別紙3-2-3　サービス規約（一般用）第3版

ぷらら補償サービス規約（一般用）

補償約款　第三版（改訂　平成27年11月24日）

ぷらら補償とは、株式会社NTTぷららが、お客さまが加入したサービスプランにおいて定められた期間、対象商品が故障した際に損害を補償するサービスです。この規約は、お客さまが加入したサービスプランの内容について適用されます。

第1条　　定義

本契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) 弊社：株式会社NTTぷららをいいます。

(2) 対象商品：お客さまが弊社の運営するオンラインサイトまたはひかりTVショッピングで購入した商品のうち、弊社が指定した商品で、お客さまが本契約の対象として契約締結した商品をいいます。

(3) メーカー保証：対象商品を製造した会社が行う保証をいいます。

(4) お客さま：対象商品の所有者または対象商品の譲渡を受けた譲受人をいいます。

(5) 故障：対象商品の正常な使用状態（取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載の注意書等がある場合は、それらに従った使用状態）において、部品、材料または製造上の問題等により生じた故障をいいます。アクシデント補償プランについては、対象商品の落下、水濡れまたは画面のひび割れ等の偶発的事故により生じた故障を含みます。

(6) 購入価格：お客さまが購入した対象商品の単品購入価格（消費税を含みます。）をいいます。

(7) 修理費用：修理サービスにおいて、対象商品の修理のために必要となる部品代、工賃をいいます。また、本約款第4条において弊社が送料または出張費を負担する場合には、当該送料または出張費を含みます。

(8) 指定サービスセンター：弊社が本契約のために、修理業務等の委託を行うサービスセンターのうち、弊社がお客さまより修理または交換の依頼を受けた際に指定するサービスセンターをいいます。

(9) 本契約：お客さまが対象商品について加入したサービスプランを内容とする、この規約に基づくお客さまと弊社との間の契約をいいます。

(10) 補償期間：第5条に定める期間または本契約の終了時までのいずれか短い期間をいいます。

(11) アクシデント補償プラン：修理サービスのうち、弊社があらかじめ指定する対象商品について、本条第5号に定める故障を修理することを内容とするサービスプランをいいます。

第2条　　修理サービスの補償内容

1. 修理サービスにおいて、弊社は、お客さまに対し、補償期間中に発生した故障について、本契約に基づいて、弊社の費用負担によって修理することを保証します。なお、対象商品にメーカー保証がある場合は、メーカー保証の内容に準拠して、弊社の費用負担によって修理することを保証します。純正品による修理が不可能であるか、純正品以外の部品を使った場合に廉価で修理可能になる場合には、純正品以外の部品を対象商品の修理のために使用することができるものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、弊社において対象商品が修理不可能と判断した場合（修理不能な場合または修理費用が購入価格を上回る場合をいいます。）、弊社による費用負担によって、お客さまに対し、代替品（対象商品と同一機種の商品または同一機種の商品が入手困難な場合は同等の商品。なお、同等の商品とは、同一用途の商品の中から、対象商品の購入価格の範囲内の同機種品もしくは同等品をいいます。以下、同様とします。）を提供するか、または購入価格相当額のポイント等を交付いたします。

3. 修理サービスに基づく1回の修理における弊社の費用負担の上限、及び責任の総額は、対象商品の購入価格とします。

4. 修理の実施、代替品の提供、またはポイント等の交付の有無を問わず、購入価格相当額を弊社がお客さまに補償した場合、弊社は、修理サービスに基づいて負うすべての義務を履行したものとします。また、いずれの方法を取るかは弊社独自の裁量によるものとします。

第3条　　交換サービスの補償内容

1. 交換サービスにおいて、補償期間中に故障が発生した場合、弊社の費用負担によって、お客さまに対し、代替品を提供するか、または購入価格相当額のポイント等を交付いたします。また、いずれの方法を取るかは弊社独自の裁量によるものとします。

2. 交換サービスに基づく弊社の費用負担の責任の総額は、対象商品の購入価格とし、代替品を提供するか、または購入価格相当額のポイント等を交付することにより、弊社は、交換サービスに基づいて負うすべての義務を履行したものとします。

第4条　　修理または交換の際の送料・出張費用の負担

1. 弊社が対象商品の送付を指示した場合には、指定サービスセンターとの間の対象商品の運搬にかかる費用を、弊社が負担いたします。

2. お客さまが対象商品の修理または交換を依頼する際に、指定サービスセンターへ対象商品を自らご持参いただいた場合には、お客さまの費用負担となります。

3. 対象商品のメーカー保証において、メーカーが対象商品の修理のために作業員を派遣することを保証している場合は、修理サービスにおいても、弊社の費用負担において、作業員を派遣して対象商品の修理を行います（以下「出張サービス」といいます）。対象商品について出張サービスが必要である場合、弊社は、作業員をお客さまの対象商品が所在する場所に派遣し、(i)指定サービスセンターでの修理のために対象商品を引き取るか、または(ii)その場で対象商品を修理いたします。

