めるところに従い、ショッピングストア延長保証期間が満了した場合。
- (2) 第4条に定めるところに従い、代替品が提供された場合。
- (3) メーカーの倒産、事業撤退、その他メーカーがその責任により保証対象製品の修理又は部品交換による修理を行うことができなくなった場合(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は除く)。

#### **第6条. お客様のご負担となる主な費用**

以下各号に定める事由ないし費用は、本保証には含まれておらず、専らお客様のご負担によるものとします。但し、本保証の範囲外の事由ないし費用を、これらに限定する趣旨ではありません。

- (1) 非出張修理対象製品の着脱費用。
- (2) 保証対象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) 保証対象製品の設置・工事費用、及び保証対象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当該代替品の処分費用。
- (4) 本保証利用時にお客様からのご連絡に必要な費用、及びその他通信費用。
- (5) 保証修理を行う際に、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(※店舗およびAWPJの側では、かかる代用品の手配・提供等は一切行いません。)
- (6) お客様のご都合による非出張修理対象製品の出張修理又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及び当該故障の修理に必要な費用。
- (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. ショッピングストア延長保証期間内に保証対象製品に自然故障が発生した場合には、お客様は、本保証の修理受付窓口(以下、「ショッピングストア延長保証修理受付センター」といいます。連絡先は下

記に記載。)に連絡して保証修理をご依頼ください。保証修理受付時に、保証修理手順の手順をご説明しますので、説明した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。

ショッピングストア延長保証修理受付センター TEL:0120-911-912

フリーコール受付時間：10：00～18：00（営業日：月～日 休業日：年末年始）

2. お客様による保証修理を含む保証対象製品の修理のご依頼（以下「修理依頼」といいます。）をいただいた際、お客様の本保証に関する登録情報（保証登録番号、製品情報及び個人情報）の確認をいたします。お客様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、その他お客様より必要な情報のご通知をいただけない場合には、本保証が提供されない場合がございますので、お客様におかれましては、本保証の加入後、保証書（必要情報が記載されております。）の保管・管理に十分ご注意ください。
3. ショッピングストア延長保証修理受付センター以外で修理を依頼された場合には、本保証が適用されませんのでご注意ください。
4. 店舗もしくはAWPJが必要と判断した場合に保証対象製品に係る記憶装置のデータの消去を行うことについては、お客様には事前にご同意いただいているものとし、お客様は何ら異議を述べないものとしします。
5. お客様には修理同意書の全ての内容に同意頂き、お客様に署名頂いた修理同意書をご送付頂きます。署名済みの修理同意書が無い場合、修理を開始できませんのでご注意ください。
6. 対象機器に、暗証番号・PINロック等を設定している場合、設定を初期化してから、修理を依頼してください。また、お客様が携帯電話会社その他各社のセキュリティーサービス等に加入している場合、当該セキュリティーを解除してからご依頼ください。
7. お客様のご都合により修理依頼を取り消された場合については、一律3,000円（消費税込）を申し受けます。
8. お客様のご都合により、修理依頼受付日から1カ月経過しても修理の着手が出来ない場合には、修理受付を無効といたします。その場合、前項の規定が適用されます。

#### **第8条. 登録情報の変更**

以下各号の場合には、お客様におかれましては、速やかにショッピングストア延長保証修理受付センターまでご通知ください。ご通知いただけなかった場合には、本保証が適用されない場合があります。なお、保証書に記載されたお客様情報の変更は、保証書に記載されたお客様からご通知いただいた場合に限り承ります。

(1) ショッピングストア延長保証期間中に保証書に記載されたお客様名や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。

(2) メーカー若しくは店舗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

※保証対象製品を第三者へ転売や譲渡をされる場合には、本規約をご説明の上お客様より新しい所有者情報をショッピングストア延長保証修理受付センターまでご通知ください。

#### **第9条. 個人情報**

1. 店舗、AWPJ及び本会が連帯して提供する本保証にご加入いただくにあたり、AWPJの個人情報保護方針をご確認ください。その上で本保証にご加入いただく場合、この個人情報保護方針の内容をご理解、ご同意いただくことが前提となります。AWPJは、個人情報の保護に関する法律（「法」）を遵守し、店舗及び本会に代わり、本保証サービスを円滑に遂行する為にのみお客様の氏名、住所、電話番号等の個人情報をお預かりさせていただきます。詳細は下記にてご確認ください。

