

住宅設備機器延長保証サービス規程（新品）

本規程は、「住宅設備機器延長保証サービス（新品）」（以下「本サービス」といいます。）の利用条件について定めるものです。本サービスは、販売会社（以下「販売店」といいます。）とアルファバリュー株式会社（以下「保証会社」といい、「販売店」と「保証会社」をあわせて「当社」といいます。）が、第1条第2項に定める加入者に対して共同でサービス提供を行うものです。申込者が、本サービスの加入申し込みをした場合には、本規程に同意したものとみなします。

第1条（加入者証）

1. 本サービスは、販売店が取り扱う新品の住宅設備機器（以下、「対象設備」といいます。）の販売または施工と同時に申込み、且つ保証会社の定める対象設備を特定するための機器情報を当社へ申し出た場合に提供されるものです。
2. 当社は、当社所定の保証料金の受領後、申込者に対し、遅滞なく、保証加入者証（以下「加入者証」といいます。）を書面もしくは電磁的方法により発行します。当社の加入者証発行をもって、本サービス加入手続が完了するものとします。加入者証が発行された申込者を、以下「加入者」といいます。
3. 加入者は加入者証を紛失した場合、当社に対して再発行の手続きを依頼することができます。この場合、所定の手数料がかかります。

第2条（サービス内容）

加入者証に記載された商品（以下「対象商品」といいます。）に、対象商品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故障が発生した場合、メーカー保証書の保証規程および本規程の各条項に基づいて、対象商品の無償修理（出張修理）を行います。

第3条（サービス期間）

1. 本サービスが効力を有する期間（以下「本サービス期間」といいます。）は、加入者証に記載された保証期間とします。本サービス期間中、修理回数に制限はありません。なお、メーカー保証期間中に初期不良等でメーカーより代替品が提供された場合でも、本サービス期間は変更されません。
2. 本サービス期間中であっても、対象商品のメーカー保証期間中はメーカー保証が優先されます。

第4条（代替品）

1. 本サービスによる1回の修理見積価格が加入者証に記載された修理上限金額（以下「保証限度額」といい、一律税込30万円を上限とする。）を超過する場合や、修理が不可能な場合（メーカーによる部品供給不可等の理由を含むがこれに限りません。）は、保証対象機器と同等機能を有する同等製品（以下「代替品」といいます。）の提供をもって修理に代えるものとします。
2. 代替品の調達と設置および既設設備機器の処分（以下、「交換工事」という。）は保証範囲に含めるものとし、交換工事に係る費用の合計額（以下「交換費用」といいます）は、保証限度額を上限とします。
3. 交換費用が、保証対象機器毎に交換工事1回につき保証限度額を超える場合は、超過分差額費用を加入者が負担することによって、交換工事を実施することができるものとします。
4. 代替品の提供にあたって、加入者は当社に対して機種又は品名、品番その他の指定を行うことはできないものとします。
5. 代替品の提供をもって、本サービスは終了となります。

第5条（費用）

本サービスの利用にあたり加入者が負担する主な費用は以下の通りです（ただし、これに限るものではありません。）。

- (1) メーカー保証規程等により遠隔地と定められている離島および遠隔地への出張修理にかかる出張費用。
- (2) 故障内容が再現しない場合または、本サービスの対象外となる故障であることが判明した場合の修理に係る一切の費用および加入者の都合にて修理をキャンセルした場合に掛る一切の費用（出張料、点検費等を含みます。）。
- (3) 前条第3項の超過分差額費用。
- (4) 通常メンテナンスに係る費用。
- (5) 保証対象機器を修理または交換工事を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。

第6条（サービスの依頼）

1. 本サービスにおける対象商品の修理は、当社の委託を受けてアルファバリュー株式会社（以下「保証代行会社」といいます。）が行います。加入者は、アルファバリュー修理受付センター（以下「修理受付センター」といいます。）に直接申し出ることによって対象商品の修理を依頼するものとします（修理を依頼された対象商品を、以下「修理依頼品」といいます。）。
2. 修理の具体的な実施方法については、修理依頼を受け付けた際に個別に加入者にご案内するものとします。
3. 修理依頼にあたっては当社が発行した加入者証が必要となります。

