

本書には、以下 2 つのプランのサービス規約が含まれています。
確認したいプラン名を選択すると、該当するサービス規約ページへ移動します。

[[自然故障+物損プランのサービス規約を確認する](#)]

[[自然故障プランのサービス規約を確認する](#)]

Amazon 製品保証（自然故障+物損プラン）サービス規約

第 1 章 総則

第 1 条 目的

「Amazon 製品保証（自然故障+物損プラン）サービス規約」（以下「本規約」といいます。）は、アマゾンジャパン合同会社（Amazon.com Sales, Inc.その他の関連会社を含め、以下総称して「Amazon」といいます。）が運営するオンライン通販サイトである「Amazon.co.jp」のマーケットプレイスで出店を行う店舗（以下「販売店」といいます。）と Amazon、及び、アシュリオン・ジャパン株式会社（以下「Asurion」といいます。）とが共同して提供する Amazon 製品保証（自然故障+物損プラン）の契約条件を定めるものです。本サービス（本規約第 2 条第 1 号に定義）は、Amazon、販売店、及び、Asurion（以下総称して「当社等」といいます。）が共同で運営・提供します。お客様（本規約第 2 条第 3 号に定義）は、予め本規約に同意した上で本サービスにお申込みいただくものとします。

第 2 条 定義

本規約において使用する用語の定義は以下の各号に定めるとおりとします。

1. 「本サービス」：「Amazon 製品保証（自然故障+物損プラン）」の名称で当社等が共同して提供する延長保証サービス（修理サービス・交換サービス）
2. 「本サービス契約」：本規約に基づき当社等とお客様との間で締結されるお客様が本サービスの提供を受ける為の契約
3. 「お客様」：本サービス契約に基づく対象製品の購入者
4. 「対象製品」：Amazon.co.jp において本サービスの加入対象として販売され、お客様が購入した製品（但し、本規約第 10 条に基づき当社等が交換サービスを提供した場合は当該交換品）
5. 「welcome E メール」：Amazon が本サービス契約の締結にあたりお客様に送付する、本サービスの保証期間、料金その他本サービス内容を掲載した E メール
6. 「料金」：お客様が本サービスに対し本規約第 5 条に基づき支払う金額
7. 「保証期間」：本規約第 7 条に規定する本サービスの利用可能期間である、本規約第 7 条第 1 項各号に定める時点から本サービス契約の終了時までの期間
8. 「出張修理」：修理サービスのうち、お客様の住所に担当者が訪問し、修理サービスを提供するもの
9. 「持込修理」：修理サービスのうち、お客様が当社等指定の修理店に対象製品を持込み、同修理店舗において修理を行うもの

10. 「配送修理」：修理サービスのうち、お客様が当社等指定の修理拠点に対象製品を発送し、当社等において修理を行うもの
11. 「出荷日」：当社等が修理サービス（又は交換サービス）に基づき、修理済みの対象製品（又は交換品）をお客様宛に発送した日

第2章 本サービス契約の成立

第3条 本サービス契約の成立並びに本規約及びサービス提供主体の変更

1. お客様が、本規約に同意の上当社等所定の手続に従い本サービスの加入申込を行い、当社等が本サービスの提供を受諾し、お客様が welcome E メールを受領した時点で、当社等とお客様の間で本サービス契約が成立します。
2. お客様は、対象製品の新規購入と同時に、本サービスへの加入申込を行う必要があります。
3. 本サービス契約の開始日・終了日、本規約第5条に定める料金、及び、本規約第7条に定める保証期間その他本サービスの詳細は、welcome E メールに記載されます。
4. 当社等は、以下の各号に該当する場合、その裁量により本規約を変更することができます。本規約を変更する場合には、変更後の本規約の効力発生日の1カ月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容ならびにその効力発生日を、Amazon.co.jp のホームページへの掲載その他適切な方法により周知するものとします。なお、変更後の本規約の効力発生日以降に、お客様が本規約に基づくサービスを利用したときは、お客様は、本規約の変更に同意したものとみなします。
 - (1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規約の変更が、本サービスにかかる契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき。
5. 当社等は、その裁量により、本サービスの提供主体を Asurion から第三者に変更すること（お客様に対して負担する一切の権利義務の移転を含みます。）ができるものとし、お客様は予めこれに同意するものとします。

第4条 本サービス契約期間

1. 本サービス契約期間は、前条に定める契約開始日から本規約第7条に定める保証期間の終了日までとします。
2. 本サービスの料金プランは、対象製品及び対象製品のメーカー（以下「メーカー」といいます。）保証期間に応じて、当社等が指定するものとし、一括で料金をお支払いする一括プラン（以下「一括払いプラン」といいます。）、又は、年払いプラン（以下「年払いプラン」といいます。）のいずれかとします。

第5条 本サービスの料金及び支払方法

1. 一括払いプランの料金は、本サービスの加入時に、Amazon が指定する支払方法による一括前払いのみとし、料金は、お客様宛の welcome E メールに記載されます。
2. 年払いプランの年額料金は、お客様宛の welcome E メールに記載されます。年払いプランの料金について、お客様は、本サービス契約が終了しない限り、毎年、本サービスの加入時に、Amazon が指定する支払方法に従い、翌年分の料金が自動的に請求され、同料金を支払うものとします。
3. お客様による料金の支払いが適切かつ適時に行われなかった場合は、理由を問わず、当社等は本サービス契約を解除することができます。当該解除は、Amazon がお客様に対して E メールで解除する旨通知した日をもって効力を生じ、その時点で本サービス契約は失効し、当社等は本サービスの提供を停止します。

第3章 本サービスの内容

第6条 保証範囲

当社等は、保証期間中に、以下に定める事由のいずれかが生じた場合、本規約に記載する条件に従い、当社等の選択により、修理サービス又は交換サービスを提供します。以下の各号の事由を総称して「対象事故」といいます。

- (1) お客様が対象製品の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、対象製品に生じた電氣的・機械的故障で、かつ、メーカー保証期間中であればメーカーの保証規定にて保証対象となる故障（以下「自然故障」といいます。）
- (2) 対象製品に破損、水濡れ等、お客様の責によらず対象製品の機能が正常に働かなくなる損傷（以下「物損」といいます。）

第7条 保証期間

1. お客様は、自然故障又は物損のいずれかに応じて、以下の各号に定める保証期間の間、本サービスに基づく修理又は交換サービスを利用することができます。対象製品購入日の翌日以降に本サービスに加入した場合、対象製品の購入日から本サービス契約の開始日前日までの期間は、保証期間対象外とします。但し、本サービス契約が対象製品の購入日から3年を経過する日より前に終了した場合は、以下の各号の定めに関わらず、当該終了日をもって保証期間は終了するものとします。
 - (1) 自然故障：メーカー保証期間終了日の翌日（但し、メーカー保証がない対象製品の場合は、本サービス契約の契約開始日）から開始し、対象製品の購入日から3年を経過する日まで。
 - (2) 物損：本サービス契約の契約開始日から開始し、対象製品の購入日から3年を経過する日まで。
2. 本サービス契約期間中、メーカー保証期間内に初期不良等の理由よりメーカー又は当社等か

ら対象製品について修理又は交換が行われたとしても、その他事由の如何を問わず、お客様宛の welcome E メールに記載された保証期間の開始日及び終了日は変更されません。

