

## 【温水機器延長保証サービス 会員規約】

温水機器延長保証サービス会員規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社エネアーク関西（以下「当社」といいます。）の「エネパンダサポート」（以下「本サービス」といいます。）の会員のうち、「温水機器延長保証サービス」（以下「延長保証サービス」といいます。）の対象となる会員に適用します。なお、当社は延長保証サービスの一部を株式会社リロクリエイトおよび株式会社リロ・フィナンシャル・ソリューションズ（以下総称して「委託会社」といいます。）に委託するものとします。

### 第1条（利用条件と利用開始日）

1. 延長保証サービスの提供を受けることができるお客さまは、本サービスの会員であることを条件とします。
2. 延長保証サービスの提供が開始される日は、本サービスの利用開始日とします。

### 第2条（延長保証サービスの内容と対象）

1. 延長保証サービスは、対象機器について、保証限度額の範囲において無償で修理をサポートするサービスです。
2. 延長保証サービスの対象機器は、以下に定めるものとします。
  - (1) ガス給湯器
  - (2) 電気温水器（エコキュートは除きます。）
  - (3) 灯油ボイラー
3. 前項に定める対象機器であっても、延長保証サービスを受けるためには以下の何れにも該当する必要があります。
  - (1) 会員が所有し、かつ会員が現に使用する住宅内に存在するものであること
  - (2) メーカーが定めるメーカー保証期間を過ぎたものであること
4. 当社が提供する延長保証サービスの内容は、本規約において明示的に定めのある事項に限られるものとします。
5. 延長保証サービスの提供が開始される日に対象機器がメーカー保証期間を有する場合、当該保証期間経過後に延長保証サービスを受けられます。ただし、この場合であっても、延長保証サービスの保証対応期間の上限は、当該対象機器の製造後10年が経過する日を含む年の末日までの期間とします。

### 第3条（延長保証サービスの期間と注意事項）

1. 第2条に定める延長保証サービスの対象機器につき延長保証サービスを受けることができる期間は、当該対象機器の製造後10年が経過する日を含む年の末日までの期間（以下「延長保証サービス対象期間」といいます。）とします。なお、当該延長保証サービ

ス対象期間内において、延長保証サービスを受ける回数に制限はないものとします。

2. 前項に関わらず、会員は対象機器に関してメーカーの保証サービスを受けることができる場合には当該機器につき延長保証サービスを受けることができないものとします。また、会員がメーカーの保証サービスを受けることができたにも関わらず、その故意または重過失により当該保証サービスを受けることができなくなった場合も延長保証サービス対象外とします。

#### 第4条（修理の依頼）

1. 延長保証サービス対象期間中に、対象機器の取扱説明書および本体貼り付けラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で対象機器に故障が生じた場合、会員は委託会社に対象機器の修理を依頼できることとします。
2. 前項の修理依頼があった場合、委託会社が選定した修理業者により故障した対象機器の修理を行います。
3. 延長保証サービスには、当社および委託会社による会員に対する修理費用相当額の補填、補償または賠償等の金銭の支払いは含まれないものとします。

#### 第5条（報告義務）

会員は、氏名または連絡先（電話番号・住所・メールアドレス）に変更があった場合、速やかに当社に連絡しなければなりません。かかる連絡が為されない場合、延長保証サービス対象期間内であっても延長保証サービスの対象とならない場合があります。

#### 第6条（保証限度額および代替品の提供）

1. 第4条1項および2項に基づき行われる修理の限度額は、修理1回あたり10万円（税込）とします。延長保証サービスによる1回の修理の費用見積額が10万円（税込）を超過する場合、当社または委託会社は当該超過部分について会員が修理費用を負担することを条件に対象機器の修理を行います。
2. 前項の規定にかかわらず、延長保証サービスによる対象機器の修理が不可能な場合（メーカーによる部品供給を受けられない場合を含みます。）は、当社が指定する10万円以内（税込）の同機種または同等品を代替品として提供することをもって修理に代えるものとします（設置工事を含みます。）。
3. 前項に定める代替品の提供にあたって、会員は当社に対して、メーカー、機種または品名その他の指定を行うことはできないものとします。

