ＵＳＥＮ Ｗａｒｒａｎｔｙ Ｐｌｕｓサービス規程

USEN Warranty Plus サービス（以下「本保証」といいます。）は、株式会社ＵＳＥＮ（以下「当社」といいます。）が運営し、お客様に提供するサービスです。当社は、本保証の対象となる製品（以下「本製品」といいます。）について、「USEN Warranty Plus サービス規程」（以下「本規程」といいます。）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。当社は、本保証の提供にあたり、損害保険ジャパン株式会社と損害保険（動産総合保険）契約を締結しています。

第１条(保証範囲)

1. 本保証は、本製品の取扱説明書や本体貼付ラベルなどの注意書に従った正常な使用状態で偶然な事故により本製品に生じた損害を対象とします。
2. 第11条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、本保証の対象外とします。

第２条(保証期間)

1. 本保証が効力を有する期間は、本製品の納品日から始まり、納品日から３年後の応当日(以下「保証終了日」といいます。）の午後４時に終了します（以下この期間を「本保証期間」といいます。）。
2. メーカー保証期間内に初期不良等によりメーカー及び当社より交換品（第４条第１項及び第２項に基づく代替品を除きます。）が提供された場合であっても、その事由の如何を問わず、保証終了日は変更されないものとします。

第３条(保証内容)

1. 本保証期間内に本製品に偶然な事故により生じた損害が発生した場合、当社は、保証修理を行います。
2. 本保証期間内において、本製品に係る保証修理の回数に制限はないものとします。
3. Apple 製品の保証修理の内容は、別紙「Apple 製品の修理サービスに関する免責事項に関する特則」にて定めるものとします。

第４条(代替品)

1. 本保証における１回の修理に要する費用の金額が本製品の販売価格を超過する場合、当社は、保証修理に代えて、本製品の代替品を提供します。なお、代替品は、原則として本製品と同一型番の製品とします。
2. 前項の規定にかかわらず、製造中止等の理由により本製品と同一型番の製品の入手が困難な場合は、メーカーを問わず本製品と同等の機種をもって代替品とします。この場合、お客様は当社に対して、代替品の機種、型番等の指定を行うことはできません。
3. 前２項に基づき当社が代替品を提供した場合、本保証期間の残期間の有無にかかわらず、本保証は終了します。また、この場合、本製品の所有権は、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、係る本製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るものとします。

第５条(保証の終了)

本保証は、次の事項に該当する場合に終了します。

(1) 本保証期間が満了した場合、又は第４条に定めるところに従い代替品が提供された場合。

(2) 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えず、又は修理のための部品等の供給を行えない状態となった場合（事業承継等により、メーカーと同水準・同条件にて修理を行う者が存在する場合、又は代替品の提供が可能な場合は除く。）。

(3) 本製品が第三者に譲渡又は転売等された場合。

(4) 当社が設置・工事した本製品を当社に通知なく移転又は移設した場合。

第６条(お客様のご負担となる主な費用)

次に定める費用は、第１条に定める本保証の保証範囲には含まず、専らお客様のご負担によるものとします。

(1) 本製品の着脱費用（梱包材等諸費用を含む。）及び片道分の送料。

(2) 本製品の修理方法を問わず、メーカーの定める離島及び遠隔地の場合における、保証修理に要する交通費・宿泊費・送料（往復共）等。

(3) 本製品の設置・工事費用及び本製品の処分に係る費用（リサイクル費用を含む。以下同様。）並びに代替品提供の際に発生する送料及び設置・工事費用並びに当該代替品の処分に係る費用。

(4) 本保証利用時にお客様から当社への連絡に必要となる費用、その他通信費用。

(5) 保証修理を行う際に、修理期間中の代用品をお客様が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・提供等は一切行いません。）。

