

Costco 家電保証サービス規程

Costco 家電保証サービス（以下「本保証」といいます。）は、テックマークジャパン株式会社（以下「Techmark」といいます。）及びコストコホールセールジャパン株式会社（以下「Costco」といいます。Techmark と併せて「サービス提供者」といいます。）が本保証を共同で運営・提供します。また、サービス提供者は、「Costco 延長保証サービス保証書」（以下「保証書」といいます。）に記載された製品（以下「本製品」といいます。）について、「Costco 家電保証サービス規程（以下「本規程」といいます。）に定めるところに従い、修理（以下「保証修理」といいます。）を提供します。本保証にご加入いただくお客様（以下「お客様」といいます。）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し、サービス提供者に対して、所定の保証料を支払うものとします。サービス提供者は、お客様に対して、保証書を電磁的方法、又は書面にて発行します。なお、サービス提供者が保証料を受領した時点で、本保証の加入手続が完了し、本規定に基づく契約が有効となります。また、本規程に記載されている費用（保証料、保証上限金額、技術料、部品代、出張費用、送料を含むが、これに限りません。）は全て消費税を含みます。ただし、非課税取引における費用は、その限りではありません。

第1条. 保証範囲

1. 本保証は、本製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、本製品に生じた電氣的・機械的故障で目付、本製品の製造メーカー（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。）を対象とします。
2. 第 1 1 条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、自然故障であっても、本保証の対象外とします。

第2条. 保証期間

本保証の期間は、本製品のメーカー保証期間終了日の翌日より始まり、保証書に記載された保証終了日に終了します（以下この期間を「延長保証期間」といいます。）。第 5 条に定める事項に該当する場合は、本条の定めにかかわらず本保証は終了します。メーカー及び Costco 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。

第3条. 保証内容

1. 延長保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合、サービス提供者は共同で、保証上限金額（以下「保証上限金額」といいます。）の範囲内で保証修理を行います。保証修理に要する費用は、技術料・部品代（注 1）・出張費用（注 2）・送料（注 3）です。なお、保証上限金額は、レシートに記載された本製品の金額です。
2. 本製品が、メーカーが規定する出張修理対象製品である場合に限り、出張修理での保証修理を行います。出張修理対象製品以外の場合には、サービス提供者が指定する拠点まで、お客様より本製品を送付いただいた上で保証修理を行います。
(注 1)保証修理に使用する部品は、本製品の同一品ではなく、代替品となり、外観の色やデザインが変わることがあります。交換をした部品・商品等の処分に関する費用やリサイクル費用等は含まれません。
(注 2)以下の諸費用は含まれません。離島及び離島に準ずる遠隔地への特別費用等。
(注 3)送料は、出張修理対象製品以外において、サービス提供者が指定する拠点までの送料（往復共）を指します。但し、サービス提供者が定める離島及び遠隔地の場合における送料（往復共）は、除きます。

第4条. 代替品

本保証における 1 回の保証修理に要する費用の金額が、保証上限金額を超過する場合には、代替品（新品）を提供することで保証修理に代えます。代替品に関しては本製品と同一型番の製品の提供を行います。但し、同一型番の製品の保証上限金額の範囲内での提供が困難な場合や、製造中止等の理由により同一型番の製品の提供が困難な場合には、メーカーを問わず、サービス提供者が指定する同等機種をもって代替品（新品）とします。なお、代替品（新品）提供には、保証上限金額が適用されます。代替品（新品）提供を行った場合において、保証上限金額を超過した場合、その超過した費用は、第 6 条 9. に定めるところに従い、お客様ご負担とさせていただきます。また、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、型番、製品を購入する販売店等の指定を行うことはできません。

第5条. 保証の終了

以下の事項のいずれかに該当する場合には、本保証は終了します。

1. 第 2 条に定めるところに従い、延長保証期間が満了した場合。
2. 下記に定めるいずれかに該当した場合には、本保証は、当然に終了します。
 - (1) サービス提供者が、第 4 条に定める代替品を提供した場合。
 - (2) 保証修理に要する費用の金額が、保証上限金額に達した場合。

第6条. お客様のご負担となる主な費用

以下に定める費用は、本保証には含まれておらず、お客様のご負担によるものとします。

1. 本製品が出張修理対象製品以外の場合における、本製品の着脱費用（梱包材等諸費用を含む。）。
2. 本製品の修理方法を問わず、サービス提供者が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. 本製品又は代替品のいずれかを問わず設置費用・工事費用・処分に係る費用（リサイクル費用を含む。）。
4. 本保証利用時にお客様からのご連絡に必要な費用、その他通信費用。
5. 保証修理を行う際に、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（サービス提供者は、代用品の手配・提供等は一切行いません。）。
6. 本製品が出張修理対象製品以外の場合に、お客様のご都合により、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自然故障に該当しない故障及び当該故障の修理に必要な費用。
8. 本保証の対象外、またはお客様のご都合により、保証修理（代替品の提供を含む。）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。
9. 本製品の保証修理提供（代替品の提供を含む。）時に保証上限金額を超過した場合、その超過した費用。

