

本書(以下「本規程」といいます)は、表面に記載されたサービス登録機器(以下「登録機器」といいます)について、ディーエスサービス&ソリューション株式会社(以下「Dsas」といいます)、ヤマト運輸株式会社(以下「YTC」といいます)及びSOMPOフランドリー株式会社(以下「SWT」といいます)、Dsas及びYTCと併せて「サービス提供者」といいます)が提供する本保証(第1条に定義します)の内容を規定するものです。なお、お客様は、本保証にお申し込みいただいた時点で、本規程にご同意いただいたものとみなします。

1. (定義)

- 本規程において、使用する用語の定義は次の通りとします。なお、次で定義される用語のうち保証限度額(13)に定義します)は、消費税を含めた金額とします。
 - 1) 登録機器: サービス提供者が本保証を提供する液晶テレビ、デジタルカメラ等の家電製品とします。なお、登録機器のメーカー及び機種はサービス提供者が指定するものとし、指定外の機器については本保証の対象となります。
 - 2) 本保証: 保証期間(8)に定義します)中に登録機器が自然故障(9)に定義します)又は物損(10)に定義します)が発生した場合、本規程に基づき、サービス提供者が当該故障の修理(以下「修理保証」といいます)、又は代替品(6)に定義します)の交換(以下「代替品の提供」といいます)を実施することをいいます。
 - 3) お客様: 本保証の提供を受ける目的で本規程に同意した者を行います。
 - 4) 保証書: 本保証の加入証明書をいいます。
 - 5) 修理依頼書: 登録機器が故障又は破損した場合、故障又は破損の症状を記載してサービス提供者に修理を依頼する書類をいいます。
 - 6) 代替品: サービス提供者が故障と同一性能をもつ別と判断した製品をいいます。
 - 7) メーカー保証: 登録機器のメーカーが登録機器に付与する保証定めの期間をメーカーの定めに基づき、2. 「延長保証の手続き」の1)の方法で登録した日(メーカー保証の開始日)、メーカーで定めるメーカー保証の開始日がある場合、メーカーで定める開始日から保証情報を変更します。本保証は、メーカー保証期間が1年以上ある製品に限定します。
 - 8) 保証期間: 本保証をサービス提供者が実施する期間をいいます。
 - 9) 自然故障: 登録機器の取扱説明書及び本体付ラベル等に記載されている正常使用したにもかかわらず、登録機器に生じた故障であり、かつ、メーカーの保証規定にて保証の対象となる故障(以下「メーカー責任故障」といいます)のうち、「11. 保証の対象とならない場合」に該当しない故障をいいます。サービス提供者は、修理履歴(サービス提供者を含み、製品ごとにサービス提供者がその数値で測定するものとし、以下同じ)によるメーカー責任故障の診断及び「11. (保証の対象とならない場合)」の規定に基づき自然故障該当性を判断するものとします。
 - 10) 物損: 破損、水漏れ、火災、落雷等の偶然的事故により登録機器に生じた故障をいいます。サービス提供者は、「11. (保証の対象とならない場合)」の規定に基づき物損該当性を判断するものとします。
 - 11) 全損: 「自然故障」物損の見積修理代金(12)に定義します)を超過する故障をいいます。
 - 12) 見積修理代金: お客様より登録機器の修理依頼があった場合、当該修理にかかる費用としてサービス提供者が算定する額をいいます。
 - 13) 保証限度額: 保証書の「保証上限金額」欄に記載した金額であり、本保証における修理費用の限度額をいいます。但し、物損の保証が履行された場合には、物損の修理保証にかかった累積費用を物損上限金額(14)に定義します)から差し引いた金額を保証限度額となります。
 - 14) 物損上限金額: 保証書の「保証上限金額」欄に記載した金額に、以下で定める物損の経過年数毎に定めた割合を乗じた金額をいいます。

