

お客様各位

パナソニック テクノサービス株式会社
長期安心修理サポートセンター**長期安心修理サービス規定 改定のお知らせ**

平素は格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。

2024年4月1日付で、「長期安心修理サービス規定」の一部改定を行わせていただきます。

以下の内容をご参照くださいますようお願い申し上げます。

項目番号	改定前（2023年10月時点）	改定後（2024年4月1日付）	改定理由
3.	<p>（前略）</p> <p>・システムキッチンセットの本サービス期間が10年間（メーカーの無料修理保証期間を含む）の契約については、同セットに含まれるガス機器（ガスコンロ、ガスオーブンレンジ）の本サービス期間は7年までとし、以降の修理は有料となります。</p>	<p>（前略）</p> <p>・システムキッチンセットおよびシステムバスルームセットの本サービス期間が10年間の契約については、同セットに含まれる、別途当社が指定する他メーカー製機器（例：ガス機器など）に対する本サービス期間は5年までとし、以降の修理は有料となります。</p>	<p><重要> 2024年4月より、パナソニックキッチン・バスルームに搭載用品番の機器のうち、一部の機器（パナソニック品番ですが他メーカー製の機器）の扱いを変更いたします。</p>
4.	<p>4. 契約の対象となる商品の範囲</p> <p>（1）契約の対象となる商品 本サービスは「長期安心修理サービスカタログ」対象商品一覧において指定するパナソニック商品のみを対象とします。</p> <p>（2）契約の対象外となる商品 当該対象商品一覧にて指定する商品においても、次のいずれかに該当する場合には本サービスの対象外とします。</p> <p>①商品が引渡し日の時点で製造終了品番のため、修理部品の保有年数が本サービス期間に満たない場合</p> <p>②展示品、中古品、海外向け商品または海外で購入された商品の場合</p> <p>③他の住宅設備機器メーカーへのOEM（相手方ブランド製造）商品の場合（例：他メーカー製キッチンなどへの搭載用に販売された機器など）</p> <p>④商品本体以外の、据付や施工の際に使用する部材・部品、および現地調達品の場合（例：給排水配管など）</p> <p>⑤エコキュートに接続するミスト、床暖房などの機器の場合（後略）</p>	<p>4. 契約商品</p> <p>・本サービスは「長期安心修理サービスカタログ」対象商品一覧または本サービスウェブサイトにおいて指定するパナソニック商品のみを対象とします。</p> <p>・前項の商品においても、次のいずれかに該当する場合には本サービスの対象外となります。</p> <p>①商品が引渡し日の時点で製造終了品番のため、修理部品の保有年数が本サービス期間に満たない場合</p> <p>②展示品、中古品、海外向け商品または海外で購入された商品の場合</p> <p>③他の住宅設備機器メーカーへのOEM（相手方ブランド製造）商品の場合（例：他メーカー製キッチンなどへの搭載用に販売された機器など）</p> <p>④別途当社が対象外として指定する、他メーカー製機器（パナソニック品番のもの）の場合</p> <p>⑤商品本体以外の、据付や施工の際に使用する部材・部品、および現地調達品の場合（例：給排水配管など）</p> <p>⑥エコキュートに接続するミスト、床暖房などの機器の場合（後略）</p>	<p>【変更となる機器】</p> <p>*ビルトインガスコンロ（全品番） *ビルトインガスオーブンレンジ（全品番） *食器洗い乾燥機（リンナイ社製） *バス換気乾燥機（マックス社製）</p> <p>システムキッチンセット・バスルームセットの10年タイプに含まれる場合においても上記機器の無料修理可能期間は最長5年までとなります。</p> <p>また上記機器については、単品での新規受付を2024年3月末をもって終了いたします。</p> <p>上記内容は次回2024年度版の長期安心修理サービスカタログおよびウェブサイトに記載いたします。 なお、上記改定前のご契約につきましてはサービス期間の変更はございません。</p>
1.	<p>（前略）当社に対する本サービスの所定の申込み手続き及び契約料金のお支払いが完了した時点で、当社との「長期安心修理サービス契約」（以下「本契約」といいます）が成立したものとし、当社は後日、お客様に対して契約書（以下「本契約書」といいます）を交付いたします。</p>	<p>（前略）当社に対する本サービスの所定の申込み手続きおよび契約料金のお支払いが完了した時点で、当社との「長期安心修理サービス契約」（以下「本契約」といいます）が成立したものとし、当社は後日、お客様に対して契約内容確認書を交付または提示いたします。</p>	<p>従来の「契約書」の書式の名称を「契約内容確認書」に変更します。 なお、変更にかかわらず従来と同様に、本サービスの契約料のお支払いが完了した時点でご契約が成立いたします。（契約内容確認書に押印は不要です）</p>
5.	<p>5. 免責事項（中略）</p> <p>③経年劣化などによる（中略）</p> <p>⑩不具合が指定外の電源（電圧、周波数）・燃料の使用、または地方条例に基づく上水道以外の水の使用に起因する場合（ただし、エコキュートの場合はお客様がパナソニックの地下水利用認定規定に同意し、地下水利用認定制度に認定された場合の地下水の使用は除きます）（後略）</p>	<p>5. 免責事項（中略）</p> <p>③経年変化や使用による（中略）</p> <p>⑩不具合が指定外の電源（電圧、周波数）・燃料の使用、または地方条例に基づく上水道以外の水の使用に起因する場合（なお、エコキュートの場合はパナソニックの地下水利用認定制度にて認定された期間中の地下水の使用時は同制度による保証が適用されます）（後略）</p>	<p>一部表現を変更します。 エコキュートの場合は地下水利用認定制度に付随している保証との関係性を明確にした表現にいたします。（従来よりご契約条件に変更はございません）</p>
その他、項目名の一部変更、用語の統一、重複した文章表現の整理を行います。（項目1～7）			