第 8 条 本サービスの利用上限回数

1. 本サービスに基づく修理又は交換サービスの提供は、保証期間を通じて 2 回までとします。
2. 本サービスの提供が完了する時点は、本サービスの内容に従い、下記各号のとおりとします。
 - (1) 配送修理及び交換サービスの場合：出荷日
 - (2) 持込修理・出張修理の場合：お客様が修理完了品を受領した修理完了品受取日

第 9 条 修理サービス

1. 当社等は、保証期間内に対象製品に自然故障又は物損が発生し、お客様が本規約に基づき本サービスの利用申込をした場合、修理サービスを提供します。
2. お客様は、修理サービスの申込みを対象事故の発生日後、ただちに行うものとします。事故発生日から長期間経過した後に修理サービスの申込みがなされた場合、当該事故について本サービスをご利用出来ない場合があります。当社等は、対象製品が、メーカーが別途規定するメーカー出張修理対象製品である場合に限り、当社等の判断により出張修理を行うことがあります。この場合の出張料は、本規約第 5 条で定める本サービスの料金に含まれており、お客様が当社等に対して別途出張料をお支払いいただく必要はありません。
3. 当社等は、対象製品が出張修理対象製品以外の場合には、持込修理又は配送修理を行います。
4. お客様は、修理サービスの申込み後、当社等より指定を受けた修理サービスの依頼手順に従い、速やかに修理対象となる故障製品を送付するものとします。修理サービスの申込日から起算して 1 か月を経過してもお客様が当該故障製品を送付しない場合には、当該修理サービスの申込みは、初めから行われなかったものとみなします。本サービスの修理サービスに伴って交換された故障部品（交換部品、老朽部品等）の所有権は、全て当社等に帰属するものとし、これらをお客様に返却する義務を負わないものとします。
5. 修理を完了した対象製品について、当社等が返却可能日をお知らせしている場合（お客様のご都合でお知らせできない場合を含みます。）、利用申込をお受けした日から 1 年間を経過してもお受け取りいただけないときは、お客様は当該対象製品の所有権を放棄したものとみなし、当社等にて当該対象製品を処分できるものとし、お客様は当該処分について何ら異議を申し立てないものとします。その際、お客様は修理費用又は交換費用（当社等による本サービス契約の解除又はお客様による解約に伴う一切の費用を含みます。）に加え、処分に要した費用の一切を負担するものとし、当社等の請求に従い当該費用を速やかに支払うものとします。

第 10 条 修理サービスをご提供できない場合

1. 当社等は、前条第 1 項に従い、お客様が本規約に基づき修理サービスの利用申込をした場合

であっても、対象製品が、以下の各号に該当する場合には、お客様に交換サービスを提供できるものとします。

- (1) 対象製品の修理が、物理的に不可能又は困難と認められる場合
 - (2) 対象製品の修理費用が対象製品の現在の価格を超える場合等、修理サービスを行う経済的合理性が低いと当社等が判断する場合
2. 交換品に関しては、対象製品と同一型番の製品の提供を行います。但し、同一型番の製品の購入が困難な場合や、製造中止等の理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、メーカーを問わず同等機種をもって交換品とします。なお、交換品には、新品の他当社等が性能について問題ないと認める整備品が含まれる場合があります。また、交換品の提供にあたって、お客様は当社等に対して機種、型番、製品を購入する販売店等を指定することはできません。
 3. 対象製品の修理サービスの利用申込がなされていた場合であっても、当社等が本条に基づき交換サービスの提供に変更したときは、当社等が別途指示する場合を除き、お客様が交換品を受領した時点で、当該対象製品の所有権はお客様から当社等に移転し、交換品の所有権は当社等からお客様に移転します。この場合、当社等は、当該対象製品をお客様に返却する義務を負わず、これを任意に処分することができるものとします。
 4. お客様は、交換品に初期不良があった場合は、当社等が別途指定する送付期限内に当該交換品を当社等指定の住所に送付するものとします。当社等は、本項に基づきお客様から交換品が送付期限内に返送され、当該交換品に初期不良が認められた場合は、本条第2項を準用してお客様に当該交換品と同一型番の製品の提供を別途行い、無料交換するものとします。
 5. 当社等は、交換サービス提供に伴い、お客様の対象製品を回収する義務、及び、当社等が必要と判断した場合には大型家電の設置・搬入作業を行う義務を負い、これらの義務を履行する際に生じる、家電リサイクルチケットの購入費用、及び、大型家電の設置・搬入作業を行う事業者を支払う費用については、当社等がこれを負担するものとします。
 6. お客様が、交換サービス提供時に、当社等が負担すべき前項の費用を当社等に代わって支払った場合、当社等は当該立替額相当額をお客様に返金するものとします。なお、本条と異なる定めが当社等及びお客様との間に存在する場合には、本条の定めが優先して適用されるものとします。
 7. 当社等は、前項の立替相当額の返金に代えて、お客様に当該立替相当額分の Amazon ギフトカードを付与することができます。

第 11 条 修理サービスの依頼方法

1. 保証期間内に対象製品に対象事故が発生した場合、お客様は、ただちに Amazon 製品保証サポートセンター(web サイト)に連絡して修理サービスを依頼するものとします。お客様は、修理サービス受付時に、当社等より説明を受けた修理サービス手順の手順に従うものとします。なお、当社等がお客様に交換サービスを提供する場合も、本規約の定めに従い同手順に

準じて対応するものとします。お客様は、メーカー保証期間内の自然故障に関しては、各メーカーのサポートセンターに修理を依頼するものとします。

Amazon 製品保証サポートセンター

受付時間：有人での受付 9：00～20：00（365 日対応）、Web 受付 24 時間（365 日対応）

URL：Welcome E メールに記載

2. お客様が修理又は交換サービスの利用申込をした際、当社等は、お客様の本サービスに関する登録情報（保証 登録番号、製品情報及び個人情報）の確認を行います。お客様が修理又は交換サービスの利用申込に際して申告した情報と登録情報との間に相違があった場合、その他お客様から必要な情報を申告いただけない場合には、修理又は交換サービスが提供されない場合があります。
3. 破損、破裂に起因する損害の場合、不具合のある対象製品の写真をお客様に準備いただく必要がある場合があります。
4. お客様は、当社等が修理又は交換サービス提供時に必要と判断した場合に対象製品に係る記憶装置のデータを消去すること、及び、当社等がデータ復元には応じられないことについて事前にご同意いただき、何ら異議を述べないものとします。
5. 当社等は、お客様が本条第 2 項乃至第 3 項に定める情報の申告又は写真の提供に応じて頂けない場合その他本規約で定める事項に従わない場合のほか、お客様の都合により、修理受付日から 1 カ月を経過しても故障製品の修理又は交換の着手が出来ない場合には、修理サービスを提供しません。この場合、お客様により修理又は交換サービスの利用申込は撤回されたものとし、当社等は故障製品をお客様の費用負担に返却いたします。

第 4 章 登録情報の変更・費用負担

第 12 条 登録情報の変更

メーカー又は当社等より交換サービスの提供等が行われ、製品情報及びシリアル（製造）番号等に変更があった場合には、速やかに Amazon 製品保証サポートセンターまで通知するものとします。お客様が、当該通知を怠った場合は、その後本サービスをご利用頂けない場合があります。