(6) 出張又は引取を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張修理、引取費用、梱包材等）。

(7) 本保証の対象外となる故障及び当該故障の修理に必要となる費用。

(8) 本保証の対象外となり、保証修理をキャンセルされた場合に必要となる技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用。

第７条(保証修理の依頼方法)

1. 本保証期間内に本製品に偶然な事故により生じた損害が発生した場合に、お客様は、以下の連絡先に連絡して保証修理を依頼するものとします。

■ＵＳＥＮインフォメーションセンター

フリーダイヤル：0120-117-440　受付時間：9：00～22：30（年中無休）

本製品が「配膳ロボット」である場合

■USEN ロボットサポートセンター

フリーダイヤル：0120-788-610　受付時間：9:00～22:00（年中無休）

2. 当社は、お客様による保証修理の依頼をいただいたときに、本保証に関するお客様の登録情報（製品情報及び個人情報）を確認します。この場合において、お客様より保証修理依頼に際して通知いただいた情報と登録情報との間に相違があったとき、又はその他お客様より必要な情報の通知をいただけないときには、当社は、本保証を提供しない場合があります。
3. お客様が当社以外の第三者に対して本製品の修理を依頼された場合には、本保証は適用されません。
4. 当社は、必要と判断した場合に本製品に係る記憶装置のデータ消去を行うことがあります。当該消去について、お客様は予め同意するものとし、当社に対して何ら異議を述べないものとします。
5. お客様の都合により、修理受付日の翌日から起算して30日を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。

第８条(登録情報の変更)

次に該当する場合、お客様は、速やかにＵＳＥＮインフォメーションセンターまで通知するものとします。通知がない場合、本保証が適用されないことがあります。

(1) 本保証期間中に、お客様の氏名・名称、連絡先電話番号又は住所等の変更がある場合。

(2) メーカー若しくは販売会社より交換品の提供等が行われ、製品情報及び製造番号に変更があった場合。

第９条(個人情報の使用)

1. 当社は、お客様に関する個人情報について、当社が別途定める「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」に従うほか、次の目的で利用します。

(1) 本保証の継続、変更又は終了に関すること。

(2) 本保証のカスタマーサポートの提供。

(3) 当社及び第三者のサービスにおける商品・サービスの案内、キャンペーン情報（含む広告、宣伝。）のご提供、又は販売の勧誘（電話、郵便、メール等の方法による。）。

(4)　当社サービスにおける新商品・新サービスの開発のための意見や感想のお願い、その他マーケティング調査への回答のお願い。
(5)　キャンペーン情報その他特典サービスのご提供。
(6)　統計資料の作成。
2. 当社は、保証修理（代替品の提供を含みます。）に際して、当社と事業協力会社による個人情報の共有が必要となる場合に限り、当社の責任において、事業協力会社（メーカー・修理会社・販売店・金融機関等）へお客様の個人情報を提供します。

第 10 条(間接損害等)

1. 当社は、本保証に関してお客様に生じた間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等を含みますが、これらに限られません。）、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又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含みます。）並びに他の財物に生じた損害に関して、一切の責任を負わないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、当社は、当社の故意又は重過失によりお客様に生じた損害について、本製品の販売価格を上限として賠償責任を負うものとします。

第 11 条(保証の適用除外項目)