メーカー保証開始日から	1年未満	1年以上1年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満
物損	100%	50%	40%	30%	20%
- ※経過年数は、メーカー保証開始日から修理の受付日までの期間にて算定します。
- 15) 引取修理: 登録機器に故障が発生した場合に、サービス提供者指定の運送会社を用いて製品を回収し、修理委託先が修理を行うことをいいます。登録機器ごとサービス提供者の任意で決定できるものとします。
- 16) 出張修理: 登録機器に故障が発生した場合に、修理委託先が登録機器を設置する場所に訪問し修理を行うことをいいます。登録機器ごとにサービス提供者の任意で決定できるものとします。

2. (延長保証の手続き)

- 1) 本保証をご利用いただくには、延長保証登録申請方法に従い、本保証購入日から30日以内に保証情報を登録してください。サービス提供者で内容確認、本保証をご利用出来る「ユーザー」として登録の上、お客様に書面若しくは電磁的方法にて保証書を交付いたします。「保証書」の送付をもって、サービス提供者がお客様に対し本保証を行うことを提供することとします。
- 2) 保証情報の登録をサービス提供者に一括で行う場合、保証情報及びユーザー同意書の提出が必要となります。
- 3) サービス提供者は、保証情報登録の内容が以下に該当する場合、「ユーザー」としての登録を承認しない場合がございます。この場合、サービス提供者は保証情報登録がされたことを確認してから30日以内にサービス提供者が定める方法によりお客様にその旨を通知するものとします。
 - ① お客様が存在しない、あるいは偽名を使っている場合。
 - ② お客様の申告事項に虚偽の記載、誤記、又は記入漏れがあった場合。
- 4) 本保証購入日から30日以内に、本条1項で定める保証情報登録の内容を「確認出来ない場合には、本保証をご利用いただけられない可能性があります。」お客様に入力済みである場合、お支払いいただいた代金を返金いたしません。

3. (保証内容)

- 1) 保証期間は、自然故障の場合はメーカー保証の終了日翌日、物損の場合はメーカー保証の開始日から起算して、保証書に記載された保証終了日までの期間とします。
- 2) 保証期間中に登録機器が「自然故障」若しくは「物損」が生じた場合は、本規程末尾記載の「お客様窓口」に連絡いただき、サービス提供者からの指示に従って修理をご依頼ください。登録機器に、物損での「火災」による損害が発生した場合には、被害発生場所の管轄の消防署に連絡いただき、「罹災証明書」を受領いただく必要があります。
- 3) 前項の罹災証明書は、修理の受付時に確認いたします。確認が出来る場合には、本保証の提供が出来かねますので、ご了承ください。
- 4) サービス提供者は、自己の費用と責任で本保証の提供にかかる作業の全部、又は一部を第三者に委託することが出来るものとし、お客様はこれを予め承諾するものとします。
- 5) メーカー保証期間中に登録機器に発生したメーカー保証の対象となる故障等は「お客様窓口」を経由して、メーカーに修理の依頼を行うことができます。この場合、登録機器の往復送料はサービス提供者の負担となります。但し、メーカー保証及び本保証に定める条件で対象となる故障等は、サービス提供者を経由した場合でも、送料及び修理にかかる実費はお客様負担となり、お客様はサービス提供者からのご請求に基づきその費用を支払うものとします。

4. (受付時間)

サービス提供者が修理の受け付け又は本保証に関する問い合わせの受け付けを行う時間は、月曜日から土曜日の10時から19時までとします。但し、国民の祝日及びサービス提供者が定める休日を除くものとします。

5. (修理依頼)

- 1) 本保証に基づき自然故障又は物損の修理を依頼された場合は、「3. (保証内容)」の 2) 所定の手順に従いサービス提供者からの指示に従って修理をご依頼ください。
- 2) 登録機器に、物損での「火災」による損害が発生した場合には、被害発生場所の管轄の消防署に連絡いただき、「罹災証明書」を受領いただく必要があります。
- 3) 前項の罹災証明書は、修理の受付時に確認いたします。確認が出来る場合には、本保証の提供が出来かねますので、ご了承ください。
- 4) サービス提供者は、自己の費用と責任で本保証の提供にかかる作業の全部、又は一部を第三者に委託することが出来るものとし、お客様はこれを予め承諾するものとします。
- 5) メーカー保証期間中に登録機器に発生したメーカー保証の対象となる故障等は「お客様窓口」を経由して、メーカーに修理の依頼を行うことができます。この場合、登録機器の往復送料はサービス提供者の負担となります。但し、メーカー保証及び本保証に定める条件で対象となる故障等は、サービス提供者を経由した場合でも、送料及び修理にかかる実費はお客様負担となり、お客様はサービス提供者からのご請求に基づきその費用を支払うものとします。