第 13 条 お客様のご負担となる主な費用

1. 本サービス内容に含まれない、専らお客様のご負担となる主な事由及び費用は、以下の各号に定めるとおりです。なお、本サービスの対象外となる事由及び費用は、以下の各号に限定されるものではありません。
 - (1) 本サービス利用時にお客様からのご連絡に必要な費用、その他通信費用。

- (2) 修理サービスを提供する際に、代用品をお客様が必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（当社等では、かかる代用品の手配・提供等はいりません。）。
- (3) 対象製品が出張修理対象製品以外の場合に、お客様のご都合により、出張修理又は引取修理を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張費用、引取費用、梱包材等）。
- (4) 本サービスの対象外となる故障及び当該故障の修理に必要となる費用。
- (5) 本サービスの対象外となり、本サービスのご利用を撤回された場合に必要となる技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用（お客様の責によらない場合を除く。）。

第5章 対象製品の返品

第14条 対象製品の返品

1. お客様が対象製品の返品により本サービス契約の申込の撤回又は本サービス契約の解約を希望する場合は、「Amazon.co.jp」のアカウントサービスにて、ご購入時のEメールアドレスにてサインイン後、「商品を返品又は交換する」を選択し、「返品受付センター」にて手続きを行うものとし、Amazon及び販売店は、Amazon.co.jpの返品のルール（<https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=GKM69DUUYKQWKWX7https://www.amazon.co.jp/>）に基づいて返品（既にお客様が対象商品購入に関してAmazon.co.jpで支払い済みの料金がある場合は返金）します。
2. お客様は、対象製品の購入と同時に本サービスの申込みを行うものとします。本サービスは1件につき、申込と同時に購入された1つの対象製品のみを保証するものであり、複数の対象製品を保証することは出来ません。お客様は、対象製品と本サービス購入の際には、対象製品及び本サービスの数量をご確認いただくものとし、お客様が購入した対象製品と本サービスの数量に差異がある場合には、本サービス契約は成立しないものとします。なお、本サービス契約の申込を撤回した時の支払い済みの本サービスの料金の返金に関しては、前項記載のAmazon.co.jpの返品ルールに基づいて返金が行なわれます。また、お客様により本サービス契約を解約された時の支払い済みの本サービスの料金の返金に関しては、本規約第15条第2項乃至第4項に基づいて、当社等より本サービスを解約したときの支払い済みの本サービスの料金の返金に関しては、本規約第16条第2項乃至第4項に基づいて、本サービス契約の終了事由に該当する場合の支払い済みの本サービスの料金の返金に関しては、本規約第17条第2項乃至第3項に基づいて、返金が行なわれます。
3. お客様がセット販売商品（Amazon.co.jpが複数の製品をまとめて販売しているものをいいます。以下同じ。）について本サービスをご購入した場合、当該セット販売商品には当社等の定める、本サービスの適用対象外メーカー及び対象外製品が含まれていることがあります。その場合、本サービスは本サービスの適用ができる製品のみを対象とするものとします。

第6章 契約終了事由

第15条 お客様による解約

1. お客様は、当社等が別途 Amazon ウェブサイトに定める方法に従い、本サービス契約の解約を申し出ることにより、本サービス契約を解約することができます。
2. お客様が、一括払いプランを選択し、途中で本サービス契約を解約した場合は、別途 Amazon が指定しない限り、当該解約日の翌日以降の未経過期間に相当する料金を日割りで返金します。
3. お客様が、年払いプランを選択し、途中で本サービス契約を解約した場合は、別途 Amazon が指定しない限り、当該解約日が属する年の料金を日割りで返金します。
4. お客様が、対象製品の購入を搬入不可、製品不具合、又は、到着遅延その他合理的な理由により取り消す場合、本規約第9条乃至第11条に定める本サービスをご利用する前である限り、本サービス契約の加入申込を取り消すことができます。本サービス契約が取り消された場合、お客様が既に料金を支払っているときは本条の定めに従い、返金します。本規約で支払うべき金額を当社等所定の期限までに支払わない場合、お客様による本サービス契約の解約とみなします。

第16条 当社等からの解除

1. 当社等は、お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合、催告することなく本サービス契約を解除することができるものとします。この場合、当社等は、お客様から受領した本サービスの料金を返金する義務を負いません。当社等が既に本サービスを提供している場合において、当該サービスに要した費用が返金しない料金の額を超えるときは、当社等は、お客様に対して、当該超過額を限度として補償を請求することができます。
 - (1) 本規約第5条に定める料金又は第23条に定める違約金その他本サービスにより支払うべき金額を支払期限を経過してもお支払い頂けない場合。
 - (2) お客様による詐欺、重大な不実告知又は重大な虚偽の申告があった場合。
 - (3) 第22条（禁止される行為）の他お客様による本規約上の義務の違反があった場合。
 - (4) お客様が反社会的勢力であると当社等が判断した場合。
 - (5) その他本サービスの利用状況が不適当であると当社等が判断した場合。
2. 当社等は、前項の事由を除くお客様による虚偽の申告、不実告知又は債務不履行があった場合、その他当社等が本規約に定める場合には、解約の30日前までに、解約日及び解約理由を記載した通知をお客様の住所又は電子メールアドレス（お客様が選択した連絡方法による）に送付します。この場合、当社等はお客様から受領した本サービスの料金を返金する義務を負いません。当社等が既に本サービスを提供している場合において、当該サービスに要した費用が返金しない料金の額を超えるときは、当社等は、お客様に対して、当該超過額を限度として補償を請求することができます。

3. 本サービスの加入手続きが完了した後に、本サービスの対象製品とされた製品が、当社等の定める対象外メーカー及び対象外製品である事が発覚し、修理サービスの提供が不可能な場合には、当社等は、本サービス契約を解除することができるものとします。この場合、当社等はお客様からお支払いただいた料金を全額返金します。但し、前2項に定める場合はこの限りではありません。

例：Amazon 側のシステムの不都合により家電製品以外の製品、あるいは修理不可能な商品に本サービスが付与された場合。業務用機器等に本サービスが付与された場合、誤ったメーカー保証期間に基づきサービスが提供された場合等。

4. 前項の返金に関しては、本サービス加入時に Amazon が指定した方法にて返金します。なお、この場合の振込手数料は Amazon 負担とします。

第17条 本サービス契約の終了事由

1. 以下の事項に該当する場合には、当該時点をもって、本サービス契約は終了します。なお、本規約第15条第1項及び本条本項第(3)号の規定に従い本サービス契約をお客様の解約により終了する場合、当社等が当該解約終了日以前に本サービスのご利用申込を受け付けていたとしても、原則として当該解約による本サービスの終了と同時に当該ご利用申込は撤回され、本サービスの提供は行われないものとします。但し、お客様のご利用申込の時期等により、当社等の判断で当該サービス提供が実施される場合があります。
 - (1) 本サービス契約期間が終了した場合
 - (2) 保証期間を通じて、本サービスの提供が2回行われた場合。
 - (3) 第15条（お客様による解約）の定めに従い、本サービス契約が解約された場合。
 - (4) 第16条（当社等からの解除）の定めに従い、本サービス契約が解除された場合。
2. お客様が一括払いプランを選択し、本サービスの提供が2回行われたことにより前項第(2)号に基づき本サービス契約が途中で終了した場合、別途 Amazon が指定しない限り、当該解約日の翌日以降の未経過期間に相当する料金を日割りで返金します。
3. お客様が年払いプランを選択し、本サービスの提供が2回行われたことにより前項第(2)号に基づき本サービス契約が途中で終了した場合、別途 Amazon が指定しない限り、当該解約日が属する年の料金を日割りで返金します。

