

クロネコ延長保証サービス（自然故障対応）規程

クロネコ延長保証サービス（自然故障対応）（以下「本保証」といいます。）の対象となる製品（以下「本製品」といいます。）は、Amazon Services, LLC（以下関連会社を含めて「Amazon」と総称します。）が運営するオンライン通販サイトである「Amazon.co.jp」にて、Amazon 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となります。

ヤマトマルチメンテナンソリューションズ株式会社（以下「弊社」といいます。）は、本保証のご購入者（以下「お客様」といいます。）の E メールアドレスに、本保証の保証料のお支払いと引き換えに、延長保証書（以下「保証書」といいます。）を発行して E メールで送信します。保証書が送信され、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。本保証の運営において、Amazon は本製品に自然故障が発生した際の問い合わせ対応業務を、また、株式会社プロダクト・ワランティ・ジャパン（以下「PWJ」といいます。）は修理手配等の業務を行い、弊社は、本製品について「クロネコ延長保証サービス（自然故障対応）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。）、その他のサービスを、Amazon 及び PWJ と共同で運営・提供します。

第 1 条. 保証範囲

1. 本保証は、本製品の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、本製品に生じた電氣的・機械的故障で且つ、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、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、弊社が保証書を送信した日（以下「本保証開始日」といいます。）から始まり、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「クロネコ保証期間」といいます。）。クロネコ保証期間内において本製品に係る修理回数に制限はないものとします。なお、第 5 条に定める事項に該当する場合には、クロネコ保証期間にかかわらず本保証は終了となります。但し、メーカー保証期間内に発生した、メーカー保証で保証される故障は、本保証の対象外となります。（第 11 条 21 項に記載。メーカー保証期間内にメーカーに修理をご依頼される際の送料等を含めて対象外となります。）
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 Amazon より交換品（新品）が提供された場合、その他事由の如何を問わず、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。
3. 前項の内容にかかわらず、本保証開始日と本製品のメーカー保証開始日に差異がある場合、本保証開始日をメーカー保証開始日に、1 回に限り変更することができます。変更手続きに関しては、メーカー保証の開始日をご確認の上、E メールにて送信する保証書に表示される弊社専用 Web ページより変更してください。但し、本保証開始日の変更可能期間は本保証開始日から 3 カ月間となり、変更可能期間以外での本保証開始日の変更はお受けできません。

第 3 条. 保証内容

クロネコ保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、当該自然故障に係る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未満に収まる範囲内で保証修理を行います。なお、保証上限金額は消費税込の金額となります。本製品が、メーカーが規定する出張修理対象製品である場合に限り、出張修理での保証修理を行います。この場合の出張料は本保証に含まれます。出張修理対象製品以外の場合には、弊社が指定する拠点まで、お客様より本製品を送付いただいた上で保証修理を行います。この場合の往復の送料は本保証に含まれます。（但し、ヤマト運輸株式会社による宅急便での配送手段に限りです。）

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（新品）を提供することで保証修理に代えさせていただきます。代替品に関しては本製品と同一型番の製品の提供を行います。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、お客様は弊社に対して機種、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。出張修理対象製品については、代替品が提供された場合であっても、本製品の所有権はお客様に帰属するものとします。他方で、出張修理対象製品以外の製品については、代替品が提供された場合には、修理依頼された本製品の所有権は、当該代替品の提供と引換えに弊社に移転するものとし、弊社は、爾後、かか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るものとします。

第 5 条. 保証の終了

以下の事項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、クロネコ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. 第 12 条 3 項に定めるところに従い、お客様が解約（返品）手続きを行われた場合。
4. 第 13 条に定める返金が行われた場合。
5. 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。）。

第 6 条. お客様のご負担となる主な費用

以下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. 本製品が出張修理対象製品以外の場合における、本製品の着脱費用（梱包材等諸費用を含む。）及びヤマト運輸株式会社による宅急便以外の配送手段での送料(往復共)。
2. メーカー及び弊社の定める離島及び遠隔地の場合における送料(往復共)・出張料（本製品が出張修理対象製品であるか否かを問わない。）。
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。
4. 本保証利用時にお客様からのご連絡に必要な費用、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（※弊社の側では、かかる代用品の手配・提供等は一切行いません。）。
6. 本製品が出出張修理対象製品以外の場合に、お客様のご都合により、出張修理を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張費用等）。
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

クロネコ保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、お客様は、保証書に表示される弊社専用 Web ページより保証修理をご依頼ください。保証修理受付時には、保証書に記載された**本保証の保証登録番号**、及び**納品書に記載された本保証購入時の「amazon.co.jp」での注文番号**が必要となります。なお、「amazon.co.jp」での注文番号がご不明な場合には、「amazon.co.jp」のアカウントサービスに、本保証ご購入時の E メールアドレスにてサインインしていただき、「注文履歴」からご確認いただけます。その後、弊社より保証修理手続の手順をご説明しますので、説明手順に従ってください。

クロネコ保証窓口 0800-700-9625 フリーコール 受付時間：10：00～19：00（日曜・祝日休） E-Mail：amazon@kuroneko-hosho.jp

1. お客様による保証修理のご依頼をいただいた際、弊社はお客様の**本保証に関する登録情報の確認**をいたします。また、Amazon に対してお客様の**購入履歴の確認**を行います。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、登録情報及び弊社にて確認した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、本保証はご提供できません。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ようお願いいたします。
2. 前項の Amazon に対する購入履歴の確認に関しては、お時間を頂戴する場合がございます。
3. 弊社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. 弊社が必要と判断した場合に本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、何ら異議を述べないものとします。
5. お客様のご都合により、修理受付日から 1 カ月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。

