

## 楽天モバイルスマホ修理・新機種交換保証利用規約

「楽天モバイルスマホ修理・新機種交換保証利用規約」（以下「本規約」といいます。）は、楽天モバイル株式会社（以下「楽天」といいます。）が楽天モバイル端末購入者（以下「購入者」といいます。）向けに提供する携帯端末の保証サービス（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めます。

本サービスの利用については、本規約の他、「楽天モバイル利用規約（エンドユーザー契約約款 以下「会員規約」といいます。）」およびWebサイト上の記載事項を遵守するものとします（これらを総称して、以下「本規約等」といいます。）。なお、本サービスの利用に関して会員規約と本規約が矛盾する場合は本規約が優先して適用されます。

（用語及びサービスの定義）

第1条 本規約において、以下の用語及びサービスの定義はそれぞれ次の意味で使用します。

用語及びサービス		用語及びサービスの意味
(1)	契約者	本規約等に同意の上、所定の手続きにより本契約を締結した利用者をいいます。
(2)	申込対象者	端末+SIM 同時購入者
(3)	保証対象端末	(1) 日本国内において楽天により提供される、移動体通信システムを利用するための楽天モバイル端末・タブレット端末・モバイルルータ（ただし、iPhone、対象商品に関するSIMカード、バッテリー（電池パック）およびその他の付属品については、本サービスの対象外とさせていただきます）。タブレット端末・モバイルルータにおいてはWeb受付に限定し、修理対応となります。 (2) 本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、機種変更等で交換されたiPhoneは対象外とさせていただきます。）

(4)	自然故障	対象機器メーカーの認める範囲内の故障。対象機器の取扱い説明書および本体貼りつけレベル等の注意書きに従った正常な状態で対象機器を使用していたにも関わらず生じた事故に限る。
(5)	物損故障	偶発的事故による落下等による破損、水濡れ、水没による破損または故障（水濡れおよび水没はその事故だけでは本サービス提供の対象にはなりません。その事故で故障が発生していることが本サービス提供の対象条件になります）。また、契約者の故意または重過失によるものであると思われる場合を除きます。
(6)	本サービスの内容	契約者が楽天端末サービスを受けるために購入した楽天モバイル端末・タブレット端末・モバイルルータに関し、本規約第5条に記載する条件に従い、楽天が契約者に修理サービス又は新機種交換サービスを提供することを内容とするサービスをいいます。自然故障および物損故障による保証対象端末の全損または一部破損を本サービス提供事由とします。ただし、盗難、紛失、置忘れを除きます。
(7)	全損	対象事故が発生し、保証対象端末が修理不可能になった場合で、楽天が全損と認定した場合をいいます。
(8)	本契約	楽天が契約者からの申込みを承諾したことにより成立する契約をいいます。
(9)	利用料	本契約に基づき、契約者が楽天に支払う料金の、毎月1日から末日までの月額単位で課金します。本契約成立後、利用料の金額が変更された場合は、変更後の金額が適用されるものとします。
(10)	保証対象期間	本契約締結から3年間（以降自動更新。ただし楽天との通信契約が有効期間中であること） また本契約が解約または解除された場合には、その時点までの期間をいいます。 本サービスの利用可能開始日は本契約締結日の翌日からとします。
(11)	販売価格	楽天が提示した端末機の販売価格をいう。
(12)	対象事故	本サービス提供の前提となる事象であり、本規約第5条に定めるものをいいます。

(サービスの申込み)

## 第2条

- 1 契約者は、本サービスの申込みおよび利用にあたり、楽天モバイル契約時のユーザ ID (ra から始まる番号) (以下、「ユーザ ID」という。) を用いるものとします。
- 2 本サービスの利用申込みは、保証対象端末の新規購入時のみとし、1 保証対象端末毎に 1 契約に限るものとします。本サービスの利用を中途解約した場合、同じ保証対象端末であったとしても、再度本サービスの利用申込みはできないものとします。

(本契約の成立)

第3条 契約者は楽天所定の手続きにより本サービスの利用の申込みを行い、楽天が本サービスの提供を受諾した時点で本契約は成立します。

(利用料)