以下、改定後の規定全文を掲載いたします。

1. 本サービスの提供と成立

- この規定（以下「本規定」といいます）は、パナソニック テクノサービス株式会社（以下「当社」といいます）から長期安心修理サービス（以下「本サービス」といいます）の提供を受けるお客様に対して適用いたします。
- 本規定「4. 契約商品」に定める商品（以下「契約商品」といいます）を設置し、本サービスの提供を受けることを希望されるお客様は、当社所定の様式で所定の期間内に本サービスをお申し込みください。（契約商品の設置およびお客様の居住地は日本国内に限ります。）当社に対する本サービスの所定の申込み手続きおよび契約料金の支払いが完了した時点で、当社との「長期安心修理サービス契約」（以下「本契約」といいます）が成立したものとし、当社は後日、お客様に対して契約内容確認書を交付または提示いたします。

2. 本サービスの内容

- 契約商品の取扱説明書や注意ラベル、その他の注意書きに基づく適切な使用状態で、本サービスの提供期間（以下「本サービス期間」といいます）中に契約商品に不具合が発生した場合は、本規定の定めに基づいて無料修理いたします。その場合は本サービス専用の修理依頼先へ修理をご依頼ください。なお、所定の修理依頼先以外に修理を依頼された場合は、本サービスの提供を受けられませんのでご了承ください。
- 本サービスは修理対応を基本としますので、お客様のご希望による契約商品の交換や、故障していない状況での点検、調整、清掃作業、予防的な部品交換などは対応できません。また、契約商品の不具合が原因で発生した、第三者および他の財物への損害賠償は本サービスに含まれません。

3. 本サービス期間

- 本サービス期間は、契約商品の引渡し日からメーカーの無料修理保証期間を含む所定の年数が経過した契約終了日までとします。ただし、メーカーの無料修理保証期間中はメーカーによる保証が適用されます。
- 修理の受付が本契約の終了日の後になされた場合は本サービスの提供を受けられませんのでご了承ください。
- システムキッチンセットおよびシステムバスルームセットの本サービス期間が10年間の契約については、同セットに含まれる、別途当社が指定する他メーカー製機器（例：ガス機器など）に対する本サービス期間は5年までとし、以降の修理は有料となります。

4. 契約商品

- 本サービスは「長期安心修理サービスカタログ」対象商品一覧または本サービスウェブサイトにおいて指定するパナソニック商品のみを対象とします。
- 前項の商品においても、次のいずれかに該当する場合には本サービスの対象外となります。
 - 商品が引渡し日の時点で製造終了品番のため、修理部品の保有年数が本サービス期間に満たない場合
 - 展示品、中古品、海外向け商品または海外で購入された商品の場合
 - 他の住宅設備機器メーカーへのOEM（相手方ブランド製造）商品の場合（例：他メーカー製キッチンなどへの搭載用に販売された機器など）
 - 別途当社が対象外として指定する、他メーカー製機器（パナソニック品番のもの）の場合
 - 商品本体以外の、据付や施工の際に使用する部材・部品、および現地調達品の場合（例：給排水配管など）
 - エコキュートに接続するミスト、床暖房などの機器の場合
- システムキッチンセットおよびシステムバスルームセットにおいては、本サービスの申込み手続き後に追加で搭載された商品は対象に含まれません。

