

住設あんしんサポート基本約款(抜粋)

本サービスは、お客さま、保証サービス会社(以下、「当社」といいます。)が発行する保証書または会員証(以下、「保証書」といいます。)に記載される事業者(以下、「事業者」といいます。)および当社との間で、当社と事業者が連帯して提供する住宅設備機器のメンテナンス保証サービス(以下、「本サービス」といいます。)です。

無料修理

本サービスは、対象機器に故障・不具合が発生したときは、お客さまから対象機器の修理の申し出を受け、お客さまの当該申し出が、次の各号の定め反しないことを確認したうえで、約款にしたがい、無料修理を実施します。

(1) 対象機器に故障・不具合が発生した日およびお客さまが当社または保証書記載の修理受付ダイヤルに対して修理の申し出を行った日のいずれも保証書に記載される保証期間中であること

(2) 有料修理契約における契約不適合責任および対象機器の変更に該当しないこと

2.当社は、前項各号に該当することが確認できない場合またはお客さまと当社との間で無料修理の範囲、お客さまの負担すべき費用、損害の有無・範囲等について意見が相違する等した場合は、無料修理の実施を留保することができるものとします。

3.お客さまが当社または保証書記載の修理受付ダイヤルに修理の申し出を行わずに、メーカー等に直接修理の依頼を行った場合は、無料修理の対象となりません。

4.無料修理は、補修、部品の交換等により修理することを原則としますが、(1)修理費用(部品代、材料費、人件費、交通費および運搬費その他修理のために要する費用を合計した金額をいいます。以下、同様とします。)(2)対象機器と同一機種または同等品の購入価格(修理を実施するときの市場価格とします。以下、同様とします。)(3)設置費用(人件費、交通費および運搬費その他設置のために要する費用を合計した金額をいいます。以下、同様とします。)の合計額を上回る場合には、当該同一機種または同等品を代替品として交換します。

お客さまの負担となる費用

次の各号に定める費用は、お客さまの負担とし、対象機器を無料修理する場合であっても、お客さまが当該費用の支払いについて承諾したときに限り、当社または当社が承認する施工会社等が修理を行うこととします。

(1) 故障・不具合の原因を調査するために要する費用
(2) 対象機器本体以外の機器(対象機器の付属品、ソフトウェア、周辺機器またはアクセサリ、リモコンなどを含み、壁組込設置型のリモコンは対象機器に含まれます。以下、同様とします。)の修理・取り付け・撤去に要する費用等

(3) 消耗品(電池またはパッキンなどのメーカーが定める消耗品で、消耗する部位や潤滑油を含みます。メーカーの定めのない場合または不明な場合には、当社の判断によります。以下、同様とします。)の修理費用等
(4) 対象機器を修理するにあたり壁、床、天井、またはタイル等の取り壊し・修復作業または高所難所等の特殊な場所における修理作業が必要となった場合において、当社が定める標準作業費を超過した費用

(5) 対象物件の所在地が遠隔地や離島である場合等、対象機器のメーカーが定める地域以外への出張費用

(6) お客さまからの修理依頼が虚偽または過誤であった場合の修理費用等

(7) 対象物件に出張したものの、無料修理の対象となる故障・不具合が存在しない場合の出張費用

(8) 無料修理の規程に基づき、対象機器を代替品と交換した場合の当該対象機器の撤去・廃棄にかかる費用

(9) その他前各号に類似する費用

有料修理の対象

対象機器の故障・不具合が、次の各号に定める事由に起因する場合には、無料修理の対象とはなりません。ただし、お客さまより修理の申し出があった場合には、修理が合理的な手段により可能である場合に限り、当社または当社が承認する施工会社等が、お客さまによる修理費用等の支払いについて事前の同意を得たうえで、修理を実施します(以下、このときに成立する契約を「有料修理契約」といいます。)

(1) 対象機器本体の変質・変色・磨耗・劣化・破損

(2) 対象機器本体以外の機器または消耗品

(3) 給排水管の水漏れ・詰まり・破損、さび・水垢等異物の流入または凍結
(4) 対象機器本体および備え付けのフィルターの詰まり・破損、さび・水垢等異物の流入

(5) 対象機器の液晶部位のドット落ち

(6) 過度の冷暖房・加湿によるもの

(7) 対象機器の自然特性または経年変化に伴う現象で対象機器の機能上支障がないもの

(8) お客さままたは第三者により対象機器についてメーカー作成の取扱説明書等に記載のない使用・管理その他通常の使用方法から逸脱した使用・管理がなされた場合その他お客さまの故意・過失に基づく行為

(9) メーカー指定品以外の機器が対象機器内またはそれに隣接して設置または使用された場合

(10) メーカーによる指定外の燃料・不純燃料の使用

(11) 対象機器の物理的な移動や落下によるもの

(12) 対象物件または給排水管等の対象物件に関連する設備の設計・工事・管理にかかる契約不適合・不良・不具合によるもの

(13) 対象機器の取り付けにかかる配線・配管工事の不良または対象機器の据付不良によるもの

(14) 火災・落雷・破裂・爆発または外部からの物体の落下・飛来・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由によるもの

(15) 動植物・虫等による対象機器への侵入または破損によるもの

(16) その他前各号に類似する事由

保証内容に関するお問い合わせは

[保証サービス会社]

Solvvy 株式会社

住宅設備機器保証サービス規程 詳細

 **0120-291-312**

受付時間/月～金曜 9～18時
(祝日・年末年始除く)

<https://solvvy.co.jp>