## 第4条

- 1 利用料は、月額 500 円(税別)とします。
- 2 利用料は、本契約が成立した日の属する月から、本規約等に従い本契約が終了した日の属する月まで課金されるものとします。ただし、毎月 26 日から同月末日までの間に、本規約第 11 条に基づき契約者が解約の申し出を行い、第 12 条または第 13 条に従い本契約の終了事由が発生したことにより、本契約が終了した場合は、翌月分の利用料が課金され、その支払義務が生じることを、契約者は予め了承するものとします。
- 3 利用料は、契約者が会員規約第 18 条(料金の支払い等)に従って毎月支払うものとします。
- 4 本契約期間中、対象となる事故等が発生しなかった場合でも、利用料の課金は継続します。
- 5 楽天の責めに帰すべき場合を除き、一度お支払いいただいた利用料は返金することができません。また、本契約成立の日または終了の日が月の途中である場合でも、利用料の日割計算での払い戻し等は一切行いません。

(本サービスの内容)

## 第5条

- 1 本サービスは、本契約期間中に保証対象端末に以下の各号に定める事由のいずれかが生じた場合に、修理サービス又は新機種交換サービスを契約者に提供するサービスです。
  - (1) 自然故障：取扱説明書、添付ラベル等の注意書に従った正常な使用状態の下で発生した故障に限ります。また、消耗、変質、変色、傷、汚損、塗装の剥離等を含みません。以下同様とします。なお、自然故障の場合、メーカー保証を優先してご利用いただきます。(自然故障の場合通常メーカー保証が 1 年間保証されていますので、1 年を超えた期間から本サービスの対象になります)
  - (2) 物損故障：偶発的事故による落下などによる破損、水没、水漏れ、その他偶発の事故による保証対象端末の破損または故障。ただし、契約者の故意または重過失によるものであると思われる場合を除く。
- 2 本サービスの提供は 1 契約につき、年間 2 回までとします。
  - (1) 契約者が店舗または Web で事故受付を完了した時点で本サービス 1 回利用とカウントします。(①契約者が故障と思ったが、故障機を修理センターで診断したところ、実際は故障ではなかった場合、②故障機が改造されていた場合やバッテリー故障等免責事項に該当し、修理が実施されなかった場合、③事故受付を行ったが、事故受付後 30 日経過しても、故障機を修理や新機種交換行わなかった場合等も含みます)
  - (2) 年 2 回本サービスを受けられた場合も、利用料の課金は継続します。
- 3 本サービスの利用方法は次の各号によります。

(1) 契約者が店舗に訪問できる場合

(a) 契約者は店舗に訪問の上、故障機を提出し事故申請いただきます。

(b) 店舗でご提出いただいた故障機につき修理の可否を判定し、下記及び別表 2 記載の内容により、修理サービス又は新機種交換サービスを提供します。契約者は別表 2 記載の内容の修理同意書を確認し、修理を同意する旨の署名をするものとします。

① 修理サービスの提供

店舗で修理可能と判定された場合（修理代実費が 24,000 円（税込）を超えると判定された場合を除く。）、楽天は、故障機を楽天指定の修理センターに送付し、その修理センターで修理を行い、修理完了後、契約者に連絡します。修理完了機は、事故申請を受け付けた店舗で修理端末を引渡します。

契約者が店舗にご来店の場合、お申し出により契約者に貸出機をその場でお渡し致します。

貸出機を貸し出していた場合、契約者は修理完了後のモバイル端末を受領する際に貸出機を楽天にご返却いただきます。

修理完了機の受領後 30 日間経過しても契約者から貸出機の返却がない場合（紛失など何らかの理由で貸出機の返却がない場合も含む）、楽天は貸出機の費用および違約金として 30,000 円（税込）を別途請求させていただきます。

修理代につき、自己負担額はありません。ただし、本サービス対象となる修理は

24,000 円（税込）相当を限度とし、これを超える場合は、リファービッシュ品（メーカー再生品）をお渡しします。この場合、機種やカラーが変更になる場合があります。

② 新機種交換サービスの提供

楽天が修理不可能と判定した場合は、保証対象端末と同等の楽天指定機種の中からご選択いただいた機種を交換機としてお渡しします。但し、契約者には、交換機の販売価格の 20%（但し、交換機の販売価格が 90,000 円（税別）を超える場合は、72,000 円を控除した金額）の自己負担金が発生します。自己負担金はクレジットカードでのみお支払いいただけます。

