

「さすガねっと機器保証サービス」利用規約

第1条(提供サービス)

大阪ガス株式会社(以下「当社」といいます。)は、本規約に基づき「さすガねっと機器保証サービス」(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

第2条(本規約の変更)

当社は、本規約を契約者の承諾を得ることなく、変更することがあります。この場合、料金その他の提示条件は、変更後の規約によるものとします。当社は本規約の変更がある際には、当社HPにて新たな規約を公表するものとします。

第3条(用語の定義)

本規約において定義された用語の意味は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1) 「契約者」とは、本サービスの利用を受ける者をいいます。
- (2) 「交換機器」とは、本サービスの補償対象となり当社が本規約第9条に基づき、契約者に提供した交換機器をいいます。
- (3) 「補償対象機器」とは、契約者が所有する、別表①に記載の機器をいいます。
- (4) 「問診」とは、補償対象機器に、故障等が生じていることが疑われるとして契約者からコールセンターに電話連絡があった場合に実施する電話による故障診断をいいます。
- (5) 「故障機器」とは、問診により故障等が生じていると当社が判断した補償対象機器をいいます。
- (6) 「修理完了品」とは、本サービスにより、補償対象機器が自然故障または破損した場合に、当社の指定する方法で修理を行った機器をいいます。
- (7) 「交換機器」とは、本サービスにより、補償対象機器が自然故障または破損した場合に、当該対象機器の代替品として当社が提供する端末機器をいいます。
- (8) 「リフレッシュ品」とは、交換機器として提供する端末機器のうち、新品ではないものをいいます。
- (9) 「自然故障」とは、補償対象機器の取扱説明書及び本体貼付ラベル等の注意書に従って正常に使用したにもかかわらず生じた電氣的・機械的故障で且つメーカーの保証規約にて自然故障と規定される故障をいいます。
- (10) 「物損故障」とは、破損、破裂、異常電圧、水濡れ、その他急激な外因による偶発の事故により補償対象機器に生じた損害をいいます。
- (11) 「メーカー保証」とは、メーカーが補償対象機器に付与する保証をいいます。
- (12) 「補償」とは、補償対象機器に発生した自然故障または物損故障に対して、当社が修理または交換機器提供を実施することをいいます。

第4条(本サービスの利用申込み)

さすガねっとの契約を申込み者は、同時に本サービスの利用の申込みも行うものとし、本規約の内容を承諾したものとします。

第5条(申込みの受付・取消)

当社は、契約者からの申込みに基づいて、受付を行います。

2 契約者が次のいずれかに該当する場合には、前項の規定にかかわらず、申込みの受付をしない場合があります。

- (1) 契約者が実在しないとき、またはそのおそれがあると当社が判断したとき
- (2) 申込み時に虚偽の事項を申告されたとき
- (3) 契約者が本サービスを契約解除したとき
- (4) その他当社の業務遂行上著しい支障があるとき

3 受付を行った後であっても、契約者が前項のいずれかに該当することが判明した場合には、当社はその受付を取消させていただく場合があります。

第6条(補償内容)

当社は本サービスに関する業務の一部を提携会社である株式会社スマホスピタル(住所:大阪府大阪市北区中津1丁目15-15)またはそのグループ会社に委託し契約者の個人情報や補償対象機器の故障修理行為、補償対象機器の郵送等の手配、超過料金の徴収等本サービスの履行に必要な範囲内で提供いたします。

2 本サービスでは、補償対象機器において自然故障・物損故障が疑われる場合に、契約者からの請求に応じコールセンターにて問診を行い、その結果補償対象事故が生じていると当社が判断した場合に本規約に基づき、補償の提供を行います。

3 本サービスでは、契約者が、第6条1項に定める提携会社が運営する修理店舗へ保証対象機器を持ち込み、または郵送することにより修理の提供を行います。

4 本サービスでは、補償対象機器について修理を実施し、修理実施の過程で技術的理由または部品の入手が困難である等の理由から当社が故障機器の修理が不可能であると判断した場合、修理に代えて交換機器提供を行うものとします。

5 補償対象期間内に発生した補償対象事故で、同対象期間内に利用を申し込まれたものが補償対象となります。

6 補償を利用できる回数は、本契約 1 契約に対し、補償開始日(さすガねっと開通日)から起算して 12 カ月以内(以下「補償積算期間」といいます。)に 2 回までを限度とし(以下「年間上限回数」といいます)、補償積算期間満了以降の 12 カ月間も同様とします。なお、補償対象機器のメーカー保証により行われた修理等については年間上限回数に積算されないものとします。

