

延長補償サービス規約 (スマホプラン(一括払い))

補償約款 第四版(令和4年7月1日改定施行)

株式会社NTTドコモ(以下「弊社」といいます。)は、お客さま(第1条に定義します。)に、対象商品(同前)について、本利用規約に基づき延長補償サービス(以下「本補償サービス」といいます。)を提供します。

第1条 定義

本利用規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1) 本補償サービス契約: 本利用規約に基づく延長補償サービスの利用に関する契約をいいます。
- (2) お客さま: 弊社と本補償サービス契約を締結された方をいいます。
- (3) 対象商品: 弊社が販売したSIMフリースマートフォンのうち、本補償サービスの対象として弊社が指定した商品です。
- (4) 注文番号: お客さまによる対象商品購入時に発番される、当該対象商品の購入にかかる契約を特定するための固有の番号をいいます。
- (5) 加入日: 本補償サービス契約の成立時点が属する日をいいます。
- (6) サポート料金: 本補償サービス契約のお申込み時に、お客さまにお支払い頂く代金をいいます。
- (7) 修理交換費用: サービス利用依頼の際にお客さまにお支払い頂く代金をいいます。

第2条 本補償サービス契約の申込み、契約の成立

本補償サービス契約の締結を希望する対象商品の購入者は、弊社から別途のご案内が無い限り、下表記載の方法で申し込むものとします。弊社がこの申込みを承諾した場合、対象商品の売買契約の成立と同時に本補償サービス契約が成立するものとします。対象商品の売買契約の成立日は、弊社の運営するオンラインサイトまたはひかりTVショッピング商品購入ページ及び「マイページ」内の「延長補償」で、ご確認ください。

申込み時期	申込み方法	契約成立時点
対象商品の購入申込み時	弊社の運営するオンラインサイトまたはひかりTVショッピング	弊社とのショッピングの売買契約が成立した時点

第3条 対象商品の条件

お客さまが弊社の運営するオンラインサイトまたはひかりTVショッピングで購入したSIMフリースマートフォンのうち、弊社が指定した商品で、お客さまが本契約の対象として契約締結した商品です。

第4条 本補償サービスの内容

1. 本補償サービスの内容は、対象商品の修理又は交換とし、修理又は交換のいずれを選択するかは、本補償サービスの利用依頼に係る対象商品の状態、機種、カラー、本補償サービスの利用履歴等に応じて、弊社が独自に判断することができるものとします。
2. 本補償サービスの具体的な内容は、次の各号のとおりです。

(1) 補償対象となる商品

- ① 本補償サービス契約の目的物たる対象商品(本補償サービスの利用により修理された対象商品、交換された場合の交換機を含みます。)。但し、対象商品に関するSIMカード、電池パックその他の付属品については、本補償サービスの対象外とします。
- ② 対象商品がメーカー保証の適用により交換された場合、交換後の商品が本補償サービス契約の目的物となり、それについて引き続き本補償サービスを受けることができます。本補償サービスを経由せず、メーカー保証を受けられて対象商品が交換された場合には、登録対象を変更しますので、ひかりTVショッピング延長補償サービスセンター(0120-331-461)へご連絡ください。

(2) 補償対象事由

- ① 自然故障と呼ばれる正常な使用状態(商品の用途に沿って一般的に想定される状態で使用した状態をいい、取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載された注意書等がある場合はそれらに従っている状態)において対象商品に生じた故障。
- ② お客さま責による対象商品の水濡れ、落下、衝突等による部分損及び全損。

(3) 補償対象期間

補償対象期間は、プランに応じて以下のとおりとします。本補償サービスの利用を希望する場合、以下の期間中にご依頼いただく必要がございますので、ご注意ください。なお、補償対象期間満了をもって、本補償サービス契約は終了します。

- ① 1年プラン: 加入日から1年間。
- ② 2年プラン: 加入日から2年間。

(4) 修理方法

対象商品を修理する場合、メーカー保証の内容に準拠して修理します。但し、純正品による修理が不可能であるか、純正品以外の部品を使った場合に廉価で修理可能になる場合には、弊社は、純正品以外の部品を使用することができるものとし、この場合、当該対象商品において一般的に妥当と認められる水準で修理を行うものとします。