6. (データ)

- 1) 修理に際しては、お預かりする登録機器の取り扱いや登録機器にかかる記憶装置のデータ(電話番号等)に関するデータを含まず、以下同じ)の管理には細心の注意を払いますが、万一の事故が発生した場合に、お客様自身でバックアップを実施していただくため、バックアップ実施後、データ消去・漏洩事故の防止のために、登録機器にかかる記憶装置データのうちお客様固有のデータ、ソフトウェア又はプログラムについては、お客様自身で削除してください。
- 2) サービス提供者が必要と判断した場合に登録機器にかかる記憶装置のお客様固有のデータ、ソフトウェア又はプログラム(以下、総称して「データ」といいます)の消去を行うことについて、お客様には事前に同意いただいているものと、何ら異論を述べないものとします。なお、自然故障の原因及び修理の理由が分からず、記憶装置のデータ等の消去、損失、損傷等に関するお客様の損害についてサービス提供者は一切の責任を負いませんので、ご注意ください。
- 3) お客様がお客様固有のデータ等を削除せず、万一の事故によりデータ消去・漏洩等が発生した場合でも、サービス提供者は責任を負いかねます。

7. (代替品の提供)

登録機器が自然故障又は物損が発生し、かつ修理委託先により全損の認定がなされた場合には、代替品の提供により、修理保証に代えさせていただきます。また、サービス提供者が修理不能と判断した場合と同じとしますが、但し、保証限度額の範囲で、代替品の提供が難しいとサービス提供者が判断した場合には、お客様に代替品購入金額の一部のご負担をいただきます。お客様にご負担いただく金額は、代替品の購入価格と保証限度額の差額となります。また、代替品提供の際にかかる費用をサービス提供者に振り込みいただく場合の請求手数料等については、お客様のご負担となります。なお、これら所定の費用をお客様にご負担いただく場合には「代替品の提供が認められない」として、お客様は、所定の費用、修理依頼のあった登録機器をお客様に返却いたしますが、お客様を受領拒否などやむを得ない事情がある場合に限りサービス提供者の裁量で処分することが出来るものとします。

8. (代替品への保証について)

- 1) 前条に基づきサービス提供者が提供した代替品には、本保証は適用されません。
- 2) 代替品の提供にあつては、お客様はサービス提供者に対し機軸又は品名、品番その他の指定を行うことは出来ないものとします。
- 3) 前条に基づき代替品の提供により、本保証は終了いたします。出張修理対象品については、代替品が提供された場合であっても、登録機器の所有権はお客様に帰属するものとします。他方で、引取修理対象品の修理依頼された登録機器の所有権は、当該代替品の提供及び引き換えによりサービス提供者に移転するものとし、サービス提供者は、かかる登録機器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出来るものとします。

9. (失効)

- 次の場合、本保証は失効するものとします。
 - 1) 保証期間が終了した場合。
 - 2) 「7. (代替品の提供)」に基づく代替品が提供された場合。
 - 3) お客様が保証期間終了前第三者に対して登録機器を譲渡、又は譲渡した場合。
 - 4) メーカーの側で、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登録機器の修理を行うことができず(事業承継等により、メーカーと同等水準・同条件で修理を行う者が存在する場合を除きます)、サービス提供者が代替品を提供した場合(代替品の提供については第7条の定めを準用します)。

10. (通知)

登録機器の初期不良等の理由による、交換品(新品のもの)とします。以下同じ)がメーカー又は販売店から提供された場合は、「お客様窓口」までご連絡ください。登録機器の製造番号の対象変更手続きを行います。当該通知がサービス提供者へ行われた場合、保証を受けることができなくなります。この点がご了承ください。また、交換品が提供された場合においても、保証書に記載された保証終了日は変更されません。

