

あんしんサポート 12 規約

この利用規約は、あんしんサポート 12（以下「当サービス」といいます）の利用条件を定めるものです。加入されたお客様（以下「お客様」といいます）には、本規約に従って、当サービスを利用いただきます。当サービスは事前に登録した当該商品（以下「本商品」といいます）において故障・トラブルが発生した際、東海ガス株式会社（以下「当社」といいます）及び当社の委託先の JBR あんしん保証株式会社（以下「委託会社」といいます）が、当サービスを提供致します。なお、当サービスは、本商品の故障・トラブルの種類によって、次の通り無償にて行うサービスと有償にて行うサービスに分かれます。

1. 無償修理サービスの範囲

当サービス有効期間中に本商品の製造メーカーが発行した取扱説明書及び本体貼付ラベル等の注意書きに従った使用をしたにもかかわらず発生した故障・トラブルに対する修理及びこれに付随する一連のサービス（修理に係る部品代、出張修理費用、取付設置費用・取外し費用を含みます）。

2. 有償修理サービスの範囲

無償修理サービスの範囲に定めた事例以外の故障・トラブルに対する修理業務及びこれに付随する一連のサービス（修理に係る部品代、出張修理費用、取付設置費用・取外し費用を含みます）。

3. サービスの開始と継続

(1) 当サービスの開始日は、本サービスのお申し込み後、当社にて本商品の動作確認及び製造年月日又は設置日の確認が完了した日に応じて、以下の通りとなります。尚、サービス開始月については、無償修理サービスの提供をお断りさせていただきます。

- ① 毎月 20 日（20 日が休日の場合は、前営業日。以下この規約において同様）
まで：翌月 1 日
- ② 毎月 21 日～末日：翌々月 1 日

(2) 当サービスは保証期間の終了する月まで、お客様からお申し出の無い限り毎月自動的に更新されます。

4. サービスの有効期限

当サービスにおける無償修理サービス有効期間は、当社と取り決めた保証期間の終了する月の月末、若しくは当サービスが解約された日までとします。有効期間内であつ

ても、本商品に付帯するメーカー保証の期間が残存する間は、メーカー保証での修理を優先します。

5. サービスの解約

当サービスの解約は当社へお申し出ください。解約日は、解約のお申込日に応じて以下の通りとなります。尚、サービス開始月を含む3か月間はサービスの解約を承る事ができません。

- ① 毎月20日まで：当月末日
- ② 毎月21日～末日まで：翌月末日

6. 修理の依頼

当サービス有効期間中に本商品の取扱説明書及び本体貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で本商品に故障・トラブルが生じた場合は、当社指定の連絡先に修理をご依頼ください。なお当社または委託会社の了解を得ず、お客様が指定連絡先以外に直接修理を依頼された場合は、上記の無償修理サービスの範囲に該当する場合であっても無償修理サービスの対象となりません。また、いかなる費用も負担いたしません。

また有効期間終了前に氏名、住所、電話番号等の変更があった場合は、速やかに当社へご連絡ください。

本項に関してご連絡いただけない場合は当サービス期間中であっても、当サービスにおける無償修理サービスの対象とならない場合がありますので予めご了承ください。また有償修理サービスの場合であってもお断りすることがあります。

7. 権利の譲渡

当サービスに関する権利を第三者に譲渡することはできません。ただし、当社の同意がある場合はその限りではありません。その場合、速やかにご連絡ください。ご連絡なく、本商品を転売・譲渡された場合、サービスの提供をお断りすることがあります。

8. 修理代金の上限と代替品の提供

当サービスによる1回の修理代金（消費税を含む）が上限額の10万円を超過する場合、当社からの修理代金の負担は10万円までとなります。また、修理を行わず代替品の提供を行う場合があります。代替品が提供された場合でも、当サービス有効期間は当初の有効期間まで継続します。

9. 修理不能によるサービスの終了

メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止等、メーカーの責により本製品の修理を行えない状態となった場合は、当サービスを終了させていただきます。