#### 第7条（延長保証サービスの対象外となる事由）

1. 次の場合は延長保証サービス対象期間中であっても延長保証サービスの対象とならないものとします。

- (1) 対象機器本体以外の箇所が原因の故障の場合（電線・電源・配管等が原因による故障の場合を含みます。）
- (2) 取付工事に起因する対象機器の不具合の場合
- (3) 当社以外で対象機器の修理を依頼された場合
- (4) 申込書記載の会員情報と相違がある場合および修理を依頼された機器が延長保証サービスの対象機器に含まれていない場合
- (5) 対象機器の部品交換を伴わない調整および手直し修理の範囲に該当する場合（清掃、設定等で完了する場合を含みます。）
- (6) 電池、フィルター類、パッキン等消耗品の交換である場合。ただし、会員が直接交換を行うことが困難な弁類（減圧弁、圧力弁等）の交換、及びリモコンや操作パネル等は保証対象とします。
- (7) 対象機器の機能および使用の際に影響が無い場合（外観の不具合の場合を含みます。）
- (8) 対象機器の通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に該当する場合
- (9) 対象機器のメーカーに起因した故障または損傷の場合
- (10) 対象機器に追加で取り付けることが可能な部品・装置の故障若しくは損傷、または当該追加部品・装置に起因した対象機器の故障若しくは損傷の場合
- (11) お買い上げ後の取り付け場所の移動、落下、ひび割れ等によって生じた、対象機器の故障または損傷の場合
- (12) 一般家庭用以外（業務用の使用、車両や船舶への搭載を含みます。）での使用によって生じた故障、傷、錆、カビ等の場合
- (13) 直接的、間接的に関わらず、次に掲げる事由によって生じた対象機器の故障または損傷の場合
  - ア.不適切な使用（ひび割れ、落下、衝撃、水漏れ、電池漏洩、増設および改造行為等）または管理の不備によって生じた対象機器の故障、傷、錆、カビ、ひび割れ等
  - イ.使用上の誤り（取扱説明書記載以外の使用を含みます。）、または維持・管理（メーカーが定める定期的清掃等を含みます。）の不備または改造によって生じた故障
  - ウ.水道法に規定された水質基準に適合した水以外の水（井戸水、温泉水、地下水等を含みます。）の使用によって生じた故障、水漏れ、タンクや配管の腐食等
  - エ.動物・植物等の外部要因での変質・変色・その他類似の事由によるもの
  - オ.故意・重過失による故障または損傷
  - カ.火災・落雷・爆発または外部からの物体の落下・飛来・衝突若しくは倒壊等の偶然かつ外来の事由によるもの
  - キ.地震・津波・噴火・地殻変動・地盤沈下・水害・風害・その他天災ならびにガス害・塩害・公害および異常電圧によるもの
  - ク.盗難・詐欺・横領または紛失によるもの
  - ケ.核燃料物質（使用済燃料を含みます。以下も同様とします。）または核燃料物質に

よって汚染された物（原子核分裂成物を含みます。）の放射性や爆発性、その他有害な特性またはこれらの特性による事故によるもの

コ.戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・その他類似の事変または暴動によるもの（群衆または多数の者の集団によって著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態であることによるものを含みます。）

サ.住宅または住宅関連設備の設計・工事・管理にかかる瑕疵・不良・不具合

シ.対象機器が不適当な設置状態に置かれていたことによるもの

ス.法令に基づく点検の際に、不適当と判定された住宅設備について修理または交換をしなかったことによるもの

- (14) 対象機器のメーカーが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対象機器の修理の場合
- (15) 延長保証サービス対象期間の終了後になされた修理の依頼の場合
- (16) 対象機器が日本国外に持ち出された場合の日本国外からの修理依頼である場合
- (17) 対象機器の修理を依頼された際、故障内容が再現しない場合、または延長保証サービスの対象外の原因による故障であることが判明した場合
- (18) 不具合、損傷等を原因として損害保険金、損害補償金を受け取られた場合
- (19) 対象機器が不正のルートの商品（盗品、改造等メーカー保証が受けられない商品）である場合
- (20) レンタル・リース等第三者の権利が付着している場合
- (21) 対象機器の製造年が不明である場合
- (22) その他前各号に類似する事由の場合

2. 次の場合に発生する費用は保証の対象とならず、会員の負担とするものとします。

- (1) 対象機器以外の機器・付属品の修理・取り付け・撤去に要する費用
- (2) 対象機器を修理するにあたり必要となった壁、床、天井または構成材等の取り壊しと修復にかかる費用
- (3) 修理費用の一部または全部が消耗品の交換である場合における当該消耗品の購入・修理・取り付け・撤去に要する費用
- (4) 火災保険・動産総合保険等、保険契約等の保険金等により支払われるべき費用または既に支払われた費用
- (5) 会員からの修理依頼が虚偽であった場合の出張または修理にかかるすべての費用
- (6) 対象機器についてメーカーがリコール宣言を行った後に、リコールの原因となった部位にかかる購入・修理・取り付け・撤去に要する費用

3. 次の損害等については延長保証サービスの対象とならないものとします。

- (1) 対象機器の故障または損傷に起因して他の財物に生じた故障もしくは損傷等の損害
- (2) 対象機器の故障または損傷に起因して、対象機器、その他財物が使用出来なかった

ことによって生じた損害

- (3) 対象機器の故障または損傷に起因して生じた生命、身体に関する損害（経済的または精神的損失を含みます。）
- (4) 前各号に定めるもののほか、対象機器自体に生じた損害以外の損害

#### 第8条（製造物責任）

当社および委託会社は対象機器メーカー、販売者、輸入者または加工業者ではなく、会員に対して延長保証サービス業務を請け負う企業であり、製造物責任法第3条の責を負わないものとします。

#### 第9条（延長保証サービスの不提供）

会員が対象機器につき次の各号に定める行為を行った場合は、当該機器について延長保証サービスは提供されないものとします。

- (1) 対象機器の譲渡
- (2) 対象機器の廃棄

#### 附則

本規約は2024年4月1日から実施します。