

「Panasonic Store Plus LUMIX 特別保証サービス」利用規約

パナソニック マーケティング ジャパン株式会社(以下、「当社」といいます。)は、Panasonic Store Plus LUMIX 特別保証サービス規約(以下、「本規約」といいます。)を以下のとおり定めます。

第1条(提供するサービス)

当社は、別表に定める対象商品(以下、「本商品」といいます)を公式直販サイト「Panasonic Store Plus」(以下、「本サイト」といいます。)でご購入いただいた方のうち、Panasonic Store Plus LUMIX 特別保証サービス(以下、「本サービス」といいます。)へお申込みをいただいた方に、本商品に発生した故障等への無償修理サービスを提供します。

第2条(本サービスの提供条件)

1. 当社は、本規約に基づき本サービスを提供します。
2. 本サービスをご利用いただくためには、本規約に同意いただき、本サイトから本サービスの申込みをしていただく必要があります。
3. 本サービスをご利用いただくためには、CLUB Panasonic の会員登録をしていただく、又は、本サービスへの申込み時に氏名、住所、メールアドレス等の当社が指定する項目を入力していただく必要があります。本サービスの提供のために用いられるご利用者の住所・氏名・メールアドレス等の情報は、CLUB Panasonic 会員の登録情報(以下、「登録情報」といいます。)又は申込み時の入力情報(以下、「入力情報」といいます。)のそれとします。
4. 登録情報に変更があった場合には、速やかに CLUB Panasonic 会員の登録情報を変更し、入力情報に変更があった場合には、速やかにパナソニックストアプラスカスタマーセンターにご連絡いただくものとします。なお、ご利用者が登録情報又は入力情報の変更を怠ったことにより当社からの連絡、通知等がご利用者に到達せず、又は遅延したためにご利用者に損害が生じた場合であっても、当社は責任を負いません。
5. 本サービスは、本商品を家庭用に利用される個人(自然人)を対象にしており、法人、任意団体(法人格のない団体)又は本商品を業務用に利用される個人での申込みはできません。また、ご購入者以外の第三者は本サービスの申込みをすること(第三者がご購入者を介して申込みする場合を含みます。)はできません。
6. 本商品の購入時に、本サービス以外のサービスにお申込みいただいた場合、本サービスに申込みができない場合があります。このほか、当社が本サイトに指定する事項に該当した場合にも、本サービスにお申込みいただけません。

7. 未成年の方による本サービスの申込みには、保護者の方が事前に同意されることが必要です。
8. 反社会的勢力関係者(暴力団、暴力団員、暴力団準構成員等)の方による本サービスの申込みはお断りしています。
9. 本サービスの提供は日本国内に限ります。
10. 本規約に定めのない事項は、本サイト上に掲載する条件、CLUB Panasonic 会員利用規約、パナソニック マーケティング ジャパン株式会社 個人情報保護方針及び「個人情報保護法」に基づく公表事項、Panasonic Store Plus プライバシーポリシー、CLUB Panasonic プライバシーポリシー並びにアプリ規約(以下、あわせて「その他の規約」といいます。)の定めによるものとします。なお、本規約とその他の規約の条項が矛盾・抵触する場合、本規約の定めが優先して適用されるものとします。

第3条(契約の成立)

1. 本サービスにかかる契約は、ご利用者が、本商品の購入と同時に当社が指定する手続きで申し込みをしていただき、ご注文完了メールが送信された時に成立するものとします。ただし、本商品の売買契約が成立しなかった場合(取消、無効となった場合を含みます。)又は本サービス利用料の支払いが確認できない場合、当該契約は遡って成立しなかったものとします。なお、申込み後はご利用者都合の解約はできません。
2. 申込み手続に不備が認められ、かつ、当社が連絡をしてから2週間以内にご利用者からの応答がないとき、また、応答があった場合にも不備が改善されないときは、本サービスの申込みがなかったものとみなす場合があります。
3. 当社は、次の場合、本サービスの申込みを承諾しないこと、又は承諾を取り消すことがあります。なお、当社はその理由の開示を行いません。
 - (1) ご利用者が提供した情報(登録情報及び入力情報を含みます。)に、虚偽の記載、不備があったとき
 - (2) ご利用者が、本サービス利用料もしくは当社が提供する商品やサービスにかかわる料金その他の債務の支払いを怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断した場合
 - (3) 過去に、ご利用者が本規約に違反したこと又は本サービスの全部又は一部の利用を停止され、あるいは本サービスを解除されたことがあったとき
 - (4) ご利用者が既に本サービスの申込みを済まされているとき
 - (5) ご利用者が実在しないとき