10. 無償修理サービス対象外

次の場合は、有効期間中でも無償修理サービスの対象とはなりません。

- (1) 会員登録が確認できない場合および会員登録にあたり登録情報（氏名、住所、品番、製造番号、販売価格および販売年月日等）に関して不正確な登録を行なった場合
- (2) 本商品の製造メーカーの責に帰する故障・損傷（構造上の欠陥やパーツの不良等のいわゆる瑕疵による故障・損傷がある場合は各メーカーによる修理・交換となります）。
- (3) 本商品の取扱説明書に記載される、本商品の使用者が行うべき調整及び内部清掃等の諸作業（エアコンのフィルター清掃等）。
- (4) コンロの焼き網・五徳またはエアコンのフィルター等、本商品の使用者が容易に行える消耗品の交換である場合（但し減圧弁と安全弁（逃し弁）につきましては、使用者が自ら交換を行うことが困難なため、無償修理サービスの対象とします）。
- (5) 本商品の本体以外に生じた故障または損傷。
- (6) 設置後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた本商品の故障または損傷。
- (7) 一般家庭用以外（業務用の使用、車輛や船舶への搭載）での使用によって生じた本商品の故障または損傷。
- (8) 直接、間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障または損傷。
 - ① 不適切な使用（落下、衝撃、冠水等）または維持管理の不備によって生じた故障、錆、カビ、傷等。
 - ② 使用上の誤り（取扱説明書記載及び本体貼付ラベル等の注意書き以外の使用）、または純正部品以外の部品を使用するなど本商品の製造メーカーが認めていない修理及び改造。
 - ③ 変質、変色、その他類似の事由。
 - ④ 地震、噴火、津波、地盤沈下、地盤変動、風害、水害、その他天災による事由。
 - ⑤ 公害、塩害、ガス害（硫黄ガス等）、異常環境（水質・水圧・電圧）、指定外の使用電源（電圧・周波数等）による故障及び腐食・損傷の場合。
 - ⑥ 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。
 - ⑦ 核燃料物質（使用済燃料を含みます）もしくは核燃料物質によって汚染されたものの放射性、爆発性その他有害な特性またはこれらの特性による事由。
 - ⑧ 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、その他類似の事変または暴動による事由。
- (9) 本商品の製造メーカーがリコール宣言を行った後のリコール原因となった部位にかかる本商品の修理（この場合は、製造メーカーの責任及び費用負担にて修理・部品交換を行います）。
- (10) 修理の際、お客様から申告された故障状況の特定ができなかった場合のすべての

費用。

- (11) 動・植物等の外部要因で故障及び損傷した場合。
- (12) 本商品の施工説明書や警告表示に反する施工を行ったことに起因する不具合。
- (13) 本商品の修理に替わって代替品を提供する場合の大規模工事に伴うクレーン車代等の特殊工事費用。
- (14) 本商品の修理に替わって代替品を提供する場合に発生する旧商品のリサイクル費用。
- (15) 外観の損害・破損等、本商品の通常使用に影響がなく、性能を発揮するにあたり支障のない損害、破損の修繕費用。
- (16) 修理のご依頼が当サービス有効期間終了後になされた場合。
- (17) 本商品に附帯されたメーカー保証期間が1年未満に設定されたものである場合。
- (18) 本商品が販売された際の価格が市場価格を大幅に下回る場合、本商品が不正な流通経路を経由して販売されたものである場合等、無償修理サービスの対象とすることが不適切であると当社または委託会社が判断した場合。

11. 無償修理サービスの範囲外

次の損害は無償修理サービスの対象とはなりません。

- (1) 本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害（損害に起因する死亡を含みます）。
- (2) 本商品の故障または損傷に起因して他の財物（ソフトウェアを含みます）に生じた故障もしくは損傷等の損害。
- (3) 本商品の故障または損傷に起因して、本商品またはその他の財物が使用できなかったことによって生じた損害。
- (4) お客様からの依頼により出張修理を行った際に、故障内容が再現されない場合、または無償修理サービス対象外の原因であることが判明した場合の部品代、技術料、出張費、修理見積費用。

