

PROCARE サービス約款

PROCARE（プロケア）とは、映像・音響業界に携わるプロフェッショナルユーザーの皆様が大切な機材を末永くお使い頂く為の安心サポートサービスです。PROCARE（以下「本保証」といいます）は、株式会社システムファイブ（以下「弊社」といいます）が保証主体となって修理保証サービスを提供します。本保証は、対象機器の自然故障（メーカー保証規定内の電氣的・機械的な故障）と物損故障（物損・水濡れ等に起因する偶発的な事故による故障）について保証するサービスとなります。弊社は本保証にご加入頂くお客様に対して、PROCARE 保証書（以下「保証書」といいます）を電磁的方法、若しくは書面にて発行します。保証書が発行され、お客様がこれを受領した時点で、本保証の加入手続きが完了します。弊社は、保証書に記載された製品（以下「本製品」といいます）について、「PROCARE サービス約款」（以下「本約款」といいます）に定めるところに従い、修理保証サービスを提供します。

第1条. 保証の対象

本保証のサービスの対象を以下の通りとします。

- (i) 製造メーカー（以下「メーカー」といいます。）の保証規定にて保証対象となる電氣的または機械的な故障（以下「自然故障」といいます）。
- (ii) 破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水濡れ、風災、雪災、その他日常生活で起こり得る偶発的な事故を起因して本製品の機能が正常に働かなくなる故障（以下「物損故障」といいます）。ただし、いずれの場合も、第2条で定める「保証の適用除外」に該当する場合は対象外とします。

第2条. 保証の適用除外

以下の事項に該当する場合には、本保証の適用除外とします。

1. 故意による破壊・破損。
2. 重大な使用上の誤り（取扱説明書及び注意書き以外の使用）により、本製品に生じた故障。
3. メーカーが認めない加工、改造、修理、保守、清掃の行為により、本製品に生じた故障。
4. 本製品の故障により生じた記憶装置のデータ破損、紛失等の損害。また、その場合のデータ復元に係る費用。
5. 保守・管理の不備によって生じた本製品の故障、傷、錆、カビ。
6. メーカーが保証をしている動作環境及び保存環境以外（仕様書に定めた動作温度・湿度や保存温度・湿度以外）での使用に起因する故障。
7. 地震、噴火またはこれらによる津波によって生じた故障及び損害。
8. 電池、充電電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット等、メーカーが定めた消耗品やその交換に係る費用。
9. 通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に該当する（外観の傷・錆・腐食・変色、液晶モニターのピクセル抜け・画面焼け・輝度低下、樹脂部品、スプリングのへたり等）現象。
10. 撮像素子（CMOS, CCD などのイメージセンサー）の不良画素子によるピクセル抜け等の現象。
11. リコール部品の交換及びリコール部位に起因する本製品の故障。
12. 本製品内蔵のソフトウェアのコンピューターウイルス感染による故障及び損害。
13. 本製品の付属部品（ケース、レンズキャップ、ストラップ等を含む）、アクセサリ、周辺機器、ソフトウェアの故障や損害。
14. 盗難、詐欺、横領、置き忘れまたは紛失による損害。
15. 弊社が設定した点検クリニックサービス、メーカーが設定した定期点検サービス。また、それを利用した場合の費用。
16. 故障または不具合の存在を確認できなかった場合や本保証の適用除外に起因する故障の場合の点検・診断料、修理技術費用、部品代金、見積費用、物流費用等。
17. 製品のメーカー保証及び他の保険の制度により補償される場合。
18. 弊社を経由せず、または断りなくメーカーに修理をご依頼された場合の修理費用及び経費。
19. 日本国外で行った修理費用。
20. 国または公共団体の公権力の行使による本製品の差押え、没収による故障及び損害。
21. 核燃料物質（使用済燃料を含む）若しくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含む）の放射性や爆発性、その他の有害な特性またはこれらの特性による故障や損害。
22. 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または暴動（群衆または多数の者の集団によって著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態）を起因する故障及び損害。
23. 本製品と異なる製品（型番、シリアル番号等が異なる製品）の修理を行った場合の修理費用。
24. 本保証を適用するために必要な書類のご提出がない場合
25. 身体障害（障害に起因する死亡を含みます）、または対象機器以外の機器、財物の滅失、破損もしくは汚損。
26. 弊社が提供した代替機に生じた損害。
27. 本保証に関するお客様情報登録時に、虚偽の登録をされた場合。
28. 修理が完了した対象機器をお客様にお引渡しした場所からお客様の保管場所までの輸送中に生じた故障及び損害。
29. 第三者への転売や譲渡によって、本製品の所有権が移った場合。保証書の保証加入者名（法人名）とは別の第三者からの修理依頼であった場合。
30. メーカーの倒産、事業撤退、または修理のための部品等の供給が行われない状況により、本製品の修理が行えない状況に陥った場合。

