

カメラ安心サポート規程

カメラ安心サポート（以下「本サポート」といいます。）は、株式会社玉光堂（以下「当店」といいます。）がサービスを運営・提供します。本サポートにご加入いただくお客様に対して、カメラ安心サポート保証書（以下「保証書」といいます。）を電磁的方法、若しくは書面にて発行します。保証書が発行され、お客様がこれを受領した時点で、本サポートの加入手続が完了します。事後の加入はお受けしておりません。保証書に記載された製品（以下「本製品」といいます。）について、「カメラ安心サポート規程」（以下「本規程」といいます。）に定めるところに従い、交換サポート（初期不良時）、または修理サポート（自然故障時）を提供します。

第1条. サポート内容と範囲

日本国内において、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・機械的故障で且つ、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初期不良及び、自然故障を対象とします。

※第2条で定める「サポートの適用除外事項」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。

1. サポート期間

(i) 交換サポートについては本製品到着日（発送メールで案内のお届け予定日）より始まり、本製品到着日より30日間を対象とします。
(ii) 修理サポートについては本製品のメーカー保証期間終了日の翌日から始まり、本製品到着日より3年間を対象とします。（以下この期間を「本サポート期間」といいます。）本サポート期間内において本製品に係る修理回数に制限はないものとします。メーカー保証期間内に初期不良等によりメーカーより交換品（新品）が提供された場合、その他事由の如何を問わず、サポート終了日は変更されないものとします。

2. サポート内容

本サポート期間内に本製品に (i) 初期不良が発生した場合、代替品（同等品）と交換サポートを行います。(ii) 自然故障が発生した場合、当該自然故障に係る修理サポートに要する費用の金額が、保証書に記載された本製品購入金額（以下「サポート上限金額」といいます。）の範囲内での修理サポートを行います。なお、サポート上限金額は消費税込の金額となります。お客様より当店が指定する拠点まで本製品を送付いただいた上で保証修理を行います。この場合、指定する拠点までの往路若しくは復路（片道分）の送料は、本保証に含まれます。また、お客様のご都合により、修理受付日から1カ月経過しても修理の着手ができない場合には、修理受付を無効とします。

3. 全損時

初期不良を除く、無償修理サポートにおける1回の修理に要する費用の金額が、サポート上限金額を超過する場合には、「全損」としてサポートを行います。当店での全損判定時、当店の選択によって上限金額との差額をご負担いただくことにより修理を承るか、または代替品を提供することで修理サポートに代えさせていただきます。但し、当社がサポート上限金額の範囲内で同一型番の製品の購入が困難と判断した場合や、製造中止等の理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、サポート上限金額の範囲内にてメーカーを問わず同等機種をもって代替品とします。また、代替品の提供にあたって、お客様は機種、型番等の指定を行うことはできません。サポート上限金額を上回った代替品を希望時の不足分はお客様のご負担とさせていただきます。代替品がサポート上限金額を下回った場合は同等品の交換をもってサポート終了とさせていただきます。差額のご返却はいたしません。サポート終了時、契約は自動的に終了し対象商品に対して有する権利は弊社が代位取得いたします。

第2条. サポート適用除外事項

以下の事項に該当する場合には、本サポートは適用されないものとします。

1. お客様又は第三者の故意若しくは過失による破損や故障、メーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事若しくは清掃に起因する故障及び障害。

2. 記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に係る一切の費用。当社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、お客様には事前に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。
3. 取扱説明書、注意書に記載してい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及び損害。
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及び損害（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、異常電圧、水濡れ、火災、落雷、地震、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及び損害（清掃ができないことを起因とする部品交換を含む。）。
6. 消耗品（電池、充電電池、ケーブル、カードリッジ、フィルター、パッキン等）又はメーカーが消耗品と判断するもの、交換に係る費用。
7. 消耗品単体の故障及び損害。
8. メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。
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、プログラム又はその他ソフトウェアに起因する故障及び損害。
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. 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象、または通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に相当するもの（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、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含む。）。
13. メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する本製品の故障及び損害。
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. 部品等本製品の構成部分の一部分であって、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、当店へ本製品の提供時点で欠落している場合（本製品の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除く。）。
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製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障及び不具合。
17. 当社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、当社が故障の存在を確認できなかった場合。
18. 本サポートの対象外に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用、修理見積費用等。
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（清掃、リカバリー、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. 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。
21. 本サポート以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）及び保険の制度により補償を受ける又は受けた場合。
22. 当社を経由せず、修理をご依頼された場合、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。
23. 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害。
24. 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及び損害。
25. 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及び損害。
26. 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。
27. 本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる場合等）の修理をご依頼された場合や、本製品のシリアル番号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3条. お客様ご負担となる主な費用

以下に定める事由ないし費用は、本サポートには含まれておらず、専らお客様のご負担によるものとします。但し、本保証の範囲外の事由ないし費用を、これらに限定する趣旨ではありません。

1. 本製品の着脱費用（梱包材等諸費用を含む。）及び片道分の送料。
2. 本製品の修理方法を問わず、メーカーの定める離島及び遠隔地の場合における、修理サポートに要する送料（往復共）等。
3. 本製品の処分に係る費用（リサイクル費用を含む。以下同様。）並びに代替品提供の際に発生する送料並びに当該代替品の処分に係る費用。
4. 本サポート利用時にお客様からのご連絡に必要となる費用、その他通信費用。
5. 修理サポートを行う際に、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（当店では、代用品の手配・提供等は一切行いません。）。
6. 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. 本サポートの対象外となる故障及び当該故障の修理に必要となる費用。
8. 本サポートの対象外となり、修理サポート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。

第4条. サポート申込の取消し

本製品発送完了後の、お申込み取り消しはできません。サポート期間中に商品の瑕疵などにより当店で返品が認められ、本製品の売買契約の解除に伴う場合に限り、本製品に対する契約を取り消すことができるものとし、本サポート料金の返金を行うものとします。

また、お客様が反社会勢力に該当すると認められた場合、または虚偽の保証申し入れが判明した場合は、当店よりお客様に対する書面通知をもって、本サポートを解除することができます。この場合は保証金は返還されません。

第5条. サポートの終了

以下の事項に該当する場合には、本サービスは終了となります。

1. 本サポート期間が満了した場合や、第1条の3.に定めるところに従い上限金額との差額をご負担いただくことによる修理、代替品が提供された場合。
2. メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止、その他メーカーがその責任により本製品の修理を行えず、又は修理のための部品等の供給を行えない状態となった場合（事業承継等により、メーカーと同水準・同条件にて修理を行う者が存在する場合、又は代替品の提供が可能な場合は除く。）。
3. 本製品を第三者に譲渡した場合。

第6条. 間接損害等

本保証に関する法律上の請求において、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含む。）並びに他の財物に生じた損害に関して、サービス提供者は一切の責任を負わないものとします。ただし、サービス提供者の故意又は重過失によるものがある場合には、この限りではありません。

第7条. 個人情報の使用

お客様よりご提供いただいた個人情報等を保管、使用、処理の上、本サポートを提供します。また、交換サポート、修理サポート（代替品の提供を含む。）に際して当店と事業協力会社による個人情報の共有が必要となる場合、当店の責任において、事業協力会社（メーカ

ー・修理会社・金融機関等)へお客様の個人情報を提供します。

第8条. 本規程の変更

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、変更後の本サポートにご加入いただくお客様より、変更後の本規程が適用されることとします。

オンホーム安心サポート窓口 TEL : 03-6284-1735 受付時間 : 平日10:00~17:00 E-Mail : okaimono@onhome.jp