

島村楽器 電子ピアノもしもの安心保証 保証規約 2019年10月28日適用

電子ピアノもしもの安心保証サービス規約

本規約は、島村楽器株式会社(以下「当社」という)が『電子ピアノもしもの安心保証』(以下「保証サービス」という)の対象とする新品の製品であり、かつ本保証サービスが申し込まれた領収書(オンライン販売の場合は電子メール)を加入者証とし、これに記録されている製品(以下「本製品」という)につき、保証サービス期間中(第4条に定める期間をいう)に、(1)製品取扱説明書に従った使用状況下で故障が発生した場合、メーカー保証書に記載されている内容および以下の条項に基づいて、無料修理サービス(以下「延長保証サービス」という)が提供される条件と、(2)偶然、外来の事故(水濡れや衝撃等)に伴う機能不具合に無償修理サービス(以下「アクシデンタル保証サービス」という)が提供される条件を定めるものです。また、当社は、本製品がメーカーの出張修理対象製品である場合に限って、出張修理を行います。出張修理対象製品の場でも、メーカーが認容地としての離島および都府県の出張料(宿泊費を含む)および脱着費(製品本体外の工事費、材料費および経費等を含む。以下同じ)は、保証サービス加入者(以下「加入者」という)が負担するものとします。なお、当社は、保証サービスの業務を当社の指定する運営会社へ委託しています。本保証規約は店舗での発行および島村楽器オンラインストアホームページよりご案内します。

第1条『対象製品』

対象製品	対象条件
電子ピアノ(キーボードを除く)	日本国内で修理可能なメーカーであり、メーカー保証期間が1年以上付与されている製品

第2条『保証範囲』

(1) アクシデンタル保証サービスおよび延長保証サービスが受けられる保証範囲は、電気的な動作を伴う部分と機械的な動作を伴う部分(以下「機能部品」という)で、機能部品に動作不良が伴う不具合が発生した場合、部品交換あるいは補償によって無償修理を提供します。

(2) 本保証が明記に定める対象外外部品の交換、およびこれに起因する対象部品の交換は保証対象外となります。

第3条『保証サービスの開始』

当社は、保証料金の受領後、遅滞なく、領収書、販売説明書を書面(オンライン販売の場合は電子メール)により発行します。保証サービスの開始は、第4条の通りとします。

第4条『保証サービスの期間』

保証プラン	保証期間
アクシデンタル保証サービス	メーカー保証開始日(簡易送付日)が満する月の翌々月1日に始まり、60ヶ月で終了します。
延長保証サービス	メーカー保証期間終了日の翌日に始まり、メーカー保証開始日から60ヶ月で終了します。
早見表	メーカー保証開始 保証サービス終了(60か月:5年)
免責期間	アクシデンタル保証サービス(最大5ヵ月)
	メーカー保証期間 延長保証サービス(最大4ヵ月)

第5条『保証限度額』

保証限度額と回数および以下の通りとします。保証期間外に発生した故障については、保証サービスは適用されません。

保証プラン	修理回数	保証限度額
アクシデンタル保証サービス	1回	10万円(消費税込)まで ※但し、製品本体購入価格(消費税込)を上回らないこと
延長保証サービス	無制限	累計修理金額が製品本体購入価格(消費税込)まで

※メーカー保証期間中に初期不良等でメーカー販売店より代替品が提供された場合でも、保証サービス期間に変更されないものとします。なお、保証サービス期間中であっても、本製品のメーカー保証期間中はメーカー保証が優先されメーカー保証対応とします。

第6条『修理の依頼』

保証サービス期間中に、本製品の取扱説明書および本体貼付付けラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で本製品に故障が生じた場合、加入者はコールセンター(保証規約、保証シール、島村楽器オンラインストアホームページ掲載)に修理を依頼することとします。

アクシデンタル保証サービスを受けようとする場合は、偶然な事故の発生状況等をできるだけ詳しく説明していただきます。ご説明内容が不十分であると保証できないことがあります。

【ご注意】

※保証サービス期間中に発生した故障につきましては、速やかに修理のご依頼と修理実施の予約を依頼いたします。修理のご依頼日より90日以内で修理実施できなかった場合は、当該修理のご依頼は撤回されたものと見做します。また、保証サービス期間中に発生した故障でも、保証期間終了後のご依頼は無効となりますのでご注意ください。
※修理費用が保証限度額を超えた場合は、超過した分の費用(消費税を含む)は加入者の負担となります。