(5) 交換方法

対象商品を交換する場合、交換機として交付する機器は、原則として当該対象商品と同一機種かつ同一カラーとします。但し、同一機種かつ同一カラーの機器が、在庫不足や限定モデルである等の理由で交付できない場合、別途弊社が相当と判断する機器とします。また、交換機は、弊社の裁量で、ファクトリーリファービッシュ品(返品機器、初期不良品等を弊社又は弊社認定の第三者が修理調整し、性能及び信頼性において新品と同等の品質と確認された機能整備済商品)を使用することができます。そのため、プリインストールされたアプリケーション等についても、交付の対象外といたします。

(6) 対象商品の集荷等

① 本補償サービスでは、弊社が、対象商品を集荷します。また、弊社は、修理・交換後の商品を、対象商品を集荷した住所宛て(日本国内に限り)にお送りします。送料は、弊社が負担します。

② 弊社がお願いしていないにもかかわらず、お客さまご自身で、弊社に送付するなどされた場合、送付に要する費用は全てお客さまのご負担になりますので、ご注意ください。

(7) 本補償サービスのご利用料金

本利用規約第11条に定めるとおりです。

(8) 本補償サービスのご利用回数

- ① 1年プラン: 補償対象期間中、最大2回までのご利用となります。
- ② 2年プラン: 加入1年目及び2年目それぞれ最大2回までのご利用となります。

第5条 本補償サービスの依頼方法

1. 本補償サービス期間中に対象商品に補償対象事由が発生した場合、当該補償対象事由発生日を含めて30日以内にひかりTVショッピング延長補償サービスセンター(0120-331-461)にご連絡ください。その際、対象商品の端末識別番号(シリアル・ナンバー及びIMEI番号)をお知らせいただくほか、補償対象事由の有無を確認するために対象商品の状況をご説明いただく必要があります。また、対象商品の集荷等について弊社の案内に従っていただく必要があります。

2. 本補償サービスを受けるためには、以下のものを弊社にご提出いただく必要があります。

- (1) 本補償サービス契約の目的物たる対象商品
- (2) 対象商品の購入を証明する注文番号
- (3) メーカー保証書

3. 修理の際、データ移行や初期インストール作業(標準出荷状態)等により、お客さまが対象商品の記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアは消去されます。また、交換に伴うデータ移行等が発生した場合も同様です。お客さまは本補償サービスを依頼する際には、必ず事前にデータのバックアップ等を行っていただくものと、弊社は、お客さまがこれらを怠ったことによる損失・損害などにつきましては一切その責任を負いかねます。

第6条 サービス利用依頼の取消し

お客さまは、弊社による対象商品の集荷前に限り、ひかりTVショッピング延長補償サービスセンター(0120-331-461)にご連絡いただくことにより、本補償サービスの利用依頼を取り消すことができます。また、弊社は、サービス利用依頼を受け付けた後であっても、本利用規約の定めに従いサービス提供不能と判断した場合、サービス提供を拒むことができるものとします。

第7条 修理した対象商品、交換機の補償

修理した対象商品又は交換機について、お客さまが受領した時点で破損やその他不具合を発見された場合又は引き渡し日から14日以内に不具合が発生した場合は、弊社は特段の事情がある場合を除き、弊社判断の上、再度修理又は交換します。なお、当該修理又は交換は、本補償サービスの利用回数にはカウントしません。

第8条 本補償サービス契約上の弊社の責任の範囲

次の各号に該当するものは、本補償サービス契約における弊社の責任の範囲外であり、本補償サービスでは補償されません。

- (1) 補償対象となる故障であるかどうかを問わず、対象商品の故障自体ではなく、対象商品の故障に起因する逸失利益、派生的損害、付随的損害又は間接的損害(本補償サービスの提供の遅滞により生じたもの及び対象商品が修理中である又は部品の待機中である期間中に対象商品を利用できなかったために生じた損失を含みますが、これらに限りません。)
- (2) 本補償サービスの利用依頼を受けた対象商品の端末識別番号(シリアル

