エディオン　リフォーム10年あんしんサポート保証規定

2023年
8月1日適用

エディオンリフォーム10年あんしんサポートサービス(以下「本保証サービス」といいます)は、株式会社エディオン(以下「エディオン」といいます)およびテックマークジャパン株式会社(以下「TMJ」といい、エディオンと併せて「サービス提供者」といいます)が、サービス提供者と本保証サービスに関する契約を締結したお客様(以下「お客様」という。)に対して、第1条に定める故障に関する修理(以下「保証修理」といいます)を、連帯して、提供するサービスです。お客様は、サービス提供者と、本規定の内容に同意した上で、本規定に基づく契約を締結するものとします。

お客様は、本保証サービスに関する保証書(以下「本保証書」といいます。)記載の「商品修理保証 対象商品」に定める商品を購入した場合(以下「対象商品」といいます)、本保証サービスに加入することができます。サービス提供者は、本保証サービスへのご加入を希望いただいたお客様に対して、本保証書を書面にて発行するものとし、お客様が本保証書を受領した時点で、本保証サービスの加入手続きが完了し、本保証サービスに関する契約が成立します。

お客様は、本サービス加入時に、サービス提供者に対して、所定の保証料(消費税込)を支払うものとします。なお、本保証サービスが解約その他の事由により終了した場合であっても、保証料(消費税込)の返金はできませんので予めご了承ください。

本保証サービスの提供にかかる業務は、サービス提供者が連携して行うものとしますが、窓口業務を含む一部の業務を第三者(以下「委託会社」といいます)に委託することができるものとします。

本保証サービス期間(対象商品の製造メーカー(以下「メーカー」といいます)が提供する保証サービスの有効期間を含み、以下、「本保証期間」といいます)は、対象商品の設置日(工事完了日)から10年です(設置日を含む。)。本保証期間中に第1条に定める故障が発生した場合、本規定に定めるところに従い、保証修理を提供します。なお、本規定に記載のない事項については、メーカーの保証規定に準じます。