(2) 契約者が店舗に訪問できない場合

(a) 契約者は Web で事故申請を行います。この時、契約者は、楽天所定の情報を入力するものとします。Web で事故申請ができない契約者は、事故受付コールセンター（365 日、24 時間）にお電話の上、コールセンターの案内に従い事故申請をしていただきます（コールセンターでは事故受付業務は行いません）。

(b) 契約者が貸出機の貸し出しを申し出る場合、楽天は事故受付を確認後、楽天指定の修理センターから貸出機を送ります。契約者は、同封する別表 2 記載の内容の修理同意書の内容をご確認の上、ご署名いただき、当該同意書と故障機を、同封する日本郵政のレターパックにて故障機を楽天指定の修理センターに送付するものとします。（この場合、送料は楽天の元払いになります）。なお、修理同意書の内容は、別表 2 記載のとおりとします。

(c) 楽天指定の修理センターでお送りいただいた故障機につき修理の可否を判定し、下記及び別表 2 記載の内容により修理サービス又は新機種交換サービスを提供します。

① 修理サービスの提供

修理可能な場合は、楽天指定の修理センターにて修理を行います。修理代につきましては、自己負担額はありません。）ただし、本サービスの対象となる修理は 24,000 円（税込）相当を限度とし、これを超える場合は、リファービッシュ品（メーカー再生品）をお渡しします。この場合、機種やカラーが変更になる場合があります。

② 新機種交換サービスの提供

楽天が修理不可能と判断した場合は、当該判定から 1 カ月以内に保証対象端末と同等の楽天指定機種の中から交換機を選択するものとします。交換機を選択をせずに 1 カ月を超えた場合、本サービスが受けられません。契約者には、交換機の販売価格の 20%

(但し、交換機の販売価格が90,000円(税別)を超える場合は、72,000円を控除した金額)の自己負担金が発生します。自己負担金はクレジットカードもしくは商品代引を選択してお支払いいただけます。

(d)上記①の修理完了機及び上記②の交換機は、宅配業者がご指定の住所にお届けします。契約者は、当該引渡し後速やかに、貸出機を返却するものとします。修理完了機又は交換機の受領後30日を経過しても貸出機の返却がない場合は、貸出機の費用および違約金として30,000円(税込)を別途請求させていただきます。

4 第1項にかかわらず、楽天の裁量により、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、本サービスを提供しません。

(1) 対象事故が契約者の故意または重大な過失により生じたものである場合

(2) 第1項第1号の自然故障について、対象端末を当社または当社の指定する業者以外の者が

分解、改造、解析等したことにより生じたものである場合

(3) 第1項第1号の自然故障について、対象端末の製造元が提供する保証の対象となる場合

(4) 楽天との通信契約が終了している場合

5 楽天は、本サービスに関する業務を委託することができるものとします。この場合、本サービスに最低限必要となる個人情報を当該委託業者に提供させていただきます。

(本サービスの提供を請求できない場合)

第6条 前条の規定に係わらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、契約者は本サービスの提供を請求することはできません。

(1) 別表1のいずれかに該当する場合

(2) 本サービス提供対象の損害が、他の保険や補償により補填された場合

(3) 契約者が、本規約等を遵守していない場合

(4) 盗難、紛失や置忘れの場合

(5) バッテリーの消耗が早い等も含めたバッテリー交換代金およびバッテリーに関する場合

(本サービスの利用審査)

第7条

1 本サービス利用の請求は、本契約期間中に契約者本人が行うものとします。契約者は、本サービスの利用を請求する場合、本規約等に別段の定めがない限り、対象事故の発生日から30日以内に、第5条第3項に定める手続きにより申請するものとします。契約者は、本契約期間中にこの申請を行わない場合、本サービスの利用を請求することはできません。

2 契約者は、本サービス利用の請求時に、楽天が指定する損害査定のために必要とする書類の提出を求められた場合、これに応じなければならないものとします。なお、申請にかかる費用は、契約者の負担とします。