第7条（変更の届出）

1. 加入者は、加入者証に記載された氏名、住所、連絡先等の加入者にかかわる情報に変更があった場合、またはメーカー等から代替品の提供を受け製品または製造番号（シリアル番号）に変更があった場合、速やかに当社に届け出るものとします。
2. 加入者は、前項の届出を怠ったことにより本サービスの提供を受けられない場合があることを承諾します。

第8条（個人情報の取扱）

1. 当社は、加入者（申込者を含みます。）から取得した個人情報を以下の目的の範囲内で利用します。なお、個人情報については、販売店を通じて、保証会社へ送付されます。
 - (1) 本サービス契約の締結、契約の維持管理、各種手続きの実行。
 - (2) メーカー（以下、メーカーおよびメーカー認定修理事業者を合わせて、「メーカー」といいます。）による修理サービスの実施。
 - (3) 代替品提供時の当社または当社指定施工会社による交換工事の実施。
 - (4) 本サービスまたは加入者ご本人のご契約に関するお問い合わせへのご対応。
 - (5) その他商品・制度設計およびアフターサービス等、本サービスの提供に付随する業務。
 - (6) 当社の新商品・新サービスに関する検討およびこれらの加入者へのご案内。
2. 変更の届出（第7条）、個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ（開示・訂正・削除・利用停止等）、苦情および相談は、以下の＜個人情報に関する連絡先＞までご連絡ください。

＜個人情報に関する連絡先＞

〒130-0022 東京都墨田区江東橋二丁目19番7号 アルファバリュー株式会社 個人情報受付窓口電話番号：0120-948-179

第9条（サービスの適用除外事項）

以下の事項に該当する場合には、本サービスは適用されないものとします。

- (1) 当社以外で修理を依頼された場合。
- (2) 日本国内においてサポート体制がなく、メーカーによる修理が受けられない製品である場合。
- (3) 故障の内容または原因が、折れ、欠け、ヒビ、割れ等の破損が原因である場合。ただし、その破損が製品の機械的故障に起因するものと、メーカーが判断する場合を除きます。
- (4) 経年劣化による摩耗・さび・かび・腐敗・変質・変色、および、その他これらと類似の事由によって生じた破損。
- (5) 電池、フィルター類、パッキン等メーカーの指定する消耗品類交換である場合または指定外の消耗品の使用に起因する故障。ただし、エコキュートなどの加入者自身で容易に交換できない消耗品（減圧弁・安全弁など）を起因とする故障は除きます。
- (6) 使用上の誤りや維持・管理の不備による故障（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）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を含むが、これらに限りません。）。
- (7) 不当な修理（対象商品のメーカーまたは指定修理業者等による修理以外の修理）または改造・増設・付加による故障または破損。
- (8) 故意または過失（加入者、第三者を問いません。）による、落下、転倒、衝撃、水濡れ、電池漏洩、過電流等による故障。
- (9) 設置・工事が主原因（施工不良等）として考えられる故障および損害。
- (10) 製品本体の故障ではなく、設置環境や設置状況（建物の構造を含む）に起因する異臭や異音。
- (11) 製品に含まれない、施工責任範囲部材（配管やホース、カバー等）の不具合である場合。
- (12) 設置・工事後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた故障または損傷。
- (13) 対象商品の部品交換を伴わない調整および清掃、設定等手直し修理で完了する故障。ただし、メーカーが自然故障と位置付、メーカーによるリセットや調整が必須である場合を除きます。
- (14) メーカーまたは修理事業者による訪問点検時に、申請された症状の再現または故障事実の確認が出来ない場合。
- (15) 外観の損害・破損等、対象商品の機能および使用の際に影響の無い損害。
- (16) 動物・植物等の外部要因（ねずみ食い・虫食い等）で故障及び損傷した場合。
- (17) 業務目的および想定外の使用や使用の限度を超える過酷な使用（対象商品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使用方法・使用限度を超える使用をいいます。）に起因する故障および破損。
- (18) 地震、火災、落雷、風水害などの天変地異および塩害、ガス害、異常電圧などの外的要因に起因する故障および破損。
- (19) 核燃料物質（使用済核燃料を含みます）、放射性物質もしくはそれに汚染されたもの（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起因する故障および破損。
- (20) 戦争、内乱、暴動、紛争、その他これらに類似する争乱による故障および破損。
- (21) 差押、強制執行等、国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障および破損。
- (22) 対象商品を国外に持ち出された場合の国外からの修理依頼。
- (23) メーカー保証（リコールの対象となるものを含みます。）を受けられる故障または破損。
- (24) 対象商品と異なる商品（シリアル番号等が異なる場合を含みます。）の修理を依頼された場合。
- (25) 出張修理および交換工事の際に、加入者または居住者または当社およびその代理人のいずれの立会者がいない状況での一切の作業（当社が特に認める場合を除く）
- (26) 修理のご依頼が、本サービス期間の終了日以降になされた場合。