本保証サービスは、保証修理を提供するものであり、保証修理にかかる部品代、技術料、出張料、運送費用、梱包資材費用等を、直接金銭でご提供するものではありません。

1. 本保証期間中に、メーカーが発行する対象商品の取扱説明書(以下「取扱説明書」といいます)および本体貼付ラベル等の注意事項に従った正常な状態で使用したにもかかわらず、対象商品を構成する部品そのものの不具合による機能の停止または低下(以下「故障」といいます)が生じた場合は、本保証書記載の販売店(以下「購入販売店」といいます)またはエディオンリフォーム商品修理受付センターに、本保証サービスご加入時にお知らせいただいたお客様のお名前および電話番号ならびに売上伝票番号をお知らせの上、保証修理をご依頼ください。なお、購入販売店またはエディオンリフォーム商品修理受付センター以外に直接、保証修理を依頼された場合は、本保証サービスの対象となりません。なお、保証修理において、部品交換のために取り外した対象商品を構成する部品の所有権は、保証修理の履行の完了時にサービス提供者に移転するものとし、サービス提供者は、当該部品をお客様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ます。
2. 以下の場合には、保証修理に代えて対象商品と同機種または対象商品と同等の機能または性能を有する同等品を代替品として提供致します。代替品の提供にあたって、お客様はサービス提供者に対して機種または型番等のご指定を行うことはできません。なお、代替品の交換時に発生する標準の取付工事費(正常設置の状態)およびこれに掛かる消費税等、保証修理を依頼した対象商品の廃棄費用およびこれに掛かる消費税等については本保証サービスの対象に含みますが、第4条第12項に定める費用その他代替品の交換のために標準の取付工事費を超える費用が生ずる場合は、当該費用およびこれに掛かる消費税等についてはお客様の負担となります。
   (1)対象商品のメーカーの倒産、製造販売の中止等で保証修理が不能な場合。
   (2)対象商品のメーカーの保守部品供給終了等による保証修理不能、および代替品が供給されない場合。
   (3)対象商品を構成する部品を製造していた第三者が破産、民事再生、会社更生、特別清算または私的整理の手続きを開始した場合。
3. 本保証サービスご加入時にお知らせいただいたお客様のお名前または電話番号等に変更があった場合は購入販売店までご連絡ください。なお、お客様がご転居され、お客様の住所が変更になった場合は、本保証サービスは当然に終了いたします。この場合、お客様へ保証料(消費税込)の返戻はございません。
4. 次の場合は、本保証期間中でも本保証サービスの対象とはなりません。
   (1)本保証書のご提示がない場合。ただし、本保証書のご提示がない場合であっても、サービス提供者においてお客様が本保証サービスに加入していることが確認できた場合に、サービス提供者が任意にお客様に対して本保証サービスを提供することを妨げるものではありません。
   (2)本保証書に所定事項の記載がない場合または記載された字句が書き換えられたり、書き加えられたりした場合。また、記載された商品が対象商品でない場合。
   (3)メーカーが取扱説明書で定める消耗品の交換である場合(但し、エコキュート・電気温水器の安全弁・減圧弁は本保証サービスの対象です。)。
   (4)対象商品の本体以外に生じた故障、損傷、または損害(但し、固定式リモコンは本体とみなします。)。
   (5)対象商品の設置後の取付け場所の移動、落下等によって生じた対象商品の故障、損傷、または損害。
   (6)一般家庭用以外(例えば業務用の使用、車両や船舶への搭載)での使用によって生じた対象商品の故障、損傷、または損害。
   (7)地震・噴火・津波・地殻変動・地盤沈下・風害・水害・公害・塩害・ガス害・水質異常・水圧異常、指定以外の使用電源(電圧、周波数等)・凍結・その他天災。火災・落雷・破裂・爆発に起因する事由、または外部からの物体の落下・飛来・浸入・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由、建築躯体の変形(強度不足・ゆがみ)等の対象商品以外に起因する事由。
   (8)使用上の誤り(取扱説明書または本体貼付ラベル等に記載された事項に基づかない使用)、または純正部品以外の部品を使用した修理または改造。
   (9)直接間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた対象商品の故障、損傷、または損害。
      ①取扱説明書または本体貼付ラベル等に記載のない使用または維持、管理の不備によって生じた故障。
      ②詰まりによる故障やストレーナまたはフィルター等の清掃、スケールや沈殿物の排出等にかかる費用。
      ③給排水管の故障、損傷、または損害および給排水管の水漏れ等に起因する故障、損傷、または損害。
      ④錆、腐食、カビ、ホコリ、傷、異物混入等に起因する故障、損傷、または損害。
      ⑤動植物に起因する故障、損傷、または損害。