第3条. 保証サービスの内容

PROCARE 保証期間内に本製品に自然故障または物損故障が発生した場合には、第6条に定めた保証限度額及び保証金額に収まる範囲内で修理保証サービスを行います。本製品が、メーカーが規定する出張・引取修理対象製品（出張料・引取料は本保証に含まれます）である場合に限り、出張修理又は引取修理にて修理保証サービスを行います。それ以外について、基本的にはお客様自身で本製品を持ち込んで頂きます（この場合の弊社までの往路の送料は本保証に含まれませんが、復路（片道分）の送料は弊社で負担します）。また、メーカーが規定する出張・引取修理対象製品以外で、引取・出張を希望される場合は、有償対応にて承ります。

第4条. 保証プランの定義

本保証は、お客様のニーズに合わせて、次の3つの保証タイプのいずれかを提供します。また、3つの保証プランは以下の通り定めます。

- (i) PROCARE スタンダード（プロケアスタンダード）：保証開始日から3年間の自然故障に対する修理保証サービスの提供。
- (ii) PROCARE スタンダード+（プロケアスタンダードプラス）：保証開始日から3年間の自然故障と物損故障に対する修理保証サービスの提供。
- (iii) PROCARE ロング+（プロケアロングプラス）：保証開始日から5年間の自然故障と物損故障に対する修理保証サービスの提供。

第5条. 保証の加入

本保証の加入は、プラン毎に決められた保証料をお支払い頂くことで加入申し込みが開始します。加入申し込みを弊社が受理、内容を確認したのちに、お客様の登録情報を元に保証書を発行してお客様宛に PDF ファイルを E メール添付で送ります。メールアドレスの登録がない場合は印刷して郵送します。お客様がこれを受領した時点で、本保証の加入手続きが完了します。なお、保証書は本製品を納品してから一週間以内を目安に前述の方法で送ります。

PROCARE サービス約款

第6条. 保証上限金額の定義と保証金額の設定

原則として製品購入金額(消費税込金額)を保証上限金額と定め、保証上限金額を基に、保証を遂行する保証金額を以下の通り設定します。

1. 自然故障が発生した場合には、保証書に記載された保証上限金額を保証金額(以下、「保証金額(自然故障)」といいます)として保証修理をします。保証期間内であれば、保証金額(自然故障)を超えない限り(保証金額未滿)、保証期間内に発生した自然故障に対して、何度でも保証修理をします。(その保証回数に制限はありません)。ただし、1回の修理金額が保証金額(自然故障)を超える場合は、第8条の定めるところに従い、保証修理は行わず、代替品(新品相当品)を提供します。その場合、本保証は終了となります。
2. 自然故障以外の物損事故が発生した場合には、保証書に記載された保証上限金額に経過年数によって定められた割合(以下の表を参照)で変額された金額を保証金額(以下、「保証金額(物損故障)」といいます)として保証修理をします。保証期間内であれば、保証金額(物損故障)を超えない限り(保証金額未滿)、保証期間内に発生した物損故障に対して、何度でも保証修理をします。(その保証回数に制限はありません)。また、1回の修理金額が保証金額(物損故障)を超える場合は、第8条の定めるところに従い、その金額を限度に修理に要する費用を保証します。なお、保証金額(物損故障)を超える費用に関しては、お客様にご負担を頂きます。また、保証金額(物損故障)を超えた場合は、全損となり、本保証は終了となります。

表. 経過年数による保証金額(物損故障)

本製品の納品日から	1年未滿	1年以上2年未滿	2年以上3年未滿	3年以上4年未滿	4年以上5年未滿
物損故障	100%	50%	40%	30%	20%

第7条. 保証期間

本保証は、弊社からの本製品の納品日を保証開始日とし、各保証プランに設定された期間の最終日を保証終了日とします。(以下、この期間を「PROCARE 保証期間」といいます)なお、保証開始日、保証終了日いずれも保証書に記載されています。また、第9条に定める事項に該当する場合は、PROCARE 保証期間内であっても本保証は終了となります。また、PROCARE 保証期間に、メーカー及び弊社の事情で本製品が他の製造番号(シリアル番号)と交換された場合でも PROCARE 保証期間(保証開始日、保証終了日)は変更されないものとします。