- (6) その他、当社が本サービスの申込みを承諾できないと判断したとき又は本サービスのご利用が適切でないと判断したとき
- (7) 本商品の購入と同時に申込みがなかったとき
- (8) 第三者がご利用者を介して本サービスの申込みをしたとき

第4条(利用料と支払い)

1. ご利用者は、本サービス利用料を、当社指定の支払方法に従ってお支払いいただきます。なお、いかなる理由があっても返金はありません。
2. 本サービス利用料の支払いが確認できなかった場合、当社は本サービスの申込みをお断りし、又は本サービスの契約を解除することができるものとします。

第5条(本サービスの保証期間)

本サービスの保証期間は、本商品の当社発送日の翌日から起算して、本商品に同梱されるパナソニック株式会社及びその関連会社の発行する保証書(以下、「メーカー保証書」といいます。)記載の保証期間を含めて3年間又は5年間とし、ご利用者が申込んだプランに応じた期間によるものとします。本サービスの保証期間が終了すれば本サービスは終了します。

第6条(本サービスの内容、条件等)

1. 本サービスは、前条に定める期間に、本商品に故障が生じた場合及び偶然な事故による損傷が生じた場合に、本規約及び本サイトに掲載する条件に従い、修理等を受けることができるサービスです。ただし、本商品の故障等について、メーカー保証書による保証(以下、「メーカー保証」といいます。)と本サービスの両方が適用可能な場合、メーカー保証が優先し、本サービスは適用されないものとします。
2. 前項における「故障」とは、本商品を取扱説明書や本体貼付ラベル等に記載の注意事項等に従って使用しているときに、本商品の瑕疵に起因し生じた故障をいい、「偶然な事故」とは、破損事故、水濡れ事故、火災事故(消火活動による水漏れを含みます。)、落雷・水害・雪災・風災・ひょう災による事故等、故障以外の偶然な事故を意味するものとします。なお、ここでいう「水害」とは、台風、暴風雨、豪雨、洪水、融雪洪水のほか高潮、土砂崩れ等の気象変象による水災をいいます。
3. 本サービスの保証期間中、技術料・部品代・当社からご利用者への商品発送に係る費用、又はセンドバック費用(修理業者への運送費用をいいます。)を含めた修理費用が無償となります。ただし、本商品の税抜購入金額が修理保証の限度額となり、通算しての修理費用が修理保証限度額を上回る場合は、差額をご利用者にご負担いただきます。なお、いかなる場合にも修理に代えて、現金をご利用者に給付することはいたしません。

4. 修理を受ける際は、ご利用者からパナソニックストアプラスカスタマーセンターにお問い合わせいただき、ご注文完了メールに記載された注文番号をご提示いただく必要があります。修理を受けるための手順や注意事項等を記載した修理規約への同意等当該窓口の指示に従うものとします。
5. 修理は、原則として引取修理によるものとし、この場合、当該費用は当社が負担するものとします。ただし、ご利用者の都合もしくは引取を行うことが適切でない(遠隔地や離島等、引取が困難な場合を含みます。)場合、持込修理又は出張修理のうち、当社が指定する方法によるものとし、ご利用者は当社の指示に従うものとします。この場合、当該費用はご利用者が負担するものとします。
6. 本商品に異常がなかった(故障ではないナンセンスコール)場合は、修理費用、センドバック費用等の費用をご利用者が負担するものとします。当社がご利用者に修理金額の見積もりを提示したのちにご利用者の都合で修理をキャンセルされた場合は、見積もり作成にかかる費用やご利用者への本商品の返送費用等の費用を修理費用として加算します。なお、修理保証限度額を上回る場合には、差額をご利用者にご負担いただきます。
7. 本商品の状態又は当社の事情等により、修理対応が困難又は修理が合理的でないと当社が判断した場合には、修理に代わり、当社が選定する本商品と同等の代替機(以下、「本件代替機」といいます。)を提供する場合があります。ただし、ご利用者が本件代替機との交換を希望されない場合、本商品を現状のままご利用者に返却します。その場合の返却費用等のご利用者にご負担いただきます。
8. 通算しての修理費用が修理保証限度額を超過した場合、当社が本件代替機を提供した場合又は第三者に本商品の所有権を移転した場合は、その時点で本サービスは終了します。
9. 次のいずれかに該当する場合は、本サービスの対象外となります
 - (1) 修理申込時にご注文完了メールに記載された注文番号の提示がなく、ご利用者の本人確認ができない場合
 - (2) ご利用者以外の第三者からの修理申込みがあった場合
 - (3) 本商品の現物確認ができない場合(当社が認める特別な事情による滅失の場合を除きます。)
 - (4) 盗難、紛失・置忘れ、詐欺・横領及び第三者の加害行為による損害
 - (5) 次に掲げる故障及び損傷(直接、間接を問いません。)