第7条. 保証修理の依頼方法

延長保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、お客様は、お客様窓口（下記記載）に連絡して保証修理をご依頼ください。保証修理受付時に、お客様窓口より保証修理手続の手順をご説明しますので、説明手順に従ってください。なお、メーカー保証期間内の自然故障に関しては、メーカーのサポートセンターに修理をご依頼ください。

お客様窓口 TEL : 0800-222-3311 フリーコールスーパー 受付時間 : 10:00~19:00

※お客様による保証修理のご依頼をいただいた際、お客様窓口は、お客様の保証に関する登録情報（保証登録番号、製品情報及び個人情報

報を指し、以下「登録情報」といいます。)を確認します。お客様より保証修理のご依頼に際してご通知いただいた情報と登録情報との間に重大な相違があった場合、その他お客様より必要な情報のご通知をいただけない場合には、本保証が提供されない場合があります。お客様は、本保証の加入後、保証書の保管・管理に十分にご注意ください。

1. 延長保証期間終了後に保証修理をご依頼の場合には、本保証は適用されませんのでご注意ください。
2. サービス提供者以外に修理を依頼された場合には、本保証は適用されませんのでご注意ください。
3. メーカー保証期間中に発生した自然故障については、事由の如何を問わず、本保証は適用されません。
4. サービス提供者が必要と判断した場合に本製品に係る記憶装置のデータの消去を行うことについては、お客様には本規定に基づく契約を締結した時点で、ご同意いただいているものとし、何ら異論を述べないものとします。
5. お客様のご都合により、保証修理受付日から90日経過しても保証修理の着手ができない場合には、保証修理受付を無効とします。
6. 第4条に定める代替品の提供を除く保証修理について、保証修理を履行した本製品を構成する部品の所有権は、保証修理を履行時にいずれかのサービス提供者に移転するものとし、いずれかのサービス提供者は、保証修理を履行した本製品を構成する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。
第4条に定める代替品の提供が適用された場合には、保証修理依頼された本製品の所有権は、第4条に定める代替品の提供時にいずれかのサービス提供者に移転するものとし、いずれかのサービス提供者は、その後、保証修理依頼された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ます。

第8条. 登録情報の変更

以下の場合には、お客様は、速やかに第7条に記載するお客様窓口までご通知ください。ご通知いただけなかった場合には、本保証が適用されないことがあります。保証書に記載された登録情報の変更は、保証書に記載されたお客様からご通知いただいた場合に限り承ります。

1. 延長保証期間中に、登録情報の変更がある場合。なお、本製品の譲渡をされる場合には、本規程をご説明の上、お客様より新しい所有者の情報をご通知ください。
2. メーカー及びCostcoより交換品(新品)の提供等が行われ、登録情報に変更があった場合。

第9条. 個人情報の使用

お客様は、次の事項を承認するものとします。

1. サービス提供者が本保証の運営の為に業務上必要な範囲で、お客様に係る個人情報の提供を受け、これを利用すること。
2. サービス提供者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) サービス提供者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) 本保証に関してサービス提供者が提携または業務を委託する者に対して、本保証に係る事業の円滑な遂行のために情報の提供を行うこと。
(3) サービス提供者が提供する保証サービス等(本保証を含む)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. 本保証契約申込において個人情報の記載は任意ですが、未記載事項がある場合には、本規定に基づく契約を締結できない場合や、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。

■ サービス提供者が取り扱う個人情報は、次の者が責任を持って管理します。

Costco 個人情報保護管理者

Techmark 個人情報保護管理者

■ 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。

Costco

E-Mail : info@costco.co.jp

Techmark

E-Mail : techmark@aig.co.jp

※ 上記 Techmark の問合せ先 (E-Mail アドレス等) に変更がある場合は、Techmark のホームページ (<https://www.techmark.co.jp>) に掲載いたします。

第10条. 間接損害等

次の損害等については、本保証の対象とならないものとします。

1. 本製品の故障または損傷に起因して、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. 本製品の故障または損傷に起因して、本製品、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損害。
3. 本製品の故障または損傷に起因して、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・経済的損失を含む)。