11. (保証の対象とならない場合)

- 1) 直接・間接に関わらず、以下の内容については本保証の対象外とします。なお以下の内容に該当するかがサービス提供者の基準に基づきサービス提供者が判断します。
 - 1) 戦争、外国の武力侵襲、革命、政変、内乱、武装反乱その他不可抗力に類似の事変又は暴動による登録機器に生じた故障又は損害。
 - 2) 地震・台風・噴火・水害その他自然災害、又は、ガス害・電害・公害等による登録機器に生じた故障又は損害。
 - 3) 登録機器の自然の消耗、腐蝕、さび、かび、むれ、両剤、変質、変色、その他類似の事由、又はねずみ食い、虫食いにより登録機器に生じた故障又は損害。
 - 4) 登録機器のオプション製品・部品、ソフトウェア、ケーブル類・マウス・タッチペン等の付属品、アクセサリ、購入後追加された部品(拡張

- カード/拡張メモリ)及びバッテリー・電池、ねじ類、電球類等の消耗品、その他特にサービス提供者が定める対象外製品(消耗品)の故障又は損害、若しくはこれらに起因する登録機器の故障又は損害。
- 5) 登録機器のバッテリーが過充電等により膨張している場合、バッテリー膨張に起因する故障又は損害。
- 6) 登録機器に格納されたソフトウェアのバグ、コンピューターウイルス等による故障又は損害、又、4) で記載する製品又は部品のインストール・設定等のソフトウェア障害又は不正なインストールや設定による故障又は損害。
- 7) 登録機器の表示装置(パネル及びバックライト)の経時による劣化(輝度の低下、フォアスクの劣化、ピクセル抜け、蛍光灯の焼き付き等)。
- 8) お客様の登録機器の不適正使用又は不適切な維持・管理若しくは故意・重大失失による故障又は損害。
- 9) 核燃料物質(使用燃料を含みます)以下同様とします)若しくは核燃料物質によって汚染された物(原子核分裂生成物を含みます)の放射性、爆発性その他の有害な特性に基づく事故による登録機器に生じた故障又は損害。
- 10) 地震変動又は地盤沈下を原因とする故障又は損害。
- 11) 登録機器の故障又は損害に起因して他の接続機器(ソフトウェアを含みます)に生じた故障又は損害。
- 12) 登録機器の使用上支障のない外観のキズ、汚れ、症状の出現不良等。
- 13) 登録機器が改造されたサービス提供者が判断した場合。
- 14) 登録機器の性能又はソフトウェアのプログラムに起因する故障又は損害。
- 15) 登録機器を日本国外に持ち出された場合の日本国内からの修理保証依頼。
- 16) 登録機器の差し押さえ、強暴、没収、破壊等又は公共団体の公権力の行使によって生じた損害。
- 17) 登録機器の盗難、紛失、許諾又は換装による損害。
- 18) お客様が本保証外で修理を行った場合。
- 19) 登録機器以外の製品(シリアル番号が異なる等)に生じた損害。
- 20) 修理の際、保証書の提示がない場合。
- 21) 保証書に必要記事項の記入がない場合、あるいは字を書き換えられたか、書き加えられた場合。
- 22) 物損での「火災」による損害がある場合に、罹災証明を提出出来ない場合。
- 23) 登録機器の引き渡しに際して御申請に付された保証書以外のお客の保証書(メーカー保証書を含む)又は保険を用いて修理又は保証が可能な故障及び損害の場合。
- 24) 保証期間が終了した後(全損による本保証の失効を含む)に故障の報告又は修理の請求がなされた場合。
- 25) 登録機器の部品交換を伴わない調整又は手直しを行った場合。
- 26) メーカーが登録機器のリコール宣言を行った後のリコールの原因となった部位にかかる登録機器の修理、リコールの結果、代替品が提供された場合の当該代替品。
- 27) 登録機器の故障又は損害に起因して生じた身体障害(障害に起因する死亡を含みます)。
- 28) 登録機器の故障又は損害に起因して生じた登録機器その他の財物使用の拒否によって生じた損害(遺失利益等の間接損害・経済損害)。

