

## 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) 「無料修理」とは、この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）、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、給排水管との連結部を含みます。

### 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 (無料修理)

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、この約款に基づき、無料修理を実施します。

- (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9条の定め該当しないこと

2. 当社は、前項各号に該当することが確認できない場合またはお客様と当社の間で無料修理の範囲、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な場合は、無料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、無料修理の対象となりません。

4. 無料修理は、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、対象機器を無料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ず。以下、同様とします。）の修理・取り付け・撤去に要する費用等
- (3) 消耗品（電池またはパッキング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用
- (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、無料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) 第4条第4項の規定により対象機器を代替品と交換した場合の当該対象機器の撤去・廃棄にかかる費用
- (9) その他前各号に類似する費用

### 第6条 (修理限度額)

無料修理について、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、当社はその旨をお客様に通知し、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問いません。

2. 修理費用のうち前項に定める修理限度額は、部品代、機器代、材料費、人件費、交通費、運搬費およびその他修理・交換のために要した費用を合計した金額に対して適用します。

### 第7条 (有料修理の対象)

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、無料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（以下、このときに成立する契約を「有料修理契約」といいます。）。

- (1) 対象機器本体の変質・変色・磨耗・劣化・破損
- (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、さび・水垢等異物の流入または凍結
- (4) 対象機器本体および備え付けのフィルターの詰まり・破損、さび・水垢等異物の流入
- (5) 対象機器の液晶部位のドット落ち
- (6) 過度の冷暖房・加温によるもの
- (7) 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
- (8) お客様または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
- (9) 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
- (10) メーカーによる指定外の燃料・不純燃料の使用
- (11) 対象機器の物理的な移動や落下によるもの
- (12) 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・管理にかかる契約不適合・不良・不具合によるもの
- (13) 対象機器の取り付けにかかるとの配線・配管工事の不良または対象機器の据付不良によるもの
- (14) 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
- (15) 動物・虫等による対象機器への侵入または破損によるもの
- (16) その他前各号に類似する事由

### 第8条 (有料修理契約における契約不適合責任)

有料修理契約に基づいて実施した修理が種類または品質に関して同契約の内容に適合しないもの（以下、「契約不適合」といいます。）であるときは、お客様は当社に対して対象機器の修補を請求することができ、当社はこれに応じるものとします。ただし、当社がかかる責任を負うのは、保証書に定める保証期間内に、お客様から当社に対して具体的な契約不適合の内容を示した通知がなされた場合に限りです。

2. お客様は、前項に定める契約不適合を理由として、修理費用等の減額請求または損害賠償の請求をすることはできません。

### 第9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、建設工事保険等の損害保険もしく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また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、リコールの原因となった対象機器の部位にかかる購入・修理・取り付け・撤去等に要する費用等。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、無料修理・交換・返金などの措置を行うことをい、法令によるものと製造者・販売者による自主的なものを問いません。
- (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・公害および漏電・異常電圧・異常ガス圧・異常温度・異常湿度、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物件から移動させる必要がある場合の修理費用等
- (7) 修理手配時点において、修理のための部品の供給を国内で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10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もしく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11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物件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物件が廃棄、消滅または取り壊された場合
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たい事情が発生した場合には、当社は、何らの催告を要せずして本サービスを終了することができます。

### 第12条 (サービスの中止・中断等)

当社は、システムの保守もしくはメンテナンス、または通信回線、通信手段もしくはコンピュータの障害等による当社のサービスの中止または中断の必要があると認めるときは、お客様に事前に通知することなく、当社のサービスの全部または一部を中止または中断することができます。

2. 当社は、前項に基づく当社のサービスの中止または中断により、お客様に損害が生じた場合であっても、責任を負いません。

### 第13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14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（平成15年法律第57号）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15条 (反社会的勢力の排除)

お客様は、自己またはその代理人もしくは媒介者（以下、「関係者」といいます。）が、現在、次のいずれの者（以下、「反社会的勢力」といいます。）にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

- (1) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下、「暴対法」といいます。）第2条第2号に規定する暴力団をいいます。）
- (2) 暴力団員（暴対法第2条第6号に規定する暴力団員をいいます。）
- (3) 暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者
- (4) 暴力団準構成員
- (5) 暴力団関係企業
- (6) 総会屋等
- (7) 社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、または特殊知能暴力集団
- (8) 前各号に定める者と密接な関わり（資金その他の便益提供行為を含みますが、これらに限りません。）を有する者
- (9) その他前各号に準じる者

2. お客様は、自らまたはその関係者が、直接的または間接的に、次の各号に該当する行為を行わないことを確約します。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して、脅迫的な言動（自己またはその関係者が前項に定める者である旨を伝えることを含みますが、これに限りません。）をし、または暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
- (5) その他前各号に準じる行為

### 第16条 (約款の変更)

当社は、この約款を変更することができます。この約款を変更する場合、当社は、当社のウェブサイトにてこの約款を変更する旨および変更後の約款の内容ならびにその効力発生時期を告知します。

### 第17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、お客様および当社は、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。

### 第18条 (裁判管轄)

この約款および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、訴訟に応じ、東京地方裁判所また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。

### 第19条 (準拠法)

この約款は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。

### 【保証サービス会社】

Solvvy株式会社

〒160-0023

東京都新宿区西新宿 4-33-4 7F