

# 暮らしの総合保守契約「安心Plus」約款

## 第1条 (約款の適用)

株式会社ヤマダ (以下「当社」といいます) は、暮らしの総合保守契約 (以下「総合保守契約」といいます) の約款 (以下「本約款」といいます) を定め、これにより家電製品保守サービス、ロードサービス、住まいの駆け付けサービス (以下「総合保守サービス」といいます) を提供いたします。

## 第2条 (契約の申込)

総合保守サービスを希望する者は、年会費【通常安心Plus年会費4,378円 (税込)】を支払って申し込むものとします。その際、当社は、総合保守契約申込書 (以下「申込書」といいます) をお渡しいたします。

## 第3条 (契約の料金)

総合保守契約の年会費は、4,378円 (税込) とします。2年目以降は、第22条の無事故による割引が適用になる場合があります。又、1年度毎の新規入会はできません。

## 第4条 (契約の単位)

- 総合保守契約は世帯ごととします。
- 前項に規定する世帯とは、住居及び生計をともにする者の集まり、又は独立して住居もしくは生計を維持する単身者として使用している場合は、本条第1項の規定にかかわらず契約の単位に含まれないものとします。

## 第5条 (契約の成立)

- 総合保守契約は、申込者が本約款第2条に伴い、必要事項を全て記入した申込書類を当社に提出された後、当社が登録完了を通知する書面に記載された日 (年会費支払いから1ヶ月後) を契約成立日とします (以下契約成立により、申込者は正式に「安心Plus会員」となります)。申込者が当社に対し、年会費を支払われた日から1ヶ月以内に必要事項を記載した申込書を提出されていない場合、申込者が当社に対して年会費を支払われた日から1ヶ月経過した日に契約が成立したものとみなします。 (以下仮会員となります。) この場合、仮会員については、家電製品保守サービスのみを提供を受ける旨の契約が成立したものとみなし、第6条、第11条ないし、第17条、22条の適用を排除するとともに、当該契約の有効期間は契約成立日から1年間とし、更新はないものとします。仮会員が、契約成立日から8ヶ月以内に必要事項を記入した申込書を当社に提出した場合は、安心Plus会員となります。以後本約款に特別な記載がない限り、仮会員は、ロードサービス、住まいの駆け付けサービスは受付できません。
- 総合保守サービスは、第2条に従い申込者が年会費をお支払いになった日から、1ヶ月を経過した後実施するものとします。
- 当社は総合保守契約の申し込みがあった場合でも、次の場合には契約をお断りいたします。且つ、過去にさかのぼり、修理代金をお支払いいただく場合がある事をご了承ください。

- 保守契約対象家電製品の設置場所が当社サービスエリア外と認められる場合。
- 保守契約対象家電製品の設置場所が契約世帯の居住住居と異なり、かつ当社サービスエリア外の場合。
- その他、安心Plus会員・仮会員が本約款に違反するおそれがあると認められる場合。

## 第6条 (契約の有効期間)

- 契約の有効期間は、契約成立日から1年とします。安心Plus会員は、有効期間満了の1ヵ月前までに当社又は、安心Plus会員のいずれからも書面又は直接による契約終了の意思表示がない場合、総合保守契約はさらに1年間自動的に更新されるものとし、以後も同様とします。また、仮会員の場合は、契約成立日から1年間経過した日に終了するものとします。
- 契約の更新時につきましては、年会費の未納、住所・預金口座・クレジットカード等の変更が生じ、ご連絡をいただかなかった場合には、この契約の解約の手続きをさせていただきます。尚、ご記入いただきました申込書及び年会費 (振替・払込) 用紙はご返却できませんので、ご了承ください。

## 第7条 (総合保守サービスの対象サービスエリア)

- 総合保守契約の対象サービスエリアは原則として、出張可能と判断されるエリアであり、その判断は、当社基準によるものとします。
- 本約款第2条が成立したにもかかわらず本約款第5条第3項の理由により契約に至らなかった場合、支払われた年間契約料金は払い戻すものとし、払戻金には利息をつけないものとします。

## 第8条 (家電製品保守サービスの対象商品)

家電製品保守サービスの対象家電製品は出張修理を前提とした製品であり、20型以上のカラーテレビ (液晶・有機EL)・冷蔵庫・洗濯機 (全自動・2槽式)・衣類乾燥機 (ランドリー)・電子レンジ・家庭用エアコン・大型マッサージ機が対象商品となります。但し、製品の取扱説明書、本体ラベルなどの注意書きに従った使用状態で発生した自然故障、且つ外的要因が原因でない場合に限り保証対象となります。

