

## エキサイトモバイル 端末補償利用約款

### 第1条 本利用約款の適用

1. エキサイト株式会社（以下「当社」といいます。）は、エキサイトモバイル 端末補償利用約款（以下「本利用約款」といいます。）を定めます。
2. 本利用約款は、エキサイトモバイルサービス契約約款の一部を構成するものとします。
3. 本利用約款は、当社が提供する対象商品（第3条において定義します。）の延長保証サービス（以下「本保証サービス」又は「端末補償」といいます。）に関する一切の事項に適用されます。
4. 本保証サービスの利用を希望する端末購入者（第3条において定義します。以下同様とします。）は、本利用約款の内容を承諾の上、本保証サービスの利用に関する申込みを行うものとします。
5. 端末購入者は、本保証サービスを利用するにあたり、本利用約款を十分に理解した上で誠実に遵守するものとします。

### 第2条 本利用約款の変更

当社は、法令等の変更、社会経済情勢の変動、その他当社が必要と認める場合には、本利用約款を変更できるものとします。本利用約款を変更する場合、変更後の本利用約款の施行時期及び内容を当社ウェブサイト上での掲示その他の適切な方法により周知し、又は本件サービス加入者（第3条において定義します。以下同様とします。）に通知します。但し、法令上本件サービス加入者の同意が必要となるような内容の変更の場合は、当社所定の方法で本件サービス加入者の同意を得るものとします。

### 第3条 定義

本利用約款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) 本保証サービス契約：本利用約款に定める本保証サービスの提供を目的として当社と本保証サービスへの加入を希望する端末購入者との間で締結する契約をいいます。
- (2) 対象商品：当社が販売した端末商品のうち、本保証サービスの対象として当社が本利用約款の別表において指定する端末商品をいいます。
- (3) 端末購入者：当社から対象商品を購入された方をいいます。
- (4) 本件サービス加入者：端末購入者のうち、当社と本保証サービス契約を締結された方をいいます。
- (5) 契約番号：端末購入者が対象商品の購入と同時に当社に対しお申込みされた SIM カードの回線契約が成立する際に発番される、当該回線契約を特定するための固有の番号をいいます。
- (6) メーカー保証：対象商品の製造者が行う保証をいいます。
- (7) 加入月：本保証サービス契約の成立日が属する月をいいます。

#### 第4条 本保証サービス契約の申込み、契約の成立

本保証サービス契約の締結を希望する端末購入者は、下表記載の方法で本保証サービスに申し込むものとし、下表記載の契約成立時点をもって、申込みに係る対象商品を目的物とした本保証サービス契約が成立するものとしします。

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	エキサイトモバイル WEB サイト	端末購入者に対して、当社が通知した対象商品の到着予定日

#### 第5条 対象商品の条件

本保証サービスを受けられる対象商品は、別表に記載するとおりです。但し、対象商品は、新品の端末商品に限るものとし、中古の端末商品は、本保証サービスの対象外となります。

#### 第6条 本保証サービスの内容

1. 本保証サービスの内容は、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、本保証サービスの利用依頼に係る対象商品の状態、機種、カラー、本保証サービスの利用履歴等に応じて、当社が独自に判断することができるものとしします。
2. 本保証サービスの具体的な内容は、次の各号のとおりです。

##### (1) 保証対象となる商品

- ① 本保証サービス契約の目的物たる対象商品（本保証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。）。ただし、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、本保証サービスの対象外としします。
- ② ①の対象商品がメーカー保証の適用により交換された場合、交換後の商品が本保証サービス契約の目的物となり、それについて引き続き本保証サービスを受けることができます。本保証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、エキサイトモバイル端末補償センター（0120-987-831）へご連絡ください。
- ③ 当社が別途定めるエキサイトモバイル 端末販売約款（以下「端末販売約款」といいます。）に規定する機種変更（端末追加購入）手続きにより、新たに購入した対象商品に関し、新たに本保証サービス契約を締結した場合においても、既に契約中の本保証サービス契約は、引き続き、既存の対象商品につき、継続されるものとしします。本件サービス加入者は、既存の本保証サービス契約の解約を希望する場合は、第 14 条第 2 項の定めに従い解約申請を行う必要があります。

##### (2) 保証対象事由

- ① いわゆる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 本件サービス加入者の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。なお、対象商品の盗難及び紛失は保証対象事由には該当いたしません。