12. 返金

利用料金お支払い後は、理由の如何を問わず返金は致しかねます。

13. 遠隔地及び離島地域へのお出張修理

製造メーカーが遠隔地と定めた離島及び遠隔地へのお出張修理を依頼される場合は、無償修理サービスの場合であっても、その出張に要する実費を申し受けます。

14. 製造物責任法適用除外

当社は、本商品のメーカー・輸入者・加工業者ではなく、製造物責任法第3条の責に任

ずるものではありません。

15. 反社会的勢力の排除

- (1) お客様は、過去、現在および将来にわたり、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者をいいます）に該当しないことを保証し、および暴力的行為、詐術・脅迫行為、業務妨害行為等、法令に抵触する行為またはそのおそれのある行為を行わないものとします。
- (2) お客様が前項の規定に違反した場合には、当社は事前に通告することなくお客様の本サービス利用を停止し、または登録を削除する等の措置を講じることができるものとします。これによりお客様に何らの不利益または損害が生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

16. サービス提供地域

当サービスは日本国内においてのみ有効です。

17. 中立的第三者

損害の認定等について当社とお客様との間で見解の相違が生じた場合、当社または委託会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。

18. 規約の許諾

当サービスに依頼をされる場合、上記各項のすべてにご承諾いただいたものとさせていただきます。万が一、上記各項にご承諾いただけない場合は、当サービスの提供をお断りさせていただきます。

19. 規約の変更

この規程は、お客様の同意なく変更されることがあります。その場合、当社のウェブサイトに掲載した変更内容に従い、掲載された効力発生日をもって変更の効力が生じるものとします。

制定日：2021年1月29日

改定日：2021年8月3日

附則

申込可能な商品に関して

当サービスへの申込みが可能な商品は、製造年月日または設置年月日から5年未満の商品に限ります。また保証期間は、製造年月日または設置年月日から最大12年間となります。

本サービスの利用料金について

本サービスは、当社の都市ガスまたはLPガスをご利用のお客様とそれ以外のお客様でサービス利用料金が異なります。本サービスの有効期間中に、ガスの利用状況が変更となった場合は、ガスの利用開始日または終了日に応じて、以下に定める分の料金より自動的に利用料金が変わります。

- ① 毎月20日まで：翌月分の料金
- ② 毎月21日～末日まで：翌々月分の料金

【料金表】

商品名	月々のサービス利用料金（税込価格）	
	当社のガスをご利用のお客様	当社のガスをご利用でないお客様
ガス給湯器	280 円/台	330 円/台
ガスコンロ	100 円/台	150 円/台
エアコン	200 円/台	250 円/台
電気温水器	300 円/台	350 円/台
石油給湯器	300 円/台	350 円/台
エコキュート	430 円/台	480 円/台
IH クッキングヒーター	200 円/台	250 円/台

交換部品及び修理不能品に関して

修理の際に交換された旧部品の返却はいたしかねます。

また修理不能により代替品を提供させていただいた後の旧商品の処分費用につきましては、無償修理サポート対象外とさせていただきます。

加入者限定特典に関して

お客様には、下記の特典が付与されます。詳細につきましては当社のウェブサイトに掲載します。

- ① 本商品購入と同時に本サービスに申込みされた場合、所定の TLC ポイントが付与されます。
- ② 本サービスの保証終了後に当社にて本商品を買替える場合、所定の TLC ポ

イントが付与されます。

- ③ 本サービスの有効期間中、当社指定のサービスにつき、特別価格でご利用いただけます。

個人情報の取り扱いについて

当社は、お客様から取得した個人情報について、別に定める「プライバシーポリシー」に基づき適切に取り扱います。