3 楽天は、前二項の申請に基づき本サービス利用の審査を行います。かかる審査の結果、本規約等に従い、楽天が本サービスの利用対象ではないと判断する場合、前項の書類等の到着後30日以内にその旨を契約者に通知します。

4 楽天が本サービスの利用審査の結果、本規約等に従い本サービスの利用を行う場合、楽天は本サービスの利用決定通知を契約者に発信するものとし、当該通知の発信後30営業日以内に契約者に本サービスの提供を行います。

5 本サービスの提供の方法は、楽天が定めるところによるものとします。

6 契約者情報に登録されている情報または本サービス利用の申請に係る書類等の不備等により、第4項の本サービスの利用決定通知を楽天が契約者に発信したにもかかわらず、本サービスの提供が実行できない、または契約者が本サービスを利用しない場合は、当該決

定通知（書類不備などによる通知も含みます）を楽天が契約者に発信してから3年間経過したときは、契約者の本サービス利用の請求権もしくは本サービス利用の受領権は消滅するものとします。

（変更事項の届出）

#### 第8条

- 1 契約者は、契約者情報に変更が生じた場合は、速やかに楽天所定の手続きにより登録情報を変更するものとします。
- 2 契約者が、前項の届出または変更を怠ったため、楽天からの通知が延着し、または到達しなかった場合、当該通知は、通常到達すべき日時に到達したものとみなします。また、契約者が届出または変更を怠ったために契約者に生じた損害については、楽天は責任を負いません。

（本契約の有効期間）

#### 第9条

- 1 本契約の有効期間は、本契約が成立した時点から3年後の契約応当日の前日24時までの3年間とします。但し、本契約が解約または解除された場合には、その時点までの期間とします。
- 2 前項にかかわらず、有効期限内に第11条に定める解約の申し出がない場合または解除されない場合は3年間自動更新とさせていただきます。

（本契約の無効）

#### 第10条

- 1 契約者が、第2条第2項に違反して1保証対象端末に複数の本契約を締結したときは、後に成立した本契約をすべて無効とします。
- 2 楽天が別途定めるキャンペーン等により、利用料が無料となる期間において、契約者が本契約を締結した後、本契約の解除又は解約により利用料の支払義務が発生しなかった場合、または、本契約に基づき支払うべき利用料が一度も支払われなかった場合は、本契約はその成立時に遡って無効とします。
- 3 前二項により本契約が無効とされた場合、楽天は、本サービスの履行義務を負いません。また、楽天が既に本サービスを履行済みの場合は、楽天は、提供した修理サービス又は新機種交換サービス相当額の賠償を請求できるものとします。

（契約者が行う本契約の解約）

#### 第11条

契約者は、本契約の解約を希望するときは、楽天所定の手続きに従い、解約を申し出るものとします。本契約の解約日及び課金される最終の利用料は、かかる解約の申し出を行った時期により以下の通りとし、解約日以降、契約者は本サービス提供の請求を行うことはできず、対象事故が発生しても、本サービスの提供は受けられません。

- （1）解約申請の時期：毎月1日～25日の場合  
解約日：解約申請のあった月の末日  
課金：解約申請の月までの利用料金
- （2）解約申請の時期：毎月26日～末日の場合  
解約日：解約申請のあった月の翌月末日  
課金：解約申請のあった月の翌月までの利用料金

（楽天が行う本契約の解除）

#### 第12条

- 1 契約者が、本サービスの申込みおよび利用にあたり、故意または過失により、虚偽の登録、届出または申告をした場合、楽天は、直ちに本契約を解除できるものとします。
- 2 楽天は、下記事項のいずれかに該当する場合、楽天所定の方法で契約者に通知することにより、本契約を解除できるものとします。
  - (1) 契約者が、本サービスを詐取する目的で対象事故を生じさせ、または生じさせようとした場合
  - (2) 契約者が、本サービス利用の請求にあたり、違法な手段を用い、詐欺もしくは不正を行い、または行おうとした場合
  - (3) 契約者が、本規約等に違反した場合
  - (4) 契約者が、楽天の通信利用料金を規定通り、支払わない場合
- 3 前二項のいずれかにより本契約が解除された場合、解除前に発生した対象事故を原因とする場合であっても、契約者は本サービスを受けられません。また、楽天が既に本サービスを提供していた場合は、楽天は、提供した修理サービス又は新機種交換サービス相当額の賠償を請求できるものとします。また、楽天は、既に支払われた利用料を返還しません。

