

ファーウェイ安心ケア 保証約款

本約款は、華為技術日本株式会社（以下「当社」といいます。）が、製品の修理サービス（以下「修理」といいます。）の対象となる新品の製品（以下「本製品」といいます。）に関して、本約款に定める各条項に基づき、加入者（以下「加入者」といいます。）に提供する保証制度（以下この保証制度に従って提供される保証を個別にまたは総称して「本保証」といいます。）の条件等を定めるものです。

本保証の加入を希望するお客様は、ファーウェイ安心ケアに含まれる「延長保証サービス」または「安心保証サービス」（それぞれに対応する保証サービスをいい、以下個別にまたは総称して「サービス」といいます。）について、当社が指定するサービスに応じた所定の料金をお支払いのうえ、加入申込を行うものとします。料金のお支払い後、決済が完了することにより本保証は有効となります（なお、決済完了後に加入条件を満たしていないことが判明した場合、返金対応をさせていただきます。）。加入情報は申込から2週間後を目途として、当社ホームページの「端末保証期間および保証サービスの確認」からご覧いただけるようになります。それ以前に確認が必要な場合は、ファーウェイ コールセンターまでご連絡下さい。なお、本保証の加入申込を行うにあたり、加入者は本約款を確認のうえ同意するものとします。

また、当社は、本保証に関する手続の変更やその他やむを得ない事由がある場合、当社ホームページの「ファーウェイ安心ケア」（以下「Web」といいます。）に掲載のうえで本約款について予告なしに変更する場合があります。その場合、本保証は変更後の本約款に従い提供されるものとし、加入者は予めこれを承諾するものとします。

【ファーウェイ安心ケア サービス概要および購入ページ】

「ファーウェイ安心ケア（個人顧客向け）」

<https://consumer.huawei.com/jp/support/huawei-care/>

「ファーウェイ安心ケア（法人・大口顧客向け）」

<https://consumer.huawei.com/jp/support/home-navigation/corporate-warranty/>

「HUAWEI 公式サイト」

<https://consumer.huawei.com/jp/offer/>

「HUAWEI 公式楽天市場店」

<https://www.rakuten.ne.jp/gold/huawei-official/>

【加入保証サービスの確認】

「端末保証期間および保証サービスの確認」 <https://consumer.huawei.com/jp/support/warranty-query/>

◆第1条（加入条件について）

1. 本保証の加入条件および加入対象製品は、次のとおりとします。
 - (1) 移動体通信事業者で販売されている当社製品を除く、当社が予め定めた製品の本体のみとし、新品のものとし、展示品、中古品などは加入することは出来ません。
 - (2) 前号に定める製品同梱の本体以外の付属品、対象製品購入時に別売りとなる部品、装置、周辺装置、メモリ、ソフトウェア、データなどについては本保証の対象外となります。
 - (3) 国内での使用に限ります。レンタルでの使用や国外での使用時における故障は本保証の対象外となります。
 - (4) 当社が指定する日本市場向け製品のみを本保証の対象とします。
 - (5) 本保証は本製品の購入と同時にしくは3週間以内に加入申込を行う必要があります。
2. 前項各号の申込条件を満たす場合であっても、以下に該当する場合は、当社はお客様からのサービス利用契約の申込をお断りすることがあります。
 - (1) 過去に当社の約款等（本約款含む。）に違反したことがある、またはサービス利用契約の締結を拒絶もしくは解除されたことがある場合。
 - (2) 当社が不適切と判断した場合。