      ⑥お客様の故意、または第三者の加害行為による故障、損傷、または損害。
      ⑦対象商品の自然の消耗・摩滅・破損・変質・変形・変色・腐食・緩み・外れ・剥がれ・欠損、その他類似の事由。
      ⑧外圧がかかったことが原因と判断される、蝶番・スライドレール部等の緩み、歪み、変形、または破損。
      ⑨IHクッキングヒーターのトッププレートの変色・変形、亀裂または割れ。
      ⑩電池蓋の爪折れ、部品外れ。
      ⑪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によっ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)による故障、損傷、または損害。
      ⑫対象製品の盗難または紛失。
   ⑩保証修理の際、お客様が申告された故障状況が特定できなかった場合、または、調整・設定・取扱い説明のみで完了した場合に要したすべての費用。
   ⑪対象商品の施工説明書や警告表示に反する施工を行ったことに起因する故障、損傷、または損害。
   ⑫保証修理または代替品を提供する場合の大規模工事に伴うクレーン車代等の特殊工事費用。
   ⑬リコールを含むメーカーの責に起因した対象商品の故障。
   ⑭液晶ディスプレイのドット欠落。
   ⑮対象商品の付属品類以外の商品の取付、接続、もしくはそれらの故障に起因した対象商品または付属品類の故障、損傷または損害。
   ⑯核燃料物質(使用済燃料を含みます。以下同様とします)もしくは核燃料物質によって汚染された物(原子核分裂生成物を含みます)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。
   ⑰次に掲げる間接損害等については、本保証サービスの対象となりません。
      ①対象商品の故障、損傷、または損害に起因して、有形または無形に限らず、他の物に生じた故障、損傷、または損害。
      ②対象商品の故障、損傷、または損害に起因して、対象商品、有形または無形に限らず、他の物が使用できないことによって生じた作業遅延・工事遅延、代替品使用等に伴う故障、損傷、または損害。
      ③対象商品の故障、損傷、または損害に起因して、人の生命、身体に生じた傷害等(傷害に起因する死亡および精神的・経済的損失を含みます)。
5. 離島および遠隔地への出張による保証修理を依頼される場合は、その出張に要する費用を申し受けます。
6. 本保証サービスは日本国内においてのみ有効です。
7. 本保証期間は対象商品の設置日(工事完了日)から、設置日を含んで10年経過時点で終了します。本保証サービス以外の「その他の保証(メーカー保証等)」が存在する場合、その有効期間中は「その他の保証(メーカー保証等)」が優先されます。また、保証修理の申請が、本保証期間終了後に履行された場合は、本保証サービスの対象となりません。
8. 故障の認定等について、サービス提供者とお客様との間で見解の相違が生じた場合は、TMJを通じて中立的な第三者の意見を求めることがあります。
9. お客様が以下のいずれかに該当した場合は、サービス提供者は本保証サービスに関する契約を何らの催告なく解除し、即時に本保証サービスの提供を停止することができるものとします。この場合、お客様は、本保証サービスの提供停止または本保証サービスに関する契約の解除によって生じたいかなる損害についても、サービス提供者に対して、賠償請求等することはできないものとします。
   (1)お客様による不正な行為があったとサービス提供者が認めた場合
   (2)サービス提供者または委託会社に対し、損害等を与えた場合
   (3)サービス提供者または委託会社が管理する店舗、事務所その他の施設への長時間の居座りあるいは頻繁な訪問、もしくはサービス提供者に対して不必要な電話を長時間あるいは頻繁に掛ける等の行為を行い、サービス提供者または委託会社の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
   (4)サービス提供者が、お客様の対応、態度、行動等から、適正に本保証サービスを提供することが困難であると判断した場合
   (5)お客様が暴力団・暴力団員・暴力関係団体またはその関係者、総会屋、社会運動標榜ゴロもしくは特殊知能暴力集団その他の反社会的勢力である場合、もしくは反社会的勢力と関連がある場合、または反社会的勢力であった場合、もしくは反社会的勢力と関連があった場合
   (6)その他、サービス提供者が、お客様に対し、本保証サービスを提供することが相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合
10. 本規定は、お客様の一般の利益に適合する場合、またはお客様と本保証サービスに関す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場合には、エディオンまたはTMJのホームページへの掲載、その他の適切な方法で周知することにより、変更できるものとします。