第18条 本サービスの終了

当社等は、お客様に事前に周知又は通知することにより、本サービスの提供を終了する事ができるものとします。本条の定めに従い、本サービスの提供が終了した場合は、当該時点をもって、本サービス契約は自動的に終了するものとします。

第7章 運営及び個人情報

第 19 条 個人情報の使用

1. 本サービスに関連する個人情報の取得及び取扱いについては、Amazon.co.jp プライバシー規約が適用されます。
2. 当社等は、お客様の個人データを下記のとおり共同利用します。
 - (1) 共同利用される個人データの項目氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先情報、購入商品情報（商品名、型番、購入日）、延長保証加入状況及び保証期間、問い合わせ内容及び対応履歴、修理及び交換対応に関する情報、保険契約及び保険金請求に必要な情報、並びに本サービス利用に関するログ情報
 - (2) 共同利用する者の範囲
Amazon、販売店、Asurion
 - (3) 利用目的
本サービスの提供
 - (4) 個人データの管理について責任を有する者の名称及び住所並びに代表者の氏名
名称：アマゾンジャパン合同会社
住所：東京都目黒区下目黒 1-8-1
代表者：Jasper Cheung（ジャスパー・チャン）

第 8 章 責任・適用除外

第 20 条 間接損害

法律上の請求の原因の種類を問わず如何なる場合においても、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含む）並びに他の財物に生じた損害に関して、当社等は一切の責任を負わないものとします。但し、当社等に故意又は重過失がある場合を除きます。

第 21 条 本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) お客様又は第三者の故意若しくは過失、メーカー保証の対象外である加工、改造、修理若しくは清掃に起因する故障及び損害
- (2) 記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に係る一切の費用
- (3) 設置、工事が主原因として考えられる対象製品の故障及び損害（施工不良等を含む。）。
- (4) メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する故障及び損害（船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含む。）。
- (5) 天災地変（台風、津波、地震、風水害、落雷及び塩害等を含みますが、これらに限られません。）、火災、感染症、伝染病、疫病、サイバー攻撃、公害、戦争、暴動、内乱、テロ行為、

ストライキ、法令又は規則の制定又は改廃、公権力による命令又は処分その他の政府による行為、争議行為、輸送機関又は通信回線等の事故その他の不可抗力によって本サービスの履行等が妨げられた場合、かかる不可抗力によって生じた損害又は不利益

- (6) 消耗品（電池、充電電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット、ベルト、バンド等）又はメーカーが指定する消耗品の交換に係る費用。
- (7) 消耗品単体の故障及び損害。
- (8) メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。
- (9) 通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラム又はその他のソフトウェアに起因する故障及び損害。
- (10) 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が対象製品を保有しておらず、対象製品の状態が確認できない場合。
- (11) 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部品、スプリング等のへたり、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）
- (12) 対象製品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含む。）。
- (13) メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する対象製品の故障及び損害。
- (14) 対象製品の仕様、構造上の欠陥又は本来の性質に基づく制限、不具合、不利益等。
- (15) 部品等対象製品の構成部分の一部分であって、対象製品中当該部分が無ければ、正常に対象製品が動作しなくなる又は対象製品の本来の仕様を満たさなくなるものが、当社等への対象製品の提供時点で欠落している場合（対象製品の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除く。）。
- (16) 対象製品の付属部品、アクセサリ、周辺機器等の対象製品以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障及び不具合。
- (17) 当社等が修理サービスの依頼を受けた対象製品の点検・診断を実施した結果、当社等が故障の存在を確認できなかった場合。
- (18) 本サービスの対象外に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用、修理見積費用等。
- (19) 部品交換を伴わない調整、その他手直し修理、保守、点検、検査、作業等（清掃、オーバーホール、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）。
- (20) お客様ご自身で付加されたラベル・シート・カバー類、塗装・刻印等を元の状態に復旧する費用。
- (21) 本サービス以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）又は保険の制度により補償される場合。
- (22) 当社等を経由せず、修理又は交換をご依頼された場合。

- (23) 対象製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの本サービスの修理・交換依頼、及び、日本国外の住所への本サービスの修理又は交換依頼。
- (24) 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害。
- (25) 核燃料物質若しくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する故障及び損害。
- (26) 戦争（宣戦の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する故障及び損害。
- (27) 対象製品の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。
- (28) 対象製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる等）の修理をご依頼された場合や、対象製品のシリアル番号が確認出来ない場合（但し、火災等の当社等が対象と認める場合や、製品の内蔵データ等から対象製品と同一と確認が出来る場合を除く）
- (29) welcome E メールに記載された保証登録番号、及び「amazon.co.jp」での本サービス購入時の注文番号が当社等にて確認できない場合。
※本サービス購入時の「amazon.co.jp」での注文番号は、「amazon.co.jp」のアカウントサービスに、本サービスご購入時のEメールアドレスにてサインインしていただき、「注文履歴」から確認する事ができます。
- (30) ご使用中に生じる外観上の変色、傷、汚れを含む損害（ケース・ベゼル・ブレスレット・クラスプ・風防・サファイアクリスタルガラス・リュース・ボタン・ダイヤル・文字盤・針・及びダイヤモンド等の宝飾部品）。※対象製品が腕時計の場合に適用。
- (31) 時間の差異が、当社等の基準内（機械式：日差±60 秒、クォーツ式：月差±60 秒）の場合の調整、分解清掃等の作業。※対象製品が腕時計の場合に適用。

第9章 禁止事項

第22条 禁止される行為

お客様は、本サービスをご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- (1) 本サービスのご利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
- (2) アカウント又はパスワードの不正利用等、本サービスの利用目的以外での使用
- (3) 他人になりすまして、本サービスを利用すること
- (4) 当社等又は第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為
- (5) 法令、本規約、本サービス契約等又は公序良俗に違反する行為

第23条 違約金

以下の項目のいずれかに該当した場合は、別途当社等が指定する期日までに、当社等が別に定める方法により、お客様は、違約金（返還されない対象製品の価値に基づく）を当社等にお支払いいただく場合があります。

- (1) 修理依頼した故障製品を送付期限内に当社等に送付しなかった場合
- (2) 初期不良の交換品を送付期限内に当社等に送付しなかった場合
- (3) 回収した故障製品が、事前に当社等に登録した対象製品と異なる場合
- (4) 回収した故障製品が、本サービス対象外であることが判明し、お客様が受領した交換製品を当社等指定の期限までに返却しない場合
- (5) 本サービスの定めに違反して本サービスのお申込みをした場合

第 24 条 損害保険

1. 当社等は、本サービスの運営を担保するために、保険会社と保険契約を締結します。当該保険契約の締結履行、保険金請求手続その他に関し、お客様は何ら異議を述べないものとします。
2. 当社等は、お客様からの対象事故による修理依頼があった場合、前項の保険契約に基づき保険会社に対し保険金を請求することがあります。その為、故障の発生状況によりお客様に対しても保険会社の調査が入る場合があります。

