

AH エアコンサポート規約

第1章 総則

第1条（サービス運営等）

- アークホーム株式会社（以下「当社」といいます。）は、「AH エアコンサポート規約」（以下「本規約」といいます。）に従い「AH エアコンサポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。
- 次条に定義する利用者に対して発する第25条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
- 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約および各サービスの「ご案内」又は「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
- 利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。

第2条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	定義
① 本サービス (AH エアコンサポート)	利用者が所有している対象機器（第2号に定義します。）に故障が生じた場合に、利用者の連絡を受けて当社所定の修理業者（以下「修理業者」といいます。）を手配し、修理サポート（第5号に定義します。）するサービス。 なお、詳細は別紙1に定めるものとします。
② 対象機器	利用者が所有し、当社が修理手配・修理サポート（第5号に定義します。）可能な家電機器および住宅設備機器。なお、詳細は別紙1に定めるものとします。
③ 利用者	当社が指定する方法にて本サービスの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した個人。
④ 利用契約	本規約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスの提供に関する契約。
⑤ 有償修理サポート	当社が、有償にて、対象機器の修理又は交換品の提供を行うサービス（本サービスの利用料金とは別に、当社へ修理又は交換品の提供に要した費用をお支払いいただきます。）。 なお、概要は別紙1に定めるものとします。

第3条（本規約の変更）

- 当社は、利用者の承諾を得ることなく、本サービスの料金、サービス内容、各種手数料ならびにこれに付随するサービス内容等、本規約（本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。）を変更することができます。なお、本規約の変更は民法第548条の4の規定に従い変更するものとし、本規約が変更された場合には、以後、改定後の新規約を適用するものとします。
- 変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社が効力発生時期として定めた時点より、効力を生じるものとします。

第2章 本サービスの提供

第4条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、別紙1「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。なお、特典については、別紙2「特典の詳細」に記載のとおりとします。

第5条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、利用者の事前の承諾、又は利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

第6条（本サービスの提供に係る障害等）

- 当社は、本サービスの提供又は利用について障害があることを知ったときは、可能な限り速やかに利用者にその旨を通知するものとします。
- 当社は、当社の設置した本サービスの提供に係る設備に障害が生じたことを知ったときは、速やかに当該設備を修理又は復旧します。

第7条（本サービスの廃止）

- 当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を一時的に又は永続的に廃止することがあります。
- 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
- 第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は利用者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第3章 本サービスの利用契約の締結等

第8条（利用の申込み・利用契約の締結）

- 本サービス利用の申込みは、本サービスの利用を希望する者が、当社への契約の申込みと同時に、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。なお、当該申込みに対して、当社所定の承諾の手続をすることをもって本サービスの利用契約が締結されたものとします。
- 本サービスの加入時に既に故障している製品については特典を利用しての無償修理の対象外となります。が、利用者が有償修理サポートを利用して当該製品を修理交換した場合、またはその他の方法で利用者が修理交換を行った場合で、その後に当該製品に生じた故障でその他別紙2記載の要件を満たすものについては特典の対象となります。

第9条（契約期間および提供期間）

- 利用契約の有効期間は、当社と利用者との間の本サービスの利用契約の締結日から終了原因を問わず、当該利用契約が終了するまでとします。
- 本サービスの提供期間は、第14条に定める利用料金の発生日（利用契約の締結日の属する月の翌々月1日）以降、利用契約が終了するまでとします。

第10条（利用者の報告事項）

- 利用者は、当社へ届け出ている氏名、住所、電話番号等又は本サービスの利用料金の決済に用いるクレジットカードの番号若しくは有効期限に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続きを行うものとします。
- 利用者が、本条第1項の変更手続きがなかったこと、若しくは変更手続きを遅滞したことにより、利用者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第11条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、当社の書面による事前の承諾なくして利用者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第12条（利用者からの解約）

本サービスの利用者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。なお、利用者より利用契約の解約の申請がない場合は、利用契約は継続するものとします。

- 利用者は、利用契約を解約しようとするときは、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。
- 本条による解約の場合、解約日は、前号の解約手続きが完了した日の属する月の末日となります。

第13条（当社からの利用停止・解除）

- 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、若しくは利用契約を解除することができるものとします。
 - 本サービスに関する第14条に定める利用料金等の支払を一度でも怠ったとき。
 - 第18条（禁止事項）に定める行為を行ったとき。
 - 仮差押、差押等の処分を受けたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
 - 破産等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
 - 死亡したとき。
 - 支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。

