

なっとく家保証規約

本規約は、なっとく家で購入した設備機器や工事の不具合等で修理が必要になった際、その修理にかかる費用を規定の内容で補償する保証サービス（以下「本保証サービス」）について定めたものです。保証期間中、取扱説明書及び本体貼付ラベルなどの注意に沿った正常な使用状態で故障が生じた場合は、下記の電話番号へご連絡の上、修理をご依頼ください。また、修理時に必ず保証書をご提示ください。

なっとく家 022-385-7098

保証対象者

なっとく家(以下「弊社」)より商品を直接購入し、設置工事されたお客様となります。(一般家庭用に使用されるお客様に限る)一般家庭以外(事務所、店舗、病院など)でご使用の商品は本保証の対象外です。

無料保証となる場合

以下のすべての条件を満たす場合、無料で修理のご依頼を受け付けます。

- ・保証期間中に弊社に修理をご依頼いただいた場合
- ・取扱説明書、本体貼付ラベルなどの注意書に従った正常な使用状態で故障した場合
- ・保証対象商品のメーカー保証書にて定める無料修理の条件に該当する場合(ただし期間の定めを除く)
- ・一般家庭用に使用されている場合
- ・下記「保証対象外」のいずれにも該当しない場合

保証対象外

以下のような場合は本保証サービスをご利用いただけません。修理を行わない場合でも出張費用が発生する場合があります。

- ・お客様のご依頼により出張修理を行った際、申告された故障が再現しない場合
- ・弊社以外で購入された商品または弊社以外での設置・工事が原因で生じた保証対象商品の故障及び破損の場合
- ・お客様がご自身で弊社以外に修理を手配された場合

以下のような場合は、有料での修理となります。

- ・保証期間を過ぎてから修理をご依頼いただいた場合
- ・使用上の誤り、落下物などの不注意、および不当な修理や改造による故障および破損の場合
- ・指定外の燃料、井戸水など基準を満たさない水質の給水を使用することによる故障の場合
- ・火災、凍結、水害、地震雲、落雷、その他の天災地変や、公害、異常電磁波、異常電圧、異常周波数による故障の場合
- ・犬、猫、鳥、ネズミ、クモ、ゴキブリなどの小動物や昆虫類の侵入などに起因する故障の場合
- ・オフィス、店舗など一般家庭用以外に使用されている場合
- ・保証対象商品のメーカー保証書にて定める有料修理の条件に該当する場合

免責事項

本保証サービスは、メーカーによる商品の修理費用および工事補修費用を弊社が補償するもので、以下の損害を保証するものではありません。

- ・保証対象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)
- ・保証対象商品の故障または損傷に起因して他の財物(ソフトウェア等無形物を含みます)に生じた故障、損傷、消失等の損害
- ・保証対象商品の故障または損傷に起因して、本商品及び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

(宿泊費、入浴料などの費用、迷惑料や遅延金等)

- ・お客様からの依頼により出張修理を行った際に、保証対象外に該当した場合の部品代、出張費、修理見積費用
- ・お客様による代替品の購入代金やレンタル代金等
- ・その他、弊社が商品の修理費用及び工事保証費用に含まれないと判断した損害および費用等

無料商品延長保証

弊社より直接購入した商品(以下「本商品」)が故障したとき、弊社がお客様からの修理受付窓口となり、お客様に代わってメーカーに修理依頼を行い、その修理費用を補償いたします。ただし、本商品の故障の種類によっては本保証サービスの対象外となり有料で対応する場合があります。

保証内容 住宅設備保証 5 年(一部を除く) 工事保証 10 年

1. 本商品のメーカー保証内容に準じます。

2. 弊社が行った設置工事に過失があった場合、以下の期間・範囲に従い無料で補修をいたします。

・給排水工事、ガス管工事保証 10 年

弊社が行った工事の新設配管及び新設部材からの水漏れ、ガス漏れ ・取り付け不良による不具合に関しては復旧及び補修工事を行います。

不良部品の交換

・電気配線工事保証 10 年

スイッチ、コンセント、リモコン類の接続不良(電気配線工事部分)

・取り付け不良による不具合に関しては復旧及び補修工事(電球寿命による損耗は保証対象外)

・不良部品の交換

※内装工事オプションについては、下地材の著しい反り、ねじれ、仕上材の変形・剥離・亀裂(湿式壁材料の通常の縮小によるチリの開間は含まず)を保証対象とし保証期間は1年となります。

以下の表に該当する症状および商品は、保証の対象外となります。

自然発生しない破損

・部材

ガスコンロやIH クッキングヒーターの天板の割れ、破損
便座の割れ等

・オプション品

すきま隠しフィラー、分岐水栓金具等

・消耗品

浄水器のカートリッジ、空調機器のフィルター等

- ・機器動作部のない商品

食洗機用下台キャビネット、レンジフード幕板等

以下の表に該当する症状や不具合については無料工事保証の対象外となります。

・保証対象外の症状で点検をご希望の場合、出張費として 5,000 円(税別)を頂戴いたします。点検の結果、作業を行う場合は別途有料にて承ります。

- ・トイレ、食洗機等の排水のつまり

保証対象にならない症状および不具合

- ・温度や日差し、経年劣化によるカビや汚れ、変色等

- ・下地不良、経年劣化による浮きやめくれ

- ・ご使用方法を原因とした不具合

- ・レンジフード、換気扇等の吸い込み量

- ・配管、躯体に起因する異音(ウォーターハンマー現象等)

- ・お客様自身でつけられたキズや汚れ

- ・その他、明らかに弊社の施工に起因しない事由による不具合や損傷

保証対象にならない工事保証

- ・既存配管及び、既存部材からの水漏れ、ガス漏れ

保証サービスの解約

以下のいずれかの条件に該当した場合、お客様に通知を行うことなく本保証サービスはただちに解約となり、解約による不利益について弊社は一切その責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、虚偽の報告を行うなど不正な手段により本保証サービスの申し込みをされた場合
- (2) 修理受付の際、必要以上の回数や長時間の電話をかける等の行為を行い、本保証サービスの運用及び他のお客様へのサービス提供に支障を及ぼすと弊社が判断した場合
- (3) 弊社社員及び修理サービスの委託先に対して、暴力を振るう、パワハラ・セクハラに当たる発言を行う等、不法行為を行った場合
- (4) お客様が、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、総会屋、特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者を言います)であることが判明した場合

保証サービスの終了

以下のいずれかの条件に該当した場合、本保証サービスは保証期間の満了を待たずに終了いたします。

- (1) 地震、噴火、津波等の大規模な自然災害により本保証サービスの提供が困難になった場合
- (2) 戦争、外国の武力行使、革命、その他類似の事変または暴動の発生により本保証サービスの提供が困難になった場合
- (3) 保証対象商品を他社またはご自身で脱着・移設した場合

権利義務の移転

本保証サービスを受ける権利は第三者に譲渡することができません。 お客様が保証対象商品ま

たは設置先物件を譲渡した場合、本保証サービスは終了いたします。

見解の相違の場合

損害の認定等についてお客様と弊社との間で見解の相違が生じた場合、弊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。

物価の変動による変更

弊社は保証開始日以降、日本国内における物価水準の極端な変動等により、保証内容が不適当になったと認めたとき、お客様に通知し、本規約を変更する場合があります。

規約の改定

1. 弊社は以下の場合に、弊社の裁量により本規約を変更することができます。

(1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合する場合。

(2) 本規約の変更が、利用契約をした目的に反せずかつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものである場合。

規約に定めのない事項

この規約に定めのない事項については、お客様と弊社は、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。

以上