12. (お客様負担費用について)

- 以下の事項において発生した費用についてはお客様のご負担となります。
 - 1) 登録機器の修理においてお客様よりご負担いただいた故障等の損害が再発しない場合の費用及び予防修理等の費用。
 - 2) 登録機器が出張修理対象品の場合における、登録機器の設置・着脱・工事費用(梱包材費用等を含みます)及び登録機器の処分にかかる費用(リサイクル費用を含みます)。
 - 3) 登録機器が出張修理対象品であり、かつ、メーカーの定める離島及び過隔地の場合における、修理保証に要する交通費、宿泊費、送料(往復共)等。
 - 4) 登録機器が引取修理対象品の場合における、登録機器の着脱費用(梱包材費用等を含みます)。
 - 5) 登録機器が引取修理対象品の場合において、お客様よりサービス提供者指定の運送会社以外を利用して送付した場合の送料(往復共)。
 - 6) 登録機器が引取修理対象品の場合において、お客様が送付した登録機器一式(登録機器及び登録機器の標準付属品を合わせたものをいいます。以下同じ)に不足があることにより、別途交付が必要となった場合に発生する費用。
 - 7) 本保証利用時にお客様からご連絡が必要となる通信費用その他の費用。
 - 8) 登録機器の修理において、サービス提供者が必要と判断した場合の再インストール費用。
 - 9) 修理保証を行う際、お客様が代用品を利用した場合のレンタル費用(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)。
 - 10) 第3条に定めることにより、お客様が修理をご希望の旨を伝えるに、サービス提供者へ差額分をお振込みいただくための振込手数料等。
 - 11) 第7条に定めることにより代替品を提供する際に発生した、送料及び設置・工事費用及びサービス提供者へ費用をお振込みいただくための振込手数料等。
 - 12) お客様のご都合により修理保証をキャンセルされる場合(「11. (保証の対象とならない場合)」に定める保証の適用除外事項に該当したことからキャンセル扱いとなる場合を含みます。以下同じ)による技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等その他の費用。
 - 13) 「11. (保証の対象とならない場合)」に該当する場合の一切の費用。

13. (秘密保持)

- 1) お客様及びサービス提供者は、本保証の提供に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であつて、秘密であると明瞭に指定されたもの(以下「秘密情報」といいます)については、本保証の提供期間のみならずその終了後第3者(「5. (修理依頼)」に基づきサービス提供者が委託修理業者等に開示する場合を除きます)に開示又は漏洩してはならないものとします。
- 2) 上記1)に於いて、次の各号に該当する場合を除きお客様に開示を行い、秘密情報として扱えないものとします。
 - ① 一般に入手出来る情報。
 - ② 知時既に既になされていた情報。
 - ③ 第三者からの秘密保持義務を負うこととならなく入手した情報。
 - ④ 相手方の秘密情報を使用することなく独立に開発した情報。
- 3) サービス提供者は、保証書に記載されたお客様の情報を本条に定める秘密情報として扱い、本保証の提供及びその向上に利用する目的以外に使用いたしません。

14. (個人情報)

- 1) サービス提供者は、お客様の個人情報を適切に保護し、Dsas、YTC及びSWTが公表するプライバシーポリシーに則り、本保証の提供及び本保証の提供に必要な合理的な範囲で利用させていただきます。なお、各社プライバシーポリシーに開示せず、本契約終了後においてもお客様の個人情報は利用いたしません。ただし、必要に応じて一定期間の保管をさせていただきます場合がございます。
- 2) サービス提供者は、次の各号に該当する場合を除きお客様の個人情報を第三者に提供いたしません。
 - ① お客様の同意がある場合。
 - ② お客様情報の漏洩が出現ない設計データ等二次的データとして開示する場合。
 - ③ 本保証行為の業務委託先、提携先(保険代理店、保険会社を含む)に開示する場合。
 - ④ 法令により開示が求められた場合。
- 3) サービス提供者は、お客様からご提供いただいた個人情報を、本保証履行の目的のために必要な範囲内で業務委託先に開示する場合があります。

15. (本保証の提供の中止)