- ⑦被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。
 - ⑧資産、信用、支払能力等に重大な変更が生じたと当社が認めたとき。
 - ⑨反社会的勢力の構成員若しくは関係者であることが判明したとき。
 - ⑩法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
 - ⑪利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき。
 - ⑫第 10 条(利用者の報告事項)に違反したとき。
 - ⑬当社から利用者に対する連絡が不通となったとき。
 - ⑭利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、若しくはそのおそれがあるとき。
 - ⑮その他、当社が利用者に対して本サービスを提供することが不適当と判断したとき。
 - ⑯前各号に掲げる事項の他、利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたしたとき、又はきたすおそれが生じたとき。
 - ⑰本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が利用者に対して本サービスを提供することが不相当と当社が判断したとき。
2. 当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、若しくは利用契約を解除したことにより利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

第 4 章 利用料金・AH エアコンサポートの費用等

第 14 条(本サービスの利用料金、算定方法等)

1. 利用契約の締結日の属する月の翌々月 1 日(利用料金の発生日)からの本サービスの利用料金および消費税相当額(以下「利用料金」といいます。)は、別紙 1 に定めるとおりとします。
2. 利用料金の発生日より前は、第 9 条に定めるとおり本サービスの提供はされないものとします。
3. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。

第 15 条(利用料金等の支払義務等)

1. 利用者は、本サービスの提供期間の開始月から利用契約の終了日(終了原因を問いません。)までの期間について、利用料金を支払うものとします。
2. 前項の期間において、本サービスの提供を受けた場合、その結果にかかわらず、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
3. 第 1 項の期間において、第 7 条(本サービスの廃止)、第 13 条(当社からの利用停止・解除)による一時停止の場合、又は第 6 条(本サービスの提供に係る障害等)により本サービスを一時利用することができない状態が生じたときであっても、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
4. 利用者は、別紙 2 に定める利用者負担とされる金員について、保証サービスの実施を修理業者が開始した時点より、当社に対して支払義務を負うものとします。
5. 利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

第 16 条(利用料金等の支払方法等)

1. 利用者は、利用料金並びに別紙 1 及び別紙 2 に定める利用者負担とされる金員を、当社の指定する金融機関口座に対する振込み、又は、クレジットカード決済、代金引換等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料金支払いに関連して発生する手数料等の費用は、利用者の負担とします。
2. 当社は、利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率 14.6% の割合(年当たりの割合は、平年に属する日については 365 日当たりの割合とし、閏年に属する日については 366 日当たりの割合とします。)による遅延損害金を請求することができるものとします。但し、法令による制限等がある場合は当該規定に従うものとします。
3. 当社の責めに帰すべき事由によらず、本サービスを使用することができなくなった場合であっても、利用料金等の減額・返還、損害賠償を含め、当社は一切の責任を負わないものとします。なお、本サービスを使用することができなくなった場合には、当社は、本サービスの復旧に努めるものとします。
4. 当社は、利用料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合には、その端数を切り捨てるものとします。

第 17 条(期限の利益の喪失)

利用者は、第 13 条(当社からの利用停止・解除)により当社による解除がされた場合、若しくは第 18 条(禁止事項)各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならぬものとします。

第5章 利用者の義務等

第18条（禁止事項）

利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下各号に定める行為を行ってはならないものとします。

- ①当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用行為。
- ②当社又は第三者の著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の知的財産権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為。
- ③当社又は第三者の財産、プライバシー、肖像権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為。
- ④当社又は第三者を差別・誹謗中傷し、若しくはその名誉・信用を毀損する行為。
- ⑤関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為。
- ⑥犯罪行為、又はそれを誘発・扇動する行為。
- ⑦本サービスにより利用しうる情報を改ざん、又は消去する行為。
- ⑧本サービスの申込又は利用請求に当たって虚偽の事項を記載・申告等する行為。
- ⑨受信者の同意を得ることなく、広告宣伝又は勧誘のメールを送信する行為。
- ⑩受信者の同意を得ることなく、受信者が嫌悪感を抱く、又はそのおそれのあるメールを送信する行為。
- ⑪第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑫ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、又は第三者が受信若しくは受信可能な状態におく行為。
- ⑬猥褻、虐待等、児童および青少年に悪影響を及ぼす情報、画像、音声、文字、文書等を送信、記載又は掲載する行為。
- ⑭無限連鎖講（ネズミ講）若しくはマルチまがい商法を開設し、又はこれを勧誘する行為。
- ⑮連鎖販売取引（マルチ商法）に関して特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）に違反する行為。
- ⑯売春、暴力、残虐等、公序良俗に違反し、又は他人に不利益を与える行為。
- ⑰当社若しくは第三者の設備の利用若しくは運営、又は他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為。
- ⑱本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為。
- ⑲前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
- ⑳その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当・不適切と認める行為。

第19条（自己責任の原則）

1. 利用者は、利用者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、又は第三者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。利用者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合、又は第三者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
3. 利用者は、第三者の行為に対する要望、疑問又はクレームがある場合は、当該第三者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
4. 当社は、利用者がその故意又は過失により当社に損害を被らせたときは、利用者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第20条（秘密保持）