第 25 条 準拠法

本規約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本法を準拠法とします。

第 26 条. 合意管轄

本規約に関連して発生した当社等とお客様の間の一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

Amazon 製品保証サポートセンター

受付時間：9：00～20：00（365 日対応）

URL：Welcome E メールに記載

Amazon 製品保証（自然故障プラン）サービス規約

第1章 総則

第1条 目的

「Amazon 製品保証（自然故障プラン）サービス規約」（以下「本規約」といいます。）は、アマゾンジャパン合同会社（[Amazon.com](https://www.amazon.com) Sales, Inc.その他の関連会社を含め、以下総称して「Amazon」といいます。）が運営するオンライン通販サイトである「Amazon.co.jp」のマーケットプレイスで出店を行う店舗（以下「販売店」といいます。）と Amazon、及び、アシュリオン・ジャパン株式会社（以下「Asurion」といいます。）とが共同して提供する Amazon 製品保証（自然故障プラン）の契約条件を定めるものです。本サービス（本規約第2条第1号に定義）は、Amazon、販売店、及び、Asurion（以下総称して「当社等」といいます。）が共同で運営・提供します。お客様（本規約第2条第3号に定義）は、予め本規約に同意した上で本サービスにお申込みいただくものとします。

第2条 定義

本規約において使用する用語の定義は以下の各号に定めるとおりとします。

1. 「本サービス」：「Amazon 製品保証（自然故障）」の名称で当社等が共同して提供する延長保証サービス（修理サービス・交換サービス）
2. 「本サービス契約」：本規約に基づき当社等とお客様との間で締結されるお客様が本サービスの提供を受ける為の契約
3. 「お客様」：本サービス契約に基づく対象製品の購入者
4. 「対象製品」：Amazon.co.jp において本サービスの加入対象として販売され、お客様が購入した製品（但し、本規約第10条に基づき当社等が交換サービスを提供した場合は当該交換品）
5. 「welcome E メール」：Amazon が本サービス契約の締結にあたりお客様に送付する、本サービスの保証期間、料金その他本サービス内容を掲載した E メール
6. 「料金」：お客様が本サービスに対し本規約第5条に基づき支払う金額
7. 「保証期間」：本規約第7条に規定する本サービスの利用可能期間である、本規約第7条第1項各号に定める時点から本サービス契約の終了時までの期間
8. 「出張修理」：修理サービスのうち、お客様の住所に担当者が訪問し、修理サービスを提供するもの
9. 「持込修理」：修理サービスのうち、お客様が当社等指定の修理店に対象製品を持込み、同修理店舗において修理を行うもの
10. 「配送修理」：修理サービスのうち、お客様が当社等指定の修理拠点に対象製品を発送し、当社等において修理を行うもの

11. 「出荷日」: 当社等が修理サービス（又は交換サービス）に基づき、修理済みの対象製品（又は交換品）をお客様宛に発送した日

第2章 本サービス契約の成立

第3条 本サービス契約の成立並びに本規約及びサービス提供主体の変更

1. お客様が、本規約に同意の上当社等所定の手続に従い本サービスの加入申込を行い、当社等が本サービスの提供を受諾し、お客様が welcome E メールを受領した時点で、当社等とお客様の間で本サービス契約が成立します。
2. お客様は、対象製品の新規購入と同時に、本サービスへの加入申込を行う必要があります。
3. 本サービス契約の開始日・終了日、本規約第5条に定める料金、及び、本規約第7条に定める保証期間その他本サービスの詳細は、welcome E メールに記載されます。
4. 当社等は、以下の各号に該当する場合、その裁量により本規約を変更することができます。本規約を変更する場合には、変更後の本規約の効力発生日の1カ月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容ならびにその効力発生日を、Amazon.co.jp のホームページへの掲載その他適切な方法により周知するものとします。なお、変更後の本規約の効力発生日以降に、お客様が本規約に基づくサービスを利用したときは、お客様は、本規約の変更同意したものとみなします。
 - (1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規約の変更が、本サービスにかかる契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき。
5. 当社等は、その裁量により、本サービスの提供主体を Asurion から第三者に変更すること（お客様に対して負担する一切の権利義務の移転を含みます。）ができるものとし、お客様は予めこれに同意するものとします。

第4条 本サービス契約期間

1. 本サービス契約期間は、前条に定める契約開始日から本規約第7条に定める保証期間の終了日までとします。
2. 本サービスの料金プランは、対象製品及び対象製品のメーカー（以下「メーカー」といいます。）保証期間に応じて、当社等が指定するものとし、一括で料金をお支払いする一括プラン（以下「一括払いプラン」といいます。）、又は、年払いプラン（以下「年払いプラン」といいます。）のいずれかとします。

第5条 本サービスの料金及び支払方法

1. 一括払いプランの料金は、本サービスの加入時に、Amazon が指定する支払方法による一括前払いのみとし、料金は、お客様宛の welcome E メールに記載されます。

2. 年払いプランの年額料金は、お客様宛の welcome E メールに記載されます。年払いプランの料金について、お客様は、本サービス契約が終了しない限り、毎年、本サービスの加入時に、Amazon が指定する支払方法に従い、翌年分の料金が自動的に請求され、同料金を支払うものとします。
3. お客様による料金の支払いが適切かつ適時に行われなかった場合は、理由を問わず、当社等は本サービス契約を解除することができます。当該解除は、Amazon がお客様に対して E メールで解除する旨通知した日をもって効力を生じ、その時点で本サービス契約は失効し、当社等は本サービスの提供を停止します。

第3章 本サービスの内容

第6条 保証範囲

1. 当社等は、保証期間中に、以下に定める事由（以下「対象事故」といいます。）が生じた場合、本規約に記載する条件に従い、当社等の選択により、修理サービス又は交換サービスを提供します。
 - ・お客様が対象製品の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、対象製品に生じた電氣的・機械的故障で、かつ、メーカー保証期間中であればメーカーの保証規定にて保証対象となる故障（以下「自然故障」といいます。）

第7条 保証期間

1. お客様は、以下の各号に定める保証期間の間、本サービスに基づく修理又は交換サービスを利用することができます。対象製品購入日の翌日以降に本サービスに加入した場合、対象製品の購入日から本サービス契約の開始日前日までの期間は、保証期間対象外とします。但し、本サービス契約が対象製品の購入日から5年を経過する日より前に終了した場合は、以下の定めに関わらず、当該終了日をもって保証期間は終了するものとします。
 - ・自然故障：メーカー保証期間終了日の翌日（但し、メーカー保証がない対象製品の場合は、本サービス契約の契約開始日）から開始し、対象製品の購入日から5年を経過する日まで。
2. 本サービス契約期間中、メーカー保証期間内に初期不良等の理由よりメーカー又は当社等から対象製品 について修理又は交換が行われたとしても、その他事由の如何を問わず、お客様宛の welcome E メールに記載された保証期間の開始日及び終了日は変更されません。

第8条 本サービスの利用上限回数

1. 本サービスに基づく修理又は交換サービスの提供は、保証期間を通じて2回までとします。
2. 本サービスの提供が完了する時点は、本サービスの内容に従い、下記各号のとおりとします。