AWP個人情報保護方針 <http://www.allianz-worldwide-partners.co.jp/corporate/privacy-policy/>

個人情報保護管理責任者：金子智一

個人情報相談窓口 Tel：03-5783-7873 Fax：03-3474-6580

Email：privacy.a@allianz.com

2. 店舗およびAWPJは、お客様よりご提供いただいた製品情報及び個人情報等を、以下各号に示す利用目的の範囲内において保管、使用又は処理いたします。また、以下各号に示す利用目的の範囲内において、AWPJの責任で事業協力会社（委託会社・メーカー・修理会社・店舗・金融機関等）、保険会社等へお客様の個人情報を提供いたします。

- (1) 保証修理（代替品の提供を含む）に関するサービスの提供
  - (2) 本保証の履行に伴って生じるリスクを補償するための保険会社との間の保険契約の締結。
  - (3) 本保証およびその他サービス品質向上。
  - (4) 電子メール、郵便物、電話によるアンケート調査。
  - (5) サービス案内およびキャンペーン等の実施。
  - (6) 本保証の利用に関する情報の収集及び分析。
3. 個人情報の取扱の全部又は一部を海外の事業者を含む外部に委託する場合があります。
4. ご提供いただいた個人情報を同意なしに第三者へ提供することはありません。お客様からの求めにより、ご提供いただいた個人情報について、その利用目的の通知、開示、追加訂正または削除、利用停止削除および第三者への提供の停止（以下、「開示等」といいます。）に応じます。開示等に応ずる窓口は、本条第1項に示す「個人情報相談窓口」へお問い合わせください。

#### **第10条. 免責事項**

法律上の請求の原因の種類を問わず如何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、又は営業秘密の漏えい等）、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む）及び他の財物に生じた損害に関して、店舗およびAWPJは一切の責任を負わないものとします。

#### **第11条. 本保証の適用除外事項**

以下各号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) お客様又は第三者の故意若しくは過失又はメーカー保証の対象外である加工、改造、修理若しくは清掃に起因する故障及び損害
- (2) 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
- (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）等、取扱いが不適当であることに起因する故障及び損害
- (4) 設置、工事が主原因として考えられる保証対象製品の故障及び損害（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及び損害（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、水濡れ、地震、その他天災地変等や、異物の混入（虫や埃等）の外部要因事由に起因する故障及び損害
- (7) 消耗品（電池、充電機、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット、ベルト、バンド等）又はメーカーが指定する消耗品の交換に係る費用
- (8) 消耗品単体の故障及び損害
- (9) 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
- (10) 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
- (11) 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が保証対象製品を保有しておらず、保証対象製品の状態が確認できない場合
- (12) 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部品、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）
- (13) 保証対象製品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含む）
- (14) 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保証対象製品

