

## 保証サービス基本約款

### 第1条 (目的)

この約款は、お客様、保証サービス会社（以下「当社」といいます。）が発行する保証書または会員証（以下「保証書」といいます。）に記載される事業者（以下「事業者」といいます。）および当社との間で、当社と事業者が連帯して提供する住宅設備機器のメンテナンス保証サービス（以下、「本サービス」といいます。）に関する契約の細目について定めることを目的とします。

### 第2条 (用語の定義)

この約款において、次の各号に定める用語は、それぞれ以下の定義にしたがいます。

- (1) 「無償修理」とは、本約款による契約により保証の対象となる故障・不具合に対して実施する修理をいいます。
- (2) 「対象物件」とは、お客様が所有者であり、保証書に記載される住宅をいいます。
- (3) 「対象機器」とは、対象物件に設置される住宅設備機器のうち、事業者が販売施工し、かつ本サービスの対象となる機器として保証書に記載される機器をいいます。給排水管（住宅瑕疵担保責任保険に定める「給排水管路」をいい、住宅またはその敷地内に設置された給水管、給湯管、排水管または汚水管をいいます。以下、同様とします。）に接続する機器の場合には、給排水管との接続部を含みます。

### 第3条 (契約の締結)

- 本サービスの契約は、次の各号のいずれかの方法により成立します。
- (1) お客様が所定の方法により当社に対して申し込み、当社が承認すること
  - (2) 保証書に記載される事業者がお客様に代わって当社に申し込み、当社が承認すること

### 第4条 (無償修理)

- 当社は、対象機器に故障・不具合が発生したときは、お客様から対象機器の修理の申し出を受け、お客様の当該申し出が、次の各号の定めに従って反しないことを確認したうえで、この約款にしたがい、無償修理を実施します。
- (1) 対象機器に故障・不具合が発生した日およびお客様が当社または保証書記載の修理受付ダイヤルに対して修理の申し出を行った日のいずれも保証書に記載される保証期間中であること
  - (2) 第7条および第8条の定めに従うこと
2. 当社は、前項各号に該当することが確認できない場合およびお客様と当社の間で無償修理の範囲、お客様の負担すべき費用、損害の有無・範囲等について意見が相違する等した場合は、無償修理の実施を留保することができるものとします。
3. お客様が当社または保証書記載の修理受付ダイヤルに修理の申し出を行わずに、メーカー等に直接修理の依頼を行った場合は、無償修理の対象となりません。
4. 無償修理は、補修、部品の交換等により修理することを原則としますが、(1) 修理費用（部品代、材料費、人件費、交通費および運搬費その他修理のために要する費用を合計した金額をいいます。以下、同様とします。）が、(2) 対象機器と同一機種または同等品の購入価格（修理を実施するときの市場価格とします。以下、同様とします。）と設置費用（人件費、交通費および運搬費その他設置のために要する費用を合計した金額をいいます。以下、同様とします。）の合計額を上回る場合には、当該同一機種または同等品を代替品として交換します。

### 第5条 (お客様の負担となる費用)

- 次の各号に定める費用は、お客様の負担とし、対象機器を無償修理する場合であっても、お客様が当該費用の支払いについて承諾したときに限り、当社または当社が承認する施工会社等が修理を行うこととします。
- (1) 故障・不具合の原因を調査するために要する費用
  - (2) 対象機器本体以外の機器（対象機器の付属品、ソフトウェア、周辺機器またはアクセサリ、リモコンなどを含み、壁組込設置型のリモコンは対象機器に含まれます。以下、同様とします。）の修理費用等
  - (3) 消耗品（電池またはパッキンなどのメーカーが定める消耗品で、消耗する部位や潤滑油を含みます。メーカーの定めのない場合または不明な場合には、当社の判断によります。以下、同様とします。）の修理費用等
  - (4) 対象機器を修理するにあたり壁、床、天井、またはタイル等の取り壊し・修復作業または高所難所等の特殊な場所における修理作業が必要となった場合において、当社が定める標準作業費を超過した費用
  - (5) 対象物件の所在地が遠隔地や離島である場合等、対象機器のメーカーが定める地域以外への出張費
  - (6) お客様からの修理依頼が虚偽または過誤であった場合の修理費用等
  - (7) 対象物件に出張したものの、無償修理の対象となる故障・不具合が存在しない場合の出張費用
  - (8) その他前各号に類似する費用

### 第6条 (修理限度額)

- 無償修理について、当社による1回当たりの修理限度額は、対象機器ごとにそれぞれ保証書記載のとおりとし、修理限度額を超える場合には、当社はその旨お客様に通知し、お客様が修理限度額を超える修理費用の支払いについて承諾したときに限り、当社または当社が承認する施工会社等が修理を行うこととします。なお、1回当たりの修理とは、お客様による申し出を受けた後、故障・不具合が解消され、対象機器が正常な状態で使用可能となるまでの一連の修理・交換等の作業をいうものとし、対象機器に生じた故障・不具合箇所の数、作業が完了するまでの日数および対象物件への出張回数を含みます。
2. 修理費用のうち前項に定める修理限度額の適用範囲は、次の各号のとおりとします。

- (1) 対象機器を補修、部品の交換等により修理する場合には、部品代および材料費の合計額に対して適用します。
- (2) 対象機器を同一機種または同等品と交換する場合には、当該代替品の購入価格に対して適用します。

