

事故保証プラン 保証規約

本保証は、テックマークジャパン株式会社（以下「当社」といいます）が、下記規約の内容でアマゾン合同会社（関連会社を含め、以下「Amazon」といいます）が運営する総合オンラインストア（<http://www.amazon.co.jp>）（以下「amazon.co.jp」といいます）またはAmazonが認定する日本における正規販売店（以下「販売店」といいます）で下記別表1に定める保証対象商品を購入されたご購入者様に対して、下記規約に規定する対象故障が発生した場合、保証対象の当該機器について無料で代品（当社が選定した新品または修理再生品。以下「代品」といいます）と交換することを約するものです。なお、本保証を受けるにあたり、当社が交付する事故保証プラン（落下・水漏れ等の保証付き）保証書（以下「保証書」といいます）が必要となります。

- 2012年10月24日以降にamazon.co.jpから出荷された、または販売店にて販売された別表1に定める商品を保証対象商品とします。
- 当社は、ご購入者様に対し、保証対象商品について保証書および下記保証A規約または保証B規約に定める各保証期間中に、各規定における保証対象故障が発生し、所定の期間内にご購入者様から当社へ交換の請求が行われた場合、各保証規約に基づき保証対象商品の代品と交換します。

※業務用商品及び業務用に使用された商品を除きます。

- 代品の発送前に、有効なクレジットカードをAmazonアカウントに登録して頂く必要があります。
- 代品発送後30日を経過しても故障品を返品頂けない場合は、端末の商品代金を、端末に登録されているお客様のクレジットカードに請求いたします。

- 本保証の内容および詳細は、下記保証A規約または保証B規約でご確認ください。保証書は、申込受付から遅滞なくお送りさせていただきます。なお、保証内容に関するご質問については、テックマークジャパン カスタマーサービスまでお問い合わせください。
<テックマークジャパン カスタマーサービス>
TEL: 0120-899-090 受付時間 24時間年中無休
- ご購入者様は、次の事項を承認するものとします。
 - 当社が本保証の運営の為に業務上必要な範囲で、ご購入者様がamazon.co.jpまたは販売店での保証対象商品購入に際し、Amazonに提出し、保証書に記載された氏名などの個人情報を含む情報について、次項に記載する目的の為に限って提供を受け、利用すること。
 - 当社が前号記載の情報に関し、本保証に係わる保証債務に関する補償を得る目的で締結する保険契約の為に、当該保険契約上の保険者となる損害保険会社及び本保証を円滑に運営する為に当社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。その場合、当社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。情報は（簡易）書留郵便または機密情報用の宅配便で送ります。申込情報の個人情報の入力には任意ですが、未入力事項がある場合は本保証の一部または全てを受けられない場合があります。当社は当該情報について、ご購入者様のプライバシー保護に十分注意を払うものとします。
 - 提供を受けお預かりした個人情報は、以下の個人情報保護部門責任者が責任を持って管理します。
業務部 カスタマーサービスチーム マネージャー
 - ご購入者様ご自身に関する個人情報の開示・訂正・中止のご請求、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。

テックマークジャパン株式会社 業務部 カスタマーサービスチーム
受付時間：9:00～17:00（月～金）
E-Mail アドレス：techmark@aig.co.jp

※上記問合せ先（E-Mail アドレス等）に変更がある場合は、当社のホームページ（<http://www.techmark.co.jp>）に通知いたします。

<保証A規約>

本保証は、保証対象商品のメーカー保証書に記載されている内容及び以下の規定に基づいて保証対象商品に保証対象故障が発生した場合、本保証の保証対象商品のメーカー希望小売価格（消費税を含まず）を限度として無料で代品への交換をすることを約するものです。