<個人情報の取り扱いについて>

お客様は、本保証サービスのご利用にあたり、次の事項を承認するものとします。

(1)サービス提供者各々が本保証サービスの運営を目的として、業務上必要な範囲で、以下の通りお客様に係る個人情報の提供を受け、これら個人情報を含む業務上必要な各種のデータを共同で利用することと。
   1)共同利用するデータの項目
      氏名、住所、電話番号、メールアドレス等、本保証サービスのご加入およびご利用に際し、お客様より収集させていただいた個人情報の項目すべて
      本保証サービスにもとづき実施した保証修理の内容、日時など、お客様の本保証サービスのご利用状況に関する項目
   2)共同利用する者の範囲
      エディオンおよびTMJ
   3)共同利用の目的
      本保証サービスの提供、維持管理、本保証サービスのために必要なお客様へのご連絡
   4)共同利用するデータの管理について責任を有する者の名称。なお、住所および代表者の情報は各社のホームページよりご確認ください。
      ①株式会社エディオン(https://www.edion.co.jp)
      ②テックマークジャパン株式会社(https://www.techmark.co.jp)
(2)サービス提供者各々が、お客様に係る氏名、住所、電話番号等のお客様の個人情報を含む、本保証サービスを通じて取得した情報に関し、1)から3)のとおり情報の提供を行うこと。なお、この場合、サービス提供者各々は、提携先または委託先と個人情報の取扱いに関する事項を含む機密保持契約を締結します。
   1)TMJが契約当事者となる保険契約において必要となる手続を行うために、当該保険契約上の保険者となる損害保険会社に対して個人情報の提供を行うこと。
   2)本保証サービスに関してサービス提供者各々が提携または業務を委託する者に対して、本保証サービスに係る事業の円滑な遂行のために必要な情報の提供を行うこと。
   3)本保証サービスの運用改善・品質向上およびアンケート調査等を含むマーケティング活動の目的で、サービス提供者各々が提携または業務を委託するものに対し情報の提供を行うこと。
(3)本保証サービスのお申込において、申込書等の書面に未記載事項がある場合には、本契約が締結できない場合や、本保証サービスの一部または全てを受けられない場合があります。

■お客様ご自身に関する個人情報の開示・訂正・利用中止等のご請求、苦情や相談、その他の不明な点についてのご照会は、下記までご連絡ください。

エディオン　エディオンのホームページ(https://www.edion.co.jp/privacy)をご参照ください。

TMJ　TMJのホームページ(https://www.techmark.co.jp/privacy)をご参照ください。

【別表】本保証サービスの対象となる対象商品は以下の通りとなります。
下記に掲げる主な対象外商品、主な対象外部品(機械部位以外の部品、消耗品等)、主な対象外作業は本保証サービスの対象となりません。