利用者は、本サービスの利用に関連して知り得た当社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

第21条（知的財産権）

1. 本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社又は当社の指定する第三者（権利者）に帰属するものとします。
2. 利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
 - ①本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - ②複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。

第6章 個人情報の取扱

第 22 条（個人情報の取扱）

1. 利用者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその利用者の氏名および住所等をその当該提携事業者に、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて、同意するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供にあたって、利用者から取得した個人情報の取扱については、当社が定めるプライバシーポリシー（個人情報保護方針 URL:<https://archome.jp/privacy>）に従うものとします。

第 7 章 損害賠償等

第 23 条（損害賠償）

利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用および弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

第 24 条（損害賠償の制限）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、利用者が当社に支払う 12 ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サービスの利用に関して当社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性又は第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
3. 当社は、利用者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
4. 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
5. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウスを紹介することや、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
6. 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した手続・作業等の内容について保証するものではありません。
7. 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した手續・作業等の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任は負いません。
8. 利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。
9. 当社は、第 7 条（本サービスの廃止）、第 13 条（当社からの利用停止・解除）による一時停止の場合、又は第 6 条（本サービスの提供に係る障害等）の規定による本サービスの一時中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任は負いません。
10. 通信回線や移動体通信機器等の障害等による本サービスの中止・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サービス利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
11. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
12. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。
13. 当社は本サービスに係る対象機器内の情報等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任も負わないものとします。

第 8 章 その他

第 25 条（通知）

1. 当社から利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Web サイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）に利用者に到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点で利用者に到達し

たものとみなすものとします。また、前項の通知がWebサイトへの掲載による場合、Webサイトに掲載された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。

3. 利用者が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第26条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第27条（法令規定事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところに従うものとします。

第28条（協議）

本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、利用者と当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

第29条（紛争解決）

利用者と当社の間で本規約又は本サービスに関連して訴訟の必要が生じた場合には、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

「AHエアコンサポート」の利用契約内容の確認・解約などについてのお問合せ先
サービスをご契約された代理店にご確認願います。

「AHエアコンサポート」に関する有償修理サポート・特典およびサービス概要についてのお問合せ先

※利用契約内容の確認や解約を受け付ける事はできません。

※お電話での故障診断や、製品の利用方法等、修理依頼以外のお問い合わせはお受けできません。

「修理サポートセンター」

・電話番号：0120-102-720

・受付時間：10時～19時（年末年始除く）

2023年12月1日 制定

2024年11月1日 改定

別紙1 本サービスの詳細

■本サービスの利用料金

月額 金 550 円（税込）/1 利用契約あたり

※本サービスの課金開始は、利用契約の締結日の属する月の翌々月 1 日からになります。

例えば、20xx 年 9 月 15 日に利用者と当社間で利用契約が締結された場合、20xx 年 11 月分の利用料金から、当社は利用者に対して請求します。

■有償修理対象機器

以下の種別に該当する機器を有償修理対象機器とします。

有償修理対象機器一覧
家庭用エアコン（壁掛け形）
家庭用エアコン（床置形）
家庭用エアコン（ビルトインタイプ）
家庭用エアコン（マルチエアコン）
家庭用エアコン（パッケージタイプ）

■本サービスの内容

利用者が所有している対象機器に以下に定める故障が生じた場合に、利用者の連絡を受けて、当社所定の修理業者を手配し、有償にて修理サポート（対象機器への修理又は交換品の提供）を行うサービスになります。なお、発送修理の対象となる場合、往復の送料は当社負担となります。

当社は、日本国内に居住または滞在中の利用者のみを対象として、日本国内においてのみ本サービスを提供いたします。

ただし、以下の条件を満たさない機器は対象外となります。

◆対象機器から除かれるもの（有償修理サポート対象外）

- ①業務用に利用されている機器、および業務用機器。
- ②対象機器以外の機器
- ③対象機器内のソフトウェア。
- ④レンタル・リースなどの貸借の目的となっている機器。
- ⑤過去に対象機器のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理された機器）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した機器。
- ⑥第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である機器。
- ⑦日本国外のみで販売されている機器。
- ⑧複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社が判断した機器。
- ⑨リモコン

※本体以外の機器、付帯設備、ドレン配管及び冷媒配管・配線・カバー（断熱）等は有償修理対象とします。

■故障の内容

(1) 自然故障（電気的・機械的事故）

…対象機器の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した全損又は一部損の故障をいいます。

※室内機および室外機本体の自然故障においては別紙2に記載している特典対象となります。

(2) 破損

…対象機器を利用者の軽過失又は不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、破損させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。

(3) 水濡れ・水没

…対象機器を利用者の軽過失又は不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、水濡れ・水没させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。

(4) 落雷

…対象機器が落雷により（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、故障させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。