※出張修理基準により出張修理ができない場合もございます。

保証年数 (製造後)	対象商品
6年	20型以上のテレビ・洗濯機・レンジ・衣類乾燥機・マッサージ機
9年	冷蔵庫・エアコン

\* メーカー一部品保有期間により、保証年数が変更になる場合がございます。

- 以下の(1)~(6)については対象外となります。
  - 第1項の製品で、①外国籍のメーカーの製品、②日本国内で修理パーツの入手が困難な日本国籍販売元経由の製品、③メーカーの修理センターが国内にない製品、④当社と取引がないために修理パーツが入手困難な製品、⑤メーカー補修部品保有期間を経過した商品。
  - 第1項の製品で、メーカー名、型式が判定出来得ない製品。
  - 第1項の製品で、DVD、HDD (ビデオ) 一体型テレビ等、複合機能をもった製品の対象外機能部分。 (例えば20型以上のDVD一体型テレビについては、テレビ部分のみ対象となります。)
  - 損傷した商品、磨耗した商品、経年使用による破損、故意又は過失による破損も対象外となります。又、業務用、業務目的で使用、営利目的の際は対象外となります。

- (5)マルチ・ビルトイン・埋め込み式 (パッケージ) タイプのエアコン、埋め込み式の商品、プロジェクションTV、プロジェクター、TVチューナー付パソコン、ディスプレイ、ガス製品、石油製品、座椅子式マッサージ機、フリーザーのみの機種。
- (6)出張修理依頼のご住所が、ご登録住所と違う場合。

## 第9条 (家電製品保守サービスの内容)

- 安心Plusの保証対象商品に対する会員毎の適用限度額は、1年間あたり40万円 (税別) となります。1年間あたりとは、4月1日~翌年3月31日までの期間とします。保証対象商品の修理料金の累積金額 (税別) が適用限度額を超えた場合、超過分の修理代金は、安心Plus会員のご負担となります。
- 安心Plus会員と当社の間で、第5条に定める総合保守契約成立の日から契約終了日まで、当社は安心Plus会員に対し、その要請に基づき家電製品の修理サービスを行い、出張料・技術料・部品代金は無償といたします。但し、契約成立日から1年間に限り、他社で購入の商品の場合、部品代は安心Plus会員のご負担となります。出張料・技術料は、保証適用範囲とします。

	対象商品購入店	出張料・技術料	部品代
初年度安心Plus会員 保証適用範囲	ヤマダ	適用	適用
	他社	適用	適用外
継続安心Plus会員 保証適用範囲	ヤマダ ・他社	適用	適用

※メーカー保証に準ずる。

- 第1項にかかわらず、下記の部品の修理の場合は、部品代金・出張料・技術料は、安心Plus会員のご負担となります。  
※安心Plus会員のご負担となる消耗品、磨耗品、付属品 (以下、「保証対象外となる部品」といいます) です。

修理の際、下記の保証対象外となる部品を交換される場合の部品代金、技術料、出張費は、メーカー保証期間内は無料で、メーカー保証期間外は有料となり、安心Plus会員のご負担になります。

商品名	保証期間	保証対象外となる部品
エアコン	製造後 9年	リモコン、フィルター、ガスチャージ、ドレンホース
冷蔵庫		庫内灯、給水タンク、フィルター、パッキン
テレビ	製造後 6年	リモコン、3Dメガネ
レンジ		ターンテーブル、皿類、パッキン
洗濯機		糸くずフィルター、給水・排水ホース、ストレーナー
衣類乾燥機		パッキン、フィルター
マッサージ機		リモコン、シート、カバー、ヘッドフォン

保証対象外となる部品例

各種リモコン、フィルター類、ゴミ取りネット、電源コード、スピーカー、お湯取りホース (ポンプ内蔵型で電氣的故障は、保証対象)、タンク、皿、棚、ケーブル、ドアパッキン、ベルト、ホースなどの類似部品。

- その他、メーカー保証書および取扱説明書に記載されている消耗・磨耗品や付属品は、保証対象外となります。
- 内蔵ハードディスクに関してはテレビ部以外の部分になり、保証対象外になります。