(3) 保証対象期間

保証対象期間は、本保証サービス契約の成立時から本保証サービス契約が第 14 条、第 15 条又は第 16 条により終了する日までとします。なお、本保証サービスの利用を希望する場合、こ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。また、本件サービス加入者が本保証サービス契約を自ら解約申請した場合、解約の効力発生日までに生じた保証対象事由に限り、かつ保証対象期間に依頼がなされた場合限り、本保証サービスを利用可能とします。

(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。ただし、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、当社は、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。ただし、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、別途当社が相当と判断する機器とします。また、交換機は、当社の裁量で、ファクトリーリファービッシュ品（返品機器、初期不良品等をメーカー又はメーカー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製品）を使用することができます。そのため、対象商品にプリインストールされたアプリケーション等については、本保証サービスの対象外といたします。

(6) 対象商品の集荷等

本保証サービスでは、当社が指定する配送業者が、対象商品を集荷します。また、当社は、修理・交換後の商品を、対象商品を集荷した住所宛て（日本国内に限りません。）にお送りします。集荷及び送付に要する費用は、当社が負担します（代引き手数料は本件サービス加入者負担となります）。

なお、本件サービス加入者ご自身で対象商品を当社に送付すること並びにお持ちいただくことはできません。

(7) 本保証サービスの利用料金

別表に記載するとおりです。詳細については第 12 条に定めております。なお、月の途中で本保証サービス契約が成立した場合であっても、加入月の月額料金全額をお支払いいただきますのでご了承ください。

(8) 本保証サービスのご利用回数の制限

本保証サービスの交換や修理のお申込みをいただいた日を基準として、過去 1 年間に既に 2 回交換又は修理をご利用されている場合は、本保証サービスをご利用いただくことはできません。

#### 第7条 本保証サービスの依頼方法

1. 本保証サービス期間中に対象商品に保証対象事由が発生した場合、当該保証対象事由発生日を含めて30日以内（保証対象期間内に限ります。）にエキサイトモバイル端末補償センター（0120-987-831）にご連絡ください。その際、対象商品の電話番号をお知らせいただくほか、保証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当社の案内に従っていただく必要があります。
2. 本保証サービスを受けるためには、以下のものを当社にご提出いただく必要があります。
  - (1) 本保証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書類
  - (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、本件サービス加入者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。本件サービス加入者は本保証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し、当社は、本件サービス加入者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8条 サービス利用依頼の取消し

本件サービス加入者は、修理の場合には当社による対象商品の集荷前に限り、交換の場合には交換機の引渡し前に限り、エキサイトモバイル端末補償センター（0120-987-831）にご連絡いただくことにより、本保証サービスの利用依頼を取り消すことができます。また、当社は、サービス利用依頼を受け付けた後であっても、本利用約款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9条 修理した対象商品、交換機の保証

修理した対象商品又は交換機について、本件サービス加入者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、当社は特段の事情がある場合を除き、当社判断の上、再度修理又は交換します。なお、当該修理又は交換は、本保証サービスの利用回数にはカウントしません。

#### 第10条 本保証サービス契約上の当社の責任の範囲

本利用約款に別途定める場合のほか、次の各号に該当するものは、本保証サービス契約における当社の責任の範囲外であり、本保証サービスでは保証されません。

- (1) 保証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（本保証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) 本保証サービスの利用依頼を受けた対象商品の端末識別番号が、契約番号に紐付くものと一致しない場合
- (3) 対象商品、レシー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改変された場合
- (4) 保証対象事由発生日を含めて 30 日以内かつ保証対象期間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き等に従わないことにより生じた対象商品の故障や不具合（対象商品の滅失を含みます。以下本条において同じ。）
- (6) 本件サービス加入者の故意又は重過失により生じた対象商品の故障や不具合
- (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や不具合
- (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や不具合
- (10) 他の保証制度（保険を含みます。）により求償可能な対象商品の故障や不具合
- (11) 対象商品の製造者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製造者が行った修理行為（メーカー保証内外を問いません。）に係る対象商品の故障や不具合
- (12) 当社の了解なく修理、加工、改造（シリアル・ナンバーの除去及び改変を含みます。）等がなされている対象商品の故障や不具合
- (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や不具合
- (14) 昆虫等に起因する対象商品の故障や不具合
- (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（業務用の長時間使用、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や不具合
- (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や不具合
- (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や不具合
- (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や不具合
- (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（核分裂産出物を含みます。）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や不具合