### 第7条 (有償修理の対象)

- 対象機器の故障・不具合が、次の各号に定める事由に起因する場合には、無償修理の対象とはなりません。ただし、お客様より修理の申し出があった場合には、修理が合理的な手段により可能である場合に限り、当社または当社が承認する施工会社等が、お客様による修理費用等の支払いについて事前の同意を得たうえで、修理を実施します。
- (1) 対象機器本体の変質・変色・磨耗・劣化
  - (2) 対象機器本体以外の機器または消耗品
  - (3) 給排水管の水漏れ・詰まり・破損、またはさび・水垢等異物の流入または凍結
  - (4) 対象機器の液晶部位のドット落ち
  - (5) 過度の冷暖房・加温によるもの
  - (6) 対象機器の自然特性または経年変化に伴う現象で対象機器の機能上支障がないもの

いもの

- (7) お客様ないし第三者により対象機器についてメーカー作成の取扱説明書等に記載のない使用・管理その他通常の使用方法から逸脱した使用・管理がなされた場合その他お客様の故意・過失に基づく行為
- (8) メーカー指定品以外の機器が対象機器内またはそれに隣接して設置または使用された場合
- (9) メーカーによる指定外の燃料・不純燃料の使用
- (10) 対象機器の物理的な移動や落下によるもの
- (11) 対象物件または給排水管等の対象物件に関連する設備の設計・工事・管理にかかる瑕疵・不良・不具合によるもの
- (12) 対象機器の取り付けにかかる配線・配管工事の不良または対象機器の据付不良によるもの
- (13) 火災・落雷・破裂・爆発または外部からの物体の落下・飛来・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由によるもの
- (14) 動植物・虫等による対象機器への侵入によるもの
- (15) その他前各号に類似する事由

### 第8条 (本サービスの対象外となる損害・費用)

- 次の各号に定める損害・費用は、本サービスの対象外となります。
- (1) 火災保険もしくは建設工事保険等の損害保険または住宅瑕疵担保責任保険などの保険契約等の他の保証契約もしくは類似の保険契約の対象となる損害
  - (2) 対象機器のメーカーがリコール宣言を行なった後における、リコールの対象となつた対象機器の修理費用等。なお、リコールとは設計・製造上の過誤などにより製品に欠陥があることが判明した場合に、無償修理・交換・返金などの措置を行うことをいい、法令によるものと製造者・販売者による自主的なものとを問いません。
  - (3) 地震・噴火・津波・地盤変動・地盤沈下・風害・水害・凍結・その他天災ならびにガス害・塩害・公害及び異常電圧・異常ガス圧・異常水圧・異常温度、燃料・給水の供給事情によるもの
  - (4) 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（群衆または多数の者の集団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態と認められる状態をいいます。）によるもの
  - (5) 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故によるもの
  - (6) 修理のために対象機器を対象住宅から移動させる必要がある場合の修理費用等
  - (7) 海外メーカー等のメーカーで修理のための部品の供給を行うことができない場合の修理費用等
  - (8) 対象機器の故障に起因する身体障害（障害に起因する死亡を含みます。）または他の財物（ソフトウェアを含みます。）の故障もしくは損傷によりお客様が負担する損害
  - (9) 対象機器の故障に起因し、対象機器、その他の財物が使用できなかったことによりお客様が負担する損害

### 第9条 (対象機器の変更)

本サービスの実施に基づく対象機器と同一機種または同等品への対象機器の交換、またはお客様による設備機器の購入等により対象機器の内容に変更が生じる場合には、お客様からの書面による申し出および当社による承諾を必要とします。

### 第10条 (本サービスの終了)

- 次の各号に定める事由に該当した場合、本サービスは、自動的に終了するものとします。
- (1) お客様が、対象機器または対象住宅を第三者に譲渡した場合。ただし、当社の書面による承諾があった場合には、この限りではありません。
  - (2) 対象機器または対象住宅が廃棄、消滅または取り壊された場合

2. 次の各号に定める事由に該当した場合には、当社は、何らの催告を要せずしてサービスを終了することができます。
- (1) お客様が、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋・社会運動等標榜ゴロ・特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者又は暴力的要求行為、法的責任を超えた不当な要求行為その他これらに準ずる行為を行つてをいいます。以下、同様とします。）である場合または反社会的勢力と関係を有している場合
  - (2) お客様が、この約款の定め違反した場合その他本サービスを継続しがたい事情が発生した場合

### 第11条 (保証書の不発行)

お客様が当社の提供する他のサービス会員となり、会員証が発行される場合には、当社は、保証書を発行しないことができます。この場合には、この約款中、「保証書」とあるのを「会員証」と読み替えます。

### 第12条 (お客様の個人情報)

お客様の個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に定めるものをいいます。以下、同様とします。）は、当社の定める個人情報の保護方針（プライバシーポリシー等名称の如何を問いません。）にしたがい管理されるものとします。

### 第13条 (約款の改定)

- 当社がこの約款の内容を変更した場合には、変更後の内容が適用されます。
2. 前項の場合において、当社がお客様へ事前の通知を適当と判断した場合には、事前にお客様に変更内容を通じたいします。

### 第14条 (この約款に定めのない事項)

この約款に定めのない事項については、お客様、当社は、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。

### 第15条 (裁判管轄)

本サービスに関してお客様と当社との間で紛争が生じた場合は、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### 【保証サービス会社】

日本リビング保証株式会社  
〒151-0053 東京都渋谷区代々木3-28-6 いちご西参道ビル 6F