7 補償対象期間は、契約者が補償対象機器を購入した日から起算して 60 カ月以内とします。

8 補償対象機器についての補償は、機器1台につき、1回あたり 40,000 円(税込、本サービス1契約あたり)を補償上限金額として提供します。また、機器1台につき、1回あたりの交換または修理に係る費用(修理の場合は修理実費、交換の場合は交換機の価格、並びに修理した対象機器)が補償上限金額を超過した場合の超過金額については契約者の負担とします。

9補償後に、当社から契約者に補償対象機器を送付する住所は日本国内に限るものとします。

第7条(補償の請求)

補償対象機器について補償を受けることを希望する場合、契約者は補償対象事故が発生した日を起算日として10日以内(当該期間に年末年始(12月29日～1月3日)が含まれる場合、年末年始を除き10日以内)に契約者(本人に限ります)から当社が定める方法により補償請求を行うものとします。当該期限以降の補償請求は受け付けることができません。なお、補償対象機器は、以下の条件を満たしている必要があります。

- (1) 補償対象機器が、契約者自身が所有、利用するものであること
- (2) 補償対象機器が、補償開始日(さすガねっと開通日)において既に自然故障や物損故障により正常に利用できない状態にないこと

2 契約者は、補償請求にあたり当社に対し、次の事項を通知するものとします。

- (1) 契約者の氏名
- (2) 契約者が登録している電話番号
- (3) 機器・故障等の状況(品名、メーカー名、故障状況等)
- (4) IMEI 番号
- (5) 機器のパスワード情報

3 契約者は補償請求にあたり、当社に対して次の書類を提示するものとします。提出できない場合は補償請求を受け付けることができません。なお、当社は受領した当該書類を契約者に返却する義務を負わないものとします。

- (1) 該当端末レシート等故障端末の購入、および購入日を証明する証憑
- (2) 当社所定の「修理同意書」

4 補償対象事故が発生した場合は、補償請求にあたり当社が契約者から提供を受けた本条2項の情報を当社内のデータベースに保存し、補償対象機器として登録させていただきます。

第8条(問診)

契約者から補償の請求があり、補償対象機器に補償対象事故が生じていると疑われる場合、電話にて契約者が申告した不具合の問診を行います。

2 契約者は当社が問診及び補償等の提供に必要な協力を求めた場合、次の事項について協力するものとします。

- (1) 当社の求めに応じた情報の提供
- (2) 当社の指示に基づく交換機器または補償対象機器の操作
- (3) その他当社が必要と判断する事項

3 問診の結果、当社が補償対象機器に補償対象事故が発生していると判断できない場合または補償対象事故にあたらないと判断する場合は補償の提供は行いません。

第9条(交換機器の提供)

第6条に基づき修理が不可能であると当社が判断した場合、補償対象機器に代わって交換機器を提供します。またその場合、補償対象機器の所有権は、当該交換機器の提供と引き換えに株式会社スマホスピタルまたはそのグループ会社に移転するものとし、当社は、所有権が株式会社スマホスピタルまたはそのグループ会社に移転したとき以降、補償対象機器を契約者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、

2 補償対象機器において 製造業者等による修理が出来ない通信事業者向け仕様の端末機器や、修理は不可能であると当社が判断した場合に提供する交換機器については当社が交換機器として指定する機種に限るものとし、契約者による指定や選択はできません。

3 交換機器には、新品とリフレッシュ品があります。当社は、交換機器の提供の際、任意にいずれを提供するかを選択できるものとし、契約者はこれに対し異議をのべないものとします。

4 補償の提供に要する送料は当社の負担とします。ただし、特別な事情により契約者が送料を負担することに同意された場合はその限りではありません。

第10条(修理完了品、交換機器の引渡し)

第6条に基づき当社が修理可能と判断した補償対象機器において、当社が契約者に修理が完了した補償対象機器を発送した日から 30 日以内に、契約者の責めに帰すべき事由によらずに同一事象及び同一箇所の物損故障が発生した場合は、当社の費用負担において再修理を行います。なお、この場合の再修理は、年間上限回数に積算されないものとします。ただし、第 14 条(補償の対象とならない場合)に定める場合に該当するときには、当社は再修理を行わないものとします。

2 次の各号に該当する場合、当社は契約者が、修理完了品または交換機器の受領を拒否、当社のお預かりする故障機器または交換機器に対する権利を放棄したものとみなし、契約者に一切の責任を負うことなく、故障機器を当社の判断により処分できるものとします。なお、この場合も、契約者は、料金の支払債務についての支払義務を免れません。