- (1) 配送修理及び交換サービスの場合：出荷日
- (2) 持込修理・出張修理の場合：お客様が修理完了品を受領した修理完了品受取日

第9条 修理サービス

1. 当社等は、保証期間内に対象製品に対象事故が発生し、お客様が本規約に基づき本サービスの利用申込をした場合、修理サービスを提供します。
2. お客様は、修理サービスの申込みを対象事故の発生日後、ただちに行うものとします。事故発生日から長期間経過した後に修理サービスの申込みがなされた場合、当該事故について本サービスをご利用出来ない場合があります。当社等は、対象製品が、メーカーが別途規定するメーカー出張修理対象製品である場合に限り、当社等の判断により出張修理を行うことがあります。この場合の出張料は、本規約第5条で定める本サービスの料金に含まれており、お客様が当社等に対して別途出張料をお支払いいただく必要はありません。
3. 当社等は、対象製品が出張修理対象製品以外の場合には、持込修理又は配送修理を行います。
4. お客様は、修理サービスの申込み後、当社等より指定を受けた修理サービスの依頼手順に従い、速やかに修理対象となる故障製品を送付するものとします。修理サービスの申込日から起算して1か月を経過してもお客様が当該故障製品を送付しない場合には、当該修理サービスの申込みは、初めから行われなかったものとみなします。本サービスの修理サービスに伴って交換された故障部品（交換部品、老朽部品等）の所有権は、全て当社等に帰属するものとし、これらをお客様に返却する義務を負わないものとします。
5. 修理を完了した対象製品について、当社等が返却可能日をお知らせしている場合（お客様のご都合でお知らせできない場合を含みます。）、利用申込をお受けした日から1年間を経過してもお受け取りいただけないときは、お客様は当該対象製品の所有権を放棄したものとみなし、当社等にて当該対象製品を処分できるものとし、お客様は当該処分について何ら異議を申し立てないものとします。その際、お客様は修理費用又は交換費用（当社等による本サービス契約の解除又はお客様による解約に伴う一切の費用を含みます。）に加え、処分に要した費用の一切を負担するものとし、当社等の請求に従い当該費用を速やかに支払うものとします。

第10条 修理サービスをご提供できない場合

1. 当社等は、前条第1項に従い、お客様が本規約に基づき修理サービスの利用申込をした場合であっても、対象製品が、以下の各号に該当する場合には、お客様に交換サービスを提供できるものとします。
 - (1) 対象製品の修理が、物理的に不可能又は困難と認められる場合
 - (2) 対象製品の修理費用が対象製品の現在の価格を超える場合等、修理サービスを行う経済的合理性が低いと当社等が判断する場合
2. 交換品に関しては、対象製品と同一型番の製品の提供を行います。但し、同一型番の製品の

購入が困難な場合や、製造中止等の理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、メーカーを問わず同等機種をもって交換品とします。なお、交換品には、新品の他当社等が性能について問題ないと認める整備品が含まれる場合があります。また、交換品の提供にあたって、お客様は当社等に対して機種、型番、製品を購入する販売店等を指定することはできません。

3. 対象製品の修理サービスの利用申込がなされていた場合であっても、当社等が本条に基づき交換サービスの提供に変更したときは、当社等が別途指示する場合を除き、お客様が交換品を受領した時点で、当該対象製品の所有権はお客様から当社等に移転し、交換品の所有権は当社等からお客様に移転します。この場合、当社等は、当該対象製品をお客様に返却する義務を負わず、これを任意に処分することができるものとします。
4. お客様は、交換品に初期不良があった場合は、当社等が別途指定する送付期限内に当該交換品を当社等指定の住所に送付するものとします。当社等は、本項に基づきお客様から交換品が送付期限内に返送され、当該交換品に初期不良が認められた場合は、本条第 2 項を準用してお客様に当該交換品と同一型番の製品の提供を別途行い、無料交換するものとします。
5. 当社等は、交換サービス提供に伴い、お客様の対象製品を回収する義務、及び、当社等が必要と判断した場合には大型家電の設置・搬入作業を行う義務を負い、これらの義務を履行する際に生じる、家電リサイクルチケットの購入費用、及び、大型家電の設置・搬入作業を行う事業者を支払う費用については、当社等がこれを負担するものとします。
6. お客様が、交換サービス提供時に、当社等が負担すべき前項の費用を当社等に代わって支払った場合、当社等は当該立替額相当額をお客様に返金するものとします。なお、本条と異なる定めが当社等及びお客様との間に存在する場合には、本条の定めが優先して適用されるものとします。
7. 当社等は、前項の立替相当額の返金に代えて、お客様に当該立替相当額分の Amazon ギフトカードを付与することができます。

第 11 条 修理サービスの依頼方法

1. 保証期間内に対象製品に対象事故が発生した場合、お客様は、ただちに Amazon 製品保証サポートセンター(web サイト)に連絡して修理サービスを依頼するものとします。お客様は、修理サービス受付時に、当社等より説明を受けた修理サービス手順の手順に従うものとします。なお、当社等がお客様に交換サービスを提供する場合も、本規約の定めに従い同手順に準じて対応するものとします。お客様は、メーカー保証期間内の自然故障に関しては、各メーカーのサポートセンターに修理を依頼するものとします。

Amazon 製品保証サポートセンター

受付時間：有人での受付 9：00～20：00（365 日対応）、Web 受付 24 時間（365 日対応）

URL：Welcome E メールに記載

2. お客様が修理又は交換サービスの利用申込をした際、当社等は、お客様の本サービスに関する登録情報（保証 登録番号、製品情報及び個人情報）の確認を行います。お客様が修理又は交換サービスの利用申込に際して申告した情報と登録情報との間に相違があった場合、その他お客様から必要な情報を申告いただけない場合には、修理又は交換サービスが提供されない場合があります。
3. 破損、破裂に起因する損害の場合、不具合のある対象製品の写真をお客様に準備いただく必要がある場合があります。
4. お客様は、当社等が修理又は交換サービス提供時に必要と判断した場合に対象製品に係る記憶装置のデータを消去すること、及び、当社等がデータ復元には応じられないことについて事前にご同意いただき、何ら異議を述べないものとします。
5. 当社等は、お客様が本条第2項乃至第3項に定める情報の申告又は写真の提供に応じて頂けない場合その他本規約で定める事項に従わない場合のほか、お客様の都合により、修理受付日から1カ月を経過しても故障製品の修理又は交換の着手が出来ない場合には、修理サービスを提供しません。この場合、お客様により修理又は交換サービスの利用申込は撤回されたものとし、当社等は故障製品をお客様の費用負担に返却いたします。

第4章 登録情報の変更・費用負担

第12条 登録情報の変更

メーカー又は当社等より交換サービスの提供等が行われ、製品情報及びシリアル（製造）番号等に変更があった場合には、速やかに Amazon 製品保証サポートセンターまで通知するものとします。お客様が、当該通知を怠った場合は、その後本サービスをご利用頂けない場合があります。

