

リユース品買取後保証サービス規程

リユース品買取後保証サービス（以下「本保証」といいます。）は、株式会社 NTT ドコモ（以下「当社」といいます。）が運営・提供する延長保証サービスです。当社は、本保証にご加入いただくお客さまに対して、「リユース品買取後保証サービス保証書」（以下「保証書」といいます。）を電磁的方法または書面により発行します。保証書が発行され、お客さまがこれを受領した時点で、本保証の加入手続が完了し、お客さまと当社の間で、「リユース品買取後保証サービス規程」（以下「本規程」といいます。）の内容に基づく契約が成立するものとします。当社は、保証書に記載された製品（以下「本製品」といいます。）について、本規程に定めるところに従い、無償修理（以下「保証修理」といいます。）を提供します。なお、お客さまは、本保証にお申込みいただいた時点で、本規程にご同意いただいたものとみなします。

1. 本保証の範囲等

1. 本保証は、本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、本製品に生じた故障であり、かつ、本製品の製造メーカー（以下「メーカー」といいます。）の保証規定において保証対象となる故障（以下「メーカー自然故障」といいます。）が対象となります。
2. 第 11 条に定める保証の適用除外事項に該当する場合には、メーカー自然故障であっても、本保証の対象外とします。
3. 当社は、修理委託先（当社を含み、製品ごとに当社がその裁量で選定するものとします。以下同じ。）によるメーカー自然故障が当性の診断および第 11 条の規定に基づき本保証の提供可否を判断するものとし、特段の記載のない限り、次条以降において「自然故障」とは本保証が提供される故障を指すものとします。

2. 本保証期間

本保証が効力を有する期間は、本製品の購入日から始まり、保証書に記載された保証終了日に終了します（以下この期間を「本保証期間」といいます。）。本保証期間内において本製品にかかる修理回数に制限のないものとします。第 5 条第(2)号または第(3)号により本保証が終了する場合を除き、初期不良等により当社が交換品（新品のものとします。以下同じ。）が提供したこと、その修理理由の如何を問わず、保証書に記載された保証終了日は変更されないものとします。

3. 保証内容

1. 本保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合、当社は保証書に記載された保証上限金額の範囲内で自然故障にかかる保証修理を行います。なお、保証上限金額は消費税込の金額となります。
2. 本製品が、メーカーが規定する出張修理対象製品（以下「出張修理対象製品」といいます。）である場合に限り、出張修理での保証修理を行います。この場合の出張料は本保証に含まれます。なお、出張修理対象製品以外の場合には、当社が指定する拠点まで、お客さまより本製品を送付いただいた上で保証修理を行います。この場合の往復の送料はヤマト運輸による宅急便を利用する場合に限り本保証に含まれます。
3. 本保証の保証修理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、全ていずれかの当社に帰属するものとし、お客さまに返却する義務を負わないものとします。

4. 保証上限金額を超過する場合の取扱い

1. 1 回の保証修理に要する金額が、保証書に記載された保証上限金額を超過する場合には、代替品（新品のものとします。以下同じ。）を提供することで保証修理に代えさせていただきます。なお、当社は、お客さまのご希望により、保証上限金額の超過分（本製品の修理代金から保証上限金額を控除した差額）をご負担いただくことで修理を行うこともできるものとします。
2. 代替品を提供する場合、原則として本製品と同一型番の製品の提供を行います。ただし、同一型番の製品が保証上限金額の範囲内で購入困難な場合や、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、保証上限金額の範囲内でメーカーを問わず同等機種をもって代替品とします。また、代替品の提供にあたって、お客さまは当社に対して機種、型番等の指定を行うことはできません。
3. 出張修理対象製品について代替品が提供された場合、保証修理をご依頼された本製品（以下「修理依頼品」といいます。）の所有権はお客さまに帰属するものとします。他方で、出張修理対象製品が否かにかかわらず、当社が修理依頼品を回収し代替品が提供された場合には、当該修理依頼品の所有権は、代替品の提供と引換えに当社に移転するものとし、当社は、その後、当該修理依頼品をお客さまに返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。
4. 本条に基づく代替品の提供または本製品の修理により本保証は終了し、当社が提供した代替品には新たな本保証は附帯されません。