第5条　　補償期間

1. 修理サービス

(1) 延長補償プランの場合： 補償期間は、メーカー保証満了後から、最長4年の期間で、ご加入のサービスプランによって定められている期間とします。但し、補償期間満了時にお客さまの対象商品が指定サービスセンターにおいてサービスを受けている場合、補償期間は、対象商品の修理が完了する日まで延長されるものとします。

(2) アクシデント補償プランの場合： 補償期間は、対象商品購入日からメーカー保証期間を含み最長2年間で、ご加入のサービスプランによって定められている期間とします。但し、補償期間満了時にお客さまの対象商品が指定サービスセンターにおいてサービスを受けている場合、補償期間は、対象商品の修理が完了する日まで延長されるものとします。

2. 交換サービス

補償期間は、メーカー保証満了後から1年の期間とします。

3. 前2項の規定にかかわらず、本契約の規定に従い、弊社の費用負担によって、代替品を提供するか、または購入価格相当額ポイント等を交付した場合には、その時点で、本契約は終了するものとします。

第6条　　メーカー保証の優先

対象商品の故障がメーカー保証の対象となる場合は、メーカー保証の適用を優先いたします。

第 7条　　補償が受けられない場合

1. 次の各号に該当する場合、本契約による補償が受けられないものとします。

(1) 対象商品の補償対象となる故障以外の損害、付随的損害または間接的損害（本契約に基づくサービスの提供の遅滞により生じたものまたは対象商品が指定サービスセンターにある期間あるいは部品の待機中である期間中に対象商品を利用できなかったために生じた損失を含みますがこれらに限りません。）

(2) 対象商品及び加入したプランが記載された加入証が改ざんまたは改変された場合

(3) 補償期間満了後に生じた故障

(4) 補償期間満了後30日以内にご報告いただかなかった補償期間内に生じた故障

(5) 対象商品について取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載の注意書等がある場合に、当該取扱説明書または注意書等に従わないことにより生じた損害

(6) お客さまの故意または過失により生じた一切の損害、但し、アクシデント補償プラン対象商品における、対象の故障は除きます。

(7) 盗難、紛失・置忘れ、詐欺・横領及び第三者の加害行為による損害

(8) 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損害

(9) 天災または不可抗力（地震、噴火及び津波を含みますがこれらに限りません。）により生じた損害

(10) 他の保証制度（保険を含みます。）により求償可能な損害

(11) 対象商品のメーカーがリコール宣言を行った後の、リコール原因となった部位に係る修理

(12) 対象商品の不当な修理（弊社の了解なく指定サービスセンター以外で修理され

た場合を含みます。）、対象商品に認められていない加工、改造（シリアル･ナンバーの除去及び改変を含みます。）がなされた場合の損傷
(13) サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色、電池の液漏れその他類似の事由に起因する損害
(14) 動物及び昆虫に起因する損害
(15) かき傷・すり傷・剥離・凹みなど使用上支障のない外観の傷その他類似の不具合
(16) 消耗品（バッテリー、電池、その他メーカー保証書にて消耗品と定義されているもの。）の交換
(17) 日本国外で生じた故障
(18) 対象商品を第三者にレンタルまたは転売した場合
(19) 対象商品の装飾品、付属品類、周辺機器(対象商品のケーブル・アダプター類を含みます。) 、リモコン、ソフトウェア、アクセサリー等本体以外の付属品に単独で生じた故障
(20) 戦争、侵略もしくは外敵の行為、対立、内戦、反乱、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウトまたは内乱に起因する損害
(21) 国または地方公共団体による公権力の行使（差押及び押収を含みますがこれらに限りません。）に起因する損害
(22) 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含みます。）もしくは核燃料物質に汚染された物質（核分裂産出物を含みます。）に起因する損害、またはこれらの性質による事故に起因する損害
(23) 対象商品の輸送中に生じた損害
(24) 本補償における修理以外に発生した商品の取り付け、除去または再取り付けにかかる費用
(25) サイズまたはフィット感に関する不具合
(26) コンピューター・ウィルス、データの損失もしくは破損、ならびに/またはソフトウェア及びオペレーティング・システムの復元に起因する損害
(27) すべてのソフトウェア（カスタマイズされたまたはお客さまの所有しているソフトウェアを含みます。）、及び誤作動ソフトウェアまたは不良ソフトウェアであると確認されたすべてのソフトウェアのエラーに起因する損害