第10条（不可抗力）

いずれの当事者も、相手方に対し、自己の合理的な支配が及ばない事由（以下「不可抗力」という。）による本規程に基づく自己の義務の履行遅滞または履行不能について、責任を負わないものとする。不可抗力には、地震、津波、暴風雨、洪水、戦争、暴動、内乱、反乱、革命、テロ、大規模火災、感染症、疫病、伝染病、ストライキ、ロックアウト、法令の制定・改廃を含むが、これらに限定されないものとする。

第11条（間接損害）

以下に定める対象商品の故障および破損に起因して生じる損害については、当社は一切の責任を負わないものとします。

- (1) 他の財物に生じた故障、若しくは破損等の損害。
- (2) 対象商品、その他の財物が使用出来なかったことによって生じた損害。
- (3) 身体障害（障害に起因する死亡および怪我を含む）。

第12条（規程の変更）

1. 当社は、加入者の了承を得ることなく、本規程を変更することがあります。この場合、本サービスの利用条件は、変更後の本規程によります。
2. 当社は本規程を変更した場合、当社のホームページにおいてこれを開示するものとします。なお、変更後の本規程は、当社が別途定める場合を除き、当社のホームページに明示された変更の施行日より効力を生じるものとします。

第13条（その他の注意点）

故障並びに損害の認定等について当社とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、当社は中立的な第三者の意見を求めることができます。

第14条（サービスの終了）

1. 以下に定める事由が発生した場合、本サービスは終了するものとします。
 - (1) 本サービス期間が満了した場合。
 - (2) 第4条に基づき代替品が提供された場合。
 - (3) 盗難、紛失等により対象商品を遺失した場合。
 - (4) 対象商品が譲渡または販売され、名義および使用人が変更になった場合。ただし、申込時に贈答品である旨を当社に申し出た場合を除きます。
 - (5) 加入者が当社に対し本サービスの解約を申し入れた場合。
 - (6) 本規程の各条項について、加入者に重大な違反があった場合。
 - (7) 本サービスの運営を妨げる行為を行った場合。その他、当社が不適切と判断する行為を行った場合。
2. 当社は理由の如何を問わず保証料金の返金いたしません。ただし、売買契約の解除に伴い本サービスが解約される場合は、この限りではありません。

【販売店の表示】

※加入者証に記載

【保証会社の表示】

アルファバリュー株式会社
〒130-0022 東京都墨田区江東橋二丁目19番7号
<http://alphavalue.co.jp>

■修理のご依頼は、下記までご連絡ください。

アルファバリュー修理受付センター
電話番号：0120-948-179 受付時間：24時間・365日受付（年中無休）

制定日：令和6年6月1日