◆第2条（保証内容について）

1. 本保証は、本保証に加入された本製品について、第3条に定める保証期間中（以下「保証期間」といいます。）に次の各号に定める保証対象となる故障等が生じた場合に（以下、保証対象となる故障等が生じた本製品を「故障機」といいます。）、加入者が第4条に定めるサービス利用料をお支払いいただくことで、店頭持込または郵送による修理を受けられることをその内容とします。なお、「延長保証」は本項第1号に定める「自然故障」を、「安心保証」は「自然故障」および本項第2号に定める「物損故障」を保証対象とする故障とします。
 - (1) 本製品のメーカー保証書および取扱説明書、クイックサービスガイド、ユーザーガイドに記載されている使用上の注意などに従い正しく使用した場合に生じた故障や不具合（以下「自然故障」といいます。）。
 - (2) 本製品において、加入者の故意または重過失によらない偶発的な破損、落下、水濡れに起因して本製品の機能が正常に機能しなくなった場合（以下「物損故障」といいます。）。ただし、防水性のある製品において、当社の定める耐水性のガイドラインを超える条件での使用により生じた故障または損傷は「物損故障」に含まれないものとします。
 - (3) 本保証の利用回数は、年度（初年度は本製品の購入日から翌年の応当日前日までの期間を年度とし、次年度以降は前年度翌日から1年間とします。）に2回までとします。本保証における修理に要する往復の送料は、本保証に含まれます。
2. 修理不可または困難であると当社が判断した場合、故障機の修理に代わり交換機との交換（以下「交換」といいます。）を提供いたします。この場合、交換機には新品とリフレッシュ品があり、当社はその種類または色を問わず任意に交換機を提供することができるものとし、加入者はこれに対して異議を述べないものとします。また、加入者が交換機を受領した時点から、故障機の所有権は加入者から当社に移転するものとします。加入者は、故障機を交換機と引換に当社に引渡すものとし、当社は加入者に故障機を返却いたしません。

◆第3条（保証期間について）

1. 本保証が効力を有する保証期間は、自然故障については、本製品のメーカー保証期間終了日翌日から開始され、加入者が加入したプランの保証期間が満了する日（以下「保証終了日」といいます。）に終了します。物損故障については、本製品のメーカー保証期間と同時に開始され、保証終了日に終了します。
2. メーカー保証期間中の自然故障については、本保証に優先して、メーカー保証が適用されるものとします。

3. 本製品について、当社または販売店等から何らかの理由により交換品が提供された場合であっても、保証終了日は変更されないものとします。

◆第4条（サービス利用料について）

加入者は、本保証の1回毎の利用に際し、Webに記載されている金額をサービス利用料として負担していただきます。なお、金額の記載がない場合には、都度見積りにより算定するものとします。また、本保証の利用内容に応じてサービス利用料は変更となります。詳しくは下記をご確認ください。

(ア)「修理」の場合、対象端末の破損状況に応じて設定されているサービス利用料をご負担いただきます。

(イ)「交換」となった場合、対象端末の破損状況にかかわらず、修理不可時の交換に相当するサービス利用料をご負担いただきます。

◆第5条（修理の依頼について）

1. 加入者は、保証期間内に本製品に保証対象となる故障が発生した場合、当社カスタマーサービスセンター、認定店またはコールセンターに連絡のうえ修理を依頼してください。
2. 当社の承諾を得ることなく当社以外に直接修理を依頼された場合、本保証の対象となりません。
3. 当社は、データ等の移動・バックアップ・復元等の実施およびサポート等を行わないものとし、利用者は自身の費用と責任においてこれを行うものとします。また、加入者は、本保証を利用するに際し、故障機に格納または記録された一切のデータ（電子メールデータ、画像データ、音源データ、アプリケーションデータその他一切のデータを含みます。ただし、初期状態で本製品にインストールされているアプリケーションやそれに付随して保存されているデータは除きます。）を全て消去したうえで引き渡すものとします。なお、当社は、受領した故障機にこれらのデータが格納または記録されていた場合であっても、故障機からのデータ抽出や復元およびデータの返却は行わず、それらに対する一切の責任を負わないものとします。
4. 万が一、加入者が当社の指定する物品等以外のものを送付された場合、当社は、かかる物品等に関する所有権その他一切の権利を加入者が放棄したものとみなし、当社が適当と判断する方法により廃棄、処分等することができるものとし、加入者は予めこれに同意するものとします。