(1) 交換機器または修理が完了した補償対象機器を、契約者が配送先として登録した

住所に当社指定の配送業者が配送した日（不在の場合は不在通知に記載の日付とし、不在通知が複数ある場合は最も遅い日）から当社または指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、30日を経過しても、配送が完了しない場合。

- (2) 契約者が当社に故障機器を送付してから30日以内に、補償の履行を求めない場合。
- (3) 当社が契約者と連絡が取れない場合。また、この場合当社は、対象機器の修理完了品や交換機器の契約者への配送等に要した一切の費用を、契約者に請求できるものとする。

第11条（データについて）

本サービスに基づく交換機器の提供に関して、バックアップを契約者にて実施の上、補償請求を行うものとします。また、バックアップ実施後、データ流出・漏洩事故の防止のために、契約者にて契約者固有のデータやプログラムの一切を削除するものとします。

2 本サービスの提供に際し、補償対象機器の契約者固有のデータやプログラムは消去されます。当社は補償対象機器に格納された契約者固有のデータやプログラムについて、当社は一切責任を負いません。

3 契約者が契約者固有のデータやプログラムを削除せず、万一の事故によりデータ流出・漏洩等が発生した場合でも、当社は一切責任を負いません。

第12条（失効）

次の各号に該当する場合、本サービスに基づく補償は失効するものとします。

- (1) 本サービスの契約が解除されたとき
- (2) 本サービス契約期間終了前に第三者に対し補償対象機器を贈与、または譲渡されたとき
- (3) 補償対象機器を契約者が所有していなかったとき

第13条（初期不良の取り扱い）

初期不良等の理由により、補償対象機器に対する交換品（新品またはリフレッシュ品）がメーカーまたは販売店から提供された場合は、当社までご連絡下さい。

第7条4項に定める補償対象機器のIMEI番号の登録変更手続きを行います。変更手続きが当社へ行われなかった場合、補償を受けられなくなることがあります。また、本条での交換品が提供された場合においても、保証書に記載された保証終了日は変更されません。

第14条（補償の対象とならない場合）

直接・間接にかかわらず、次に挙げる事由によって生じた補償対象機器の損害については本サービスの対象外とします。

- (1) 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動による補償対象機器に生じた故障または損害。
- (2) 天変地異(自然災害を起因とする火災、水害、落雷、地震もしくは噴火またはこれらによる津波、またガス害・塩害等)または公害による補償対象機器に生じた損害。
- (3) 補償対象機器の自然の消耗、磨滅、さび、かび、むれ、腐敗、変質、変色、その他類似の事由。またはねずみ食い、虫食いにより補償対象機器に生じた故障または損害
- (4) 補償対象機器の本体以外の製品(バッテリー・ACアダプタ・アクセサリ・SDカード類・SIMカード類・保護シート等)の故障または損害。
- (5) 補償対象機器に格納されたソフトウェアのバグ、コンピューターウイルス等による故障または損害、また(4)で記載する製品または部品のインストール・設定等のユーザーエラー障害または不正なインストールや設定による故障または損害、補償対象機器の清掃料金。
- (6) 補償対象機器の表示装置パネル及びバックライトの経時による劣化(輝度の低下、フォーカスの劣化、ピクセル抜け、蛍光体の焼き付け等)。
- (7) 契約者の補償対象機器の不適正な使用または不適切な維持・管理による故障または損害。
- (8) 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に基づく事故による補償対象機器に生じた故障または損害。
- (9) 地盤変動または地盤沈下を原因とする事故または損害。
- (10) 補償対象機器の故障または損傷に起因して他の接続機器(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。
- (11) 補償対象機器の使用上支障のない外観のキズ、症状の出ない不良等。
- (12) 補償対象機器の移動、誤用、不注意、消耗品の使用及び機械及びソフトウェアの改造(ジェイルブレイク等含む)。
- (13) 補償対象機器の機械、機構の仕様、ソフトウェアのプログラムの仕様及び日本国外で生じた損害または日本国内で修理不可能な故障及び損害。
- (14) 補償対象機器の差し押さえ、徴発、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使によって生じた損害。
- (15) 補償対象機器の盗難、紛失、詐欺または横領による損害。
- (16) 契約者の故意・重過失により生じた損害。
- (17) 契約者が申告した故障症状が、当社にて補償の対象と判断できない、または再現できない場合。
- (18) メーカーの倒産、事業撤退等によりメーカーがその責任により本製品の修理が行えない場合(事業継承等が発生し、メーカーと同水準・同条件にて修理可能な第三者がいる場合は除く)。

