

e-zoa 延長保証サービス(自然故障のみプラン)規程

e-zoa 延長保証サービス(自然故障のみプラン)は、株式会社 ZOA および日本リビング保証株式会社(以下、併せて「当社」といいます。)が運営・提供します。当社は、以下の定めに従って修理を実施いたします。

第1条 (定義)

本規程に記載する用語の定義は、以下のとおりとします。

- (1) 「本保証」とは、当社が本規程に基づいて提供する「e-zoa 延長保証サービス(自然故障のみプラン)」のことをいいます。
- (2) 「保証修理」とは、本保証として当社がお客様に実施するサービス自体のことをいいます。
- (3) 「保証対象機器」とは、本保証の対象となる機器等のことをいい、詳細は、第 2 条に定めるとおりとします。
- (4) 「延長保証書」とは、本保証を実施するにあたり、当社がお客様に提供する、保証修理の内容や保証対象機器の詳細が記載された書面またはメール等の電磁的方法による通知のことをいいます。
- (5) 「メーカー」とは、保証対象機器の製造元のことをいいます。
- (6) 「メーカー保証期間」とは、メーカーからメーカー保証が提供される期間のことをいいます。
- (7) 「代替品」とは、保証対象機器と同等の品質を有する製品のことで、保証対象機器と同一型番の製品のことをいいます。ただし、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、メーカーを問わず同等の機能・品質を有する製品を代替品とします。
- (8) 「データ等」とは、保証対象機器に保存されているデータ、ソフトウェア、プログラム等のことをいいます。

第2条 (保証対象機器)

1. 保証対象機器は、延長保証書に記載されている機器本体とし、メーカー保証期間が1年以上および購入金額が 10,000 円(税抜)以上 1,000,000 円(税抜)以下である新品の製品とします。ただし、展示品、中古品などである場合を除きます。
2. 保証対象機器の購入時に同梱される付属品、同梱品類(AC アダプター、バッテリー、ケース、ストラップ、レンズキャップ等を含みます。)、周辺機器・増設機器、ソフトウェア(OS 等を含みます。)、アクセサリ等は保証対象外となりますので、あらかじめご了承ください。

第3条 (保証範囲)

1. お客様の保証対象機器に以下のような故障が発生した場合、当社はお客様からの修理依頼に基づき保証修理を実施するものとします。

(a)取扱説明書や注意事項に従って正常に使用したにもかかわらず、保証対象機器に生じた内部の部品不具合等でメーカーの保証規定内の保証対象となる故障(以下、「自然故障」といいます。)

2. 第 8 条第 1 項各号のいずれかに該当する場合には、本保証の対象外とします。

第4条 (保証期間)

1. 本保証が効力を有する期間は、メーカー保証期間終了日の翌日から始まり、延長保証書に記載された本保証の終了日に終了します。なお、第 6 条により代替品を提供した場合または第 8 条第 1 項各号のいずれかに該当した場合には、本条の定めにかかわらず本保証は終了します。
2. メーカー保証期間中、初期不良等によりメーカーまたは販売会社から保証対象機器の交換品(新品)がお客様に提供された場合であっても、延長保証書に記載された本保証の終了日は変更しないものとします。

第5条 (保証内容)

1. 本保証が効力を有する期間内において、保証対象機器に自然故障が発生した場合、当社は、代替品への交換に要する費用または保証限度額のいずれか低い金額の範囲内で保証修理を行います。
2. 本保証における保証修理 1 回あたりの保証限度額は、次に定める金額とします。

延長保証書に記載の保証対象機器の税抜き購入金額とします。

3. お客様は、当社が指定する拠点(本社、支社、営業所、事業所等をいいますが、それらに限らず、当社の営業実態がある拠点を含みます。)まで保証対象機器を送付することとし、当社はその送付された保証対象機器について保証修理を受け付けるものとしします。
4. 保証修理は、メーカーが実施します。ただし、当該メーカーが、保証対象機器の保証修理に必要なとなる部品の提供が困難であると判断した場合は、代替部品(保証修理に必要なとなる部品と同等の品質を有する部品)を使用して行うものとしします。
5. 保証修理の実施や代替品の提供により、お客様が保証対象機器の使用を再開するにあたってディスクのリストア、ネットワークおよびソフトウェアに関する設定等の各種作業が必要な場合がありますが、本保証には、それら各種作業の実施は一切含まれず、お客様自身で当該作業を行った場合に発生する費用等についても、本保証対象外となります。