ル・ナンバー及びIMEI番号)が、弊社が保有する契約番号に紐づくものと一致しない場合

- (3) 対象商品、レント等の対象商品の購入を証明する書類又はメーカー保証書が改ざん又は変更された場合
- (4) 補償対象事由発生日を含めて30日以内にご報告いただかなかった場合
- (5) 対象商品について取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載の注意書等がある場合に、当該取扱説明書又は注意書等に従わないことにより生じた対象商品の故障或不具合(対象商品の滅失を含みます。以下本条において同じ。)
- (6) お客様の故意又は重過失により生じた対象商品の故障或不具合
- (7) 盗難、詐欺、横領、紛失・置忘れによる損害
- (8) 火災、落雷、破裂、爆発又は外部からの物体の落下・飛来・衝突若しくは倒壊等の偶然かつ外来の事由により生じた対象商品の故障或不具合
- (9) 天災又は不可抗力(地震、噴火及び津波を含みますが、これらに限りません。)により生じた対象商品の故障或不具合
- (10) 他の補償制度(保険を含みます。)により求償可能な対象商品の故障或不具合
- (11) 弊社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や弊社が行った修理行為(メーカー保証内での無償修理に限る。)に係る対象商品の故障或不具合(但し、本号は、弊社の対象商品製造者としての責任を免除するものではありません。)
- (12) 弊社の了解なく修理、加工、改造(端識別番号(シリアル・ナンバー及びIMEI番号)の除去及び変更を含みます。)等がなされている対象商品の故障或不具合
- (13) サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色、電池の液漏れ、その他これらに類似の事由に起因する対象商品の故障或不具合
- (14) 動物及び昆虫に起因する対象商品の損害
- (15) かき傷・すり傷・剥離・凹みなど使用上支障のない外観の傷その他これらに類似するもの
- (16) 商業目的(レンタル使用又は転売目的等)で使用される対象商品に生じた故障或不具合
- (17) 対象商品の装飾品、付属品類、周辺機器(対象商品のケーブル・アダプター類を含みます。)、ソフトウェア、アクセサリ等本体以外の付属品に単独で生じた故障或不具合
- (18) コンピューターウイルス等による障害に起因する不具合
- (19) 戦争、侵略若しくは外敵の行為、対立、内戦、反乱、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウト又は内乱に起因する対象商品の故障或不具合
- (20) 国又は地方公共団体による公権力の行使(差押え及び押収を含みますが、これらに限りません。)に起因する対象商品の故障或不具合
- (21) 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質(使用済み核燃料を含みます。)若しくは核燃料物質に汚染された物質(核分裂産物を含みます。)に起因する又はこれらの性質による事故に起因する対象商品の故障或不具合

第9条 メーカー保証の優先

故障時期及び内容がメーカー保証の対象となる場合、本補償サービスの利用に対してメーカー保証が優先します。従いまして、本補償サービス期間中であっても、別途弊社の定めるお手続きをお願いする場合がございますのでご了承ください。

第10条 譲渡

お客様は、ひかりTVショッピング延長補償サービスセンター(0120-331-461)に連絡し、所定の情報(シリアル番号、契約番号、移転日、新所有者の氏名、住所及び電話番号等を含む。)を提供することにより、対象商品の新所有者に対し、本契約の残存部分を譲渡することができます。

第11条 本補償サービスのご利用料金等

1. 本補償サービスのご利用にあたっては、弊社の定めるご利用料金(サポート料金及び修理交換費用)が必要になります。サポート料金及び修理交換費用は、弊社の運営するオンラインサイトまたはひかりTVショッピング商品購入ページ及び「マイページ」内の「注文履歴」にある「注文の詳細」に記載するとおりです。
2. お客様は、前項に定めるご利用料金のうち、サポート料金については、本補償サービス契約のお申込み時に、弊社指定のクレジットカード払い、代金引換にて、修理交換費用については、対象商品の修理完了後の引渡し時又は交換時に現金(なお、代引き手数料300円が別途かかりますのでご注意ください。)にて、それぞれお支払いいただきます。なお、修理完了後の引渡し時又は交換時に修理交換費用をお支払いいただけない場合には、修理を完了した対象商品及び交換機をお渡しいたげることができませんので、十分ご注意ください。