- (19) 本サービス以外の補償契約、または保険契約を用いて修理または補償が可能な故障及び損傷の場合。
- (20) 当社以外の業者を用いて修理を行った場合。
- (21) 補償期間が終了した後(本サービスの失効を含む)に故障の報告または修理の請求がなされた場合。
- (22) メーカーが補償対象機器のリコール宣言を行った後のリコールの原因となった部位 にかかる補償対象機器の修理。また、リコールの結果、代替品が提供された場合の当該代替品。
- (23) 補償対象機器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)。
- (24) 補償対象機器の故障または損傷に起因して生じた補償対象機器その他の財物使用の阻害によって生じた損害(逸失利益等の間接損害・経済損害)。
- (25) 契約者本人以外からの補償請求の場合(ただし、やむを得ない事情により家族・または正式な代理人からの手続きであり、それが証明された場合を除く)。

第15条(支払に関する条件等)

料金等の支払方法その他支払に関する条件は、本規約に定めるものを除き、さすガねっと契約約款に定めるところによります。なお、第6条7項に規定する契約者負担分に関しては、当社又は委託会社から代金引換郵便の方法により、代引手数料及び送料を含めた金額をお支払いいただきます。

第16条(当社による本契約の解除)

当社は、契約者が本サービス規約、さすガねっと契約約款の解除事由に該当した場合当該規定に基づき本サービス契約を解除することができます。

2 前項解除権の行使は、当社から当該契約者に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。本条により本サービス契約が解除された場合、契約者は、当該時点で当社に対して負担する本サービスの利用に係わる一切の債務(本サービス利用規約、さすガねっと契約約款に基づく債務に限定されません。)につき当然に期限の利益を喪失し、残存債務の全額を直ちに現金で一括し当社へ支払わなければなりません。

第17条(本契約の終了)

さすガねっと契約約款に基づき、さすガねっと契約が解除される場合には、本サービスも終了するものとします。

第18条(個人情報)

本サービスの提供にあたり取得した個人情報の利用目的は、本サービスの提供およびその付随業務に加え、当社が公開するプライバシーポリシーに定めるものとします。

2 当社は、契約者から提供された個人情報を、本サービス履行の目的のために必要な範囲内で業務委託先に開示する場合があります。

第19条(本サービスの提供の中止)

当社は、本サービスを安定的かつ継続的に提供することが困難な場合または、その他やむを得ない事情があるときは、当社が判断する方法により終了予定日の6ヵ月前までに契約者に通知することにより、本サービスの全部または一部の提供を終了することができるものとします。

第20条(準拠法)

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第21条(紛争の解決)

本規約の条項または本規約に定めていない事項について紛議等が生じた場合、契約者及び当社の双方誠意を持って協議し、円満に解決するものとします。

2 本規約に関する紛争は、大阪地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

[別表①]

下記のすべてを満たす機器。

- (1) OS が Android または iOS を搭載しているスマートフォン、タブレット機器、および Microsoft surface
- (2) 日本国内で販売されたメーカーの正規品である機器
- (3) 日本国内で修理可能な機器(海外版対応不可)

【補償対象外となる機器】

- (1) 本サービス契約前または契約後にかかわらず、正規修理以外の修理(非正規修理)を行ったことのある機器
- (2) 日本国内で販売されたメーカーの正規品でない機器
- (3) 別表①-(1)に該当しない機器
- (4) 本サービス利用開始前にすでに破損・故障していた機器
- (5) 機器の付属品・消耗品(AC アダプタ・ケーブル・バッテリー・外部記録媒体等)
- (6) 機器内のアプリケーション・ソフトウェア
- (7) レンタル・リース等の対象となっている機器
- (8) 第三者の紛失・盗難の被害品、違法に取得した機器
違法な手段により SIM ロック解除された機器、または当社が違法またはその可能性がある
と判断した機器
- (9) 本サービス以外の保険、保証により修理・交換が可能な機器
- (10) 通信キャリアにて、モバイル通信(LTE や 3G)が使えない状態への制限がかけられた機器や「おまかせロック」で端末にロックがかけられた状態の機器
- (11) 当社が提供するさすがねっと利用のための使用が見込まれない機器

[別表②]

契約者負担金

- (1) 機器1台につき、1回あたりの交換または修理に係る費用(修理の場合は修理実費、交換の場合は交換機の価格、並びに修理した対象機器)が補償上限金額を超過した場合の超過金額

[別表③]