本保証は、次の事項に該当する場合には、適用されないものとします。
(1)　本保証を受けられる方の故意若しくは重大な過失又は法令違反、加工着手（加工作業を加えた時をいいます。）後に生じた損害、改造、修理、設置、工事、清掃、解体、据付、組立、点検、検査、試験、調整などの作業上の過失又は技術の拙劣に起因する損害、故障及び障害。ただし、これらによって火災（焦げ損害を除きます。）、破裂又は爆発が生じた場合の損害については除きます。
(2)　記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に係る一切の費用。
(3)　取扱説明書、本体貼付ラベルなどの注意書に記載している取扱方法とは著しく異なる不適切な使用（改造行為、増設、電池漏洩等）等、取扱いが著しく不適当であることに起因する故障及び損害。
(4)　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及び損害（塩害による錆、船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含む。）。
(5)　地震・噴火・これらによる津波による損害。
(6)　消耗品（電池、充電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット等）又はメーカーの指定する消耗品の交換に係る費用。
(7)　消耗品単位の故障及び損害。
(8)　メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。
(9)　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、プログラム又はその他のソフトウェアに起因する故障及び損害。
(10) 紛失（置き忘れ又は紛失後の盗難を含みます。）、置き忘れによる損害。
(11) 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部分、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、虫食い、通常生じ得る外観上の損傷または汚損、その他類似の事由等）。
(12) 本製品の機能及び使用の際に影響の無い（機能の喪失又は低下を伴わない）損害（外観、傷、液晶の画面焼け若しくはピクセル抜け及び輝度低下を含む。）。
(13) メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する本製品の故障及び損害。
(14) 本製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
(15) 部品等本製品の構成部分の一部分であって、本製品中当該部分が無ければ、正常に本製品が動作しなくなる又は本製品の本来の仕様を満たさなくなるものが、当社への本製品の提供時点で欠落している場合（本製品の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除く。）。
(16) 本製品の付属部品、アクセサリー、周辺機器等の本製品以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障及び不具合。
(17) 当社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、当社が損害、故障の存在を確認できなかった場合。
(18) 本保証の対象外の原因による故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用、修理見積費用等。
(19) 部品交換を行わない調整、その他手直し修理、解体、据付、組立、試験、保守、点検、検査、作業等（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）などの作業上の過失又は技術の拙劣による損害。ただし、これらによって火災（焦げ損害を除きます。）、破裂又は爆発が生じた場合の損害については除きます。
(20) お客様ご自身で付加されたラベル・シート・カバー類、塗装、刻印等を元の状態に復旧する費用。
(21) 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）及び保険（共済を含む。）の制度により補償を受ける場合、又は受けた場合。
(22) 当社を経由せず、修理をご依頼された場合、又は本製品を日本国外に持ち出しされた場合の日本国外からの保証修理依頼。
(23) 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害。
(24) 核燃料物質若しく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及び損害。
(25) 戦争（宣戦の有無を問わない。）、外国の武力行使、革命、政権奪取、武装反乱、内乱その他これらに類似の事変又は暴動※1、テロ行為※2に起因する故障及び損害。
※1 暴動とは、群衆又は多数の者の集団の行動によって、全国又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。
※2 テロ行為とは、政治的、社会的若しくは宗教・思想的な主義・主張を有する団体・個人又はこれと連帯するものが、その主義・主張に関して行う暴力的行為をいいます。
(26) 本製品の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。
(27) 本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる場合等）の修理をご依頼された場合、又は本製品のシリアル番号が確認できない場合（但し、製品の内蔵データ等から本製品と同一と確認ができる場合を除く。）。
(28) メーカー保証書の提示が無い場合。
(29) メーカー保証書の改ざん又は偽造があった場合。
(31) お客様による保証修理のご依頼が本保証期間の終了後になされた場合。
(32) 使用人などが単独にもしくは第三者と共謀して行った窃盗、盗難、強盗などによる損害。
(33) 詐欺又は横領による損害。
(34) 取付上の欠陥によって取付けた日からその日を含めて 7 日以内に生じたガラスの損害
(35) 万引などによる損害
(36) 棚卸し、検品の際に発見された品不足による損害

第 12 条(遵守義務)

お客様が本規程の定めに違反し、当社に対し著しい損害を与えた場合、またはそのおそれがあると当社が判断した場合には、本保証期間中であっても、当社は、本保証を適用しないものとします。

第 13 条(当社による解除及び反社会的勢力排除に関する表明保証)

