

## ぷらら補償サービス規約

### (スタンダードプラン(月額払い))

補償約款 第二版(制定施行 平成29年12月1日)

株式会社NTTぷらら(以下「弊社」といいます。))は、お客さま(第1条に定義します。))に、対象商品(同前)について、本利用規約に基づき延長補償サービス(以下「本補償サービス」といいます。))を提供します。

#### 第1条 定義

本利用規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) お客さま: 弊社と本契約を締結された方をいいます。
- (4) 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及び火災・落雷により生じた故障をいいます。
- (5) 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。
- (6) サポート料金: 本補償サービスに加入いただくお客さまに、補償期間中毎月お支払い頂く代金をいいます。
- (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、本利用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でのいずれか短い期間をいいます。

#### 第2条 補償内容

1. 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り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、本契約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 本補償サービスのご利用料金等

1. 本補償サービスのご利用にあたっては、弊社の定めるサポート料金が必要になります。適用されるサポート料金は、弊社の運営するオンラインサイトまたはひかりTVショッピング商品購入ページ及び「マイページ」内の「ぷらら補償」に記載するとおりです。
2. お客さまは、前項に定めるサポート料金を、弊社指定のクレジットカード払いにてお支払いいただきます。なお、支払期日を経過しても支払いがない場合、本補償サービスをご利用いただくことができません。また、クレジットカード発行会社の遅延損害金が発生しますので、お客さまご自身で当該クレジットカードのご利用約款等をご確認いただくなど、十分ご注意ください。

#### 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. 補償期間は、メーカー保証満了後から、最長9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、火災・落雷による故障については、本契約成立日から、最長10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。なお、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. 前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、購入価格相当額の修理を実施するか、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、補償期間は終了するものとします。
3. 本契約は、第1項記載の補償期間の満了、前項記載の補償期間の終了又は第1条に基づく解除をもって終了します。

#### 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。そのため、本補償サービス期間中であっても、別途弊社の定めるお手続きをお願いする場合がございますのでご了承ください。

#### 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に記載された加入証が改ざんまたは変更された場合
  - (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
  - (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) 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。但し、火災及び落雷を除きます。))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変更を含みます。))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・ウイルス、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様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

本契約は、お客様が対象商品を購入すると同時に申し込みいただけます。対象商品を購入する際、補償サービスプランを選択したうえでお申込みください。弊社がこの申込みを承諾した場合、本契約は、対象商品の売買契約の成立と同時に成立するものとします。なお、対象商品の売買契約の成立日は、弊社の運営するオンラインサイトまたはひかりTVショッピング商品購入ページ及び「マイページ」内の「ぶらら補償」で、ご確認ください。

#### 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、遅滞なくぶ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。代替品提供又はぶららポイント交付の場合に、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、お客様において、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、お客様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、マイページ上から、又は、ぶらら補償サービスセンター(0120-331-461)に連絡をし、弊社所定の必要な手続きをおとりください。手続き完了日の属する月の末日で本契約は終了いたします。なお、月の途中で解除のお申し出をいただいても、当月分のサポート料金全額をお支払いいただきますのでご注意ください。また、契約終了時点で未払いのご利用料金がある場合には、速やかにお支払いいただくか、予め弊社が請求した日に一括してお支払いいただきます。
2. 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す。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様に請求することができます。

(1) お客様の詐欺またはお客様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) お客様が対象商品を弊社に無断で修理を行った場合

(3) お客様が弊社指定の期日までにサポート料金の支払いを行わなかった場合

(4) お客様が第12条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、弊社がその是正を催告したにもかかわらず相当期間内に当該行為が是正されなかった場合

3. 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様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。

4. 事由の如何を問わず、本契約が解除された場合には、本保証サービスに再加入いただくことはできませんのでご注意ください。

#### 第12条 禁止事項

お客様は、本補償サービスのご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- (1) 本補償サービスの利用申込時、その他本補償サービスの利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
- (2) 他者になりすまして本補償サービスを利用すること
- (3) 弊社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又は侵害するおそれのある行為
- (4) 第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
- (5) 弊社又は第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損する行為又はそのおそれのある行為
- (6) 弊社の営業活動を妨害する行為又はそのおそれのある行為
- (7) ユーザーID又はパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本補償サービスの利用目的以外での使用
- (8) 上記各号の他、法令、本利用規約又は公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為

#### 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、お客様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、お客様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) お客様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. お客様は、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、お客様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 委託

弊社は、本補償サービスに関する業務の全部又は一部を業務委託先に委託することができるものとし、また業務委託先がこれを再委託先に再委託することを同意することができるものとします。

#### 第16条 変更

本利用規約を変更する場合、弊社は、お客様に、変更後の本利用規約の内容及び当該変更の効力の発生時期を適切な方法により告知いたします。

#### 第17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ぶ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ぶらら

◆お問い合わせ先: ぶ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 10:00~19:00 年中無休)