第8条　　本契約の成立および補償料
お客さまが対象商品の購入と同時に、弊社に対して、どのサービスプランに加入するか選択した上で、その補償料を一括にて支払うことにより、本契約が成立するものとします。

第9条　　補償請求の手続き
1. 対象商品に故障が発生した場合には、遅滞なくぷらら補償サービスセンター（0120-331-461）にご連絡下さい。その際、どの対象商品に対してサービスが必要であるか、また対象商品の不具合の状態、及び発生事由をご説明下さい。
2. 修理または交換サービスを受けるために、対象商品をご提出いただきます。
3. 故障時の修理の際、ハードディスクの交換、初期インストール作業（標準出荷状態）等、お客様が記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアは消去される場合があります。必ず、定期的にまたは修理を依頼される前に、バックアップしておいてください。記録内容が変化・消失したことによる損失・損害などの請求につきましては、一切その責任を負いかねます。

第10条　　対象商品の所有権の移転
本契約に基づき、弊社において対象商品を修理した場合における故障部品、または対象商品を交換した場合における故障した対象商品の所有権は、すべて弊社に帰属することとします。交換の場合に、弊社が対象商品の交付を請求しない場合及び対象商品を受領しない場合は、お客さまにおいて、対象商品を適切に処分していただきます。この場合、対象商品の処分費用は、お客さまが負担するものとします。

第11条　　解除

1. 対象商品の返品を伴わない本契約の解除をお客様が希望する場合には、ぷらら補償サービスセンター（0120-331-461）に連絡をし、必要な手続きをおとりください。
2. お客様が本契約を解除した場合、弊社は、以下のとおり、補償料をぷららポイントにて返還いたします。
(1) お客様がメーカー保証期間中に本契約を解除する場合、お客様は、補償料の全額の払い戻しを受けるものとします。但し、アクシデント補償プランの場合は、加入日を保証開始の起点日とし、次号の計算式を適用いたします。
(2) 弊社の補償期間が開始した後にお客様が本契約を解除する場合、以下の計算式に基づき算出した額の払い戻しをするものとします。

補償料×プラン残存日数／365（補償期間が複数年の場合には、その年数に365を乗じた日数)－実施された修理の費用

※1円未満の端数が生じた場合には、四捨五入するものとします。
3. 弊社は、下記の事由により、本契約を解除することができます。但し、本項第1号の場合は事実でないことを告げた時点以降、本項第2号の場合はその修理の開始時点以降に発生した故障について、弊社は本契約に定めるサービスを行いません。この場合に、その故障につき解除日前にサービスを行っていたときは、弊社は、当該サービスに係る相当額の返還をお客さまに請求することができます。
(1) お客さまの詐欺またはお客さまが補償請求の際に重要な事実（第7条に列挙されている補償が受けられない場合に係る事実をいう。）について、故意または重大な過失によって事実でないことを告げた場合
(2) お客さまが対象商品を弊社に無断で修理を行った場合
4. 弊社が本契約を解除する場合、弊社は、解除日の少なくとも30日前までに書面にてお客さまに通知するものとし、当該通知には、解除日及び解除の理由を記載するものとします。

第12条　　譲渡
お客さまは、ぷらら補償サービスセンター（0120-331-461）に連絡し、所定の情報（契約番号、移転日、新所有者の氏名、住所及び電話番号を含む。）を提供することにより、対象商品の新所有者に対し、本契約の残存部分を譲渡することができます。

第13条　　損害保険契約の加入
弊社または委託会社は、本契約の規定に基づく弊社の義務の履行に関して、損害保険会社の損害保険に加入する場合がございます。

第14条　　個人情報
1. 弊社及び委託会社は、プライバシーポリシーに従い、お客さまの個人情報を保護する手段を講じるものとします。
2. 弊社及び委託会社は、次の場合以外には、お客さまの個人情報を第三者に開示または提供しないものとします。
(1) お客さまご本人の同意がある場合
(2) 法令に基づく場合
(3) 業務を履行する上で必要な範囲内で、修理業者などの業務委託先に提供する場合
3. お客さまは、弊社及び委託会社が損害保険会社との間で締結する損害保険契約に基づき、お客さまの個人情報を損害保険会社に提供することに同意するものとします。

第15条　　準拠法
本契約は、日本法に準拠し、これに従って解釈されるものとします。

本サービス補償期間内の対象商品の故障についてはぷらら補償サービスセンターへご連絡ください。

株式会社 NTTぷらら
◆お問い合わせ先： ぷらら補償サービスセンター
フリーダイヤル 0120-331-461 （受付時間 10:00～21:00 年中無休）