- amazon.co.jpまたは販売店においてお買い上げいただいた別表1に定める商品が対象です。
- 保証書に記載された期間が本保証の保証期間となります。なお、メーカー保証期間中は、メーカー保証が優先されます。
- 保証期間中、保証対象商品のユーザーズガイドに従った正常な使用状態ならびに保管状態で故障が生じた場合は、保証書をご用意の上、下記手順に従い、故障発生日から60日以内に代品への交換をご依頼ください。
 - テックマークジャパン カスタマーサービスにご連絡ください。
 - 代品交換の手順をご説明いたします。
 - 故障品は返信用ラベルをご使用の上、一定期間内にご返送ください。
 - 保証対象故障の場合、同種同等の代品をAmazonから発送いたします。同種同等の代品が無い場合は類似の商品を提供いたします。
 - 故障品を再生品と交換することもあります。代品交換にかかる送料も保証対象となります。
- 次のような場合には、保証期間内でも、本保証の対象とはなりません。
 - 保証書の提示がない場合
 - 故障発生日から60日間を超過して代品への交換依頼がなされた場合
 - 保証書に記載された内容あるいは字句について書き替えられていた場合
 - 直接であると間接であるとを問わず、次に掲げる事由によって生じた故障および損傷
 - 保証対象商品の自然消耗・磨耗・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・虫食いなど動物や虫によって生じた故障または損傷
 - ソフト・周辺機器・アクセサリ等、保証対象商品以外の商品の故障、バッテリー（電池）の交換。但し、バッテリー（電池）の能力低下による交換については本保証期間中、各1回の交換（機器とそのカバーにそれぞれバッテリーがある場合には各バッテリーにつき各1回の交換）に限り本規定に該当しません（本保証対象となります）。
 - 使用上の誤り、または不当な修理や改造による故障または損傷
 - 保証対象商品お買い上げ時、またはお買い上げ後の移動・輸送・移設・設備工事・落下による故障及び損傷、施工時の不具合による処置
 - 火災・地震・水害・落雷・塩害・ガス害・その他天災地変ならびに公害や異常電圧その他の外的要因による故障または損傷（外的要因による故障または損傷については保証規約Bをご参照ください）
 - 地盤変動または地盤沈下による故障または損傷
 - 保証対象商品以外の財物に起因した故障または損傷
 - 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に類似の事変または暴動（群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地域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）による故障または損傷
 - 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に起因する故障または損傷
 - 保証対象商品の西暦による年号を電子的に表示、認識または処理する機能を内蔵するものに関し、かかる機能の設計上の問題に起因する日時認識エラーにより発生する一切の故障ならびに不具合
 - 業務用に使用された場合の故障及び損傷
 - 一般家庭用以外（例えば車両または船舶への搭載など）に使用された場合の故障及び損傷
 - 検査の結果、保証対象商品に異常の無かったもの（故障でないナンセンスコール、故障症状の再現しないもの）
 - メーカーコールまたはメーカーの負担で行う修理もしくは代品交換
 - 保証期間終了後になされた代品交換
- 保証対象商品のユーザーズガイドに従わず使用したことによる故障または損傷およびバッテリー（電池）、消耗品の交換。
- 次の損害は本保証の対象となりません。
 - 保証対象商品の故障に起因して生じた身体障害または対象商品以外の財物の滅失、き損、もしくは汚損によって生じた損害
 - 保証対象商品の故障に起因して生じた保証対象商品及びその他の財物の使用の阻害によって生じた損害
- 次の場合は、所定の手続きが必要となります。テックマークジャパン カスタマーサービスまでご連絡ください。
 - ご購入者様の氏名等、保証書記載の事項に変更が生じる場合
 - 保証期間終了前に第三者へ保証対象商品を譲渡または贈呈された場合
- 故障及び損傷の認定等について当社とご購入者様の間で見解の相違が生じた場合には、当社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。
- 本保証は日本国内においてのみ有効です。
- 本保証は、保証開始日から60日以内、本保証に基づく代品への交換が行われていない場合に限り、解約することができます。その場合、お支払いいただいた保証料につきましては、全額返戻いたします。また、保証開始日から61日目以降の解約につきましては、別表2の返戻率に基づき、保証料を返戻いたします。
- 本保証をお申し込んだ日から8日以内であれば、お申込の撤回または解除（クーリングオフ）を行うことができます。
- 保証書の再発行をご希望の場合は、テックマークジャパン カスタマーサービスまでご連絡ください。