- (i) 本商品の自然消耗・磨耗・さび・かび・むれ・腐敗・変質・変色、その他類似の事由又は、ねずみ食い・虫食いによって生じた損傷で、機械的な性能故障ではない場合
- (ii) 汚れ、擦り傷、かき傷等、外観上の損傷であって機能に支障をきたさない損傷
- (iii) 使用上の誤り、本商品及びそれに接続された他の機器等の不当な取扱い(取扱説明書、本体貼付ラベル等の注意書きの記載事項に反する不適切な取扱いを含みます。)、又は改変もしくは改造による故障又は損傷
- (iv) ご利用者の故意による故障又は損傷
- (v) 第三者による故障又は損傷
- (vi) 地震、噴火による火砕流や土石流及び津波、公害、異常電圧その他の外的要因による故障又は損傷
- (vii) 地盤変動又は地盤沈下による故障又は損傷
- (viii) 本商品以外の財物に起因した故障又は損傷
- (ix) 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又は暴動(群衆又は多数の者の集団の行動によって、全国又は一部の地域におい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いいます。)による故障又は損傷
- (x) 核燃料物質(使用済燃料を含みます。以下同様とします。)も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みます。)の放射性、爆発性その他の有害な特性又はこれらの特性による事故による故障又は損傷
- (xi) 西暦による年号を電子的に表示、認識又は処理する機能を内蔵する本商品において、かかる機能の設計上の問題に起因する日時認識エラーにより発生する一切の故障・不具合
- (xii) 業務用の使用、車両・船舶への搭載等、一般家庭用以外に使用された場合の故障又は損傷
- (xiii) 液晶画面の画素欠けや画素の常時点灯
- (xiv) 取扱説明書記載のご利用者に処置していただくべき「お手入れ」「点検」「オーバーホール作業」及び「バッテリー(電池)、消耗品の交換を怠ったことによって発生した故障又は損傷

(6)自己又は他社で修理、改造等を行った場合

(7)検査の結果、本商品に異常の無かった場合(故障でないナンセンスコール、故障症状が再現しないもの)

(8)本商品の修理完了後、90 日以内に同一箇所に同一原因で再度故障又は損傷が発生した場合

(9)メーカーリコール又はメーカーの負担で行う修理もしくは商品交換

(10)本サービスの保証期間終了後に修理の申し込みがあった場合

10.次の損害は本サービスの対象となりません。

1. 身体障害(障害に起因する死亡を含みます。)又は本商品以外の財物の滅失、き損、もしくは汚損によって生じた損害

2. 本商品の故障に起因して生じた本商品及びその他の財物の使用の阻害

11.別表の「対象外商品」・「対象外部品」・「対象外作業」は本サービスの対象となりません。

12. 故障及び損傷の認定等について、当社とご利用者の間で見解の相違が生じた場合には、当社が中立的な第三者の意見を求めることがあります。

13.本サービスに基づき交換した部品及び本件代替機と交換した本商品はご利用者に返却いたしません。

第7条(情報の取扱い)

当社は、本サービスの提供の過程においてご利用者より取得した個人情報(氏名、住所、修理履歴情報等をさします。)については、次の管理責任者のもと、パナソニック マーケティング ジャパン株式会社 個人情報保護方針及び「個人情報保護法」に基づく公表事項、Panasonic Store Plus プライバシーポリシー、CLUB Panasonic 会員利用規約並びに CLUB Panasonic プライバシーポリシーに準拠して利用させていただくとともに、次の各号の目的で利用させていただきます。

(1) 本サービス提供のため

(2) 本サービスの改善のため

(3) パナソニックグループの取り扱う商品・サービス(各種イベントを含む)の案内のため

(管理責任者)