1. お客様及び当社は、本保証期間の開始日及び開始後において、反社会的勢力ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないこと、並びに自らの役員、従業員、及び関係者が反社会的勢力の構成員、又はその関係者ではないことを表明し、保証するものとします。
2. お客様及び当社は、相手方が次のいずれか一に該当することが合理的に認められた場合、何らの催告を要せず本保証を解除することができるものとします。
(1) 反社会的勢力に属していること。
(2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること。
(3) 反社会的勢力を利用していること。
(4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしている

こと。

(5) 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こと。

(6) 自ら又は第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、又は脅迫的言辞を用いたこと。

3. 前項のいずれかに該当したお客様は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとします。

4. 第 2 項の規定による解除が偶然な事故により生じた損害の後になされた場合であっても、第 2 項のいずれかの事由が生じた時から解除がなされた時までに発生した偶然な事故により生じた損害については、当社は、保証修理を行いません。この場合において、既に保証修理を行っていたときは、当社は、お客様に対して、当該保証修理費用相当額の返還を請求することができるものとします。

第 14 条(その他の注意事項)

1. 本製品の故障並びに損害の認定等について当社とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、当社は、中立的な第三者の意見を求めることができます。

2. お客様が当社に修理を依頼した本製品について、当社が返却可能日をお知らせしている場合（お客様のご都合でお知らせできない場合を含みます。）、依頼をお受けした日の翌日から起算して 1 年を経過しても当該本製品をお受け取りいただけないときは、当社は当該本製品を処分することができるものとします。この場合、お客様は、当該本製品の修理費用（キャンセルに伴う一切の費用を含みます。）に加え、当該本製品の処分に要した費用の一切を、当社の請求に従い、速やかに支払うものとします。

3. 当社は、本製品のメーカー、輸入業者又は加工業者ではなく、本製品の販売に付随して、お客様に対して保証を提供するものであり、製造物責任法第 3 条の責に任ずるものではありません。

第 15 条(本規程の変更)

1. 当社は、以下の場合、お客様の承諾を得ることなく、本規程を改正することができます。

(1) 本規程の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき

(2) 本規程の変更が、本保証の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容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. 前項に基づき本規程を変更する場合、当社は、ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により本規程を変更する旨及び変更後の本規程の内容とその効力発生日を、効力発生日の 1 か月前までにお客様に通知するものとし、変更後の本規程の効力は、効力発生日以後に生じるものとします。

第 16 条(合意管轄)

本保証及び本規程に関連して発生した当社とお客様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。

2018 年 10 月 1 日制定

2020 年 8 月 1 日改定

2021 年 12 月 1 日改定

2022 年 6 月 1 日改定

別紙

Apple 製品の修理サービスに関する免責事項に関する特則

本特則は、Apple 製品の保証修理を行うにあたり、その条件について定めるものです。

本特則にご承諾いただけない場合、当社では保証修理をお受けできません。なお、本特則に定めるもののほか、別途特段の定めがある場合を除き、当社は保証修理に関し一切の責任を負いません。

1. 当社での修理完了後はApple 正規修理店・キャリアショップ(docomo・au・SoftBank 等)による修理対応が受けられなくなる場合があります。

2. 製品の特性上、お預かり時の動作に問題がなく且つ正常な修理作業が行われた場合にも、お持ち込み前の水没・衝撃・圧迫・落下による電子チップやケーブル等の破損・断線等の原因により、作業後に不具合や動作不良が発生することがあります。画面が映らない、タッチパネルの感度が落ちるなどのほか、次の事例のような不具合や動作不良が起こり得る可能性があります。その場合でも製品・データの弁償や代替品の提供を含めて一切の補償はいたしません。
(事例)
① 防水、防塵性能の低下、Apple Pay・おサイフケータイ等のNFC が動作しなくなる
② データが変化・消失する ※事前に必ずご自身でバックアップをお願いいたします。
③ 近接センサー、カバーロック、指紋・顔などの各種認証機能や3D タッチが利かなくなる