第6条 (代替品の提供)

お客様から保証修理の依頼があった保証対象機器について、メーカーもしくは当社が保証修理不能と判断した場合、または本保証における1回の保証修理に要する費用が代替品への交換に要する費用もしくは延長保証書記載の保証限度額のいずれか低い金額を超過する場合、当社はお客様へ代替品を提供することで保証修理に代えるものとしします。代替品に関しては、保証対象機器と同一型番の製品の提供を行います。なお、代替品の提供にあたって、お客様は当社に対して機種、型番等の指定を行うことはできません。ただし、第14条第2項に該当する場合には、機種、型番等についての調整は可能としします。

第7条 (保証修理の依頼方法および注意事項)

1. お客様は、本保証が効力を有する期間内に保証対象機器に自然故障が発生した場合、延長保証書記載の『修理受付コールセンター』に保証修理を依頼するものとしします。
2. お客様は、前項に基づく保証修理の依頼を受けて当社が説明する「保証修理手順の手順」に従うものとしします。
3. お客様は、当社以外に保証対象機器の修理を依頼した場合、本保証が適用されないということについて、あらかじめ同意するものとしします。
4. お客様は、第1項に基づいて保証修理を依頼する場合、あらかじめ保証対象機器に保存されているデータ、ソフトウェア、プログラム等(以下、総称して「データ等」といいます。)のバックアップを行うものとしします。なお、保証修理の過程においてデータ等が消失した場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとしします。一般的に、機器が故障した際にはバックアップの取得が困難な場合もあるため、お客様は、保証対象機器に保存されているデータ等について、普段からバックアップを取得する等の対策を行っておくことを強く推奨します。
5. お客様は、メーカーや当社が必要と判断した場合、保証対象機器に保存されているデータ等の消去を行うことについて、あらかじめ同意するものとし、当該データ等の消去について、何ら異議を述べないものとしします。

第8条 (保証修理の対象外となる事由等)

1. 本保証が効力を有する期間内であっても、次の各号のいずれかの事由に該当する場合は本保証の対象外となります。また、保証修理を実施しても再発や拡大被害発生の恐れがあるとメーカーもしくは当社が判断した場合、保証修理を断ることがあります。
 - (1) お客様または第三者の故意もしくは過失またはメーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事もしくは清掃に起因する場合。
 - (2) ハードディスクのデータ等の復元および手配などを行う場合。
 - (3) 当社または当社で定めた販売会社以外で行った点検、修理、改造に起因する場合。
 - (4) 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、電池漏洩等をいいます。)等、不適切な取扱いに起因する場合。
 - (5) 天災地変(地震、噴火、津波等)に起因する場合。
 - (6) 煙害、公害、塩害、温泉地等における大気中の腐食性物質に起因する場合。
 - (7) 鳥糞、ねずみ食い、虫食い等の動物や虫に起因する場合。

- (8) 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場合(高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含みます。)
 - (9) 市販の消耗品(電池、バンド等)またはメーカーの指定する消耗品の交換を行う場合。
 - (10) メーカー指定外の消耗品の設置または使用に起因する場合。
 - (11) 埃が多い所、煙や油煙の多い所、湿度の高い所、急激な温度変化がある所、振動が強い所、磁石、スピーカーなどの磁気を発するものの近くなどで使用したことに起因する場合。
 - (12) 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ソフトウェアに起因する場合。また、通信機能を搭載した機器で、本体に起因しない理由によってネットワーク接続が出来ない場合。
 - (13) 紛失、盗難、置き忘れ、その他の事由により、お客様が保証対象機器を保有しておらず、保証対象機器の状態が確認できない場合。
 - (14) 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場合(外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部分、スプリング等のへたり、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、バッテリーの消耗、その他類似の事由等)。
 - (15) 保証対象機器の機能および使用の際に影響の無い損害が生じている場合(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みます)。
 - (16) 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場合。
 - (17) 保証対象機器の仕様、構造上の欠陥または本来的性質に起因する場合。
 - (18) 部品等保証対象機器の構成部分の一部であって、保証対象機器中当該部分が無ければ、正常に保証対象機器が動作しなくなるまたは保証対象機器の本来の仕様を満たさなくなるものが、当社への保証対象機器の提供時点で欠落している場合(保証対象機器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きます。)
 - (19) 保証対象機器以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する場合。
 - (20) 電源が入っていない等、技術的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、作業等が生じた場合(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)。
 - (21) 当社を経由せず修理をご依頼された場合、または保証対象機器を日本国外に持ち出された場合に日本国外から保証修理依頼をなされた場合。
 - (22) 国または公共団体の公権力の行使に起因する場合。
 - (23) 核燃料物質も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場合。
 - (24) 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場合。
 - (25) 保証対象機器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。
 - (26) 本保証以外の保険契約等(第2条(保証対象機器)に定めるものと同一の製品・付属品等を対象として締結された第3条(保証の範囲)の損害または費用を補償する他の保険契約、共済契約または保証契約等をいいます。)により、金額にかかわらず保険金または共済金等が支払われた場合、または代替品の提供を受けた場合。
 - (27) バッテリー単体の故障が生じた場合。
2. 前項にかかわらず、次の各号に定める費用については、お客様の負担とします。
- (1) お客様からの修理依頼を受けた後に、当社が保証対象機器の点検・診断等を実施した結果、故障の存在を確認できなかった場合の物流費用等。
 - (2) お客様からの修理依頼を受けた後に、当社が保証対象機器の点検・診断等を実施した結果、故障の存在を確認したが、メーカーが詳細な保証対象機器の点検・診断等を実施した結果、故障の存在を確認できなかった場合に発生するメーカー既定のキャンセル料金および物流費用等。
 - (3) お客様からの修理依頼を受けた後に、当社が保証対象機器の点検・診断等を実施した結果、前項各号に定める事由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、物流費用および修理見積費用等。
 - (4) 第6条に基づく代替品の提供にあたり、代替品への交換に要する費用から第5条第2項に定める保