大阪府大阪市中央区城見 2-1-61 JYO タワー

東京都品川区西五反田 3-5-20 パナソニック目黒ビル

パナソニック マーケティング ジャパン株式会社

代表者 堤 篤樹

第8条(契約上の地位、権利・義務譲渡の禁止)

ご利用者は、当社の書面による事前の承諾なく、本規約に基づく契約上の地位、権利・義務の全部又は一部について、第三者に譲渡、貸与、移転、担保設定、その他の処分(以下、「譲渡等」といいます。)をすることはできません。なお、ご利用者が第三者に対して本商品の譲渡等をした場合であっても、本規約に基づく契約上の地位、権利・義務の全部又は一部が第三者に移転するものではありません。

第9条(禁止事項)

ご利用者は、本サービスの利用にあたり次の行為を行ってはけません。

- (1) 第三者(他のご利用者を含みます。)、当社の資産、権利(著作権、商標権等その他の知的財産権等の権利を含みます。)、もしくは法的利益を侵害する行為
- (2) 第三者、当社を差別し、もしくはこれらの者の人権を侵害する行為
- (3) 自ら又は第三者を利用した次の行為
 - ① 暴力的な要求行為
 - ② 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - ③ 脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - ④ 第三者、当社を誹謗中傷し、これらの者の名誉・信用を毀損し、もしくはそのプライバシー又は肖像権を侵害する行為
- (4) 本サービスの全部又は一部の運営を妨げる行為
- (5) 法律もしくは公序良俗に違反する行為
- (6) 申込み完了時に発行された注文番号等を故意に他人に公開し、又は第三者に利用させる行為
- (7) 他人(架空の者を含みます。)になりすまして、本サービスを利用する行為
- (8) 本規約、その他の規約及び本サービス上の各諸規定もしくはご利用方法等に反する行為
- (9) 当社に不利益を与える行為
- (10) 本サービスを営利として利用する行為
- (11) 前各号に定める行為を助長する行為
- (12) 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為
- (13) その他、当社が不適切と判断する行為

第10条(本サービス利用の停止・本サービスの解除)

- 1.ご利用者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は、事前に催告することなく、直ちにご利用者の本サービスの全部もしくは一部のご利用を停止し、又は本サービスの解除を行うことができるものとします。当該停止又は解除は、当社のご利用者に対する損害賠償の請求を妨げないものとします。

- (1) ご利用者が提供した情報に虚偽の事実が判明したとき
- (2) 本規約、その他規約及びその他本サービス上の各諸規定・ご利用方法等に違反したとき
- (3) 第9条に定める禁止行為を行ったとき
- (4) 当社が本サービス及びそれに付随するサービスの運営に支障をきたすと判断する行為、その他不適切であると判断する行為を行ったとき
- (5) 反社会的勢力もしくは反社会的活動を行う団体に所属し、又はこれらと密接な関係を有する場合
- (6) その他、当社が相当の理由があると判断したとき

2. 本条に該当した場合、当該ご利用者は本サービスの利用ができなくなります。

第11条(ご利用者提供情報の削除)

- 1. 当社は、ご利用者が第9条及び第10条に該当すると判断した場合、その他当社が必要と判断した場合、当該ご利用者に事前に通知することなく、当該ご利用者が提供した情報(登録情報及び入力情報を含みます。)を削除できるものとします。なお、この場合、当社は削除理由を開示しません。
- 2. 当社は、前項の定めにより、ご利用者が提供した情報に対して、監視・削除する義務を負うものではありません。

第12条(本規約の変更)

- 1. 当社は、ご利用者の一般の利益に適合する限り、又は、契約の目的に反せず、かつ合理的な変更である限り、あらかじめご利用者の承諾を得ることなく、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容、並びに当該変更等の効力発生時期を、第15条に基づき当社が定める発効日より前に通知することにより、本規約を変更することができるものとします。
- 2. 前項の場合、当社は、事前に相応なる期間をもって、当該通知を行い、ご利用者は変更された本規約を順守するものとします。なお、変更の内容は、当社が定める発効日より効力を有するものとします。
- 3. 前二項の規定にかかわらず、法令等により、本規約の変更につき、ご利用者の承諾が必要な場合、当社はご利用者の承諾を得るものとします。なお、ご利用者は、変更内容について承諾をしないこともできますが、その場合、本サービスの全部又は一部を利用できなくなることがあります。