第12条 対象商品の所有権

弊社において対象商品を修理した場合における故障部品及び対象商品を交換した場合における当該対象商品の所有権は、すべて弊社に移転し、帰属することとします

第13条 お客様による本補償サービス契約の解約

お客様は、民法等の法律に基づきお客様が本補償サービス契約を遡及的に取り消し又は解除する場合、及び、弊社が別途定める手続きにより対象商品の返品を行った場合を除き、本補償サービス契約成立後は、本補償サービスを解約することはできません。

第14条 弊社による本補償サービス契約の解除

弊社は、次の第1号又は第2号の場合、お客様に催告することなく直ちに、また、第3号の場合には同号所定の催告を行ったうえで、本補償サービス契約を解除することができます。

- (1) 本補償サービスの利用にあたってお客様が欺罔行為を行った場合
- (2) お客様が本補償サービスの依頼の際に、本補償サービス契約において重要な事実(第8条各号に列挙されているものを含みますがこれに限りません。)について、故意又は重大な過失により事実でないことを告げた場合
- (3) お客様が第15条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、弊社がその是正を催告したにもかかわらず相当期間内に当該行為が是正されなかった場合

第15条 本補償サービス契約の終了

事由の如何を問わず、弊社は、お客様から受領済みのご利用料金を一切お返しすることができません。但し、民法等の法律に基づきお客様が本補償サービス契約を遡及的に取り消し又は解除した場合はこの限りではありません。

第16条 禁止事項

お客様は、本補償サービスのご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- (1) 本補償サービスの利用申込時、その他本補償サービスの利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
- (2) 他者になりすまして本補償サービスを利用すること
- (3) 弊社又は第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
- (4) 第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
- (5) 弊社又は第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損する行為又はそのおそれのある行為
- (6) 弊社の営業活動を妨害する行為又はそのおそれのある行為
- (7) ユーザーID又はパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本補償サービスの利用目的以外での使用
- (8) 上記各号の他、法令、本利用規約又は公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為

第17条 個人情報の取扱い

1. 弊社及び委託会社は、弊社プライバシーポリシーに従い、お客様の個人情報保護を講じるものとします。
2. 弊社及び委託会社は、次の場合以外には、お客様の個人情報を第三者に開示または提供しないものとします。
 - (1) お客様ご本人の同意がある場合
 - (2) 法令に基づく場合
 - (3) 業務を履行する上で必要な範囲内で、修理業者などの業務委託先に提供する場合
3. お客様は、弊社及び委託会社が損害保険会社との間で締結する損害保険契約に基づき、お客様の個人情報を損害保険会社に提供することに同意するものとします。

第18条 委託

弊社は、本補償サービスに関する業務の全部又は一部を業務委託先に委託することができるものとし、また業務委託先がこれを再委託先に再委託することを同意することができるものとします。

第19条 変更

本利用規約を変更する場合、弊社は、お客様に、変更後の本利用規約の内容及び当該変更の効力の発生時期を適切な方法により告知いたします。

第20条 協議

本利用規約に定めのない事項又は本利用規約の解釈に生じた疑義について、お客様及び弊社は、誠実に協議して解決を図るものとします。

第21条 準拠法

本補償サービス契約の成立、効力、履行及び解釈については日本法に準拠するものとします。

本サービス補償期間内の対象商品の故障についてはひかりTVショッピング延長補償サービスセンター(0120-331-461)ご連絡ください。

株式会社 NTTDコム

◆お問い合わせ先: ひかりTVショッピング延長補償サービスセンター
フリーダイヤル 0120-331-461 (受付時間 10:00~19:00 年中無休)