対象商品	主な対象外商品	主な対象外部品(機械部位以外の部品、消耗品等)
●システムキッチン ・システムキッチン本体の機械部位 「本体、カップボード、レンジフード、照明機器、昇降棚、混合水栓等」 ・本体と同時購入されたビルトイン機器 「ガスコンロ、IHクッキングヒーター、オーブンレンジ(電気・ガス)、食器洗い乾燥機(電気・ガス)、浄水器、整水器等」 ※単品でビルトイン機器(食器洗い乾燥機、オーブンレンジ、レンジフード、ガスコンロ)およびIHクッキングヒーター(ビルトイン・据置)の保証に加入された場合はこちらの該当商品で確認してください。	●保証申込みと同時購入ではないオプション品 ●ビルトイン機器でないもの(据置ガスコンロ、据置オーブンレンジなど) ●LEDシーリングライト	●システムキッチン本体、カップボード 照明用ランプ球(LED含む)、上水・排水プレート、網かご、防臭キャップ、防臭器、排水口、水切りラック、各種可動棚、各種棚ダボ、各種ホルダー等 ●レンジフード 各種整流板、各種整流板脱着金具、オイルキャッチ板、煙導筒 ●昇降棚 各種可動棚、各種棚ダボ、各種ホルダー(キッチンペーパーホルダーなど) ●混合水栓／浄水器／整水器 カートリッジ(但し、機能部品の故障で水漏れや温度調整に不具合が生じた場合を除く)、主水管、配管、各種添加筒 ●ガスコンロおよびIHクッキングヒーター トッププレート(天板、ガラストップ等に電気的な不具合が生じていない場合)、グリル受け皿、グリル庫内仕切板(各種遮熱板など関連部品を含む)、各種グリルプレート(各種クッキングプレートなど関連部品を含む)、グリルスライドレール、グリル皿ホルダー、吸気口カバー、排気パネル、チリ受け、五徳、バーナーキャップ、バーナーリング、焼網、外部ケーブル ●オーブンレンジ 給水タンク、各種レンジ皿、各種外部ケーブル、各種接続配管、各種排気筒 ●食器洗い乾燥機 各種カゴ、吸盤、各種外部ケーブル、各種接続配管
●システムバス ・システムバス本体の機械部位 「混合水栓、照明機器、くもり止めヒーター等」 ・本体と同時購入されたビルトイン機器 「換気扇、浴室暖房乾燥機、浴室テレビ等」	●保証申込みと同時購入ではないオプション品 ●各種脱衣室暖房乾燥機 ●各種脱衣室換気扇 ●各種床暖房関連機器	●システムバス本体 照明用ランプ球(LED含む)、床排水口プレート・カバー、ヘアキャッチ、封水筒、排水トラップ、風呂ふた、風呂ふたフック、物干しバー、収納棚、タオル掛け、ミラー(ヒーター不具合を除く)、各種排水止ゴム、排水止ゴムチェーン、ヒートンリング、循環金具(電気的不具合を除く) ●混合水栓 カートリッジ(但し、機能部品の故障で水漏れや温度調整に不具合が生じた場合を除く)、主水管、配管 ●換気扇／浴室換気乾燥機 防音材、防振材、ドレンホース、各種外部ケーブル、各種外部配管、主水管、止水栓 ●浴室テレビ 外装・装飾品(機能上、性能上に問題のない部品)、付属品(リモコンを除く)、液晶のドット落ち・ゴーストイメージなどでのパネル交換
●トイレ ・トイレ本体の機械部位 「暖房便座、シャワー機能等」 ・本体と同時購入され、トイレ内に設置された機器 「混合水栓、照明機器、換気扇等」	●保証申込みと同時購入ではないオプション品	●温水洗浄便座 脱臭剤、便座ゴム脚 ●混合水栓 カートリッジ(但し、機能部品の故障で水漏れや温度調整に不具合が生じた場合を除く)、主水管、配管 ●照明機器 照明用ランプ球(LED含む) ●換気扇 防音材、防振材、ドレンホース、各種外部ケーブル、各種外部配管
●洗面化粧台 ・洗面化粧台本体の機械部位 「混合水栓、照明機器、くもり止めヒーター等」	●保証申込みと同時購入ではないオプション品	●洗面化粧台 照明用ランプ球(LED含む)、各種排水止ゴム、排水止ゴムチェーン、ヘアキャッチ、つたい水受け、各種ミラー(ヒーター不具合を除く)、各種収納棚、各種可動棚、各種棚ダボ、各種ホルダー ●混合水栓 カートリッジ(但し、機能部品の故障で水漏れや温度調整に不具合が生じた場合を除く)、主水管、配管
●浴室・脱衣所　暖房乾燥機	●各種ポータブル暖房機、ヒータ内蔵照明、ファンヒータ	●暖房乾燥機 各種ダクト、各種取付板、各種外部配管、各種外部ケーブル、各種断熱材、各種防振材
●給湯器 エコキュート／ガス給湯器／電気温水器／石油給湯器	●エネファーム、コージェネレーションシステム、セントラル給湯器	●各種給湯器 灯油タンク、各種防音材、各種防振材、循環金具、各種外部ケーブル、各種外部配管

※対象商品にて詳細の記載がないものに関しては、その本体が本保証サービスの対象となります。
※保証対象となる機器は、対象商品の購入時に、その設置工事をエディオンがお客様より請け負った場合に限ります(据置IHクッキングヒーターを除く)。
※外装・装飾品(機能上、性能上に問題のない部品)、付属品、別売品、各種フィルター類、各種消耗品、各種施工部材は本保証サービスの対象となりません。
※本保証サービスの申込み以降に購入したセレクト品や、オプション品などの各種機器は本保証サービスの対象となりません。

主な対象外作業	●大工工事、電気工事、管工事、建具工事、内外装工事、商品設置工事(移設工事なども含む)に起因する不具合の修理作業 ●対象商品以外の部位(周辺機器などを含む)に起因する不具合の修理作業　●取扱説明書に記載される各種調整作業　●各種清掃作業　●水質に起因した不具合の処置作業 ●不良灯油に起因した不具合の処置作業　●配管ピンホールやクラックなどの修正を行うための溶接作業　●冷媒充填のみで完了した作業