第8条. 代替品の提供

本保証は、保証金額(自然故障)、保証金額(物損故障)を超える場合の修理保証に対して、以下の通り、代替品(新品相当品)の提供をもって対応します。なお、本条に基づく代替品の提供後、本保証は終了します。また、代替品の提供が行われた場合において、本製品(保証修理依頼品)の所有権は弊社に移転します。爾後、弊社が本製品をお客様に返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。

1. 自然故障の場合は、1回の修理金額が、保証金額(自然故障)を超過する場合は、保証修理は行わず、代替品(新品相当品)を提供することで保証修理に代えさせて頂きます。代替品に関しては、原則として本製品と同一型番の製品の提供を行います。但し、同一型番の製品が、次の理由により入手が困難な場合には、同等機種を弊社から提供することで代替とします。
 - (i) 保証金額(自然故障)の範囲内で入手が困難な場合。
 - (ii) メーカーの生産完了、製造中止等の理由により同一型番の製品の物理的な入手が困難な場合。
2. 物損故障の場合は、1回の修理金額が、第6条第2項記載の保証金額(物損故障)を超過する場合は、保証金額(物損故障)を限度に修理に要する費用を保証します。

第9条. 保証の終了

以下の事項に該当する場合には、自然故障及び物損故障への本保証のサービスが終了します。

1. PROCARE 保証期間が満了した場合。
2. 代替品が提供された場合や全損時の場合。
3. メーカーの倒産、事業撤退など、また、修理のための部品等の供給が行われない状況により、本製品の修理が行えない状況に陥った場合。
4. 本製品の第三者への転売や譲渡をされる場合。
5. 本保証の加入者様より解約のお申し出があった場合。

第10条. 本保証に含まれない主な費用

本保証は、修理に係る費用(機器点検・診断料、修理技術費用、交換部品代金、見積費用、物流費用)を保証します。それ以外の費用については原則として保証致しませんので、専らお客様のご負担となります。主な事項として以下の例が挙げられます。但し、本保証の範囲外の事由ないし費用を、これらに限定する趣旨ではありません。

1. 持込修理受付における輸送経費(鉄道・バス・飛行機等の交通費、有料道路等の通行料、車両の燃料費、宅配便送料)。
2. 通常の修理費用とは別に、メーカーが定める追加料金・費用(離島及び遠隔地修理に対応する為の交通費、宿泊費、出張費、送料等)。
3. 本保証を遂行するために発生する本製品または代替品の設置・工事費及び加工料。
4. 代替品の提供の際に発生する費用(設置・工事費及び加工費用、輸送経費、リサイクル費用等の処分に係る費用)。
5. 本保証を利用の際の通信費用。
6. メーカーが無償対応を認めない(有償対応と定める)出張修理又は引取修理を希望される場合の諸経費(出張修理費用、引取費用、梱包材等)。
7. 本保証の対象外と判断された故障、損害に対しての修理費用。また、それにより修理をキャンセルされる場合の修理に係る費用(機器点検・診断料、修理技術費用、交換部品代金、見積費用、物流費用)。
8. お客様の都合により保証修理をキャンセルする場合において、メーカーにより請求される費用(見積・診断料、修理キャンセル料等)。

第11条. 対象とならない損害(間接損害)

次の損害等については本保証サービスの対象とならないものとします。

- (i) 本製品の故障に起因して、他財物(ソフトウェアやデータを含む)に生じた故障、若しくは損傷等の損害。
- (ii) 本製品の故障に起因して、本製品、その他の財物が使用出来なかつたことによって生じた損害。
- (iii) 本製品の故障に起因して、第三者から賠償請求された場合の損害。
- (iv) 本商品の故障に起因して、身体に生じた障害(障害に起因する死亡及び怪我を含む)。

第12条. 保証修理の受付方法

自然故障または物損故障が発生した場合、電話またはEメール等でPROCARE お客様窓口(下記)に連絡して保証修理をご依頼ください。

また、PROCARE お客様窓口担当の指示に従い、下記の方法で修理品をお持ち込みください。

- (i) 宅配便で送る。購入時の元箱や緩衝材(発泡スチロール等)で養生された箱(ハードケース・段ボール等)で厳重に梱包された状態でお送りください。また、本製品と一緒に保証書とメーカー保証書、弊社発行の納品書をお送り頂く必要があります。
- (ii) システムファイブ PROGEAR 半蔵門へ直接持ち込む。弊社 PROGEAR 半蔵門ショールームへ本製品をお持ち込みください。同様に、保証書とメーカー保証書、弊社発行の納品書をお持ちください。
- (iii) 弊社スタッフまたは協力会社による訪問引取り。訪問引取りをご希望のお客様は、別途ご相談ください。なお、引取りサービスは有料となります。但し離島や遠隔地など何うことが出来かねる場合があります。