5. 本保証の終了

以下各号いずれかに該当する場合には、本保証は終了となります。

- (1) 本保証期間が満了した場合。
- (2) 第 4 条に定めるところに従い、保証上限金額を超過する対応を行った場合。
- (3) メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止、その他メーカーがその責任により本製品の修理を行うことができず（事業承継等により、メーカーと同水準・同条件で修理を行う者が存在する場合を除きます。）、当社が代替品を提供した場合（代替品の提供については第 4 条第 2 項から第 4 項までの定めを準用します。）。

6. お客さまのご負担となる主な費用

本保証の範囲は、自然故障の保証修理および代替品の提供であることから、以下各号に定める費用は本保証には含まれず、専らお客さまのご負担によるものとします（なお、本保証の範囲外の費用を、以下各号に限定するものではありません。）。

- (1) 本製品が出張修理対象製品の場合における、本製品の設置・工事費用および本製品の処分にかかる費用（リサイクル費用を含みます。）。
- (2) 本製品が出張修理対象製品であり、かつ、メーカーの定める離島および僻地の場合における、保証修理に要する交通費、宿泊費、送料（往復共）等。
- (3) 本製品が出張修理対象製品以外の場合において、お客さまのご都合により、出張または引取を希望されたときにかかる費用（出張修理費用、引取費用、梱包材費用等）。
- (4) 本製品が出張修理対象製品以外の場合における、本製品の着脱費用（梱包材費用等を含みます。）およびヤマト運輸による宅急便以外の配送手段での送料（往復共）。
- (5) 本製品が出張修理対象製品以外の場合において、お客さまが送付した本製品一式（本製品および本製品の標準付属品を合わせたものをいいます。以下同じ。）に不足があることにより、別途送料が必要となったときにかかる費用。
- (6) 本保証利用時にお客さまからのご連絡に必要となる通信費用その他の費用。
- (7) 保証修理を行う際に、お客さまが代用品を必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（当社は、代用品の手配・提供等は一切所いません。）。
- (8) 第 4 条第 1 項に定めるところにより、お客さまが修理をご希望の場合に、当社へ差額分をお振込みいただくための振入手数料等。
- (9) 第 4 条第 1 項に定めるところに従い代替品を提供する際に発生した、送料および設置・工事費用ならびに当社へ費用等をお振込みいただくための振入手数料等。
- (10) お客さまのご都合により保証修理をキャンセルされる場合（第 11 条に定める保証の適用除外事項に該当したことからキャンセル扱いとなる場合を含みます。以下同じ。）における技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用。
- (11) 第 11 条に定める保証の適用除外事項に該当する場合の一切の費用。

7. 保証修理の依頼方法（留意事項）

本保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、お客さまは、kikito リユース品買取後保証サービスお客さま窓口（下記記載）に連絡して保証修理をご依頼ください。お問合せ時に、kikito リユース品買取後保証サービスお客さま窓口より保証修理手続の手順をご説明しますので、説明手順に従ってください。

kikito リユース品買取後保証サービスお客さま窓口 TEL：0120-924-009 フリーコール 受付時間：10:00～19:00（日曜・祝日休） E-Mail：kikito-hosho@cs.sompo-swt.com