証限度額を控除した差額費用。

第9条（反社会的勢力の排除）

- お客様は、現在または将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを表明し確約するものとします。
 - 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準じる者（以下、総称して「反社会的勢力」といいます。）であること。
 - 反社会的勢力が、実質的に学校の運営もしくは経営を支配し、または学校の運営もしくは経営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、または便宜を供与するなどの関与をしていること。
 - 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。
 - 自らまたは第三者を利用して、当社または当社の関係者に対し、詐術、暴力的行為、脅迫的言辞を用いる行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、当社の信用を毀損しまたは当社の業務を妨害する行為、その他これらに準ずる行為を行うこと。
- お客様が前項に違反するおそれがあると当社が合理的に判断した場合、当社は催告その他の手続きを要しないで、契約の解除その他当社が必要と判断する対応をとることができます。
- 前項の規定によりこの契約が解除された場合には、お客様は、解除により生じる損害について、当社に対し一切の請求を行わないものとします。
- 第2項の規定によりこの契約が解除された場合には、お客様は当社に対して、被った損害を賠償するものとします。

第10条（間接損害）

本保証に関する法律上の請求において、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、拡大被害、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もしくは怪我を含みます。）、および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。ただし、当社の故意または重過失によるものがある場合には、この限りではありません。

第11条（お客様の個人情報）

お客様の個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に定めるものをいいます。）は、当社の定める個人情報の保護方針（プライバシーポリシー等名称の如何を問いません。）に従い管理されるものとします。

第12条（本規程の変更）

- 当社は、本規程の趣旨に反しない限度で、法令に従って本規程を変更することがあります。
- 前項に基づき本規程を変更する場合には、当社のホームページへの掲載その他適切な方法により、変更内容および変更時期を事前にお客様に周知することとします。

第13条（準拠法・合意管轄）

- 本規程に基づく契約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。
- 本保証に関してお客様と当社の間での紛争が生じた場合、静岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第14条（本保証における権利または義務について）

- お客様は、当社の書面による承諾なしに本保証に基づく権利もしくは義務を譲渡し、または承継させることはできません。
- お客様が保証対象機器の所有権を有さず、使用貸借として保証対象機器を使用している場合（リースやレンタル等を含みますが、これらに限りません。）、本保証に基づき当社から提供される代替品（代替部品

を含みます。)の使用を開始するにあたっては、それぞれの所有権者(リース会社やレンタル会社等を行います。)に対して、本保証を受ける旨を通知した上で、当該所有権者によって定められた手続き等を行い、本保証を受ける承認をお客様自身の責任において得るものとします。

3. 前項に従ってお客様が所有権者から承認を得た後は、当社が本保証を受けるための手続き等を代行することができるものとします。

第15条 (定めのない事項)

本規程に定めのない事項については、お客様および当社は、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。

[保証者]

株式会社 ZOA

[保証管理会社]

日本リビング保証株式会社

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 4 丁目 33 番 4 号