第13条 お客様のご負担となる主な費用

1. 本サービス内容に含まれない、専らお客様のご負担となる主な事由及び費用は、以下の各号に定めるとおりです。なお、本サービスの対象外となる事由及び費用は、以下の各号に限定されるものではありません。
 - (1) 本サービス利用時にお客様からのご連絡に必要となる費用、その他通信費用。
 - (2) 修理サービスを提供する際に、代用品をお客様が必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（当社等では、かかる代用品の手配・提供等はいりません。）。
 - (3) 対象製品が出張修理対象製品以外の場合に、お客様のご都合により、出張修理又は引取修理を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張費用、引取費用、梱包材等）。
 - (4) 本サービスの対象外となる故障及び当該故障の修理に必要となる費用。

- (5) 本サービスの対象外となり、本サービスのご利用を撤回された場合に必要となる技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用（お客様の責によらない場合を除く。）。

第5章 対象製品の返品

第14条 対象製品の返品

1. お客様が対象製品の返品により本サービス契約の申込の撤回又は本サービス契約の解約を希望する場合は、「Amazon.co.jp」のアカウントサービスにて、ご購入時のEメールアドレスにてサインイン後、「商品を返品又は交換する」を選択し、「返品受付センター」にて手続きを行うものとし、Amazon及び販売店は、Amazon.co.jpの返品ルール（<https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=GKM69DUUYKQWKWX7><https://www.amazon.co.jp/>）に基づいて返品（既にお客様が対象商品購入に関してAmazon.co.jpで支払い済みの料金がある場合は返金）します。
2. お客様は、対象製品の購入と同時に本サービスの申込みを行うものとします。本サービスは1件につき、申込と同時に購入された1つの対象製品のみを保証するものであり、複数の対象製品を保証することは出来ません。お客様は、対象製品と本サービス購入の際には、対象製品及び本サービスの数量をご確認いただくものとし、お客様が購入した対象製品と本サービスの数量に差異がある場合には、本サービス契約は成立しないものとします。なお、本サービス契約の申込を撤回した時の支払い済みの本サービスの料金の返金に関しては、前項記載のAmazon.co.jpの返品ルールに基づいて返金が行なわれます。また、お客様により本サービス契約を解約された時の支払い済みの本サービスの料金の返金に関しては、本規約第15条第2項乃至第4項に基づいて、当社等より本サービスを解約したときの支払い済みの本サービスの料金の返金に関しては、本規約第16条第2項乃至第4項に基づいて、本サービス契約の終了事由に該当する場合の支払い済みの本サービスの料金の返金に関しては、本規約第17条第2項乃至第3項に基づいて、返金が行なわれます。
3. お客様がセット販売商品（Amazon.co.jpが複数の製品をまとめて販売しているものをいいます。以下同じ。）について本サービスをご購入した場合、当該セット販売商品には当社等の定める、本サービスの適用対象外メーカー及び対象外製品が含まれていることがあります。その場合、本サービスは本サービスの適用ができる製品のみを対象とするものとします。

第6章 契約終了事由

第15条 お客様による解約

1. お客様は、当社等が別途Amazonウェブサイトにて定める方法に従い、本サービス契約の解約を申し出ることにより、本サービス契約を解約することができます。
2. お客様が、一括払いプランを選択し、途中で本サービス契約を解約した場合は、別途Amazon

が指定しない限り、当該解約日の翌日以降の未経過期間に相当する料金を日割りで返金します。

3. お客様が、年払いプランを選択し、途中で本サービス契約を解約した場合は、別途 Amazon が指定しない限り、当該解約日が属する年の料金を日割りで返金します。
4. お客様が、対象製品の購入を搬入不可、製品不具合、又は、到着遅延その他合理的な理由により取り消す場合、本規約第 9 条乃至第 11 条に定める本サービスをご利用する前である限り、本サービス契約の加入申込を取り消すことができます。本サービス契約が取り消された場合、お客様が既に料金を支払っているときは本条の定めに従い、返金します。本規約で支払うべき金額を当社等所定の期限までに支払わない場合、お客様による本サービス契約の解約とみなします。

第 16 条 当社等からの解除

1. 当社等は、お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合、催告することなく本サービス契約を解除することができるものとします。この場合、当社等は、お客様から受領した本サービスの料金を返金する義務を負いません。当社等が既に本サービスを提供している場合において、当該サービスに要した費用が返金しない料金の額を超えるときは、当社等は、お客様に対して、当該超過額を限度として補償を請求することができます。
 - (1) 本規約第 5 条に定める料金又は第 23 条に定める違約金その他本サービスにより支払うべき金額を支払期限を経過してもお支払い頂けない場合。
 - (2) お客様による詐欺、重大な不実告知又は重大な虚偽の申告があった場合。
 - (3) 第 22 条（禁止される行為）の他お客様による本規約上の義務の違反があった場合。
 - (4) お客様が反社会的勢力であると当社等が判断した場合。
 - (5) その他本サービスの利用状況が不適當であると当社等が判断した場合。
2. 当社等は、前項の事由を除くお客様による虚偽の申告、不実告知又は債務不履行があった場合、その他当社等が本規約に定める場合には、解約の 30 日前までに、解約日及び解約理由を記載した通知をお客様の住所又は電子メールアドレス（お客様が選択した連絡方法による）に送付します。この場合、当社等はお客様から受領した本サービスの料金を返金する義務を負いません。当社等が既に本サービスを提供している場合において、当該サービスに要した費用が返金しない料金の額を超えるときは、当社等は、お客様に対して、当該超過額を限度として補償を請求することができます。
3. 本サービスの加入手続きが完了した後に、本サービスの対象製品とされた製品が、当社等の定める対象外メーカー及び対象外製品である事が発覚し、修理サービスの提供が不可能な場合には、当社等は、本サービス契約を解除することができるものとします。この場合、当社等はお客様からお支払いいただいた料金を全額返金します。但し、前 2 項に定める場合はこの限りではありません。

例：Amazon 側のシステムの不都合により家電製品以外の製品、あるいは修理不可能な商

品に本サービスが付与された場合。業務用機器等に本サービスが付与された場合、誤ったメーカー保証期間に基づきサービスが提供された場合等。

4. 前項の返金に関しては、本サービス加入時に Amazon が指定した方法にて返金します。なお、この場合の振込手数料は Amazon 負担とします。

第 17 条 本サービス契約の終了事由

1. 以下の事項に該当する場合には、当該時点をもって、本サービス契約は終了します。なお、本規約第 15 条第 1 項及び本条本項第(3)号の規定に従い本サービス契約をお客様の解約により終了する場合、当社等が当該解約終了日以前に本サービスのご利用申込を受け付けていたとしても、原則として当該解約による本サービスの終了と同時に当該ご利用申込は撤回され、本サービスの提供は行われたいものとします。但し、お客様のご利用申込の時期等により、当社等の判断で当該サービス提供が実施される場合があります。
 - (1) 本サービス契約期間が終了した場合
 - (2) 保証期間を通じて、本サービスの提供が 2 回行われた場合。
 - (3) 第 15 条（お客様による解約）の定めに従い、本サービス契約が解約された場合
 - (4) 第 16 条（当社等からの解除）の定めに従い、本サービス契約が解除された場合。
2. お客様が一括払いプランを選択し、本サービスの提供が 2 回行われたことにより前項第(2)号に基づき本サービス契約が途中で終了した場合、別途 Amazon が指定しない限り、当該解約日の翌日以降の未経過期間に相当する料金を日割りで返金します。
3. お客様が年払いプランを選択し、本サービスの提供が 2 回行われたことにより前項第(2)号に基づき本サービス契約が途中で終了した場合、別途 Amazon が指定しない限り、当該解約日が属する年の料金を日割りで返金します。