第13条(本サービスの変更・終了・中止・移管)

- 1. 当社は、第15条に定める方法によりご利用者に通知することで、本サービスの全部又は一部を変更、終了又は中止、もしくは本規約に基づく契約上の権利及び義務の

全部又は一部を第三者に譲渡し、又は承継させること(以下、あわせて「変更等」といいます。)ができるものとします。

2. 前項にかかわらず、変更等の内容がご利用者にとって不利益ではないと当社が判断する場合及び事前に通知を行うことが困難であると当社が判断する場合には、当社は、事前の通知なく、変更等ができるものとします。
3. 当社が本サービスにかかる事業を第三者に譲渡した場合には、当該事業譲渡に伴い本規約に基づく契約上の地位、本規約に基づく権利及び義務並びにご利用者の登録情報、入力情報その他の情報を当該第三者に譲渡することができるものとし、ご利用者は、かかる譲渡につき本項において予め同意したものとします。なお、本項に定める事業譲渡には、通常の事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。

第14条(ご利用者の責任)

ご利用者は、本サービスの利用において本規約に違反することにより、当社、他のご利用者又は第三者に対して損害を与えた場合、当該損害を被った者に対して、賠償責任を負うものとし、自己の責任と費用をもって解決するものとします。

第15条(ご利用者への通知方法)

当社からご利用者に対する連絡又は通知は、CLUB Panasonic に登録されたメールアドレス又は本サービスの申込時に登録したメールアドレス(以下、「本件登録アドレス」といいます。)宛その他の連絡先に宛てて電子メールを送信する方法、又は本サイトでの告知その他当社の定める方法で行うものとし、その通知が通常到達すべきであった時に到達したものとみなします。

第16条(その他)

1. 当社は本サービスに関する業務を第三者に委託することができるものとします。
2. 本サービスが終了した後においても、本サービスに起因して発生した事項については引き続き本規約が適用されるものとします。

第17条(本サービス窓口)

本サービスに関するお問い合わせは、パナソニック ストア プラスカスタマーセンターにご連絡ください。

第18条(免責事項)

1. 本サービスは、ご利用者の判断と責任のもと利用するものとします。当社は、本サービスの利用に関してご利用者に生じた損害について、当社に責任がある場合を除き、一切の責任を負いません。
2. 当社は、第三者の責に帰すべき事由によって、ご利用者が本サービスの全部又は一部を利用できないことについて、一切の責任を負いません。
3. 当社は、第三者による本サービスに対する情報の改竄(かいざん)・消去等により、ご利用者が被った損害に対して、一切の責任を負いません。
4. 当社は、第10条及び第11条に基づく本サービス利用の停止・本サービスの解除及びご利用者提供情報の削除を行ったことについて、ご利用者が被った損害に対して、一切の責任を負いません。また、削除された情報を復元する責任を負いません。

第19条(準拠法)

本規約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

第20条(協議)

本サービスに関して、ご利用者と当社の間で問題が生じたときは、当該ご利用者と当社との間で誠意をもって協議するものとします。

第21条(分離可能性)

本規約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、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

第22条(管轄裁判所)

当社とご利用者との間の本規約及び本サービスに関する紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

制定日 2024 年 10 月 25 日

別表

＜対象商品＞

当社指定のデジタル一眼カメラ、交換レンズ

対象外商品・部品・作業

＜対象外商品＞

●外装部品（各種ダストカバーを含む） ●バッテリー、各種電池類 ●付属品一式（レンズキット品番での同梱レンズ部、リモコン、AC アダプタを除く）

＜対象外部品＞

●別売品一式

＜対象外作業＞

●各種機能設定 ●他機器との接続作業 ●各種清掃（内部部品の清掃作業を含む）

※上記商品に使用されている電池交換（充電式電池含む）やご利用者の使用ミスによる不具合の改善作業及びオーバーホール作業は全商品対象外

※一般家庭用以外（例えば業務用の長時間使用、車両・船舶への搭載）に使用された場合の故障及び損傷

※取扱説明書記載のご利用者に処理していただくべき「お手入れ」「点検」及び「消耗部品の交換」は対象外

※上記商品に関係なく、以下の内容のものは対象外

- ・修理完了後 90 日以内に同一箇所に同一原因で再度故障又は損傷が発生した場合の修理
- ・交換部品を伴わないマイコンセットのみの作業、各種ファームウェアのアップデート等