※対象機器本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、故障に含まれません。

※対象機器が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っている場合は、故障に含まれません。

■本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、第8条（利用の申込み・利用契約の締結）に定める利用契約の締結日の属する月の翌々月1日（提供開始日）から、終了原因を問わず、利用契約が終了するまでの期間とします。なお、本サービスの提供開始日以前に発生した本サービスの対象となる故障については、本サービスの提供開始日以降に利用者は有償修理を依頼することができるものとします（但し、当該故障については、別紙2に記載されている特典の適用対象外になります）。ただし、メーカー所定の保証対応期間においては本サービスの提供はありません。

■本サービスの利用方法

本サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

1. 受付（発送修理・出張修理共通）

- (1) 本サービスの利用の連絡は、当社が運営する「修理サポートセンター」（以下「受付窓口」といいます。）へ、利用者本人から直接電話により、ご連絡ください。
- (2) 受付窓口は、利用者からのご連絡を受けた際に、利用者の本サービスの加入状況の照会・確認をします。そのため、本サービスの申込書・請求書等、利用者にて確認可能な本サービスに関する書面の用意をしてください。また、個人情報保護法に基づき本人確認をお願いすることもあります。
- (3) 受付窓口は、利用者の故障した対象機器の状況等について、電話にて確認します。また、当該対象機器の故障に係る事故が、いつ、どこで、どのような具体的な状況で生じたかについて説明を求める場合があります。なお、利用者が当社よりその説明が求められたときに事故に関する情報を提供しなかった場合には、利用者の本サービスの利用請求を、当社が受領しない場合があります。

※ご利用は1回あたり対象機器1台までとなります。複数台数の場合は、個々にお申し込み手続きをお願いします。

2-1. 発送修理の場合

- (4) 上記(3)確認の結果、対象機器に本サービスの提供可能な故障が生じていると受付窓口が判断する場合、利用者は、受付窓口の案内に従って、修理サポートの提供に際して、当社が求める、下記の必要提出書類を当社の指示に従い、故障した対象機器に書面を同封して送付してください（※利用者は、上記の他、当社から別途本サービスに関する指示がある場合、それに従うものとします。）。当該送付に係る送料は、当社負担とします。なお、故障機器の送付に先がけて、利用者は下記の修理依頼前確認を行うものとします。

- (5) 上記(4)に従って、利用者より当社が送付を受けた対象機器について、故障内容の確認と対象機器の確認を行い、修理可能な場合は、利用者に対して修理金額の見積料金を提示します。修理不可能な場合は、その旨を利用者に通達し、未修理のまま返却します。なお、当該返却に関する返送料金は当社負担としますが、検証費用（見積料金）は利用者の負担となり、未修理返却機器の返送時に代金引換にて請求することとします。

- (6) 利用者は、当社から提示した見積料金で修理を行う場合、当社指定の口座まで見積にて提示された修理料金を振り込むものとします。なお、振込手数料は利用者の負担とします。また、利用者が当社の電話による故障に係る調査を必要とする場合において、それに協力しなかった場合は、本サービスの提供が遅延又は不能となる場合があります。

※当社から見積料金を提示した日から、利用者が当社指定の口座に見積料金を振り込むまでの間に、見積料金が変更される場合があります。この場合、再度当社者から利用者に新見積料金を提示するものとします。

2-2. 出張修理の場合

- (4) 上記(3)確認の結果、対象機器に本サービスの提供可能な故障が生じていると受付窓口が判断する場合、利用者は、受付窓口の案内に従って、当社と利用者にて、利用者住所に設置してある対象機器に対する当社による出張修理の日時を決定するものとします（※利用者は、上記の他、当社から別途本サービスに関する指示がある場合、それに従うものとします。）。なお、出張修理に先がけて、利用者は下記修理依頼前確認を行うものとします。

- (5) 上記(4)に従って、当社は、対象機器が設置されている利用者住所にて出張修理を行います。出張修理を行う場合、上記(3)の利用者の対象機器の故障が利用者の事故状況の説明と相違していないかの確認、および故障内容の検証等を行います。修理可能な場合は、利用者に対して修理金額の見積料金を提示します。なお、上記(3)の利用者の機器対象機器の故障が利用者の事故状況の説明と相違すると当社が判断する場合、又は修理不可能な場合には、当社より利用者へ当該事由について通知し、利用者の意思を確認した上で、それぞれに準じて、当社は、本サービスの提供・中止等をするものとします。なお、利用者が、当社による電話又は訪問時において故障に係る調査を必要とする場合において、それに協力しなかった場合は、本サービスの提供が遅延又は不能となる場合があります。

- (6) 利用者は、当社から提示した見積料金で修理を行う場合、その旨を当社に伝える事により、当社は修理を実施するものとします。なお、当社が修理を実施した場合、利用者は当社が提示した見積料金を支払うことを了承したものとします。