◆第6条（保証対象外となる事由について）

次の事項に該当する場合は、保証期間内であっても本保証の対象外となり、本保証は適用されません。

- (1) 本保証の加入手続きが完了していない場合若しくは本保証への加入が確認できない場合。
- (2) 本製品のメーカー保証期間内の自然故障。
- (3) 本製品の部品交換を伴わない調整または手直し修理（清掃、設定などで完了する場合）。
- (4) 当社の指定する消耗品（バッテリー、電池類など）およびその交換にかかる費用、消耗品の交換に起因する故障もしくは損傷。
- (5) 本製品の経年変化および使用損耗により生じる現象等、本製品の通常使用に支障の無い範囲に相当する場合（外装品、塗装面、メッキ面、自然退色、劣化、腐食、錆、カビ、変質、変色、その他類似の事由）。
- (6) 本製品の液晶画面の焼け、ドット欠落、経年劣化に伴う輝度低下、その他類似の事由。
- (7) 本製品の本体以外の付属部品（充電器、イヤホン、スタンド、USBケーブル、充電クレードル、ペン、キーボード、拡張ドック、ケース、カバー、などを含む）、ソフトウェア（OS、BIOSなどを含む）、周辺機器、増設機器、アクセサリ等、本体以外のものに生じた故障または損傷およびこれらに起因する故障または損傷。
- (8) 本製品が展示品または中古品など購入前にすでに使用されていた場合および当該使用に起因する故障または損傷。
- (9) レンタルでの使用や国外での使用に起因する故障または損傷。
- (10) 当社が定める想定された範囲を超える使用（車両や船舶への搭載、耐水性ガイドライン、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含む）に起因する故障または損傷。
- (11) 本製品の仕様または構造上の欠陥および当該欠陥によって生じた故障または損傷（この場合、メーカー保証の対象とします。）。
- (12) 本製品について当社がリコール宣言を行った後のリコール対象となった部位の修理、およびリコール対象となった部位に起因する故障または損傷（この場合、メーカー保証の対象となります。）。
- (13) 当社が許可をしていない（メーカー保証の対象外としている）加工、改造、修理または部品の使用、およびそれらに起因する故障または損傷。
- (14) 加入者または第三者の故意もしくは重大な過失または法令違反に起因する故障または損傷。
- (15) 破損、落下、水濡れに起因する故障または損傷。ただし、安心保証の場合の物損故障を除きます。
- (16) 電池の液漏れ、カビ、変質、変色、傷、埃、虫、その他類似の事由に起因する故障または損傷。
- (17) 地震、津波、台風、洪水、土砂崩れ、噴火、地盤変動、地盤沈下、落雷、風災、雹災（ひょうざい）、雪災、砂、泥、水害などの天災に起因する故障または損傷。
- (18) 火災、破裂、爆発ガス害、塩害、公害、異常電圧に起因する故障または損傷。
- (19) 外部からの物体の落下、飛来、衝突、倒壊など外来の事由に起因する故障または損傷。
- (20) 盗難、紛失、置き忘れ、その他類似の事由により生じた故障、損傷または損害。
- (21) 本製品の修理依頼を受け点検、診断を実施した結果、故障などの存在を確認できなかった場合、本保証の対象外であることが判明した場合、当該点検および診断にかかる一切の費用（修理技術費用、部品代金、送料、修理見積費用等）。
- (22) 本製品の修理依頼が、本保証期間の経過後になされた場合。
- (23) 日本国外で生じた故障または損傷。
- (24) 戦争、内乱、暴動、紛争、外国の武力行使その他これらに類似する事象により生じた故障または損傷。
- (25) 国または公共団体による差し押さえ、収用、没収、破壊等の公権力の行使によって生じた故障または損傷。
- (26) 核燃料物質（使用済核燃料を含む）、放射性物質またはそれらによって汚染された物（原子核分裂生成物を含む）の放射性、爆発性、その他の有害な特性に起因する故障または損傷。

◆第7条（加入者が負担する費用について）

次の費用は、本保証には含まれておらず加入者の負担となります。

- (1) 第4条に記載のサービス利用料
- (2) 当社にて本製品を検証した際に、次の事由が判明し、その中で発生した修理技術費用、修理見積費用、運送費用、部品代その他の諸費用
 - (a) 本製品にて加入者が申告した故障が再現されない場合
 - (b) 本保証の対象とならない故障または損傷であることが判明した場合
- (3) 加入者の都合により修理もしくは交換を実施しない場合または修理もしくは交換の依頼をキャンセルした場合に発生した費用