- (1) お客さまから保証修理のご依頼をいただいた際、kikito リユース品買取後保証サービスお客さま窓口は、お客さまの本保証に関する登録情報（保証登録番号、製品情報および個人情報）の確認をいたします。お客さまより保証修理依頼に際してご通知いただいた情報と登録情報との間に相違があった場合、その他お客さまより必要な情報のご通知をいただけない場合には、本保証が提供されない場合がございます。
- (2) 修理依頼にあたっては、本製品一式を同梱してお送りください。
- (3) 当社以外に修理を依頼した場合には、本保証が適用されませんのでご注意ください。
- (4) 当社が必要と判断した場合に本製品にかかる記憶装置のデータ（暗号資産等に関するデータを含みます。以下同じ。）の消去を行うことについては、お客さまには事前にご同意いただいているものとし、何ら異論を述べないものとします。なお、自然故障の原因および修理の方法にかかわらず、記憶装置のデータの消去、損失、損傷等に関するお客さまの損害について当社は一切の責任を負いませんのでご注意ください。本製品に保存されたデータについては、必要に応じて、お客さまご自身で事前にバックアップを行ってください。
- (5) お客さまのご都合により、修理受付日から 1 カ月経過しても修理の着手ができない場合には、修理受付を無効とします。
- (6) 修理委託先の診断により、本製品に複数の故障箇所があると判定された場合、一部の故障箇所のための修理を行うことはできません。また、修理委託先の診断により、複数の故障箇所のうち、保証対象外となる故障があると判定された場合には、お客さまにあらかじめご同意いただいた上で当該故障箇所の修理費用をご負担いただくことにより、全ての故障箇所を修理して返却するものとします。
- (7) お客さまより当社が指定する拠点まで本製品をご送付いただく際の運送中にかかる事故について、当社は何ら責任を負いません。発送方法や梱包についてご注意ください。
- (8) お客さまのご都合により保証修理をキャンセルされる場合、当社は本製品をお客さまに返送するものとし、本製品の処分のご依頼は承りません。

8. 登録情報とその変更

以下各号いずれかに該当する場合には、登録情報の変更が必要になりますので、お客さまは速やかに kikito リユース品買取後保証サービスお客さま窓口までご通知ください。ご通知いただかなかった場合には、本保証が適用されない場合があります。登録情報は保証書に記載されており、前条の依頼をされる際に必要となりますので、保証書の保管、管理には十分にご注意ください。なお、登録情報のうちお客さま情報の変更は、保証書に記載されたお客さまからご通知、いただいた場合に限り承ります。

- (1) 保証期間中に、お客さま名や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。なお、本製品の第三者への転売や譲渡をされる場合には、本規程の内容をご説明の上、お客さまより新しい所有者の情報をご通知ください。
- (2) 当社より交換品の提供等が行われ、製品情報または製造番号に変更があった場合。

9. 個人情報の使用

1. 当社は、本補償の提供にあたりお客さまから取得する情報を、当社が別に定める「NTT ドコモ プライバシーポリシー」<<https://www.docomo.ne.jp/utility/privacy/>>（当社がその URL を変更した場合は、変更後の URL とします。）に従って取り扱います。

10. 間接損害等

本保証に関する法律上の請求において、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または損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（身体障害に起因する死亡および怪我を含みます。）ならびに他の財物に生じた損害に関して、当社は一切の責任を負わないものとします。ただし、