(7) 当社は、利用者からの修理料金の振込を確認した後、修理を実施し、利用者に返送するものとします。なお、当該返送に関する返送料金は当社負担とします。

(7) 修理完了後に、当社から利用者へ修理料金を請求し、利用者は、当社請求日より7日間以内にこれを支払うものとします。

(8) 当社による出張修理時、利用者住所にて対象機器を当社が確認できない場合、設置状況により対象機器の本サービスの提供の継続が困難と当社が判断した場合等には、当社は利用者への本サービスの提供を中止します。

(9) 本サービスを遂行する際、当社は動作確認のため、対象機器でテスト通信を行う場合があります。その場合に発生した通信費用につきましては、利用者の負担とするものとします。

(10) 本サービスの提供を中止した場合であっても、修理業者の出張費用及び検証費用（見積料金）は利用者の負担となります。この場合、当社は、上記(7)と同様に請求することとします。

※天候や交通状況、当日の作業状況等の理由により、お約束の時間に伺えない場合がございます。

※利用者が修理を申し込み後、訪問予定日以降、ご指定された連絡先に利用者とご連絡が取れない場合は、修理キャンセルとみなします。

※廃棄目的または再販目的での本サービスのご利用はお断りしております。

※対象機器の取外しおよび取付けは、本サービスの適用対象外となります。そのため、対象機器の取外しおよび取付けは、利用者にて行うものとします。

※対象機器のメーカーが定める保証期間（メーカー保証期間）中の自然故障（電気的・機械的事故）の場合、利用者は、直接購入された販売店又はメーカーに問い合わせるものとします。

「AH エアコンサポート」の利用契約内容の確認・解約などについてのお問合せ先
サービスをご契約された代理店にご確認願います。

「AH エアコンサポート」に関する有償修理サポート・特典およびサービス概要についてのお問合せ先

※お電話での故障診断や、製品の利用方法等、修理依頼以外のお問い合わせはお受けできません。

「修理サポートセンター」

・電話番号：0120-102-720

・受付時間：10時～19時（年末年始除く）

◆提出必要書類

当社所定の修理同意書兼保険金請求書（事故状況の報告を含みます。）※発送修理時のみ

◆修理依頼前確認

利用者の当社への修理依頼前に、以下各号に定めるとおり、利用者は、対象機器の設定等を行うものとします（受付窓口にて、利用者へ再度案内することができます。）。なお、利用者が下記を行わない場合、当社は、本サービスの提供を行えない場合があります。また、利用者が下記を行われなかった場合に発生するサービスの再依頼費用（送料・出張費用・検証費用等）を含む一切の料金は利用者の負担とする

ものとします。

①バックアップ

- ・利用者がバックアップを必要とする場合、事前に利用者自身にてバックアップ等のデータ保護の対応を行うものとします。なお、当社は、利用者が本サービスの利用請求した時点で、データ等が存在しないものとして取扱い、対象機器のデータ変化・消失等に関して当社は一切の責任を負わないものとします。
- ・当社は、対象機器内のデータについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いません。
- ・本サービスのうち修理サービスの提供の際に、利用者の機器に記録されているデータの初期化を行う場合があります。

②セキュリティの解除

- ・利用者は、対象機器に、暗証番号・PINロック・その他セキュリティサービスを設定している場合、設定を初期化・解除してから、本サービスを利用するものとします。
- ・利用者がセキュリティ等を解除されない場合、最小限の動作確認のみとなりますので、動作確認ができないことにより修理を必要とする箇所が発見できない場合があり、それらに関連する箇所に対する修理に関しては一切の保証を当社は致しません。

③アクセサリ等の付属品の取り外し

- ・利用者は、対象機器付属のカバー、ストラップ、画面保護シート又は外部記録媒体（これらに限らず、対象機器に付属するアクセサリ等一切をいい、総称して「アクセサリ等」といいます。）について、可能な限り取り外した上で、本サービスを利用するものとします。
- ・当社により、本サービスの提供においてアクセサリ等を取り外させて頂くことがあります。なお、当社がアクセサリ等を取り外した場合、その紛失・盗難・破損その他一切の事由につき、当社は、アクセサリ等の代品の用意等を含め責任を負わないものとします。また、当社は、取り外したアクセサリ等の返却は行いません。なお、修理を行う場合にアクセサリ等の取り外しが必要であっても、過度な装飾等で取り外しができない場合、本サービスの提供を行うことができない場合があります。

④出張修理時の対象機器の設置状況について

- ・利用者は、受付窓口にて出張修理対応であることを伝えられた場合、その出張修理の日時までに、対象機器が設置されてある利用者住所、屋内における対象機器の設置場所周辺を整頓し、当社が出張修理時に対象機器の検証・修理等を行う際の作業スペースを十分確保できるようにするものとします。
- ※出張修理時に対象機器の設置場所周辺が整頓されていない場合、当社による対象機器の検証・修理等が行えず、当社が本サービスの提供を継続することができないと判断し本サービスの提供を中止する場合があります。この場合、出張修理に関わる出張費用、検証費用等は利用者の負担とします。

