

## 【家電延長保証サービス 会員規約】

家電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ндаサポート」（以下「本サービス」といいます。）の会員のうち、「家電延長保証サービス」（以下、「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. 保証サービス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. 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（保証サービスの内容と対象）

1. 保証サービスは、メーカーの保証内容に準じ、製造年月から10年までの次項に定める家庭用家電製品を対象に、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. 保証サービスの対象は、以下に定める機器（以下「保証機器」といいます。）のうち、会員が指定した最大3台とします。
  - (1) ルームエアコン（天井・壁埋め込み、天吊り、24時間換気空調システムは除きます。）
  - (2) 冷蔵庫（200L未満のものは除きます。）
  - (3) 洗濯機（乾燥機能のみのものは除きます。）
3. 保証機器は次の各号のいずれにも該当することを条件とします。
  - (1) 会員の所有する機器
  - (2) 会員の住所（加入申込時に指定した居住住戸を指します。）で利用している機器
  - (3) 会員が保証サービスの対象となったときにおいて、正常に動作している機器
  - (4) 日本国内で修理可能かつ委託会社で修理可能なメーカーの機器
  - (5) 製造後10年が経過する日を含む年の末日までの機器  
※製造年が不明な場合は、無償修理対応外となります。
  - (6) 出張修理対応の機器（発送修理になる場合は無償修理対応外となります。）

### 第3条（保証サービスの期間と注意事項）

1. 第2条に定める保証機器につき保証サービスを受けることができる期間は製造年月から10年までとします。製造年月から10年とは、保証機器の製造後10年が経過する日を含む年の末日までの期間とします。

2. 保証限度額を超過した場合、超過部分は会員の負担として、委託会社へ別途お支払いいただきます。
3. 本規約に定めのない事象が発生した場合の保証サービス内容については、本規約の定めにもとづいて適宜判断することとします。
4. 保証サービスの内容は、会員の承諾なく、また、会員への事前の通知なく、任意に、一部を変更すること、または休止することがあります。

#### 第4条（保証機器から除かれるもの）

次の各号のいずれかに該当する機器は保証機器の対象外とします。

- (1) 当該機器の付属品・消耗品（ACアダプタ・ケーブル・バッテリー・外部記録媒体等）
- (2) 当該機器内のソフトウェア
- (3) レンタル・リースなどの第三者の権利が付着している機器
- (4) 業務用に利用されている機器
- (5) 過去に当該機器のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理された機器）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社または委託会社が判断した機器
- (6) 第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である機器
- (7) 日本国外のみで販売されている機器
- (8) 日本国内で販売されたメーカー純正の製品以外の機器
- (9) 保証サービス以外の保険または保証等のサービスを用いて、修理または交換が可能な機器
- (10) 製造後10年が経過する日を含む年の末日を超過している機器
- (11) メーカー・型番・製造年のいずれかが不明な機器
- (12) 浴室内に設置された機器
- (13) メーカーが定める保証期間（メーカー保証期間）中の機器

#### 第5条（保証対象となる故障）

保証対象は自然故障（保証機器の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した全損または一部損の故障をいいます。）のみとします。なお、保証機器本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、自然故障に含まれません。

#### 第6条（保証の提供期間）

保証の提供期間は、本サービスの有効期間に準ずるものとします。

#### 第7条（サービスの利用方法）

当社から会員に配付される利用案内に記載された窓口へ電話連絡することで、申し込むこ

とができます。受付時間は平日 9 時から 17 時までとし、「メーカー名」「型番」「製造年月」のいずれかが不明な場合は利用することができません。

#### 第 8 条（保証対応期間、保証限度金額、保証上限回数）

1. 保証にかかる費用（以下、「保証限度金額」といいます。）は、保証機器の購入金額(税込)と同額とし、最大 100,000 円(税込)を限度とします。ただし、当該保証機器の購入代金を会員が示せない場合は、委託会社の判断により当該保証機器の相場価格を保証限度額とします。なお、保証限度額超過分の費用については会員の負担とします。
2. 保証機器のメーカーが定める保証期間（メーカー保証期間）中の自然故障の場合、保証の対象外とし、利用者は、直接購入された販売店またはメーカーに問い合わせるものとします。
3. 保証サービスの提供が開始される日に保証機器がメーカー保証期間を有する場合、当該保証期間終了後に保証サービスを受けられます。ただし、保証サービスの保証対応期間の上限は、当該保証機器の製造年月から 10 年間とします。製造年月から 10 年とは、保証機器の製造後 10 年が経過する日を含む年の末日までの期間とします。

#### 【保証諸条件】

保証機器の種別	保証上限金額 (税込)	保証対応期間	保証上限回数
ルームエアコン	金 100,000 円 ／1 回あたり	保証機器の 製造年月から 10 年間	無制限
冷蔵庫			
洗濯機			

#### 第 9 条（除外事項）

次の各号のいずれかに該当すると当社もしくは委託会社が判断した場合、会員は、利用契約に基づく保証サービスの提供が受けられないものとします。

- (1) 会員の故意、重大な過失、機器の説明書等に従わないこと、または法令違反に起因する場合
- (2) 会員と同居する者の故意、重大な過失、機器の説明書等に従わないこと、または法令違反に起因する場合
- (3) 機器が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社もしくは委託会社が判断する場合
- (4) 盗難・紛失による損害（盗難・紛失に基づく不正利用等がされた場合の損害を含みます。）
- (5) 破損、水没、水漏れ、落雷、火災、または地震、噴火、風水災、その他の自然災害

に起因する場合

- (6) 保証対応期間を超えた場合
- (7) 他の補償・保険制度等により損害の回復等が可能な場合（メーカー保証、第三者の提供する延長保証・損害保険制度を含みます。）
- (8) 当社もしくは委託会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (9) 会員の申告する故障・障害を当社もしくは委託会社が確認できない場合
- (10) 会員が保証サービスの適用資格を有していないときに発生した損害である場合
- (11) 日本国外で生じた故障の場合
- (12) 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、または暴動に起因する場合（群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）
- (13) 核燃料物質または核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用またはこれらの特性を受けた場合を含みます。）
- (14) 公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (15) 会員から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (16) 本機器購入の時点での初期不良であった場合（リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。）
- (17) 機器の保証サービスの対象となる故障以外の損害、附属的損害または間接的損害
- (18) 電池の液漏れその他類似の事由に起因する故障の場合
- (19) 擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、本体機能に直接関係のない外形上の損傷の場合
- (20) 通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合
- (21) 当社に登録されている会員住所と出張修理の際に指定された住所が異なる場合（会員が当社へ会員住所の変更を通知し、当該変更する会員の住所と一致する場合は除きます）
- (22) 機器が展示品等、新品ではない製品として購入した機器である場合
- (23) 本規約に反した場合
- (24) 会員が利益を得る目的で保証サービスを利用するなど、サービスの利用について当社もしくは委託会社が不当であると判断した場合
- (25) 会員が申告した故障症状が再現しない場合

附則

本規約は 2024 年 4 月 1 日から実施します。