

平成31年3月25日

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本誠司 様

株式会社ノジマ
総務グループ

「Nojima Online」延長保証規定に関する申入書について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

書面にてご通知いただきました、「Nojima Online」の延長保証基本規定及び延長保証プレミアム基本規定の改善・是正につきまして、ご指摘いただいた事項の修正を行いました。なお、修正箇所については、添付資料中で赤文字の表記としております。

ご確認いただき、ご不明点等ございましたら下記宛先までご連絡いただけますと幸いです。

敬具

〒220-6126 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2-3-3
クイーンズタワーB 26階
株式会社ノジマ
総務グループ

TEL

E-mail

延長保証基本規定

本保証サービスは、延長保証書に記載された商品(以下「本商品」)につき、延長保証期間中に故障が発生した場合、以下の項目に基づき株式会社ノジマ(以下「当社」)が無料修理を行います。

第1条 延長保証修理

延長保証期間中に、本商品の取扱説明書及び注意書に従った正常な使用状況にて本商品に故障が生じた場合、修理をご依頼ください。

- (1) 本規定に記載がない事項については本商品のメーカー保証書に準じます。
- (2) 当社の了解を得ずに当社以外に修理を依頼された場合、本保証の対象外となります。
- (3) メーカー保証が出張修理の対象である場合、延長保証期間中も出張修理を行いません。
- (4) 修理・交換に要する運送費等につきまして、一部ご負担いただく場合があります。
- (5) 保証加入者は、本規定に同意した上、本保証を利用するものとします。
- (6) 本保証は個人のお客様が対象です。法人名義でご加入いただいた場合、延長保証修理時に免責金額として税別 7,000 円請求いたします。
- (7) 本保証に関し本規定に規定のない事項については、当社ノジマオンラインご利用規約が適用されます。

第2条 規定等の変更

(1)当社は、事前の予告なしに、また、お客様の承諾を得ることなく、規定等の追加または変更をすることができるものとします。

(1)当社は、必要に応じて本規約を変更をすることがあります。この場合当社は、法令に基づき、変更後の規約を当社が適当と判断する方法で周知します。

第3条 情報変更

次の場合は、当社にすみやかにご連絡ください。

各項についてのご連絡がいただけない場合は、延長保証期間中であっても本保証の対象外となります。

- (1) 延長保証期間中に氏名、ご連絡先の変更があった場合。
- (2) 延長保証期間中に第三者へ本商品を譲渡または贈呈された場合。
- (3) 本商品に対する代替品がメーカーより提供された場合。

第4条 保証限度額

本保証による1回の修理料金(税込)が下記「修理限度額」で設定する金額(税込み)を超える場合(様々な事情で修理ができない場合も含む)には修理を行いません。

下記「修理限度額」で設定する金額(税込み)の範囲内で代替品購入用のノジマオンラインポイントの付与を行い、本保証は終了します。

- (1) 本商品のご購入金額を超過した修理費用を、お客様が自己負担をしても、修理を続行することはできません。
- (2) ポイント付与される場合、お客様は全損品に対する所有権を放棄したこととします。法令に則った製品処分に掛かる廃棄費用は本保証の対象外となり、お客様の負担となります。
- (3) 下記「修理限度額」で設定する金額(税込)の範囲内であれば何度でも修理は可能です。

修理限度額:メーカー保証開始日から1年未満まではメーカー保証期間となります。メーカー窓口にご相談ください。

1年から2年未満まで、ご購入金額(税込)80%分無料修理もしくは代替品購入用のポイント返還をいたします。

2年から3年未満まで、ご購入金額(税込)70%分無料修理もしくは代替品購入用のポイント返還をいたします。

(※1)3年から4年未満まで、ご購入金額(税込)60%分無料修理もしくは代替品購入用のポイント返還をいたします。

(※1)4年から5年未満まで、ご購入金額(税込)50%分無料修理もしくは代替品購入用のポイント返還をいたします。

第5条 免責事項

次の場合は、延長保証期間中でも本保証の対象とはなりません。

- (1) 当社にて延長保証申し込みの確認ができない場合。
- (2) 延長保証書に記載されていない商品である場合。
- (3) 本商品のメーカー保証書において定めるメーカー保証期間内の故障または損傷。