PROCARE サービス約款

<修理のご依頼・本保証に関するお問い合わせ先>

株式会社システムファイブ PROCARE お客様窓口

TEL: 03-5212-5131 営業時間: 10:00~18:00 (日・祝日休み) E-Mail: procare@system5.co.jp

<修理の発送先>

〒102-0093 東京都千代田区平河町 1-2-10 平河町第一生命ビル 1 階

株式会社システムファイブ 修理受付宛

TEL: 03-5212-5131

第 13 条. 保証修理受付時の注意事項

1. 火災に起因する損害の場合には、罹災証明書の原本（最寄りの消防署にて発行）をご用意頂く必要があります。
2. 記憶装置を持つ製品について、データの管理等は加入者様自身の責任において行うものとし、データ保全に関しては保証対象外となります。保存されたデータの毀損・消失等について、弊社は一切の責任を負いません。また、弊社またはメーカーが必要と判断した場合には、本製品に係る記憶装置のデータの消去またはフォーマットを行うことがあります。なお、本保証におけるデータの管理や扱いに関してお客様には事前にご同意頂いているものとします。
3. お客様のご都合により、保証修理受付日から 1 カ月経過しても修理が行えない場合は、保証修理受付をこちら側で無効とする場合があります。

第 14 条. 登録情報の変更通知義務

本保証の加入者（又は法人担当者）は次の場合に、速やかに PROCARE お客様窓口までご連絡ください。なお、変更通知は保証書に記載された加入者様自身からのご通知に限ります。代理人による変更通知は原則として認められません。

- (i) 保証期間中に、加入者名または法人名、連絡先（住所・電話番号・メールアドレス等）に変更があった場合。
- (ii) 本保証申し込み時にご申告頂いた内容に変更があった場合。
- (iii) 本製品の第三者への転売や譲渡をされる場合。

第 15 条. 途中解約と支払済み保証料の返金

本保証の加入者様より解約のお申し出があった場合、契約期間中であっても、解約が可能です。本保証の終了はお申し出のあった日の翌日からとなります。なお、途中解約による保証料の返金はいたしません。

第 16 条. 個人情報の使用

弊社は、本保証加入者様よりご提供頂いた個人情報を、弊社の「個人情報保護方針」に則り、個人情報保護の重要性を強く認識し、厳重に扱って参ります。本保証を遂行するため、以下の場合に限り、本保証協力会社（メーカー・修理会社・運送会社・保険代理店・金融機関等）、損害保険会社等へ本保証加入者様の個人情報を提供します。

1. 本保証の履行に伴うリスクを対して、損害保険会社との間で保険契約の締結を行う際、また、損害保険会社から個人情報の提出を求められた際、弊社が妥当であると判断した場合。
2. 修理保証サービスを行うために、弊社が本保証協力会社との間で個人情報の共有が必要と判断した場合。

第 17 条. その他の注意事項

1. 本保証サービスにおいて、故障並びに損害の認定等について、弊社と加入者様との間で見解の相違が生じた場合は、弊社は中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. 保証修理の受付から 1 年間を経過した修理品をお受け取りして頂かない場合、如何なる理由があっても、弊社にて本製品の処分を行なえることとします。その場合、お客様の都合により保証修理をキャンセルしたと見なし、メーカーより請求される費用（見積・診断料、修理キャンセル料等）に加え、処分費用の一切を弊社の請求に従い速やかにお支払い頂くこととします。
3. 保証加入者様は、本保証にお申込頂いた時点で、本約款にご同意頂いたものとします。
4. 本保証の規定は予告なく変更させて頂く場合があります。ただし、すでに加入されている製品に対しては加入時の規定を適用させて頂き、例え、本保証のサービス約款が変更されたとしても、加入時にお約束した修理保証サービスの提供に影響がないものとします。

<本保証に関するお問い合わせ先>

株式会社システムファイブ PROCARE お客様窓口

TEL:03-5212-5131 受付時間 10:00~18:00 (日・祝日休み)

E-Mail: procare@system5.co.jp

PROCARE サービス約款: 2014年2月1日より適用
2016年1月1日一部改訂
2016年7月22日一部改訂
2018年5月10日一部改訂
2018年11月1日一部改訂