#### 第11条 メーカー保証の優先

対象商品の購入日から1年以内に発生した自然故障等、故障時期及び内容がメーカー保証の対象となる場合、本保証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、本保証サービス期間中であっても、本保証サービスではなく、メーカー保証によるご対応をお願いする場合がありますので、ご注意ください。

#### 第12条 本保証サービスの利用料金等

1. 本保証サービスのご利用にあたっては、別表に定めるとおり、利用料金（月額料金及び加入者負担金等）が必要になります。
2. 本件サービス加入者は、前項に定める利用料金のうち、月額料金については当社指定のクレジットカードにて、加入者負担金については、修理完了後の引渡し時、又は、交換時に、現金にて、代引き手数料と併せてお支払いいただきます。なお、支払期日を経過しても月額料金の支払いがない場合、クレジットカード発行会社の遅延損害金が発生しますので、本件サービス加入者ご自身で当該クレジットカードのご利用約款等をご確認いただくなど、十分ご注意ください。また、修理完了後の引渡し時又は交換時に加入者負担金をお支払いいただけない場合には、修理を完了した対象製品及び交換機をお渡しすることができませんので、ご了承ください。
3. 利用料金をお支払いいただくクレジットカードが有効期限を迎えた際の再登録手続きは、本件サービス加入者ご自身で行うものとし、再登録手続きがなされないことにより生じる本保証サービス契約上の不利益は、本件サービス加入者のご負担となりますので、ご注意ください。
4. 本件サービス加入者が次の各号のいずれかに該当した場合、別途当社が指定する期日までに別表に定める違約金を当社にお支払いいただきます。
  - (1) 交換に際して、これと引換えに対象商品を当社にお引き渡ししただけなかった場合、
  - (2) 本保証サービス利用のご依頼を取り消されたにもかかわらず、本件サービス加入者が交換機の引渡しを受けた場合において、当社が指定した期限までに当社に交換機が返却されなかった場合

#### 第13条 対象商品の所有権

当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、修理の場合には修理完了の時点で、交換の場合には交換機を引き渡した時点で、すべて当社に移転し、帰属することとします。

#### 第14条 本件サービス加入者による本保証サービス契約の解約

1. 本件サービス加入者は、本保証サービス契約の解約を希望されるときは、「エキサイトモバイル」のウェブサイトから解約申請を行ってください。
2. 本件サービス加入者は、端末販売約款に定める機種変更（端末追加購入）手続きにより新たに対象商品を購入した場合において、既存の対象商品に係る本保証サービス契約の解約を希望されるときは、「エキサイトモバイル」のウェブサイトから解約申請を行

ってください。

- 前二項の場合、本保証サービス契約は、本件サービス加入者による解約申請の時期に応じて、下表記載のとおり解約されます。解約申請の時期により本保証サービス契約の解約の効力発生日が異なり、本件サービス加入者にお支払いいただく利用料金も変わりますので、ご注意ください。

解約申請の時期	解約の効力発生日	利用料金の発生
毎月 1 日 ～月末の前々日	解約申請のあった日	解約申請のあった月の利用料金をお支払いいただきます

※毎月末日の前日及び毎月末日は解約申請を行うことはできません。

- 第 1 項および第 2 項の場合、未精算の利用料金がある場合には、速やかにお支払いいただくか、当社が指定する日に一括してお支払いいただきます。

#### 第15条 当社による本保証サービス契約の解除

当社は、次の第 1 号又は第 2 号の場合、本件サービス加入者に催告することなく直ちに、また、第 3 号又は第 4 号の場合にはそれぞれ各号所定の催告を行ったうえで、本保証サービス契約を解除することができます。

- 本保証サービスの利用にあたって本件サービス加入者が欺罔行為を行った場合
- 本件サービス加入者が本保証サービスの依頼の際に、本保証サービス契約において重要な事実(第 10 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
- 本保証サービス契約の利用料金について、ご登録のクレジットカードによる月次の決済が、当社の催告にもかかわらず 3 回連続でできない状態になった場合
- 本件サービス加入者が第 17 条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、当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16条 本保証サービス契約の終了