対象外部品の詳細につきましては、安心Plus会員専用フリーダイヤル (0120-765522) に、ご確認ください。

- 次の作業については、対象外となります。チャンネル設定、各種初期設定、機器接続、通信障害による不具合、オーバーホール、エアコンガスチャージ、各種クリーニング、各商品のフィルターの詰まり除去、高所作業、その他同様な作業。
- その他家電製品保守サービスの対象外となる場合です。
  - 出張修理対象商品の出張料は、当社及びメーカーで定める基本出張料になります。離島及び、遠隔地でメーカー拠点が無い場合に発生します。
  - 修理品送料、輸送費、航空料、船舶料、宿泊料が発生した場合は安心Plus会員のご負担となります。離島及び遠隔地等でメーカー拠点が無い場合に発生します。
  - 使用上の誤りや消耗品の交換、付属品の交換及び各部汚れによるクリーニングは対象外となり、発生した場合は安心Plus会員のご負担となります。
  - 天災地変 (火災、地震、水害、落雷、塩害等)、落下、破損、水混入、異常電圧 (指定外の電圧) による故障は対象外となり、発生した場合は安心Plus会員のご負担となります。
  - さび、かび、腐敗、変質、変色、異物混入、その他の類する事由により生じた故障は対象外となり、発生した場合は安心Plus会員のご負担となります。
  - 周辺機器、HDDなどは、保証対象外になります。 (通信障害による不具合、HDDなど)
  - 訪問診断後、修理をキャンセルされた場合の出張料・技術料は安心Plus会員のご負担となります。
- 当社は、安心Plus会員の故意又は過失による破損、又はその他やむを得ない事情がある場合を除き、家電製品の出張サービス依頼に応じるものとします。
- 当社は第1項の規定にかかわらず以下の場合には免責とさせていただきます。
  - メーカーの製造上の問題等により、当社がメーカーの助力あるいは指導に従いサービス業務を提供したにもかかわらず、修理出来なかった場合。
  - 工事不良・設置不良 (車両・船舶への搭載等) が原因で故障に至ったと判定される場合。
  - メーカーの取扱説明書に記載されている以外の使用方法による故障および改造等によりメーカー仕様の性能を期待出来ないと判定される場合。
  - 製造メーカーの部品供給終了や、倒産等による修理不可能な場合。
  - 安心Plus会員が直接当社以外に修理を依頼した場合。
  - 現地技術者の確認にて対象修理と承認されなかった場合。

## 第10条 (新規ご購入製品の追加保証)

総合保守契約の申し込み後、安心Plus会員が当社で新規に第8条に定める製品をご購入された場合は家電製品保守サービスの対象商品として追加保証するものとします。尚、他社でご購入の場合も追加保証させていただきます。

## 第11条 (ロードサービスの内容)

安心Plus会員が加入期間中において自家用車のトラブルが発生した場合、以下の条件の範囲内において無料でロードサービスを受けられます。

- 安心Plus会員または安心Plus会員と同一世帯の者(以下「ロードサービス対象者」といいます)が運転している車両(全長5.3m未満・全幅2m未満・車両総重量3t未満・最大積載量2t未満の車両)を無料対象車種とします。尚、ロードサービス提供の際は、安心Plus会員または安心Plus会員と同一世帯者の立会いを必要とします。この場合、安心Plus会員または安心Plus会員と同一世帯者であることの証明書(運転免許証など)が必要です。※緑ナンバー・黒ナンバー、違法改造車、盗難車両、車検登録のない車両は、無料対象外です。
- レッカーサービス…車が自力走行不能の場合、レッカー車が現場に急行。安心Plus会員指定先か最寄りの修理工場へ15kmまで無料搬送いたします。
- 鍵開け…車を鍵を閉じこんだ場合、解錠作業を行います。※トランクの開錠は対象外です。※行政の指示により免許証・車検証等の提示で本人確認ができない場合は解錠できません。
- バッテリージャンピング…バッテリーあがりの場合、ケーブルを接続し、エンジンをスタートさせます。
- ガス欠時の給油作業…ガス欠の場合、現場で給油作業を行います。※ガソリン、オイル等の油脂代、部品代は別料金となります。
- スペアタイヤ交換…タイヤがパンクした場合、車載のスペアタイヤとの交換作業を行います。※尚、スタッドレスタイヤ等への交換及びローテーション、タイヤチェーン取り付けは全額有料になります。※現場でのパンク修理は安全性の観点から行いません。
- アフターフォローサービス…事故・故障により安心Plus会員の運転する車がロードサービスをご利用後、車が自走不能の場合いずれか一つのサービスをご利用いただけます。※アフターフォローサービスは安心Plus会員の自宅から100km(直線距離)以上離れた場所での故障・事故によって自走不能の場合、かつ事前にコールセンターよりアフターフォローサービスに関するご案内があった場合のみ利用可能とします。尚、緊急宿泊費用サポート・帰宅費用サポートに係わる料金は、安心Plus会員の立替払いとし、後日日本ロードサービス株式会社がお支払いたします。
- (1)レンタカーサービス…代替車両として当社指定のレンタカーを手配し(1800ccまで)6時間以内の利用を無料サービスいたします。(基本料金のみ無料。ガソリン代・乗り捨て代金は安心Plus会員負担とします)場所・日時・時期によっては手配できない場合もありますのであらかじめご了承ください。
- (2)緊急宿泊費用サポート…宿泊を要する場合、当社が指定する場所から最寄りの宿泊施設の手配を行い安心Plus会員および同乗者一人あたり15,000円まで費用を負担いたします。(宿泊料のみ)場所・日時・時期によっては手配できない場合もありますのであらかじめご了承ください。
- (3)帰宅費用サポート…故障または事故発生の日中に公共交通機関(電車・バス・飛行機・船舶)を利用して帰宅する場合、安心Plus会員及び同乗者一人あたり21,000円まで費用を負担いたします。
- (4)メッセージサービス…安心Plus会員のご指定する連絡先に緊急連絡をいたします。但し緊急連絡は2カ所までといたします。