島村楽器「もしもの安心保証」修理受付センター

TEL : 03-5619-1980

受付時間 平日 9:00~18:00(土、日、祝、年末年始を除く)
【お預かり】修理手配には、「メーカー名と型番」情報が必要です。事前にご確認いただきご連絡ください。

第7条『報告義務』

- 延長保証サービス期間終了前、加入者情報(氏名または連絡先(電話番号・住所等))に変更があった場合は、購入店に連絡し必要な変更手続きを依頼するものとします。
- メーカーより本保証サービス以外で対象製品に対する代替品が提供された場合は、購入店に連絡し必要な変更手続きを依頼するものとします。
- 前項に關して連絡が為されない場合、保証サービス期間内であっても、保証サービスの対象とならない場合があります。

第8条『代替品の提供』

- 延長保証サービスまたはアクシデンタル保証サービスによる保証修理を実施する場合、1回の修理費用見積額が本製品の購入金額(消費税込)を超過する場合(アクシデンタル保証サービスの場合は購入価格が10万円税込以下)や、修理が不可能な場合(メーカーによる部品の供給を受けられない場合等)は、当社が指定する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場合があります。この場合、使用した延長保証サービスもしくはアクシデンタル保証サービスのいずれかが終了するものとし、保証サービスの保証料金の返金が行われないものとします。
- 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その他の指定を行うことはできないものとします。
- 第1項の場合、代替品の提供の際にかかる脱着費、送料および法令に基づき要求される廃家電処理のために必要な費用等は、加入者の負担とします。

第9条『アクシデンタル保証サービスの対象外となる事由』

次の場合は保証サービス期間中であってもアクシデンタル保証サービスの対象とならないものとします。

- 故意または重大な過失による本製品の損害
- 偶然、外来の事故が伴わない、または起因しない損害
- 製品の発送場所から受け取り場所までの間の輸送中に生じた表面的又は製品の機能面に影響のない損傷
- 火災・地震・水害・落雷・その他天災、煙害・ガス害、公害、異常電圧
- 延長保証サービスで保証される損害
- 上記(1)から(5)までの他、第10条及び第11条に定めるもの。但し第10条(1)イ、ロは適用されないものとします。

第10条『延長保証サービスの対象外となる事由』

次の場合は延長保証サービス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。

- 第6条の手続き以外で本製品の修理を依頼された場合。
- 延長保証に契約情報と修理依頼製品に相違がある場合。

- 本製品を譲渡または販売し、所有者および使用者が変更(同居の家族への変更を除く)になった場合。
- 本製品の取扱説明書に記載された、お手入れ、調整(清掃、リカバリー、バージョンアップ、設定等)の範囲に該当する場合。
- 故障の原因が、本製品本体以外の設備箇所(電源・電源、配管等)にある場合。
- 取付工事と起因して本製品に不具合が生じた場合。
- 通常使用に支障の無い範囲(外観不良、錆、傷、カビ、やつれ等)に該当する場合。
- 本製品のメーカーの責に起因した故障または損傷の場合。
- お買い上げ後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた、本製品の故障または損傷である場合。
- (10) 一般家庭以外(例えば、業務用、音楽教室、車庫、船舶への搭載等)での使用によって、通常よりも過酷な使用状況下で発生した不具合。

- 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本製品の故障または損傷。
 - 管理の不備、増設または改修行為等によって生じた本製品の故障
 - 増設機器、周辺機器、ソフトウェアとの併用による動作の不具合。
 - 使用上の誤り(取扱説明書記載以外の使用)、維持・管理(メーカーが定める定期的清掃等含む)の不備または改造
 - 虫食い、ねずみ食い、変質・変色、その他類似の事由。
 - 落下、衝撃、水濡れ、電池漏洩による場合。
 - 火災・落雷・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。
 - 地震・津波・噴火・地震変動・地震沈下・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。
 - 盗難、置き忘れまたは紛失による場合。
 - 核燃料物質(使用済燃料を含む。以下同じ)若しくは核燃料物質によって汚染された物(原子核分裂生成物を含む)の放射性や爆発性、その他の有害な特性またはこれらの特有による事故。
 - 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武裝反乱・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によって著しく平和が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態)。
 - 故意・過失による場合。
 - 本製品のメーカーがリコール宣言を行った後、リコールの原因となった部位に故障または損傷が生じた場合。
 - 修理の依頼が、保証サービス期間の終了後になされた場合。
 - 本製品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の場合。
 - 本製品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、診断費用および諸経費。
 - ハードディスク、SSD等の記憶媒体の不良に起因して本製品に記録されたデータが破壊された場合。
 - 消耗部品(バッテリー、フェルト等)メーカーの定める消耗品の交換、および、これに起因する場合。
 - 本製品の機能および使用の際に影響の無い損害(外観不良、音色等の感覚的違和感、液晶の画面劣化やドット抜けおよび輝度低下を含む。)である場合。
※但し、メーカーが調査結果から明らかに故障と判断する場合はこの限りではない。
 - 本製品の付属部品(ケース、キャップ、カバー等を含む)、周辺機器、アクセサリ、ソフトウェア等、本製品に同梱されていない製品の故障や損傷に起因した故障または損傷である場合。
 - 修理の際に脱着、搬入出等の追加作業(設備工事費、クレーン作業費)が生じる場合の諸経費等。