- 購入日以後に対象商品が滅失した場合、本件サービス加入者のお申し出により本保証サービス契約を終了いたしますので、その後の課金処理を停止する為に、遅滞なく「エキサイトモバイル」のウェブサイトにて申請を行ってください。本件サービス加入者の申請が遅くなりますと、その分、課金処理が発生しますので、ご注意ください。
- 本件サービス加入者が、対象商品のご購入と同時に当社との間で別途締結した SIM カードの回線契約を解約した場合、本保証サービス契約も、SIM カードの回線契約の解約と同時期に終了するものとします (SIM カードの回線契約の終了時期に応じて、最大で解約を申し出た日の翌月末日まで本保証サービスの利用料金が発生しますので、ご注意ください)。
- 当社は、本件サービス加入者に対し予め通知することによって、いつでも、その裁量により本保証サービス契約を終了することができるものとします。その場合、契約終了月においても月額料金に日割はなく、満額でのご請求となります。
- 事由の如何を問わず、本保証サービス契約が終了した場合、当社は、本件サービス加入

者から受領済みの利用料金を一切お返しすることができません。ただし、民法等の法律に基づき本件サービス加入者が本保証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17条 禁止事項

本件サービス加入者は、本保証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) 本保証サービスの利用申込時、その他本保証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保証サービスを利用すること
- (3) 当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) 当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) 当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) エキサイト ID 又はエキサイトパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本保証サービスの利用目的以外での使用
- (8) 上記各号の他、法令、本利用約款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18条 個人情報の取扱い

当社は、端末購入者の個人情報及び秘密情報（以下、総称して「個人情報」といいます。）を、当社のプライバシーポリシー（<https://info.excite.co.jp/top/protection/privacy.html>）に従って取り扱い、本保証サービスの提供以外の目的のために利用しないとともに、適用法令上許容される場合を除き、個人識別が可能な状態で第三者に開示、提供しないものとします。ただし、端末購入者が開示に同意した場合、裁判所の発する令状その他裁判所の判断に従い開示が求められる場合、犯罪捜査など法律手続の中で開示を要請された場合は、この限りではありません。

#### 第19条 委託

当社は、本保証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20条 分離可能性

本利用約款のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により、無効又は執行不能と判断された場合であっても、本利用約款の残りの規定は、完全に有効なものとして、引き続き効力を有するものとします。



## 第21条 準拠法

本保証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。

## 第22条 専属的合意管轄裁判所

当社と本件サービス加入者との間で訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を当社と  
本件サービス加入者との第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 連絡窓口

本保証サービスにおけるご質問、お問い合わせは、当社が定める連絡先を窓口とします。  
お問い合わせ内容によって受付窓口が異なりますので、予めご了承ください。

<総合窓口（本保証サービス契約に関するお問い合わせ）>

エキサイトモバイル お申込み問い合わせ専用窓口

連絡先：03-6221-2877

受付時間 10:00-18:00 年中無休（年末年始を除きます）

<本保証サービスのご利用受付窓口>

エキサイトモバイル端末補償センター

連絡先：0120-987-831

受付時間 10:00-18:00（年中無休）

平成28年（2016年）11月24日 制定施行

2019年5月20日 一部改定

2019年12月11日 一部改定

2020年2月6日 一部改定

2020年11月4日 一部改定

2021年2月1日 一部改定

別表

対象商品及び利用料金

1. 対象商品

エキサイトモバイルで平成 28 年（2016 年）11 月 24 日以降に購入した端末商品。

※保証対象は本体部分（スマートフォン端末、ルーター本体、タブレット本体）のみとなり、電池パック、電源コード、取扱説明書その他の付属品は対象外です。

※SIM カードは保証の対象外です。

※中古の端末商品は対象外です。

2. 利用料金

スマートフォン端末、ルーター本体、タブレット本体

対象商品	利用料金		違約金 (税込)
	月額料金 (税込)	サービス依頼時に必要な料金 (加入者負担金) ※	
		交換・修理の場合	
エキサイトモバイルにおいて販売された端末	550 円	機種により異なります。 別途 WEB ページをご確認ください。 <a href="http://bb.excite.co.jp/exmb/device/hosho/">http://bb.excite.co.jp/exmb/device/hosho/</a>	

\*代引き手数料 330 円（税込）が別途かかります。