## 第12条 (ロードサービス対象外)

次の各号に係わる費用はロードサービス対象外とし、当社がロードサービスを委託した者と現場で直接ご契約の上、その委託先に費用をお支払いください。

- 救援車の高速料金及び駐車場等の利用料金。
- タイヤが脱輪している車両の引上作業に要する費用実費。
- ガス欠時の給油を行った際の燃料代金。
- 鍵の作成、破錠は別途有償。
- スペアタイヤ交換脱着作業2本以上の場合。
- スタッドレスタイヤやチェーン等の装備がない雪道での作業。
- 砂浜、泥道でのスタック。
- 現場状況により特殊作業を要する場合。(クレーン作業・人員増員など)
- 違法な改造車両や車検登録のない車両、盗難された車両の搬送。
- JRS提携工場にて一時保管した際の保管料およびレッカー車への再積込作業料。
- 車の販売、修理および管理等を業とするものが、業務として受託し使用または、管理中の車両や商品車使用の場合。
- レッカーサービスの同一案件による2次搬送。
- 営利目的での利用と当社が判断した場合。
- ロードサービス対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、安心Plus会員は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。

## 第13条 (ロードサービスの免責)

当社は第11条の規定にかかわらず、以下の場合は免責とさせていただきます。

- 天災地変、また出勤車両が通行不能な場合。
- 他人名義の車両でサービス実施者が権利者の承諾を確認できない場合。
- レッカーまたは、車両運搬の際、積載物に損傷が発生しうる場合。
- サービス実施の際に第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の制限・侵害等を伴う可能性がある場合で当該第三者の承諾が得られない場合。
- 無資格、酒酔い運転、薬物使用等、法令上禁止されている状態で運転中の事故・故障等。
- 本サービスの運営に関して、故意又は、重大な過失がない限り、安心Plus会員に対して損害賠償義務を一切負わないものとします。
- 状況を鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。
- その他、当社がサービス実施を不適当と判断した場合。
- 安心Plus会員が直接当社以外にロードサービスを依頼した場合。

## 第14条 (住まいの駆け付けサービスの内容)

- 安心Plus会員は、登録世帯について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決を図るための情報提供又は現場駆け付け対応のサービスを受けることができます。この場合、安心Plus会員または安心Plus会員と同一世帯者であることの証明書(運転免許証など)が必要です。
- (1)カギの紛失・故障等、カギのトラブル。但し、以下の場合は、対応ができない場合があります。
  - ・特殊構造の鍵の開錠対応
  - ・住所登録名義人とその家族(同姓)以外の依頼による開錠対応

- ・登録住所以外の鍵の開錠対応
  - ・室内金庫など、緊急性を要さない箇所の開錠対応
- (2)水廻りのトラブル
  - (3)ガラスのトラブル

## 第15条 (住まいの駆け付けサービス対象外の内容)

- 安心Plus会員は、現場駆け付け対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、安心Plus会員は別途実費等を負担する場合があります。
- (1)60分を超過した作業の代金。(超過10分ごとに1,650円(税込))
- (2)部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金。
  - 例)水のトラブル…便器脱着業務、高圧洗浄業務、部品代など。
  - 鍵のトラブル…サムターン回し業務、ディンプルキー(特殊キー)の開錠、部品代金など。
  - ガラストラブル…交換ガラス代など
- (3)前号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合。
- (4)当社を介さず安心Plus会員自身で手配、負担した費用。
- 安心Plus会員は、本サービスの対象に含まれない事項についても、現場駆け付け作業員(以下「作業員」という。)と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。
- 現場駆け付け対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、安心Plus会員は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。
- 当社は、前3項の場合の利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、安心Plus会員はこれを承諾するものとします。
- 住まいの駆け付けサービスの提供にあたり、作業担当者の作業状況、出張サービス提供先の設備状況、天候・交通事情などの理由により遅延、または、サービス提供が不可能になる場合があることを安心Plus会員は承諾するものとします。