■有償修理サポート

修理業者が、有償にて、利用者に提供する以下の修理サービスをいいます。

※本サービスの利用料金とは別に、当社へ修理の提供に要した費用をお支払いいただきます。

※貸出機のレンタル等はしません。

※本サービスの提供による部品交換の際に取り外した修理依頼品の部品をリサイクルや分析などのために、当社の任意の判断で回収させていただく場合があります。回収した部品は当社の所有物として、当社の判断により、再生、利用または廃棄等をおこないますので、あらかじめご了承ください。

1. 修理サービス

(1) 内容（発送修理・出張修理共通）

- ・本サービス提供期間中に、対象機器に発生した故障を利用者から有償修理サポートの利用請求があったとき、本規約に基づき有償で修理をします。なお、個々の有償修理サポートの修理に係る約款は修理業者が指定する基準（対象機器のメーカー所定の修理約款等をいい、以下「指定基準」といいます。）に従うものとし、本規約に定めのある場合は、本規約が、本規約に定めのない事項については、指定基準が適用されるものとします。
- ・修理サービスの提供において、当社は、技術上又は修理用部品の調達の困難性等を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。この場合、交換品の提供などは行わず、未修理品を利用者に返却するものとします。なお、当該返却に関する返送料金は当社負担としますが、検証費用（見積料金）は利用者の負担となり、未修理返却機器の返送時に代金引換にて請求することとします。
- ・修理サービスの提供において、当社は、利用者に当該修理サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該修理サービスの提供を再開するものとします（※）。

(2-1) 発送修理の場合

- ・修理がされた機器の当該修理箇所に起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、利用者がその機器を当社から受領した日から 7 日以内に受付窓口に連絡をする事で、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。この場合、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は利用者負担となる場合があります。なお、当該 7 日を超える利用者から再修理の請求があった場合、新たなる本サービスの利用請求とみなします。

(2-2) 出張修理の場合

- ・修理がされた機器の当該修理箇所に起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、出張修理が完了した日から 7 日以内に受付窓口に連絡をする事で、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。この場合、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は利用者負担となる場合があります。なお、当該 7 日を超える利用者から再修理の請求があった場合、新たな本サービスの利用請求とみなします。

◆サービス利用のキャンセル・故障した対象機器の返還請求

1. 発送修理の場合

- ・利用者からの本サービスの利用請求を当社が受領してから 1 ヶ月を経過しても、なお利用者と連絡が取れず、又、利用者から対象機器の送達を当社が確認できない場合には、当社は、当該利用者からの本サービスの利用請求はキャンセルされたものとみなします。
- ・利用者は、故障した対象機器を当社へ発送した時点で、本サービスの利用請求を原則として撤回できないものとします。ただし、故障した対象機器を当社が受領してから、当社が修理サービスを提供する前である場合、修理見積金額について利用者の意思確認を行う場合において、利用者は、当社へ発送した故障のある対象機器の返還請求をすることができます。利用者が、当該返還請求をした場合、その返送に関わる送料は当社の負担としますが、検証費用（見積料金）は利用者の負担となり、未修理返却機器の返送時に代金引換にて請求することとします。

2. 出張修理の場合

- ・利用者からの本サービスの利用請求を当社が受領してから 1 ヶ月を経過しても、なお利用者と連絡が取れない場合には、当社は、当該利用者からの本サービス利用請求はキャンセルされたものとみなします。
- ・利用者は、当社による出張修理の日時が、利用者と受付窓口との間で確定した時点で、本サービスの利用請求を撤回できないものとします。ただし、当社が修理サービスを提供する前である場合、修理見積金額について利用者の意思確認を行う場合において、利用者は、当社による本サービス提供の中止を求めることができるものとします。
- ・当社は、利用者と受付窓口との間で確定した出張修理日時に、利用者が不在で本サービスの提供の継続が困難な場合、本サービスの提供を中止することができます。なお、この場合、出張費用は利用者の負担となり、当社より利用者へ後日請求することとします。

◆サービス提供のみなし完了

当社又は指定配達業者の責めに帰すべき事由によらず、修理した機器の配送が完了しない場合（当社が発送した日から 7 日以内に応当する機器を利用者が受領しない場合）は、利用者に問い合わせの連絡をします。また、当社が発送した日から 14 日以内に応当する機器を利用者が受領しない場合、当社は、当該利用者へ修理サービス又は交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします。なお、利用者が受領しないことから、当社に返送された機器は、返送された日から 30 日間で利用者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとします。