(本契約の終了)

#### 第 13 条

- 1 前三条に定めるほか、次の各号のいずれかに該当する場合、本契約は終了とします。
  - (1) 契約者が楽天から決済を拒否される等、楽天に対して利用料の支払いができないことが判明した場合
  - (2) 契約者が死亡した場合
  - (3) 契約者が破産開始手続申立をしたもしくはされた場合
  - (4) 契約者と楽天との通信契約が終了した場合
  - (5) 楽天が本サービスを終了した場合
- 2 本契約の終了時期は、前項(2)から(5)の場合は、終了原因が発生したときに直ちに、前項(1)の場合は、決済が行われた利用料に係る月の末日をもって本契約は終了します。ただし、前項(1)の場合において利用料の決済が一度も行われなかった場合は第10条第2項が適用され、本契約はその成立時に遡って無効とします。
- 3 前項但書の場合を除き、本契約終了時まで、契約者が本規約第7条第1項に基づき本サービスの提供を請求していた場合には、その請求について関してのみ、本規約第7条第2項から第6項の規定が存続します。
- 4 本契約期間中、契約者の翌月分の決済が行われなかったことが判明した場合は、決済が行われた利用料に係る月の末日をもって本契約は終了します。
- 5 契約者は、本契約の終了後に発生した対象事故に関して本サービスを受けられません。この場合、楽天は、既に支払われた利用料を返還しません。
- 6 第2項但書の場合、楽天は、無効とされた本契約に基づき本サービスを提供する義務を負いません。また、楽天が本契約に基づき既に本サービスを履行していた場合は、楽天は、提供した修理サービス又は新機種交換サービス相当額の賠償を請求できるものとします。また、楽天は、本契約に基づき既に支払われた利用料を返還しません。

(契約者の禁止条項)

#### 第 14 条

契約者は、本サービスをご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- 1 本サービスのご利用にあたり、虚偽の登録、届出または申告を行うこと
- 2 ユーザ ID またはパスワードの不正利用、貸与、転売、質入れ、その他本サービスの利用目的以外での使用
- 3 他人になりすまして、本サービスを利用すること
- 4 楽天または第三者を誹謗中傷し、その名誉もしくは信用を棄損する行為またはそのおそ

れのある行為

- 5 楽天また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
- 6 楽天の営業活動を妨害する行為またはそのおそれがある行為
- 7 第三者のプライバシーを侵害する行為またはそのおそれのある行為
- 8 法令、本規約等または公序良俗に違反する行為

(本サービスの中止・停止、終了)

#### 第 15 条

- 1 楽天は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスにかかる業務を中止または停止できます。このとき、楽天は、契約者に適切に事前に通知するよう努めるものとする。
  - (1) 楽天のサーバー等本サービスに係るシステムまたはその設置場所の緊急を要する保守その他管理上緊急の対応を行う必要がある場合
  - (2) 天災地変、戦争、内乱、暴動、火災、停電、通信回線設備の事故、通信事業者の債務不履行または緊急メンテナンスの実施、内外法令の制定・改廃、公権力による命令・処分・指導その他楽天の責めに帰することができない事由により、本サービスの提供ができない場合
  - (3) 楽天が実施している他のサービス（本サービスに限りません。）の運用上または技術上楽天が必要と判断した場合
  - (4) その他、本サービスの中止または停止を必要とする事情が生じた場合
- 2 楽天は、本サービスの提供を継続することが困難となる事情（契約者が楽天の通信利用料金を規定通り支払わない場合も含む）が生じた場合、楽天所定の方法にて契約者に通知を行うことにより、本サービスをいつでも終了させることができるものとします。

(個人情報取扱い)

第 16 条 楽天は、お客様の個人情報を、プライバシーポリシーに基づき取り扱うものと致します。プライバシーポリシーは、楽天モバイル Web サイトでご覧いただけます。

(本規約等の変更)