<テックマークジャパン カスタマーサービス>
TEL: 0120-899-090 受付時間 24時間年中無休

<保証B規約>

本保証は、通常の日常生活上で、保証対象商品のユーザーズガイドの使用/取扱説明に従って保証対象商品を取り扱う際に、保証期間内に偶然な事故によりこの<保証B規約>の保証対象故障が発生した場合、保証期間中1回限り、無料で代品との交換を約するものです。ただし、保証対象商品のメーカー希望小売価格（消費税を含まず）を保証期間中の限度額とします。なお、保証期間は、保証書に記載された期間となります。

（保証期間の終了日前に本保証による保証対象商品の交換や、本保証または本保証以外で保証対象商品のメーカー希望小売価格と同額の補償があった場合は、保証期間の終了日以前でも本保証は終了します）なお、代品交換の手順については<保証A規約>3. 1)~5)に記載されている方法でご申請ください。

1. 偶然な事故とは、次のものに限りします。
 - 1) 偶然な商品の落下
 - 2) 偶然な商品の水濡れ
 - 3) 偶然に生じた商品への過電流
2. 保証対象故障とは、次のものに限りします。
 - 1) 偶然な商品の落下を原因とした、ディスプレイ画面のひび割れ、商品本体の水没または砂の侵入、本体ケースの損傷（正常使用が不能になる様なもの）、電源の不作動
 - 2) 偶然な商品の水濡れを原因とした商品本体の水没または砂の侵入、本体ケースの損傷（正常使用が不能になる様なもの）、電源の不作動
 - 3) 偶然に生じた商品への過電流を原因とした電源の不作動
3. 保証対象商品の故障の原因または損傷が次のいずれかに該当する場合は、本保証の対象となりません。
 - 1) 通常使用による経年劣化、盗難（置き忘れによる盗難を含みます）、コンピューターウイルスおよび顧客による紛失、置き忘れまたは置き間違い、過怠
 - 2) 認識のある過失、乱用、故意・意図的な行為による保証対象商品の取扱いおよび使用
 - 3) 商品の発送場所から受取人までの間の輸送中に生じた表面的および保証対象商品の機能面に影響のない損傷
 - 4) 保証A規約で保証される損傷
 - 5) 火災・地震・水害・落雷・その他天災、塩害・ガス害、公害、異常電圧
 - 6) 上記1)から5)までのほか、保証Bにおいても<保証A規約>の1. から12. まで（同規約2.の尚書部分と4.（5）は除きます）を適用します。
4. 本保証を受けようとする場合は、偶然な事故の発生状況等できるだけ詳しい説明をしていただきます。ご説明内容に不十分なものと保証できないことがあります。

別表1

保証対象商品：Echo Dot, Echo, Echo Plus, Echo Spot

※amazon.co.jp または Amazon が認定する日本における正規販売店以外で購入した商品は対象外です。

別表2

本保証開始日から61日目以降の解約時の返戻保証料

代品交換やバッテリー交換がない場合	返戻保証料＝お支払いの保証料× $\frac{\text{保証期間の未経過期間日数}}{\text{保証期間日数}}$
代品交換やバッテリー交換があった場合	返戻保証料はございません。

本保証の解約

- ・本保証の解約をご希望の場合、テックマークジャパン カスタマーサービス（TEL：0120-899-090 受付時間 24時間年中無休）までご連絡ください。当社所定の手続きにより解約することができます。

Amazon, Amazon.co.jp, Echo は Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

<保証会社>テックマークジャパン株式会社