の故障及び損害

- (15) 保証対象製品の仕様、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
- (16) 部品等保証対象製品の構成部分の一部であって、保証対象製品中当該部分が無ければ正常に保証対象製品が動作しなくなる又は保証対象製品の本来の仕様を満たさなくなるものが、ショッピングストア延長保証修理受付センターにて修理依頼受付後、保証対象製品の提供時点で欠落している場合（保証対象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）
- (17) 保証対象製品の付属部品、アクセサリ、周辺機器等の保証対象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
- (18) AWPJが保証修理の依頼を受けた保証対象製品の点検・診断を実施した結果、AWPJが故障の存在を確認できなかった場合
- (19) 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、修理見積費用等
- (20) 部品交換を伴わない調整、その他手直し修理、保守、点検、検査、作業等（清掃、オーバーホール、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）
- (21) 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
- (22) 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）又は保険の制度により補償される場合
- (23) ショッピングストア延長保証修理受付センターを経由せず、修理をご依頼された場合及び保証対象製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの保証修理依頼
- (24) 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
- (25) 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
- (26) 戦争（宣戦の有無を問わず）、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及び損害
- (27) 保証対象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
- (28) 保証対象製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる等）の修理をご依頼された場合や、保証対象製品のシリアル番号が確認出来ない場合（但し、製品の内蔵データ等から保証対象製品と同一と確認が出来る場合を除く）
- (29) ご使用中に生じる外観上の変色、傷、汚れを含む損害（ケース・ベゼル・ブレスレット・クラスプ・風防・サファイアクリスタルガラス・リュース・ボタン・ダイヤル・文字盤・針・及びダイヤモンド等の宝飾部品）。
- (30) 腕時計を調整、分解、又は清掃等の作業をした場合の、機械式腕時計で日差±60秒、クォーツ式腕時計で月差±60秒程度の差異。
- (31) 保証期間が開始される前に既に発生していた故障に対する修理費用およびその他一切の費用。
- (32) 販売された時点で既に施されていた改造などが原因で発生した故障に対する修理費用およびその他一切の費用。
- (33) 保証期間終了後になされた修理依頼に基づく修理費用およびその他一切の費用。
- (34) 保証対象製品を私的ではなく業として利用していたこと、又は保証対象製品がレンタル若しくはリースであることが発覚した場合
- (35) お客様が延長保証を購入された店舗からAWPJへ保証料の支払いがなかった場合

## 第12条. その他の注意事項

1. 故障又は損害の認定等についてAWPJとお客様の間で見解の相違が生じた場合には、AWPJは、中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. 修理依頼された保証対象製品において、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む。）、依頼をお受けした日から3か月を経過してもお受け取りいただけないときは、AWPJにて自由に処分することができるものとします。その際には修理費用（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、AWPJ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. 店舗およびAWPJは、本保証について理由の如何を問わず、保証料金の返金はいりません。
4. お客様は、本保証にお申し込んだ時点で、本規約にご同意いただいたものとします。
5. 本保証の内容などのお客様に重大な影響を及ぼす条件を除き、AWPJはいつでも本規約の一部（お客様窓口の連絡先、受付時間等を含みます）を変更、修正、追加又は削除することができるものとします。変更した規約は、お客様が当該変更の内容を確認しうる状態となったとき（変更された規約がウェブサイトに掲載された時点又は変更等を通知するメールがお客様に配信された時点を含みます）から、お客様に対して適用されるものとします。
6. 本保証規約は日本法に基づき解釈されるものとします。また、お客様とAWPJとの間で訴訟の必要が生じた場合は、訴額に応じて、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。
7. 保証対象製品と本保証は一对での購入となります。ご購入時点で保証対象製品と本保証の数量に差異がある場合には、本保証は購入されなかったものとみなします。また本保証は単体での販売は行っておりませんので、本保証が購入されなかったとAWPJが判断した場合には、本保証に加入することはできません。ご購入の際には、保証対象製品及び本保証の数量をご確認ください。
8. AWPJは、お客様が暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含む。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）であることが判明した場合、又は以下の各号の一にでも該当する関係を有することが判明した場合には、何らの催告を要せず、本保証及び本規約を解除できるものとします。
  - ・反社会的勢力に該当すると認められること。
  - ・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等の関与をしていると認められること。
  - ・反社会的勢力を不当に利用していると認められること。
  - ・法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、又はその法人の経営に実質的に関与していると認められること。
  - ・その他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と認められること。

### **第13条. 損害保険**

1. 店舗およびAWPJは、本保証の運営を確保するために、保険会社と保険契約を締結します。当該保険契約の締結履行、保険金請求手続その他に関し、お客様は何ら異議を述べないものとします。
2. AWPJは、お客様からの自然故障による修理依頼があった場合、前項に定める保険契約に基づき保険会社に対し保険金を請求することがあります。その為、故障の発生状況によりお客様に対しても保険会社の調査が入る場合がございますのでご了承ください。

保証運営事務局：AWPJジャパン株式会社

ショッピングストア延長保証修理受付センター TEL:0120-911-912

フリーコール受付時間：10：00～18：00（営業日：月～日 休業日：年末年始）

---

ショッピングストア延長保証（自然故障プラン）保証規約

2020年3月31日 制定

2020年6月10日 改定