第 18 条 本サービスの終了

当社等は、お客様に事前に周知又は通知することにより、本サービスの提供を終了する事ができるものとします。本条の定めに従い、本サービスの提供が終了した場合は、当該時点をもって、本サービス契約は自動的に終了するものとします。

第 7 章 運営及び個人情報

第 19 条. 個人情報の使用

1. 本サービスに関連する個人情報の取得及び取扱いについては、Amazon.co.jp プライバシー規約が適用されます。
2. 当社等は、お客様の個人データを下記のとおり共同利用します。
 - (1) 共同利用される個人データの項目
氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先情報、購入商品情報（商品名、型番、

購入日)、延長保証加入状況及び保証期間、問い合わせ内容及び対応履歴、修理及び交換対応に関する情報、保険契約及び保険金請求に必要な情報、並びに本サービス利用に関するログ情報

(2) 共同利用する者の範囲

Amazon、販売店、Asurion

(3) 利用目的

本サービスの提供

(4) 個人データの管理について責任を有する者の名称及び住所並びに代表者の氏名

名称：アマゾンジャパン合同会社

住所：東京都目黒区下目黒 1-8-1

代表者：Jasper Cheung (ジャスパー・チャン)

第8章 責任・適用除外

第20条 間接損害

法律上の請求の原因の種類を問わず如何なる場合においても、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含む）並びに他の財物に生じた損害に関して、当社等は一切の責任を負わないものとします。但し、当社等に故意又は重過失がある場合を除きます。

第21条 本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) お客様又は第三者の故意若しくは過失、メーカー保証の対象外である加工、改造、修理若しくは清掃に起因する故障及び損害
- (2) 記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に係る一切の費用
- (3) 設置、工事が主原因として考えられる対象製品の故障及び損害（施工不良等を含む。）。
- (4) メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する故障及び損害（船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含む。）。
- (5) 天災地変（台風、津波、地震、風水害、落雷及び塩害等を含みますが、これらに限られません。）、火災、感染症、伝染病、疫病、サイバー攻撃、公害、戦争、暴動、内乱、テロ行為、ストライキ、法令又は規則の制定又は改廃、公権力による命令又は処分その他の政府による行為、争議行為、輸送機関又は通信回線等の事故その他の不可抗力によって本サービスの履行等が妨げられた場合、かかる不可抗力によって生じた損害又は不利益
- (6) 消耗品（電池、充電電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット、ベルト、バンド等）又はメーカーが指定する消耗品の交換に係る費用。

- (7) 消耗品単体の故障及び損害。
- (8) メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。
- (9) 通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラム又はその他のソフトウェアに起因する故障及び損害。
- (10) 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が対象製品を保有しておらず、対象製品の状態が確認できない場合。
- (11) 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部品、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）
- (12) 対象製品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含む。）。
- (13) メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する対象製品の故障及び損害。
- (14) 対象製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
- (15) 部品等対象製品の構成部分の一部であって、対象製品中当該部分が無ければ、正常に対象製品が動作しなくなる又は対象製品の本来の仕様を満たさなくなるものが、当社等への対象製品の提供時点で欠落している場合（対象製品の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除く。）。
- (16) 対象製品の付属部品、アクセサリ、周辺機器等の対象製品以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障及び不具合。
- (17) 当社等が修理サービスの依頼を受けた対象製品の点検・診断を実施した結果、当社等が故障の存在を確認できなかった場合。
- (18) 本サービスの対象外に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用、修理見積費用等。
- (19) 部品交換を伴わない調整、その他手直し修理、保守、点検、検査、作業等（清掃、オーバーホール、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）。
- (20) お客様ご自身で付加されたラベル・シート・カバー類、塗装・刻印等を元の状態に復旧する費用。
- (21) 本サービス以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）又は保険の制度により補償される場合。
- (22) 当社等を経由せず、修理又は交換をご依頼された場合。
- (23) 対象製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの本サービスの修理・交換依頼、及び、日本国外の住所への本サービスの修理又は交換依頼。
- (24) 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害。
- (25) 核燃料物質若しくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する故障及び損害。

- (26) 戦争（宣戦の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する故障及び損害。
- (27) 対象製品の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。
- (28) 対象製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる等）の修理をご依頼された場合や、対象製品のシリアル番号が確認出来ない場合（但し、火災等の当社等が対象と認める場合や、製品の内蔵データ等から対象製品と同一と確認が出来る場合を除く）
- (29) welcome E メールに記載された保証登録番号、及び「amazon.co.jp」での本サービス購入時の注文番号が当社等にて確認できない場合。
- ※本サービス購入時の「amazon.co.jp」での注文番号は、「amazon.co.jp」のアカウントサービスに、本サービスご購入時の E メールアドレスにてサインインしていただき、「注文履歴」から確認する事ができます。
- (30) ご使用中に生じる外観上の変色、傷、汚れを含む損害（ケース・ベゼル・ブレスレット・クラスプ・風防・サファイアクリスタルガラス・リュース・ボタン・ダイヤル・文字盤・針・及びダイヤモンド等の宝飾部品）。※対象製品が腕時計の場合に適用。
- (31) 時間の差異が、当社等の基準内（機械式：日差±60 秒、クォーツ式：月差±60 秒）の場合の調整、分解清掃等の作業。※対象製品が腕時計の場合に適用。

第9章 禁止事項

第22条 禁止される行為

お客様は、本サービスをご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- (1) 本サービスのご利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
- (2) アカウント又はパスワードの不正利用等、本サービスの利用目的以外での使用
- (3) 他人になりすまして、本サービスを利用すること
- (4) 当社等又は第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為
- (5) 法令、本規約、本サービス契約等又は公序良俗に違反する行為

第23条 違約金

以下の項目のいずれかに該当した場合は、別途当社等が指定する期日までに、当社等が別に定める方法により、お客様は、違約金（返還されない対象製品の価値に基づく）を当社等にお支払いいただく場合があります。

- (1) 修理依頼した故障製品を送付期限内に当社等に送付しなかった場合
- (2) 初期不良の交換品を送付期限内に当社等に送付しなかった場合
- (3) 回収した故障製品が、事前に当社等に登録した対象製品と異なる場合
- (4) 回収した故障製品が、本サービス対象外であることが判明し、お客様が受領した交換製品を当社等指定の期限までに返却しない場合

(5) 本サービスの定めに違反して本サービスのお申込みをした場合

第 24 条 損害保険

1. 当社等は、本サービスの運営を担保するために、保険会社と保険契約を締結します。当該保険契約の締結履行、保険金請求手続その他に関し、お客様は何ら異議を述べないものとします。
2. 当社等は、お客様からの対象事故による修理依頼があった場合、前項の保険契約に基づき保険会社に対し保険金を請求することがあります。その為、故障の発生状況によりお客様に対しても保険会社の調査が入る場合があります。

第 25 条 準拠法

本規約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本法を準拠法とします。

第 26 条 合意管轄

本規約に関連して発生した当社等とお客様の間の一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

Amazon 製品保証サポートセンター

受付時間：9：00～20：00（365 日対応）

URL：Welcome E メールに記載