## 第16条 (住まいの駆け付けサービスの免責)

当社は第14条の規定にかかわらず、以下の場合は免責とさせていただきます。

- 安心Plus会員以外からの依頼
- 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- 本人確認が取れない場合の鍵の開錠
- 本規約に記載がない(例:害虫駆除等)依頼
- 建物共有設備(廊下、エントランス、エレベーター、駐車場、駐輪場等)におけるトラブル
- 破壊による開錠
- 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
- 原状回復に関するトラブル
- 騒音等の近隣トラブル
- 登録住所が事務所などの場合は、一部利用できないサービスがあります。
- その他当社が不適切と判断した場合
- 安心Plus会員が直接当社以外に住まいの駆け付けサービスを依頼した場合。

## 第17条 (総合保守契約自動継続分の料金支払義務)

- 第6条に定める1年間の自動更新に際し、安心Plus会員は、更新月に属する27日に申込書に記載された契約預金口座より自動払込によって当社に支払うものとし、残高不足により自動払込が出来ない場合に限り、翌月に支払うものとし、また、クレジットカード払いでは、カード会社の会員規約に基づいて支払うものとなります。
- 更新日において何らかの理由により契約預金口座、またはクレジットカードから料金の引落が出来ていない場合は、前項の適用がある場合を除き、更新日から引落日迄に発生した修理サービスは有料とします。

## 第18条 (契約内容の変更)

安心Plus会員は、住所・保守契約対象商品の設置場所・契約預金口座・クレジットカードなどの事項についての変更がある場合には、すみやかに別途当社が指定する方法によって当社に通知するものとします。

## 第19条 (契約上の地位の譲渡等)

安心Plus会員は、契約上の権利又は義務その他契約上の地位の全部又は一部を譲渡、質入れ、賃貸、その他の処分をすることはできません。

## 第20条 (中途解約)

総合保守契約の中途解約はできません。総合保守契約を解除する場合は、本約款第6条規定に従うものとします。

## 第21条 (修理規定)

修理はメーカー指定の修理会社または、当社指定の修理会社で行います。修理には純正または汎用、リユースの部品を使用します。

## 第22条 (無事故による割引)

安心Plus会員が契約有効期間中1回も総合保守サービスを受けなかった場合、本約款第6条に定める更新時に通常年会費【通常安心Plus年会費4,378円(税込)】の10%の無事故割引を受けられるものとします。又、2年間以上連続して総合保守サービスを受けなかった場合、通常年会費の20%の無事故割引を受けられるものとします。ただし、割引料金適用期間中に総合保守サービスを受けた場合の年会費は、通常安心Plus年会費4,378円(税込)となります。

## 第23条 (約款、特典及び利用規定の変更)

- 万が一、安心Plus会員のもとに特典が届かない場合、お手数ですが、安心Plus会員専用フリーダイヤル(0120-765522)にご連絡ください。住所変更のお申し出がなかった等の安心Plus会員のご事情により特典がお手元に届かなかった場合を除き、改めて特典を送付させていただきます。もっとも、当社から特典を送付した直後にお引越された場合等、住所変更のお申し出が遅れることにつき安心Plus会員に帰すべき事由がない場合については、お申し出のあった契約期間にかかる特典に限り、改めて特典を送付させていただきます。
- 本保証の規定は、経済情勢の変動やその他の合理的な理由がある場合に予告なく変更させていただきます。但し、約款及び特典の変更につきましては、更新の1~2ヶ月前に「更新ご案内状」に封封して約款を送付いたします。変更後の適用は、更新月の翌月1日から適用となります。

## 第24条 (個人情報の取り扱いについて)

安心Plus会員より頂いた情報は、修理・出勤のご依頼時には、委託先(メーカーまたは、当社協力会社)へ開示させていただきます。個人情報保護法により開示が認められた場合および法令により開示義務つけられている場合も開示させていただきます。