修理における免責事項について

■ 1 修理について

- ① 修理の対象となる端末は、全て、故障品または使用によりある程度損傷がある端末としてお取り扱いいたします。
- ② 作業を行うに当たり、お預かりした端末がメーカー保証及びサポートの対象外となる場合がございます。
- ③ 純正品以外のパーツを使用した手作業での作業となるため、純正品や新品製品と見た目や品質が同品質にならない場合がございます。
- ④ フレームが歪み・へこみ等により変形している場合は、正常に組み上げるため、また修理後の通常使用のために、乙スタッフの判断で修正、または削らせていただく場合がございます。その結果、外観が修理以前と変わる場合がございます。
- ⑤ フレームに歪み・凹み等変形がある場合、修理後に交換したガラス液晶パーツ等が浮いてくる可能性がございます。乙ではフレームの矯正は出来ません。
- ⑥ フレームや本体の材質によっては、作業中にやむを得ずヒビが入るなどの損傷を伴う可能性がございますが、損傷につきましては乙では責任を負わないものとします。
- ⑦ 使用する液晶パーツは純正品とは異なるため、修理後の液晶の表示は、修理前のもとの違いが生じることがあります。
- ⑧ パーツ取り外し時の電圧負荷により、稀にパーツ(指紋認証、近接センサー、カメラなど)の機能が故障する可能性がございます。
- ⑨ データ領域には一切触れませんが、分解修理という作業の性質上、データ(アドレス帳、写真、アプリ等)の損失・変換の恐れがございます。必ず事前にバックアップをお取りください。
- ⑩ 修理箇所の故障状態により引き渡しに時間を要する場合がございます。
- ⑪ 水没復旧修理はデータの取り出しを目的とした作業です。復旧した場合でも通常通りお使いいただけるというものではありません。復旧後は必ず、速やかにデータのバックアップをお取りください。

- ⑫ 電源が入る状態での水没復旧修理をご依頼の場合、故障の進行により作業途中で電源が入らなくなったり、使えていた機能が故障したりする可能性があります。
- ⑬ 修理によっても症状が改善されない場合、修理前のパーツに戻してお返しすることになりますが、お預かり時の割れやキズや損傷があった場合、作業段階で損傷が広がり、元の状態でお返し出来ない場合がございます。
- ⑭ 修理・初期診断過程で生じた部品の損壊、故障については、かかる損壊・故障が乙の故意または重過失に基づく場合のみ、修理代金を限度として責任を負うものとします。
- ⑮ ご購入時（工場出荷時）同等の防水性能は無くなります。
- ⑯ 新しい画面パーツは、メーカーロゴの表示が出来ない為、ロゴ部分がシール等で隠されています。
- ⑰ 機種によっては画面交換後にスピーカーから大音量で音を出すと音が割れてしまう可能性があります。
- ⑱ 送料はお客様にてご負担願います。

■2 調査費用について

- ① 作業の結果、修理不可だった場合または、パーツ交換を行わず端末をお返す場合は、調査費用として端末1台当たり3,500円（税別）が本来発生いたしますが、本サービスの保証範囲とし、お客様にはご負担いただきません。なお、年間上限回数には積算いたします。
- ② なお、パーツ交換をされる場合、調査費用は発生しません。

■3 修理後の保証について

- ① 保証対象となるのは、「乙にて交換修理を行ったパーツの不具合」に限ります。他社様の交換修理に関しては保証対象外となります。
- ② 修理後の保証は修理完了後30日間です。
- ③ 次のものは保証対象外となります。
 - ・修理後に、キズや割れなど、交換したパーツが損傷したもの
 - ・カスタム(Jailbreak、偽トロキャプチャ、root化など)をしている場合
 - ・水没もしくは水没の可能性がある、または、電子基板に不良があると判断された場合
 - ・乙で動作確認が取れていない不具合（返却時の動作確認ができない場合、保証依頼の際に本件業務対象端末等を当社へお送りいただけない場合等の不具合）
- ④ 保証での再修理に関して、本業務対象端末郵送時送料は双方元払、その他交通費や再修理による本件対象端末等本体以外の逸失利益及び諸経費等、再修理作業以外は保証の内容に含まれません。

■4 修理完了後のお引き取りについて

- ① 修理にお持ち込み頂いた店舗でのお引き渡し、または郵送にてお送りいたします。その際の送料はお客様にてご負担願います。
- ② 郵送の場合、弊社から本件対象端末等の発送をし、お客様住所(指定送付先)に到着した時点でお引き取りが完了したものといたします。

郵送中の事故、災害等やむを得ない事情による損害等に関して、乙は一切負担しません。
- ③ 乙の責めに帰すべき内容が判明した場合には、本件対象端末等到着後5日以内にご連絡ください。

ご連絡が遅れる場合には、その間にキズがついたり、新たな事故が起こるなどにより再修理等の対応ができかねる場合があります。

■5 その他

修理工程技術の向上や HP 掲載を目的として、お預かりする端末の写真を撮影させていただいております。

以上