5. 免責事項

- 本サービス期間内でも、次のいずれかに該当する場合は本サービスの無料修理の対象外となります。
 - 不具合が契約商品の取扱説明書や注意ラベル、その他の注意書きに反する使用、維持管理を行ったことに起因する場合（例：汚れ、さび、塩素系漂白剤などによる腐食、洗剤による割れ、詰め過ぎなど）、または故意、過失、本来の使用目的以外の用途での使用を行なったことに起因する場合
 - メーカーが定める消耗品や定期交換部品の交換、または、それらが不具合の原因となった場合（例：グリルの焼き網・受け皿、グリル扉のパッキン、ガスコンロのバーナーキャップ、フィルター、浄水カートリッジ、電池、電球、ゴム栓、風呂ふたなど）
 - 経年変化や使用による、さび、かび、変質、変色、シーリング材の切れ、損耗、磨耗、その他類似の事由による場合（例：傷、腐食、色あせ、ひび割れ、反りなど）
 - 不具合が砂やゴミなどの詰まりによる場合、または付着物による着色などの場合
 - 不具合が第三者による加工、組み立て、施工、管理、メンテナンスなどの不備による場合（例：クリーニング業者の不適切な洗浄剤の使用など）
 - 据付引渡し後に取付け場所の移動、分解、改造などを行った場合
 - 契約商品を一般家庭用以外（業務用、共用施設など）で使用された場合（例：飲食店、幼稚園など）、または車両・船舶に搭載された場合
 - 不具合が契約商品に関連する法令、施工説明書や警告表示に反する施工を行なったことに起因する場合、または商品の建付け、調整などに起因する場合（例：キッチンのカウンターの隙間、排水管の詰まり、バスルームの床のきしみ、シーリング忘れなど）
 - 建築躯体の変形など契約対象商品本体以外の不具合に起因する場合
 - 不具合が移動、輸送、落下、外部からの物体の衝突などに起因する場合、または小動物や虫などの行為に起因する場合
 - 不具合が指定外の電源（電圧、周波数）・燃料の使用、または地方条例に基づく上水道以外の水の使用に起因する場合（なお、エコキュートの場合はパナソニックの地下水利用認定制度にて認定された期間中の地下水の使用時は同制度による保証が適用されます）
 - 不具合が凍結、公害、塩害、ガス害（硫化ガスなど）、異常電圧・水圧、火災・爆発などの事故、地震、水害、落雷、その他天災地変、または、戦争・暴動などの破壊行為による場合
 - 腐食性の高いもしくは不純物の多い水質の地域での使用により不具合が生じた場合（エコキュートまたは電気温水器）
 - 契約商品のメーカーの無料修理保証書における保証期間内であっても有料修理対象とされる不具合現象の場合
- 次のいずれかに該当する修理に伴う費用については、本サービスの対象に含まず有料となります。
 - 高所・難所作業に要する足場や高所作業車などを使用した場合の高所作業に要する実費
 - 離島へ出張修理を行う場合の出張に要する実費
 - エコキュートまたは電気温水器の修理に伴い、内蔵の減圧弁・逃し弁（消耗品）の部品交換が必要な場合の部品代

6. 所有者情報の変更

- 本サービス期間中にお客様氏名、電話番号、住所表記に変更がある場合、または第三者へ住宅を賃貸、譲渡された場合は、当社の本サービスお問合せ窓口へご連絡ください。当社へご連絡がない場合は、本サービスの提供を受けられないことがあります。

7. 本規定の変更

- 当社は、法令で認められる範囲に限り、個別にお客様と合意することなく本規定の内容を変更する場合があります。
- 当社は、前項により本規定の変更をするときは変更後の内容およびその効力発生時期をインターネットの利用等の方法により、お客様に周知した上で、効力発生時期以降、変更後の規定を適用します。

8. その他

- 本サービスの修理対応に使用する部品は、契約商品の同一品ではなく代替品となる場合があります。また、修理ができない場合に限り、復旧の手段として契約商品をメーカーの指定する代替品と交換する場合があります。代替品は色やデザインが変わることがあります。これらの場合に限り代替品に対しては本サービス期間の残期間は本サービスを提供するものとします。
- 本サービスの修理の際に交換した部品、商品（内蔵の記憶媒体を含む）の返却はいたしません。
- 本サービスのお申込み時にお客様より申告いただいた情報と、お客様の正確な情報や商品の使用状態に差がある場合は、本サービスの提供を受けられないことがあります。
- お振込日から9日目以降に本契約が解約・解除された場合、理由のいかんを問わず契約料の返金はできません。

9. 反社会的勢力の排除

- お客様は、自己が、反社会的勢力（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、暴力団準構成員、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる者をいう。以下同じ。）に該当しないこと、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有しないこと、反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有しないこと、および反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを保証するものとします。
- お客様は、自らまたは第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計または威力を用いて他人の名誉・信用を毀損し、または他人の業務を妨害する行為、その他これらに準ずる行為を行わないことを表明し、保証するものとします。
- お客様が「9. 反社会的勢力の排除」の定め違反した場合、当社は、本規定の他の定めにかかわらず、かつ催告その他何らの手続およびいかなる損害の補償も要せず、直ちに、本サービスの提供を中止し、本契約の解除をすることができるものとします。