第 17 条 楽天は、楽天が適当と判断する方法により契約者に通知または周知することにより、本規約等の内容の一部または全部を変更できるものとし、この場合、変更日以降は変更後の本規約等が適用されるものとします。

(合意管轄)

第 18 条 本契約等に関する訴訟については、訴額に応じ東京地方裁判所また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。

2019 年 4 月 1 日 第 4 版制定施行



【別表1】本サービスの提供を請求できない場合（第6条第1項）

- (ア) 契約者登録情報、保証申請書または資料に虚偽または不実の内容が含まれていた場合
- (イ) 過去または現在において、楽天が提供するサービスを利用するにあたり当該サービスに係る規約、ガイドライン等に反する行為その他不正な行為を行っていた場合
- (ウ) 商品代金を支払っていない場合
- (エ) 楽天所定の申請書および資料を所定の期間内に提出しないなど、事故等の状況の調査に協力しない場合
- (オ) 商品の送付先として日本国外の住所を指定した場合
- (カ) 日本国外から発送される商品を購入した場合
- (キ) 公序良俗、信義誠実の原則に反する行為があった場合
- (ク) 戦争・天変地異（地震、津波など）等著しい社会秩序の混乱の際に生じた場合
- (ケ) 商品の価値、性能、数量その他商品内容に関する錯誤等に起因する場合
- (コ) 契約者または同居の親族の故意または重過失に起因する場合
- (サ) 商品の欠陥やさび、変色または虫食いなどが原因の場合
- (シ) 商品機能に直接関係のない汚損、擦損、塗料の剥落その他外形上の損傷に起因する場合
- (ス) 本サービスの利用依頼を受けた保証対象端末の端末識別番号が、契約番号に紐づくものと一致しない契約
- (セ) 昆虫等に起因する保証対象端末の故障や不具合
- (ソ) 盗難や、紛失、置忘れが原因の場合
- (タ) バッテリーの消耗が早いなどを含めバッテリーおよび保証対象端末本体以外の付属品の場合
- (チ) 水濡れ、水没の事故のみで、その事故により故障が発生していない場合
- (ツ) 画面のひび割れ等の場合、端末の利用上支障のないひび割れである場合
- (テ) 商品の使用方法を誤った場合
- (ト) 保証対象端末が改造されていた場合
- (ナ) 契約者が、楽天の通信利用料金を規定通り支払わない場合
- (ニ) 契約者がチャージしていたすべての電子マネー等の消失の場合
- (ヌ) 保証対象端末がメーカー以外の業者及び個人による分解等の形跡が認められる場合
- (ネ) 契約終了後（解約および解除を含む）30日以内に本サービス提供の請求がない場合
- (ノ) OSのアップデートおよび更新作業による不具合、アプリケーション等ソフトウェアの不具合、初期化に関する不具合、SIMの不具合はすべて対象外とする
- (ハ) メーカーのリコール期間中に発生したリコールに関する故障の場合
- (ヒ) 修理作業同意書に同意しない場合
- (フ) 契約者の闘争行為および犯罪行為
- (ヘ) 差押え、収容、没収、破壊等国または公権力の行使に起因する場合
- (ホ) 放射能汚染や核燃料物質に起因する場合
- (マ) 環境汚染（大気汚染、土壌汚染、地盤沈下、水質汚染など）が原因の場合
- (ミ) 契約者が麻薬、大麻、あへん、覚せい剤またはシンナー等の影響を受けている場合およびその恐れがある状態で対象事故が発生した場合
- (ム) 契約者に対する刑の執行の場合

- (メ) 契約者が被った身体的な傷病、障害、精神的ショック、精神的苦痛または精神障害に起因して対象事故が発生した場合
- (モ) 契約者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 713 条（責任能力）に規定する責任無能力者、同法第 8 条（成年被後見人及び成年後見人）に規定する成年被後見人、同法第 12 条（被保佐人及び保佐人）に規定する被保佐人または同法第 16 条（被補助人及び補助人）に規定する被補助人である場合
- (ヤ) 反社会的勢力（注）に該当すると認められる場合
- (注) 暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から 5 年を経過していない者を含みます。）暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。
- 以上