当社の故意または重過失によるものについては、この限りではありません。

11. 本保証の適用除外事項

以下各号いずれかに該当する場合には、本保証は適用されないものとします。

- (1) 本製品の仕様、構造上の欠陥または本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
- (2) 本製品の機能に影響の無い範囲の使用摩擦や経年変化等の経年劣化に相当するもの（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下、錆、腐食、カビ変質、その他類似の事由等）。
- (3) 本製品の付属部品（お客さまが別途購入したオプション品をいいます。）、アクセサリまたは周辺機器等の本製品以外の製品の故障および損害。
- (4) 本製品の増設機器またはソフトウェア等の相性により起因する故障、不具合および損害。
- (5) 本製品を構成する部品で、当該部品が無ければ本来の仕様を満たさなくなるものが、修理委託先の確認時点で欠落している場合（本製品の欠陥により欠落し、お客さまの過失なく紛失した場合を除きます。）。
- (6) 取扱説明書や注意書に記載している取扱方法は異なる不適切な使用（管理の不備、改修行為、増設、電池漏洩等）等、取扱いが不適当であることに起因する故障および損害。
- (7) 消耗品単体（電池、バッテリー、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット等）の故障および損害（ただし、メーカー自然故障に起因する消耗品の故障の場合は除きます。）。
- (8) 破損、破裂、火災、落着、異常電圧、水濡れ、地震、その他天災地変や、異物の混入（虫や埃等）の外部的要因事由により起因する故障および損害（清掃ができないことを起因とする部品交換を含みます。）。
- (9) メーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事もしくは滑り込みに起因する故障および損害。
- (10) 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および損害。
- (11) メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品およびリコール部位に起因する本製品の故障および損害。
- (12) メーカー指定外の消耗品の設置または使用に起因する故障および損害。
- (13) 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、プログラムまたはその他ソフトウェアに起因する故障および損害。
- (14) 記憶装置を持つ製品の一切のデータの復元および手配等。
- (15) 修理委託先が保証修理の依頼を受けた本製品の点検・診断を実施した結果、故障の存在を確認できなかった場合。
- (16) お客さまご自身で行われる調整、保守、点検、検査、作業等（清掃、リカバリ、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）。
- (17) お客さまご自身で付加されたラベル、シート、カバー類、塗装、刻印等の損傷。
- (18) 本保証以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）および保険の制度により補償を受けるまたは受けた場合。
- (19) 当社を経由せず修理をご依頼された場合。
- (20) 本製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの保証修理依頼。
- (21) 本製品と異なる製品の修理をご依頼された場合や、シリアル番号や製品の内蔵データ等を確認の結果、本製品と同一であることが確認できない場合。
- (22) 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客さまが本製品を保有しておらず、本製品の状態が確認できない場合。
- (23) 国または公共団体の公権力の行使に起因する故障および損害。
- (24) 核燃料物質また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および損害。
- (25) 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象に起因する故障および損害。
- (26) 本製品の損害にかかる申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。

12. 反社会的勢力

1. 当社は、お客さまが、以下各号いずれかに該当する場合には、お客さまに対する書面による通知をもって、本保証を解除することができます。
 - (1) 暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含みます。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当すると認められること。
 - (2) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められること。
 - (3) 反社会的勢力を不当に利用していると認められること。
 - (4) 法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められること。
 - (5) その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること。
2. 本保証は、前項に基づく解除により本保証加入時に遡って無効となるものとします。この場合において、当社は、既に保証修理を行っていたときは、当該保証修理費用相当額の返還を請求することができます。

13. その他の注意事項

1. 故障または損害の認定等について当社とお客さまの間で見解の相違が生じた場合には、当社は、専門家または中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. 修理受付日から6か月を経過してもお客さま都合により修理依頼品をお受け取りいただけない場合、当社は、当該修理依頼品の取扱いを決定することができ、お客さまはかかる決定に異議を述べないものとします。この場合、お客さまは、本保証に含まれない一切の費用（有償修理の費用や修理キャンセルの際に必要な費用等）に加え、保管に要した一切の費用をご負担いただくものとします。

14. 本保証の運営・調査

1. 本保証は、当社の業務委託先であるSOMPO ワランティ株式会社と損害保険会社（以下「本保険会社」といいます。）との間で、当社を被保険者として本保証の履行に伴うリスクを対象とする保険契約（以下「本保険契約」といいます。）が締結され、運用されています。
2. 本保証は、お客さまに対して本規程に従い保証修理を提供し、本保険契約に基づき本保険会社より受領する保険金を当該保証修理にかかる費用等の支払に充てる仕組みとなっています。そのため、故障の発生状況によりお客さまに対しても本保険会社の調査が行われる場合があります。

15. 本規程の変更

1. 当社は、以下の各号に該当する場合、その裁量により本規程を変更することができます。
 - (1) 本規程の変更が、お客さまの一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規程の変更が、本保証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。
2. 当社は、前項による本規程の変更にあたり、変更後の本規程の効力発生日の1か月前までに、本規程を変更する旨および変更後の本規程の内容ならびにその効力発生日を、当社のホームページに掲載その他適切な方法により周知するものとします。
3. 変更後の本規程の効力発生日以降に、お客さまが本規程に基づくサービスを利用したときは、お客さまは、本規程の変更に同意したものとみなします。

16. 合意管轄等

1. 本規程の効力・履行および解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。
2. 本規程に関連して発生した当社とお客さま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。

リユース品買取後保証サービス規程：1 2022年11月10日より適用