- (4) 本商品の部品交換を伴わない調整および手直し修理。(リカバリ、清掃、設定変更で使用可能な場合。)
- (5) 消耗品(バッテリー、インクカートリッジ等)の交換ならびに液晶画面のドット欠落、経年劣化に伴う輝度劣化等の症状である場合。
- (6) 本商品のソフトウェア(OS、BIOS を含みます。)、付属品・周辺機器・アクセサリ等(ケース、パワーヘッド、レンズキャップ、充電器等)、本商品の本体以外の製品に生じた故障または損傷、及びこれに起因した故障または損傷。
- (7) 取り付け場所の移動、落下等によって生じた本商品の故障または損傷。
- (8) 一般家庭用以外(業務用の使用。車両や船舶への搭載等)での使用によって生じた本商品の故障または損傷。但しカーナビゲーションシステムなどは、自動車搭載を想定して設計された商品であるため、事業用車両搭載以外は除きます。
- (9) 直接・間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障または損傷。
- ① 落下、衝撃等の外圧、もしくは水濡れ、腐食、電池の液漏れ等によって生じた故障、錆、カビ、傷等及び埃、虫等の侵入に起因する故障。
 - ② 使用上の誤り(取扱説明書記載以外の使用)、または純正部品以外の部品を使用した修理および改造。
 - ③ 本体の消耗・摩滅・破損・変形・変質・変色・その他類似の事由。(爪折れ、ヒンジの緩みおよび破損等)
 - ④ 一定期間(あるいは回数)使用した際に、メーカー側がメンテナンスや交換を必要と説明する箇所に関する作業。
 - ⑤ 地震・噴火・津波・地盤変動・地盤沈下・風害・水害・その他天災ならびにガス害・塩害・公害及び異常電圧。
 - ⑥ 落雷・火災・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。
- (10) 本商品にリコールが発生した場合。原因となった部位にかかる本商品の修理が発生する場合。
- (11) 本商品に登録されている電子マネー(Edy、Suica、PASMO など)のデータおよび金額

第6条 その他免責事項

次の損害は本保証の対象とはなりません。

- (1) 本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害(障害に起因する死亡を含みません)。
- (2) 本商品の故障または損傷に起因して他の財物(ソフトウェアを含みます)に生じた故障もしくは損傷等の損害。

(3) 本商品の故障または損傷に起因して、本商品、その他の財物が使用できなかったことによって生じた損害。

第7条 島嶼部および遠隔地

島嶼部および遠隔地への出張修理を依頼される場合や、保証対象外修理(有償修理)により修理を実施されなかった場合には、往復送料やキャンセル費用を頂きます。

第8条 対象国

本保証は日本国内においてのみ有効です。

第9条 その他

(1) 当社とお客様との間の本保証に関して、規約等により解決できない問題が生じた場合、当社とお客様は誠意をもって協議し、これを解決するものとします。

(2) 本規定等の違反によって、損害賠償義務が発生し、その請求回収のために、当社に訴訟手続およびその他の費用等(弁護士費用含む)が発生する場合は、お客様の負担とします。

(3) 前項の規定にも拘わらず、協議によって解決しない場合は、当社の本店所在地を管轄とする簡易裁判所または地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

(2) 本サービスの利用に関連して生じた紛争については、横浜簡易裁判所または横浜地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

(2018年07月01日 改定)

延長保証プレミアム基本規定

延長保証プレミアムサービス(以下「本保証」)は、保証書に記載された商品(以下「本商品」)につき、
本保証期間中に故障・破損・物損・買い間違い、ドット抜けなどが発生した場合、
以下の項目に基づき株式会社ノジマ(以下「当社」)が同等品等との交換・新品購入用のポイント付与を行います。