◆送料の負担（発送修理のみ）

当社が対象機器の送料の費用を負担するものとします。なお、利用者の責めに帰すべき事由がある等、特段の事情がある場合には、当社の指定により、利用者は送料の費用負担をするものとします。

◆修理キャンセル時の費用負担

検証費用（見積料金）及び出張費用（出張修理のみ）は利用者の負担となります。

◆除外事項

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、利用者は、利用契約に基づく本サービスの提供が受けられないものとします。

- ①対象機器が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社が判断する場合。
- ②当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
- ③利用者の申告する故障・障害を当社が確認できない場合。
- ④対象機器が業務利用されている場合。
- ⑤利用者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合。
- ⑥戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、又は暴動に起因する場合（群集又は多数の者の集団の行動によって、全国又は一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）。
- ⑦核燃料物質又は核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用又はこれらの特性を受けた場合を含みます。）。
- ⑧公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
- ⑨利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
- ⑩本サービスを解約した月の翌月以降に本サービスの提供の請求をした場合。
- ⑪メーカー・型番・製造番号の確認の取れない対象機器の場合。
- ⑫付属品・バッテリー等の消耗品、又はソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障の場合（コンピュータウイルス、データ損失による故障を含みます。）。
- ⑬擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、対象機器の機能に直接関係のない外形上の損傷の場合。
- ⑭当社に登録されている利用者住所と出張修理の際に指定された住所が異なる場合（利用者が当社へ利用者住所の変更を通知し、当該変更する利用者住所と一致する場合は除きます）。
- ⑮本規約に反した場合。
- ⑯利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用について当社が不当であると判断した場合。
- ⑰故障か否かの電話による診断。
- ⑱製品の利用方法や、製品に係る情報等、修理依頼以外の問合せ等。

以上

別紙2 特典の詳細

■特典の内容および注意事項

- ・引受保険会社をさくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）、保険契約者を匠ワランティアンドプロテクション株式会社、被保険者を利用者とする商品付帯型動産総合保険契約に基づき、対象機器のうちの特典対象機器について、補償上限金額の範囲内にある限り、利用者の自己負担無しで修理サポートを利用者に提供、または引受保険会社から保険金をお支払いします。
- ・補償上限金額を超過した場合、超過部分は利用者負担として、当社へ別途お支払いいただきます。（保険金を請求される場合は、支払われる上限保険金額が補償上限金額となります。）
- ・特典は、特典対象機器への無償修理サポートまたは、利用者自身で修理手配した費用への保険金の支払いとなります。修理が行えない場合は対応不可となり、交換品の対応または保険金の支払いはございません。
- ・特典の利用にあたって、無償修理サポートを選択する場合、利用者（被保険者）は、保険金の請求および受領にかかる一切の権限を当社へ委任することに特典利用の都度同意いただきます。
- ・特典については、別紙2に特に定めるもの以外は、本規約・別紙1の定めが準用されるものとします。
- ・特典の内容は変更される場合があります。

■特典対象機器

対象機器のうち、以下の種別に該当する機器を特典対象機器とします。

特典対象機器一覧
家庭用エアコン（壁掛け形）
家庭用エアコン（床置形）
家庭用エアコン（ビルトイントタイプ）
家庭用エアコン（マルチエアコン）
家庭用エアコン（パッケージタイプ）

◆特典対象機器の条件

- ①利用者の所有する機器。
- ②利用者の住所（利用契約記載の住所をいい、以下「利用者住所」といいます。）で利用している機器。
- ③利用契約の締結をした日以降の日において、正常に動作している機器。
- ④日本国内で修理可能かつ当社で修理可能なメーカーの機器。
- ⑤出張修理対応の機器。

◆特典対象機器から除かれるもの

- ①当該機器の付属品・消耗品（ACアダプタ・ケーブル・バッテリー・外部記録媒体等）。
- ②当該機器内のソフトウェア。
- ③レンタル・リースなどの貸借の目的となっている機器。
- ④業務用に利用されている機器。
- ⑤過去に当該機器のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理された機器）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した機器。
- ⑥第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である機器。
- ⑦日本国外のみで販売されている機器。
- ⑧本サービス以外の保険又は保証サービス等を用いて、修理又は交換が可能な機器。
- ⑨購入日も製造日も不明な機器。
- ⑩本体以外の機器、付帯設備（リモコン）、ドレイン管配管及び冷媒配管・配線・カバー（断熱）等の修正・修復。
- ⑪本サービス以外の保険又は保証サービス等を用いて、修理が可能な機器。
- ⑫メーカーが推奨していない場所に設置された機器。