◆第8条（交換後の取消）

交換が行われた場合、交換後であっても、当社が第6条に定めた保証対象外事由に該当すると判断した場合は、当社は交換の提供を取り消すことができるものとします。この際、当社は、加入者に対し本製品を返却し、加入者に提供済みの交換機の返却を求めることができるものとします。また、加入者は、当社からの返却要請に対しすみやかに応じるものとし、第7条第2号に記載の費用は、加入者が負担するものとします。

◆第9条（返品と交換について）

返品と交換期限：購入端末到着から14日以内

返品：本保証のみの返品はできません。購入端末と一緒に返品する必要があります。返品手続き完了後、端末代金と本保証に係る料金は全額返金され、同時に加入者は本保証を受ける資格を喪失します。

端末交換：端末が交換された後、本保証を受ける資格は自動的に新しい端末に継承されます。

◆第10条（資格の喪失について）

次の場合、加入者は本保証を受ける資格を喪失するものとします。

- (1) 加入者の故意もしくは重れる不正な行為または当社に著しい迷惑や損害を与える行為があった場合
- (2) 加入者が暴力団等の反社会的組織に所属または参加する者その他これに類似する者であった場合
- (3) 暴力、脅迫、威圧的言動、不当な要求、強要、名誉または信用の棄損、侮辱、差別および差別を助長する言動、猥褻な言動、他人に不快感または恐怖感を与える言動、詐術、虚偽の申告、反社会的な言動、およびこれらに類する言動が認められる場合
- (4) 法令に違反する行為または犯罪行為に関連する行為があった場合

◆第11条（保証サービスの終了について）

1. 次の事項に該当する場合には、本保証は終了となります。
 - (1) 保証終了日が到来した場合
 - (2) 本約款に基づく本保証を受ける資格を喪失した場合
 - (3) 盗難、紛失等により本製品を遺失し、加入者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
2. 理由の如何を問わず、本保証が保証期間の満了前に終了した場合であっても、本保証の購入代金の返金はいりません。

◆第12条（個人情報の取扱いについて）

1. 当社が取得した個人情報は、本保証の申込に係る引受、履行および管理、修理発生時の回収および修理の実施ならびに適正な本保証の提供の為に必要な範囲内においてのみ利用します。また、必要な範囲内において、委託先に提供する場合があります。なお、法令に定められている場合や加入者または公衆の生命・健康・財産を脅かす可能性がある場合を除き、加入者の同意なく第三者へ提供することはありません。
2. 当社が保有する個人情報について、加入者本人による開示等の請求をすることができます。詳細およびその他個人情報の取扱い等については、当社ホームページの「個人情報保護に関する声明」を確認ください。
「個人情報保護に関する声明」：<https://consumer.huawei.com/jp/privacy/privacy-policy/>

◆第13条（間接損害）

本保証には本製品の修理または交換以外の対応は含まれません。特に、本製品の故障または損傷等に起因して生じる次に掲げる損害については、本保証の対象とはならないものとします。

- (1) 身体傷害（傷害に起因する死亡および怪我を含む）
- (2) 他の財物（ソフトウェアを含む）に生じた故障または損傷等の損害
- (3) 本製品、その他の財物が使用できなかったことにより生じた損害

◆第14条（その他注意事項）

1. 本製品の故障または損害の認定等について、当社および加入者の間で紛争が生じた場合は、東京地方裁判所を専属の合意管轄裁判所とします。
2. 当社は、理由の如何を問わず、本保証に係る料金の返金はいりません。
3. 本保証は日本国内においてのみ有効となります。

(2022年5月24日制定)

【ファーウェイ コールセンター】
華為技術日本株式会社
0120-798-288（フリーダイヤル）

【指定業務委託先・保証運営会社】
株式会社 Warranty technology