第1条 本保証について

本保証は、本商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、本商品に生じた電氣的・機械的故障で且つ、本商品の製造メーカー(以下「メーカー」といいます。)の保証規定にて保証対象となる故障(以下「自然故障」といいます。)
及び本商品に破損、水濡れ、雪災等の偶然の事故に起因して本商品の機能が正常に働かなくなる場合(以下「物損」といいます。)、
また一部商品は商品到着後、一定期間においてドット抜けや買い間違いなどのメーカー保証対象外の内容(一部を除く)も対象とします。

- (1)本規定に記載がない事項については本商品のメーカー保証書に準じます。
- (2)当社の了解を得ずに当社以外に修理を依頼された場合、本保証の対象外となります。
- (3)交換に要する運送費・設置費用等につきまして、一部ご負担いただく場合があります。
- (4)保証加入者は、本規定に同意した上、本保証を利用するものとします。
- (5)本保証は個人のお客様が対象です。法人名義でご加入いただいた場合、延長保証適用時に免責金額として税別 7,000 円請求いたします。
- (6)本保証に関し本規定に規定のない事項については、当社ノジマオンラインご利用規約が適用されます。

第2条 保証期間

本保証の効力を有する期間(以下「保証期間」といいます)には以下のとおり定めます。

- (1)自然故障については本商品のメーカー保証終了日の翌日より保証開始日とし、保証書に記載された保証終了日に終了します
- (2)物損についてはメーカー保証開始日より、それぞれ効力を生じ、購入日より1年間、新品交換もしくは新品購入用のポイント付与を行い、その時点で本保証は終了いたします。
- (3)液晶画面ドット抜け についてはメーカー保証開始日より、それぞれ効力を生じ、購入日より1ヶ月、新品交換もしくは新品購入用のポイント付与を行い、その時点で本保証は終了いたします。

(4) 買い間違え等 についてはメーカー保証開始日より、それぞれ効力を生じ、購入日より1週間(8日間)、新品交換もしくは新品購入用のポイント付与を行い、その時点で本保証は終了いたします。

(5) 第5条(2)~(4)で新品交換もしくは新品購入用のポイント付与を行わず上記一定期間経過後は、自然故障に限り、

保証書に記載された保証終了日まで、新品交換もしくは新品購入用のポイント付与で対応し、新品交換もしくは新品購入用のポイント付与を行って本保証は終了いたします。

(6) 新品購入用のポイントにはご使用期限がございます。期限を過ぎて失効した場合も再付与は行わないものとします。

(7) 保証期間内にメーカーの事情により交換品(新品)が提供された場合、その他事由の如何を問わず、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。

(8) 新品交換もしくは新品購入用のポイント付与は同等品相当となり、保証対象商品の金額(税抜)が上限となります。(原則修理は行いません)

第3条 規定等の変更

当社は、事前の予告なしに、また、お客様の承諾を得ることなく、規定等の追加または変更をすることができるものとします。

当社は、必要に応じて本規約を変更をすることがあります。この場合当社は、法令に基づき、変更後の規約を当社が適当と判断する方法で周知します。

第4条 情報変更

次の場合は、当社にすみやかにご連絡ください。

各項についてのご連絡がいただけない場合は、本保証期間中であっても本保証の対象外となります。

- (1) 本保証期間中に氏名、ご連絡先の変更があった場合。
- (2) 本保証期間中に第三者へ本商品を譲渡または贈呈された場合。
- (3) 本商品に対する代替品がメーカーより提供された場合。