## 【別表 2】

### 修理同意書の内容について

#### 1、本サービス申込み前の事前準備について

##### 【楽天にご提出いただくもの】

- 本サービスの対象となる故障機（故障の状況等）
- 保証対象端末の購入を証明する書類
- メーカー保証書

##### 【バックアップについて】

■契約者は、事前に契約者自ら保証対象端末のバックアップ等のデータ保全の対応を行うものとします。

■楽天は、本サービスの申込み前に契約者の保証対象端末に関するデータ保全をバックアップ等の保全代行やデータ保全の補助を行いません。

##### 【端末データについて】

■楽天は、保証対象端末のデータの変化・消失等に関して一切の責任を負わないものとします。

■楽天は、本サービスの提供の際に、契約者の保証対象端末のデータの初期化を必ず行いますがデータについて一切の責任を負わないものとします。

■修理の場合も、交換機の場合も本サービス提供後の OS のバージョンは、変更することがありますので、あらかじめご了承ください。

##### 【セキュリティーについて】

■契約者は、保証対象端末に暗証番号・PIN ロックなどの何らかのロックを行っている場合は、ロックを解除し、またその他のセキュリティーサービスに加入している場合は、当該セキュリティーサービスを解除後、本サービスを利用するものとする。

■契約者がセキュリティーを解除できない場合、楽天による本サービスは提供できません。

##### 【アクセサリ等の付属品の取り外しについて】

■契約者は、保証対象端末の付属のカバー、ストラップ、画面保護フィルム等について、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。

■楽天より、修理上、保証対象端末の付属のアクセサリ等を取り外させていただくことがございますが、その際の破損・紛失等一切の責任を負わないものとします。また、取り外した対象端末のアクセサリ等の返却は行いません。

#### 2、修理サービスについて

■保証対象端末を修理する場合、メーカー保証の内容に準拠して修理を行います。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用した場合により廉価で修理可能になる場合は、楽天は純正品以外の部品を使用することができるものとします。

■メーカー保証期間内に本サービスでの修理を行った場合は、メーカー保証は受けられなく

なりますので、あらかじめご了承ください。

■楽天は、工場出荷時点の状態と同品質になることや契約者の利用目的や機能・性能に関する特別なご要望等にお答えすることを保証するものではありません。

■修理サービスの提供の際に生じる保証対象端末へのキズ等の部品の損傷について、楽天は一切の責任を負わないものとします。

■楽天は、技術的な理由または部品調達などの理由にて、修理サービスを提供しない場合がございます。

■契約者からお預かりした保証対象端末の故障原因が不明な場合、楽天にて故障診断の後に初期化を行い、楽天にて問題がないと判断した場合、お預かりした保証対象端末をそのまま返却させていただく場合がございます。

■利用者のご使用環境・使用状況により防塵・防水機能の低下する場合がございます。

■契約者よりお預かりした保証対象端末の故障状況により、当初お伝えした期日を途中で変更させていただく場合がございます。

### 3、新機種交換サービスについて

■楽天が、故障機を修理不可能と認めた場合、保証対象端末と同等の楽天が指定する機種の中からご選択いただき、ご選択いただいた機種の端末機と交換致します。なお楽天が指定する端末は、予告なく変更される場合がございます。また交換の場合に発生する20%の自己負担金を別途請求させていただきます。

■また交換機として、メーカー・型番・色など、契約者のご希望に添えない場合もございますので、あらかじめご了承ください。

■交換機は、楽天の裁量でリファービリティ製品（返品機器、初期不良品等をメーカーまた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ることとします。従って、プリインストールされたアプリケーション等についても、交換の対象外とさせていただきます。

■新機種交換サービスにおいて、交換機の販売価格が90,000円（税別）を超えた場合、契約者は、当該販売価格から72,000円を控除した金額を負担することとします。

■新機種交換サービスが提供された場合、契約者が楽天に提出した故障端末等につきましては、契約者は所有権を放棄したものとし、楽天が管理または処分できるものとします。契約者は、楽天に故障端末等を提出する際は、当該故障端末等に関するデータの消去を自ら行うものとする。

■契約者は、楽天から交換機を受領した後、交換機に故障がないことを確認します。交換機に故障が確認された場合、契約者は交換機受領後14日以内に楽天に連絡することとし、契約者からその連絡が楽天にない場合は、交換機に故障がないものとみなします。また、原則として交換機の故障につきましては、楽天指定の店舗のみで受け付けることとさせていただきます。