3. 症状、状態により修理出来ない場合があります。その場合修理前状態への復旧は保証いたしません。

4. 修理受付時に動作確認が出来ない製品に関しては一切の保証をいたしません。

5. 製品の状態によっては、パーツを交換しても症状が改善されない場合があります。

6. iPhone8 以降の機種においては、フロントパネル交換修理実施後に「TrueTone」が機能しなくなります。

7. iPhone11 以降の機種においては、フロントパネル交換修理実施後に非正規ディスプレイに関するメッセージが表示される場合があります。

8. iPhoneXS 以降の機種においては、iOS13 以上でバッテリー交換した場合に非正規バッテリーの警告が出ます（設定の「バッテリーの状態」において「重要なバッテリーメッセージ」が表示され、容量表示が正常に読み込まれない）。これは、iOS の仕様において元のバッテリーとロジックボードがペアリングされていることで起こる事象です。

9. 修理に使用するパーツは純正品ではありません。画面交換の場合、多少色合いが変わる場合があります。

10. 液晶一体型 iPad のタッチパ ネルガラス交換品には、反射防止コーティングが施されておりません。

11. パネル交換後に筐体フレームの歪みによってパネルが浮いてくる場合があります。

12. 筐体フレームの歪みにより修理が困難な場合、矯正をさせていただく場合があります。矯正には別途料金がかかります。

13. パネルの外周フレームとパネル面の粘着は経年劣化で弱くなっております。作業により剥離が進むことがありますが、その場合でも補償はいたしません。

14. 修理の際、パネルが剥離していますと表示不良が出る場合があります。その場合には別途料金が発生いたします。

15. プラスチック素材のカバーなどは、接着を一度剥がすため修理後に多少の浮きが起こる可能性があります。

16. 修理のためバックパネルを開閉することがありますが、素材によっては破損が生じる可能性があります。

17. はんだ付作業が必要になる場合、基板にはんだ直付けのためリスクの高い修理になります。修理後の基板不具合は一切保証しておりません。

18. スイッチ・ボタン部分の交換を行った場合、故障前の正常な状態と比べて押し具合が変わる場合があります。

19. フロントパネルやホームボタンの交換後、タッチセンサーボタンのLED が点灯しなくなる場合があります。

20. 部品交換を伴う修理においてiPhone は3 ヵ月、iPad/iPod・その他スマートフォン・タブレットは1 ヶ月の再交換保証をしておりますが、交換後に割れや破損・打痕等ある場合は落下等の過失による故障とみなし、再交換保証の対象外となります。ただし、パーツの初期不良のみ再交換保証の対象となります。なお、水没シールが反応しているものや液体の侵入が確認出来る場合も再交換保証の対象外となります。

21. 交換パーツの初期不良については、実際に修理を行った製品に限り再交換の保証をいたしますが、交換箇所以外の不具合に関しては保証いたしません。

22. 動作不良のホームボタン交換において、修理後も改善されない場合は基板不良による不具合の可能性があります。再交換は試みますが返金はいたしかねます。

23. 水没修理後は長期のご利用を推奨出来ません。お引き渡し後、数時間で重篤なトラブルに見舞われる可能性もありますので、早めの買い替えをお勧めします。

24. 受付時に付帯しているアクセサリ類、フィルム等に関しては一切保証いたしません。

25. 引渡後にiOS の脱獄、落下等の衝撃、水没等による不具合を原因として製品が動作不良を起こした場合、一切の保証をいたしません。

26. 作業完了後のお引渡し時にお客様に動作確認をしていただいた後の返金対応はいかなる場合もいたしません。

27. 修理完了から3 ヶ月経過後も製品のお受け取りがない場合は、所有権を放棄したものとみなし、事由に関わらず製品を廃棄させていただきます。

28. 修理交換後の元パーツは適切な処理をするべく原則として当社で回収させていただきます。

以上