第11条. 保証の適用除外事項

以下の事項に該当する場合には、本保証は適用されないものとします。

1. お客様若しくは第三者の故意若しくは重過失若しくはメーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設備、工事若しくは清掃に起因する故障又は損害。
2. 記憶装置を持つ本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、注意書に記載する取扱方法とは異なる不適切な使用(管理の不備、改造行為、増設、電池漏洩等)等、取扱いが不適当であることに起因する故障又は損害。
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又は損害(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. 破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水漏れ、地震、津波、噴火その他天災地変や、異物の混入(虫や埃等)の外部要因事由に起因する故障又は損害。
6. 消耗品(電池、充電電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット等)又はメーカーが指定する消耗品の交換に係る費用。
7. 消耗品単体の故障又は損害。
8. メーカー指定外の消耗品の設置若しくは使用に起因する故障又は損害。
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、プログラム若しくはその他のソフトウェアに起因する故障又は損害。
10. 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が本製品を保有しておらず、本製品の状態が確認できない場合。
11. 経年変化又は使用損耗により発生する現象(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、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損害(外観、傷等を含む。)
13. メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品若しくはリコール部位に起因する本製品の故障又は損害。
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. 本製品を構成する部品の一部分であって、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、サービス提供者が保証修理を履行するためお客様が本製品をサービス提供者へ引渡しした時点で欠落している場合。
16. 本製品の付属部品、アクセサリ、周辺機器等の本製品以外の故障又は損害、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障又は損害。
17. サービス提供者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、サービス提供者が故障又は損害の存在を確認できなかった場合。
18. 本保証の対象外に起因する故障又は損害であることが判明した場合の修理技術費用、部品代、出張費用、物流費用、修理見積費用及び送料(往復共)等。
19. 部品交換を伴わない調整、その他手直し修理、保守、点検、検査、作業等、及び埃、虫等の侵入に起因する故障。(清掃、リカバリ、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合)。
20. 業務用として生産・販売された製品の保証修理依頼。または一般家庭用製品を業務用に使用した製品の保証修理依頼。
21. お客様が再販売を目的として購入した製品の保証修理依頼。
22. 展示(電源の入切を問わず)されていた製品の保証修理依頼。
23. 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。
24. 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)又は損害保険の制度により補償を受ける若しくは受けた場合。
25. 本製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの保証修理依頼。
26. 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障又は損害。
27. 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又は損害。
28. 戦争(宣戦の有無を問わず)、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する故障又は損害。
29. 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。
30. 本製品と異なる製品(登録情報等が異なる場合等)の保証修理をご依頼された場合や、本製品の登録情報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。)

第12条. 解除

1. お客様は、本保証を解除することができます。解除の申し出は、第7条に記載するお客様窓口につながる所定の手続きによるものとし、サービス提供者は、サービス提供者が別途定める算式により算出した返戻金をお客様にお支払いします。但し、サービス提供者に対してキャンセル料等の債務がない場合に限ります。
2. 前項の規定にかかわらず、本製品の売買契約の解除に伴い本保証が解除される場合には、サービス提供者が保証料の全額返金を行うものとします。
3. サービス提供者は、お客様が、次のいずれかに該当する場合には、お客様に対する書面による通知をもって、本保証を解除することができます。
 - (1) 暴力団、暴力団員(暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含む。)、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力(以下「反社会的勢力」といいます。)に該当すると認められること。
 - (2) 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等の関与をしていると認められること。
 - (3) 反社会的勢力を不当に利用していると認められること。
 - (4) 法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、又はその法人の経営に実質的に関与していると認められること。
 - (5) その他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と認められること。
4. お客様が前項の規定に該当する場合、サービス提供者は保証修理を行いません。また、既に保証修理を行っていた場合、サービス提供者は当該保証修理に要する費用の返還を、お客様に請求することができます。

第13条. その他の注意事項

1. 故障又は損害の認定等についてサービス提供者とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、サービス提供者は中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. 出張修理対象製品以外において、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む。)、依頼をお受けした日から1年間を経過してもお受け取りいただけない時は、サービス提供者にて処分します。その際にお客様は、当該出張修理対象製品以外の保証修理に要した一切の費用、及び、当該出張修理対象製品以外の処分に要した一切の費用を、サービス提供者の請求に従い速やかにお支払いいただきます。

第14条. 本保証における保険契約

1. 本保証は、損害保険会社(以下「本保険会社」といいます。)とサービス提供者を被保険者とする保険契約(以下「本保険契約」といいます。)を締結し、運用しております。
2. 本保証は、お客様に対して本規程に従い保証修理を提供し、本保険契約に基づき本保険会社より受領する保険金を当該保証修理に係る費用等の支払に充てる仕組みとなっております。その為、故障の発生状況によりお客様に対しても本保険会社の調査が入る場合があります。

第15条. 本規程の変更

1. サービス提供者は、本規程の目的に反しない限度で、法令に従って本規程を変更することがあります。
2. 前項に基づき本規程を変更する場合には、サービス提供者のホームページへの掲載その他適切な方法により、変更内容及び変更時期を事前にお客様にご案内します。
3. サービス提供者は本規程の各規定について、社会情勢の変化、その他諸般の事情により相当な理由があるものと認められる場合には、サービス提供者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。

お客様窓口 TEL : 0800-222-3311 フリーコールスーパー 受付時間 : 10:00~19:00

Costco 家電保証サービス規程
2024年2月1日より適用