第5条 交換対応等

(1) ポイント付与される場合、お客様は購入商品に対する所有権を放棄したとし、購入商品を回収させていただきます。

また、法令に則った製品処分に掛かる廃棄費用は本保証の対象外となり、お客様の負担となります。

(2)保証適用の判断のため、画像などの提出をお願いさせて頂く場合があります

第6条 免責事項

次の場合は、延長保証期間中でも本保証の対象とはなりません。

- (1) 当社にて本保証の申し込みの確認ができない場合。
- (2) 保証書に記載されていない商品である場合。
- (3) 本商品のメーカー保証書において定めるメーカー保証期間内の自然故障。
- (4) 本商品の部品交換を伴わない調整および手直し修理。(リカバリ、清掃、設定変更で使用可能な場合。)
- (5) 消耗品(バッテリー、インクカートリッジ等)の交換ならびに液晶画面のドット欠落、経年劣化に伴う輝度劣化等の症状である場合。
- (6) 本商品のソフトウェア(OS、BIOSを含みます。)、付属品・周辺機器・アクセサリ等(ケース、パワーヘッド、レンズキャップ、充電器等)、本商品の本体以外の製品に生じた故障または損傷、及びこれに起因した故障または損傷。
- (7) 一般家庭用以外(業務用の使用。車両や船舶への搭載等)での使用によって生じた本商品の故障または損傷。但しカーナビゲーションシステムなどは、自動車搭載を想定して設計された商品であるため、事業用車両搭載以外は除きます。
- (9) 直接・間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障または損傷。
 - ① 使用上の誤り(取扱説明書記載以外の使用)、または純正部品以外の部品を使用した修理および改造。
 - ② 一定期間(あるいは回数)使用した際に、メーカー側がメンテナンスや交換を必要と説明する箇所に関する作業。
- (10) 本商品にリコールが発生した場合。原因となった部位にかかる本商品の修理が発生する場合。
- (11) 本商品に登録されている電子マネー(Edy、Suica、PASMO など)のデータおよび金額

第7条 その他免責事項

次の損害は本保証の対象とはなりません。

- (1) 本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害(障害に起因する死亡を含みます)。
- (2) 本商品の故障または損傷に起因して他の財物(ソフトウェアを含みます)に生じた故障もしくは損傷等の損害。
- (3) 本商品の故障または損傷に起因して、本商品、その他の財物が使用できなかったこと
によって生じた損害。

第 8 条 島嶼部および遠隔地

島嶼部および遠隔地への出張修理を依頼される場合や、保証対象外修理(有償修理)により修理を実施されなかった場合には、往復送料やキャンセル費用を頂きます。

第 9 条 対象国

本保証は日本国内においてのみ有効です。

第 10 条 その他

- (1) 当社とお客様との間の本保証に関して、規約等により解決できない問題が生じた場合、当社とお客様は誠意をもって協議し、これを解決するものとします。
- ~~(2) 本規定等の違反によって、損害賠償義務が発生し、その請求回収のために、当社に訴訟手続およびその他の費用等(弁護士費用含む)が発生する場合は、お客様の負担とします。~~
- ~~(3) 前項の規定にも拘わらず、協議によって解決しない場合は、当社の本店所在地を管轄とする簡易裁判所または地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。~~
- (2) 本サービスの利用に関連して生じた紛争については、横浜簡易裁判所または横浜地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

(2018 年 05 月 15 日 改定)

【質問事項】

第3条 情報変更（延長保証基本規定）

第4条 情報変更（延長保証プレミアムサービス基本規定）

Q. 「氏名、連絡先の変更をノジマに連絡しなかった場合は保証対象外」と記載があるが、対象外にした事案はあるのか。

A. 勝手に連絡先変更を防ぐ牽制のみの目的です。連絡なく住所等変わっていても、元々の登録内容が確認できれば対応しております。

第5条 免責事項（延長保証基本規定）

第6条 免責事項（延長保証プレミアムサービス基本規定）

Q. 「当社にて保証の申し込みが確認出来ない場合は保証対象外」と記載があるが、ノジマ側による保証の紛失や登録ミスでも対象外となるのか。

A. これも牽制目的です。基本お客様の入力情報を引き継ぐため、お客様が入力を間違いない限り、起きない事例です。