第11条『謝辞賠償等』

次の損害等については、保証サービスの対象とならないものとします。

- 本製品の故障または損傷に起因して他物(ソフトウェアを含む)に生じた故障、若しくは損傷等の損害。
- 本製品の故障または損傷に起因して、本製品、その他の財物が使用出来なくなったことによって生じた損害。
- 本製品の故障または損傷に起因して身体生じた傷害(傷害に起因する死亡および精神的・経済的損失を含む)。

第12条『出張費用』

保証サービス期間内であっても、メーカーが定めた離島および都府県への出張修理については、出張に要する費用を加入者が負担するものとします。

第13条『遵守義務』

加入者が本規約の定めと違反し、当社が保証サービスを提供することに對し著しい損害を与えたと当社が判断した場合、当該加入者は保証サービス期間内であっても保証サービスの提供を受けられない場合があります。

第14条『解約およびキャンセル』

- 加入者は、保証サービスを解約することができます。この場合、加入者は、購入元販売店に解約の申出を行うものとし、所定の手続きにより、解約することができます。保証サービス開始後の保証料の返金が行われないものとします。
- 本製品のキャンセルや保証サービスのキャンセル(売買契約の間違い等に伴う解除)に伴い、保証サービスも解約する場合、前項の規約が適用されないものとします。この場合においては、加入者は、当社に連絡することにより、保証料金全額の返金を受けることができるものとします。なお、解約の申出の際すでに修理が行われているもの(修理依頼中のものを含む)については、当該返金が行われないものとします。
※返金に伴う振込手数料は加入者の負担とし、解約手数料を差し引いた金額が銀行口座に振込まれるものとします。

第15条『製造物責任』

当社は本製品のメーカー、輸入者、加工業者ではなく、製造物責任法第3条の責を負うものではありません。

第16条『見解相違の場合』

故障および損害の認定などについて、当社および運営会社と加入者等の間で見解の相違が生じた場合、当社が中立的な第三者の意見を求める事ができます。

第17条『その他留意点』

- 記憶装置を持つ製品(HDD、SSD等の記憶媒体)のデータに関しては、加入者自身の責任において管理を行うものとし、当社は、当該データの消滅等に関して一切責任を負わないものとします。
- 当社は本規約について予告なしに変更する権利を有しているものとし、加入者はそれを予め承諾したものとします。

第18条『保証サービスの適用』

保証サービスは、日本国内において販売され、日本国内において使用される本製品のみ有効とします。Effective Only in Japan

第19条『個人情報の取扱い』

当社は、保証サービス申し込みに関し保証契約が成立した場合、氏名、住所等、契約者の個人情報を含む内容に関し、保証サービスを円滑に運営する目的で取得します。また、保証サービスを円滑に運営するために当社が提携または保証サービスの運営を委託するものに対し情報の提供を行います。提供及び委託をする場合、当社は提供先及び委託先と秘密保持を含む個人情報の取り扱いに関する契約を締結します。本申込に相違がある場合は保証サービスの一部または全部が受けられない場合があります。

■個人情報に関する開示等の請求は、下記までご連絡ください

島村楽器株式会社 個人情報の取扱いに関するお問い合わせ窓口
https://www.shimamura.co.jp/support/agreement.html
上記Webよりフォームでお問い合わせ頂いた内容を確認の上、弊社スタッフよりご連絡申し上げます。

■別表『保証対象外部品』

カテゴリ	対象外部品
消耗品	バッテリー(電池)、電球、真空管、干渉剤、防音剤、フェルト
機能部品以外	製品外装部品(塗装、材質など)、表皮、クッション、脚、カバー類、製品に同梱されていない別売品・アクセサリ類(ヘッドホン、USBメモリ等。)マット(じゅうたん)