第 8 条. 登録情報の変更

メーカー若しくは Amazon より代替品の提供等が行われ、製品情報及びシリアル番号に変更があった場合には、お客様におかれましては、すみやかにクロネコ保証窓口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。

第 9 条. 個人情報の使用

弊社は、お客様よりご提供いただいた保証項目、個人情報等を保管、使用、処理の上、本保証を提供します。また、下記の範囲で利用します。

1. 保証修理に際して弊社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。
2. 本保証の履行に伴うリスクを対象とする損害保険会社との間の保険契約の締結。

クロネコ延長保証サービス（自然故障対応）規程

3. 本保証および弊社のその他のサービスの品質向上を目的として、お客様に電子メール、郵便物によるアンケート調査。
4. 弊社のサービス案内およびキャンペーン等の実施。
5. 本保証の品質向上を目的として、お客様における本保証の利用に関する情報を収集し分析すること。
6. 個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合があります。
7. 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、利用の停止消去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、以下の「個人情報相談窓口」へお問合せください。

個人情報相談窓口：ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社（YMM）
TEL：03-6756-9500 管理者：人事総務課 課長 受付時間：9：00～17：00（平日）

第 10 条. 間接損害等

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）並びに他の財物に生じた損害に関して、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第 11 条. 保証の適用除外事項

以下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、設置、工事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本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、充電電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット等）又はメーカーが指定する消耗品の交換に係る費用。
8. 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。
9. 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。
10. 盗難、紛失、置き忘れ、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。
11. 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）。
12. 本製品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含む）。
13. 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。
14. 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。
15. 部品等本製品の構成部分の一部分であって、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、弊社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）。
16. 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。
17. 弊社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、弊社が故障の存在を確認できなかった場合。
18. 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。
19. 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（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を含む。）。
20. 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。
21. 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）及び保険の制度により補償される場合。
22. 弊社を経由せず、修理をご依頼された場合、本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。
23. 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。
24. 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。
25. 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。
26. 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。
27. 本製品と異なる製品（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、本製品のシリアル番号が確認できない場合（但し、製品自体にシリアルがない場合等、弊社が対象と認める場合や、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。）。
28. 保証書に記載された保証登録番号、及び「amazon.co.jp」での本保証購入時の注文番号が弊社にて確認できない場合。
※本保証購入時の「amazon.co.jp」での注文番号は、「amazon.co.jp」のアカウントサービスに、本保証ご購入時の E メールアドレスにてサインインしていただき、「注文履歴」から確認する事ができます。）。

第 12 条. その他の注意事項

1. 故障並びに損害の認定等について弊社とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、弊社は、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 1 年間を経過してもお受け取りいただけないときは、弊社にて処分いたします。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、弊社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. お客様が本保証の解約を希望される場合には、「amazon.co.jp」のアカウントサービスにて、ご購入時の E メールアドレスにてサインイン後、「商品を返品または交換する」を選択いただき、「返品受付センター」にて手続きを行ってください。Amazon の返品のルールに基づいて返金ながされます。（なお、保証は役務商品の為、保証書の返却は必要ありません。）Amazon の返品のルールに関しては、「amazon.co.jp」の右記の URL よりご確認ください。
(<https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=200133060>)
4. 本製品と本保証は一对での購入となります。ご購入された本製品と本保証の数量に差異がある場合には、本保証の購入をキャンセルさせていただきます。また、本保証のキャンセル後には、本保証は単体での販売は行っておりませんので、本保証に加入することはできません。ご購入の際には、本製品及び本保証の数量をご確認ください。なお、キャンセルをさせていただいた本保証の返金に関しては、前項記載の Amazon の返品ルールに基づいて返金ながされます。
5. お客様は、本保証をご購入いただいた時点で、本規程にご同意いただいたものとします。
6. 弊社は、お客様が暴力団等の反社会的勢力と認められる場合には、お客様に対する書面の通知をもって、本保証を解除できるものとします。
7. 弊社は、本規程の目的に反しない限度で、法令に従って本規程を変更することがあります。本規程を変更する場合には、弊社のホームページへの掲載その他適切な方法により、変更内容及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. 本保証の履行ができない場合の対応

1. 本保証の加入手続きが完了した後に、本製品が弊社の定める対象外メーカー及び対象外製品である事が発覚し、保証修理の提供が不可能な場合には、弊社はお支払いいただいた保証料を全額返金させていただきます。
例：Amazon 側のシステムの不都合により家電製品以外の製品に本保証が付与された場合、メーカー保証が無い製品（1 年未満の製品含む。）に本保証が付与された場合、アウトレット品・中古品等に本保証が付与された場合、業務用機器等に本保証が付与された場合等。
2. 前項の返金に関しては、弊社よりお客さまご指定の金融機関口座に、振込の手段にて返金させていただきます。なお、この場合の振込手数料は弊社負担となります。

第 14 条. 保証料金の損害保険充当

1. 弊社は、保証料金を原資として、損害保険会社と保険契約を締結し、本保証を運用しております。本保険契約の締結履行、保険金請求手続その他に関し、弊社へ委託することについてお客様より事前にご同意いただいているものとし、何ら異議を述べないものとします。これに基づき、前述の手続は弊社が行います。
2. 弊社は、お客様に対して本規程に従い保証修理を提供し、保険契約に基づき保険会社より受領する保険金を当該保証修理に係る費用等の支払いに充てる仕組みとなっております。その為、故障の発生状況によりお客様に対しても、保険会社からの調査が入る場合がございます。

クロネコ保証窓口 0800-700-9625 フリーコール 受付時間：10：00～19：00（日曜・祝日休） E-Mail：amazon@kuroneko-hosho.jp