- サービス提供者はお客様に次の各号に定める事由のいずれか一つ発生した場合、お客様に何らの催告を要せず、直ちに本保証の提供を中止することが出来るものとします。なお、その場合といえどもサービス提供者はお支払いいただいた代金を返金いたしません。
 - 1) 本保証の条件に違反し、書面による催告後30日以内に当該違反は是正されない場合。
 - 2) 差し押さえ、仮差し押さえ、仮処分、公示処分、租税滞納処分、その他の公権力の処分を受け、又は差押えを申し立てられした場合。
 - 3) 自ら振り出した引受け又は引受けし手形又は小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に陥った場合。
 - 4) 民事再生、会社更生手続きの開始若しくは破産申立てを行った場合。
 - 5) 資本の減少、営業の休止若しくは変更、解散又は組織変更の決議された場合。
 - 6) その他財産状態が悪化した場合、又はその恐れがあると認められる相当の事由がある場合。

16. (反社会的勢力との関係遮断)

お客様及びサービス提供者は、次の各号の事項を表明し承諾するものとします。なお、お客様が、本保証期間内に本条のいずれかに反することが判明した場合には、サービス提供者は、何らの催告を要せずして、本保証の提供を中止することが出来るものとします。なお、その場合といえどもサービス提供者はお支払いいただいた代金を返金いたしません。

- 1) 反社会的勢力(以下総称して「反社会的勢力」といいます)に該当せず、将来も反社会的勢力とならないこと。
- 2) 自らの役員(代表者、取締役又は実質的に経営を支配する者)が反社会的勢力に該当せず、将来も反社会的勢力とならないこと。
- 3) 自らの業務委託先等として反社会的勢力を利用しないこと。
- 4) 本契約の有効期限内、自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。
 - ① 暴力の要求行為。
 - ② 法的な責任を負担し得ない不当な要求行為。
 - ③ 取組において、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いた行為。
 - ④ 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為。

17. (損害賠償)

お客様は、本保証に関してサービス提供者の責に帰すべき事由により損害を被った場合、実際に発生した直接かつ通常の損害に限りサービス提供者に請求出来るものとします。この場合、サービス提供者の負担する損害賠償の総額は、3万円を限度とします。

18. (規程変更)

- 1) サービス提供者は、本規程内容を変更する必要がある場合は、予告なく本規程を変更することが出来るものとし、変更前から本保証に加入しているお客様に対しては変更後本規程が適用されるものとします。なお、変更にあつては、本規程を変更する旨及び変更後の本規程の内容並びにその効力発生日をDsasのホームページ等でご通知します。
- 2) 変更後の本規程の効力発生日以降に、お客様が本規程に基づくサービスを利用した場合は、お客様は、本規程の変更にご同意したものとみなします。

19. (交換品の所有権)

修理保証により交換された故障部品(老朽部品を含みます)の所有権は、全てサービス提供者に帰属するものとします。

20. (合意管轄)

本保証に関してお客様サービス提供者の紛争については、大阪地裁判事所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

21. (本保証の解除)

お客様は、サービス提供者に対する書面による通知をもって、本保証を解除することができます。解除の申し出しは、「お客様窓口」に連絡のうえ所定の手続きによるものとし、サービス提供者は、サービス提供者が別途定める算式により算出した返戻金をお客様にお支払いします。但し、返戻金のお支払いは、登録機器について修理にかかる費用が発生している場合に限りします。

前項の規定にかかわらず、登録機器の売買契約の解除により本保証が解除される場合、お客様に登録機器を返渡し販売会社が製品の全額返金を行うものとします。

22. (保証料の損害賠償責任)

- 1) サービス提供者は、保証料金を原資として、損害保険会社(以下「本保証会社」といいます)とサービス提供者を被保険者とする保険契約(以下「本保証契約」といいます)を締結し、本保証を運用しております。
- 2) 本保証は、お客様に対して本規程に従い修理保証を提供し、本保証契約に基づき本保証会社より本保証する保険金を当該修理保証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。なお、故障の原因状況によりお客様に対して、本保証会社の調査がある場合があります。

2024年2月1日 第9版