■特典の対象となる故障

- ・自然故障（電気的・機械的事故）

…特典対象機器の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した全損又は一部損の故障をいいます。

※特典対象機器本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、故障に含まれません。

■特典対象外の故障（※本サービス（有償修理）の対象になります）

- (1) 破損
- (2) 水濡れ・水没
- (3) 火災、落雷、破裂・爆発
- (4) その他、電気的・機械的事故以外の事故に起因して発生した故障
- (5) 特典対象機器の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した全損の故障または全部交換を伴う故障

■特典の提供期間

特典の提供期間は、本サービスの提供期間に準ずるものとします。

但し、対象機器のメーカー所定の保証対応期間においては特典の提供はありません。

■特典の利用方法

本サービスと同様とします。本サービスの利用請求時に利用可能かご確認いただけます。

本サービスと同様とします。本サービスの利用請求時に特典利用可能かご確認いただけます。

※保険金請求を行う場合は、利用者自身で修理した費用への保険金の支払いとなります。

■補償上限（特典対応期間、補償上限金額、補償上限回数）

修理サポートの費用が補償上限金額を超える場合は、当該超過部分は利用者負担とし、利用者は当該超過部分相当額の支払義務を当社に負うものとします。

対象機器の種別	補償上限額 (税込・※1)	補償対応期間	補償上限回数
		自然故障（電気的・機械的事故）	
本別紙の■特典対象機器に記載の機器を対象とします。（※2）	金100,000円 /1回あたり	特典の提供期間中（※3）	無制限

※1 補償上限額（税込）は、上記に定めるとおりとし、機器修理に係る費用（税込）が補償上限額を超える場合の超過額は、利用者の負担とします。

なお、当該利用者負担金の当社（又は指定する振込先。以下同じ。）への支払いに係る費用（振込手数料等）は、利用者負担とします。

※2 当社が特典対象と判断し出張修理手配を行った場合で、後に特典対象外であったことが判明した場合は、出張費用は無料で提供します。

※3 対象機器のメーカーが定める保証期間（メーカー保証期間）中の自然故障（電気的・機械的事故）の場合、特典の対象外とし、利用者は、直接購入された販売店又はメーカーに問い合わせるものとします。

◆除外事項

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、利用者は、利用契約に基づく本サービスの提供が受けられないものとします。

- ①利用者の故意、重大な過失、機器の説明書等に従わないこと、又は法令違反に起因する場合。
- ②利用者と同居する者および利用者の親族の、故意、重大な過失、機器の説明書等に従わないと、又は法令違反に起因する場合。
- ③機器が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社が判断する場合。
- ④水濡れ（落下による水没等を除きます）、破壊行為、盗難・紛失による損害（盗難・紛失に基づく不正利用等がされた場合の損害を含みます。）
- ⑤火災、落雷、風災、雹（ひょう）災、雪災、水災、又は地震、噴火、その他の自然災害に起因する場合。
- ⑥補償対応期間を超えた場合。
- ⑦他の補償・保険制度等により損害の回復等が可能な場合（メーカー補償、第三者の提供する延長

- 保証・損害保険制度を含みます。)。
- ⑧当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
 - ⑨利用者の申告する故障・障害を当社が確認できない場合。
 - ⑩機器が業務利用されている場合。
 - ⑪利用者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合。
 - ⑫日本国外で生じた故障の場合。
 - ⑬戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、又は暴動に起因する場合（群集又は多数の者の集団の行動によって、全国又は一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）。
 - ⑭核燃料物質又は核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用又はこれらの特性を受けた場合を含みます。）。
 - ⑮公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
 - ⑯利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
 - ⑰本サービスの提供期間開始日以前に利用者に生じた機器への故障の損害の場合。
 - ⑱本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に生じた機器への故障の損害の場合。
 - ⑲本サービスを解約した月の翌月以降に本サービスの提供の請求をした場合。
 - ⑳本機器購入の時点での初期不良であった場合（リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。）。
 - ㉑機器の本サービスの対象となる故障以外の損害、附属的損害又は間接的損害。
 - ㉒メーカー・型番・製造番号の確認の取れない機器の場合。
 - ㉓付属品・バッテリー等の消耗品、又はソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障の場合（コンピュータウイルス、データ損失による故障を含みます。）。
 - ㉔自然消耗、経年劣化、サビ、カビ、腐敗、変質・変色、電池の液漏れその他類似の事由に起因する故障の場合。
 - ㉕擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、本体機能に直接関係のない外形上の損傷の場合又は又通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合。
 - ㉖当社に登録されている利用者住所と出張修理の際に指定された住所が異なる場合（利用者が当社へ利用者住所の変更を通知し、当該変更する利用者住所と一致する場合は除きます）。
 - ㉗機器が浴室（脱衣所を含みます）に設置してある場合（洗濯機を除く）。
 - ㉘本規約に反した場合。
 - ㉙利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用について当社が不当であると判断した場合。
 - ㉚故障機器の引取り費用。
 - ㉛利用者が申告した故障症状が再現しない場合。

以上