### 4、貸出機について

■契約者のお申し出により貸出機を提供しますが、貸出機提供の対象者は、スマートフォンおよびタブレット端末を保証対象端末とされている方とします。ただし、タブレット端末については、在庫がない場合は、スマートフォン端末で代用させていただきます。また、モバイルルーターの貸出機の保証は対象外とさせていただきます。

■貸出機のスペックや機能およびSIMサイズ等契約者のご希望に合わない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

■故障機を提出する前に、データ移行を完了するようお願いします。楽天は、データの変化・消失に関しては一切責任を負わないものとします。

■契約者の本サービスの提供請求時に、契約者の指定する場所に貸出機を楽天より送付致します。送付に関する費用は、楽天負担とさせていただきます。

■契約者は、楽天から貸出機を受領した後、貸出機に故障がないことを速やかに確認し、貸出機の故障が確認された場合、貸出機受領後 2 日以内に楽天に連絡いただきます。

なお、当該連絡がない場合は、貸出機に故障はないものとみなします。

■楽天へ返却された貸出機に故障が認められた場合、貸出機の修理・交換にかかる費用は契約者負担とさせていただきます。

■契約者は、楽天から修理サービスや新機種交換サービスの提供を受けて貸出機を受領した場合、修理完了機または交換機を受領後速やかに、当該貸出機を返却するものとします。修理完了機または交換機を受領後 30 日経過をしても返却がない場合は、楽天は契約者に対して、当該貸出機の費用および違約金として 30,000 円（税込）を別途請求させていただきます。また契約者が貸出機を使用したまま、故障機を提出しない場合も、貸出機受領後 30 日を経過しても貸出機の返却がない場合も、違約金として 30,000 円（税込）を別途請求させていただきます。

■契約者は、楽天へ貸出機を返却する際には、事前に契約者自ら貸出機のバックアップ等のデータ保全をするとともに、データ消去の対応を行うものとします。楽天は、貸出機に関するバックアップ等の保全代行やデータ保全・消去の補助を行いません。

#### 5、本サービスのキャンセルについて

■契約者は、故障した保証対象端末を楽天に送付した時点で、本サービスの利用請求を原則撤回できないものとします。なお、撤回により、契約者へ保証対象端末を返送する際、その費用は契約者負担とさせていただきます。

■契約者が、本サービス提供の請求を撤回した場合、撤回時点において、楽天による見積もりが発生している場合は、本サービスの提供回数に含まれるものとします。

#### 6、本サービス提供後の対応（みなし完了）について

■楽天の責めに帰すべき事由によらず、修理した保証対象端末または交換機の配送が完了しない場合（楽天が発送した日から 30 日以内に該当端末を契約者が受領しない場合）は、契約者に問い合わせの連絡を行います。

■楽天が保証対象端末を発送後 30 日経過しても、契約者と連絡が取れない場合や郵送した保証対象端末を契約者が受領しない場合、楽天は、当該契約者へ、修理サービスや新機種交換サービスを完了したものとみなします。（本サービスの回数に含まれるものとします）

#### 7、送料の費用負担について

以下の通り、楽天または契約者が対象機器の送料を負担するものとします。

状況	負担先
① 故障機の発送（契約者→楽天）	楽天が貸出機送付時に返送用のレターパックを同封。契約者はそのレターパックで返送する（楽天の元払い。楽天負担）
② 貸出機の発送（楽天→契約者）	楽天
③ 貸出機の返送（契約者→楽天）	楽天
④ 修理完了機の発送（楽天→契約者）	楽天
⑤ 交換機の発送（楽天→契約者）	楽天
⑥ 事故受付を行い、契約者は貸出機を受領したが途中で本サービスを中止した場合	貸出機の返送料は、契約者負担になります。
⑦ 事故受付を行わず故障機を送付した場合	楽天は、契約者に着払いで返送します。（契約者負担）

\*なお、上記以外に楽天または契約者に責めに帰すべく事由など特段の事情がある場合は楽

天の指定により、楽天または契約者が送料の負担をするものとする。

以上