

ヤマハ管楽器安心アフターサポートサービス規約

株式会社ヤマハミュージックジャパン（以下「当社」という）は、第1条に規定する「ヤマハ管楽器安心アフターサポート」（以下「本サービス」という）対象製品の購入者であり、第2条の条件を満たすお客様に対し、当社が発行する「ヤマハ管楽器安心アフターサポート加入完了メール」（以下「加入完了メール」という）に記載されている内容及び本規約の条項に基づいて、第3条及び第4条に規定するサービスを第5条以下の規定に従い提供します。

第1条 本サービスの対象製品

1. 本サービスの対象は日本国内で購入されたヤマハ製新品管楽器に限ります。
2. 対象製品は以下のとおりとします。

ピッコロ、フルート、クラリネット、オーボエ、ファゴット、サクソフォン、トランペット、コルネット、フルーゲルホルン、トロンボーン、ホルン、アルトホルン、バリトン、ユーフォニアム、チューバ、マーチンググラス

3. 上記製品の内、中古品、学校備品、レンタル品（レンタル後に購入された製品を含む）、リース品、譲渡・転売品、電子製品は除きます。
4. Venova、デジタルサクスは対象外です。

第2条 本サービスの対象者

1. 本サービスの対象者は、2020年9月1日以降に、日本国内で対象製品を新品購入した個人のお客様のうち、「ヤマハミュージックメンバーズ」サイト（<https://member.jp.yamaha.com/>）内「ヤマハ管楽器安心アフターサポート」にお申込されたお客様とします（以下「お客様」という）。但し、販売店がヤマハミュージック各店舗の場合は、2020年10月19日以降に購入したお客様とします。
2. 前項のお申込にあたっては、本規約に同意していることが前提となります。
3. お客様のお申込後、お客様が本規約の条件を満たしていないと当社が判断した場合、お申込をお断りすることがあります。

第3条 本サービスの適用条件

1. 本サービスへのお申込は、対象製品の購入者が対象製品購入後1か月以内に行うものとします。
2. ロングランサポート・物損保証サポートは、本サービスへのお申込完了後に発生した故障または損傷・機能不具合（以下「故障等」という）の修理を対象とします。また、メンテナンス費用サポートは、本サービスへのお申込完了後に、点検、調整、ロングランサポート・物損保証サポートが適用されないその他修理（有償・無償不問、以下「メンテナンス等」という）を依頼し、実施する場合は対象とします。
3. 本サービスが適用される修理・メンテナンス等は、本サービス適用期間中に当社が定める安心アフターサポート修理対応店（<https://jp.yamaha.com/find/dealers/?cid=719488>）（以下「修理対応店」という）で受付したものとします。

第4条 本サービスの内容

1. 本サービスは、「ロングランサポート」「物損保証サポート」「メンテナンス費用サポート」で構成され、対象事項は次のとおりとします。

(1) 「ロングランサポート」は次のとおりとします。

ロングランサポート					
対象事項	対象製品の取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態で生じた故障の修理				
サービス適用期間	<table border="1"> <tr> <th>初期</th> <th>終期</th> </tr> <tr> <td>メーカー保証終了翌日</td> <td>対象製品購入日から5年</td> </tr> </table>	初期	終期	メーカー保証終了翌日	対象製品購入日から5年
初期	終期				
メーカー保証終了翌日	対象製品購入日から5年				
キャッシュバック限度額（消費税込）	修理代金をキャッシュバック。ただし、 本サービス適用期間中のロングランサポート累計修理金額が製品本体購入価格に至るまで				
キャッシュバック適用修理回数	無制限				
対象外事由・部品・作業等	(1)取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態以外で生じた損傷・機能不具合 (2)消耗部品交換（タンポ、コルク、フェルト等） (3)経時変化または酸化等による塗装面及び金属面の自然な退色・変色、過湿・過乾燥によって生じる故障・損傷及び不具合の修理 (4)連絡バランス・タンポ合わせ・ピストン抜き差し等の調整 (5)定期メンテナンス (6)物損保証サポートが適用される故障 (7)虫食い、ねずみ食い、変質・変色その他類似的理由による故障の場合				

(2) 「物損保証サポート」は次のとおりとします。

物損保証サポート					
対象事項	対象製品の偶発・外来の事故（水濡れや衝撃等）に伴う損傷及び機能不具合の修理				
サービス適用期間	<table border="1"> <tr> <th>初期</th> <th>終期</th> </tr> <tr> <td>本サービスへの申込完了日</td> <td>対象製品購入日から5年</td> </tr> </table>	初期	終期	本サービスへの申込完了日	対象製品購入日から5年
初期	終期				
本サービスへの申込完了日	対象製品購入日から5年				
キャッシュバック限度額（消費税込）	修理代金をキャッシュバック。ただし、 一回5万円まで				
キャッシュバック適用修理回数	購入日から1年間ごとを各期間として 年間1回				
対象外事由・部品・作業等	(1)取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態以外で生じた損傷・機能不具合 (2)消耗部品交換（タンポ、コルク、フェルト等） (3)経時変化または酸化等による塗装面及び金属面の自然な退色・変色、過湿・過乾燥によって生じる故障・損傷及び不具合の修理 (4)連絡バランス・タンポ合わせ・ピストン抜き差し等の調整 (5)定期メンテナンス (6)ロングランサポートが適用される故障 (7)虫食い、ねずみ食い、変質・変色その他類似的理由による故障の場合				

(3) 「メンテナンス費用サポート」は次のとおりとします。

メンテナンス費用サポート					
適用条件	点検、調整、ロングランサポート・物損保証サポートが適用されないその他修理（有償・無償不問）を依頼し、実施すること				
サービス適用期間	<table border="1"> <tr> <th>初期</th> <th>終期</th> </tr> <tr> <td>本サービスへの申込完了日</td> <td>対象製品購入日から1年</td> </tr> </table>	初期	終期	本サービスへの申込完了日	対象製品購入日から1年
初期	終期				
本サービスへの申込完了日	対象製品購入日から1年				
電子マネー付与金額（消費税込）	一律3,000円相当				
電子マネー付与回数	1回限り				

2. 適用サービス区分はヤマハ管楽器リペアグレード認定技術者（以下「ヤマハ認定技術者」という）の判断に基づき、当社が決定をします。

3. 本サービス適用期間における「対象製品購入日」は、当該対象製品のメーカー保証書に記載された日付とします。メーカー保証書に日付の記載が無い場合は、領収書（レシート）の発行日とします。

第5条 修理の申込及びキャッシュバックの申請（ロングランサポート、物損保証サポート共通）

1. 本サービスへのお申込完了後、本サービス適用期間中に対象製品に故障等が生じた場合、お客様は修理対応店に加入完了メールを提示して修理の依頼をすることとします。
2. 本サービスを受ける場合は、故障等の発生状況等をできるだけ詳しくご説明をしていただきます。ご説明内容が不十分な場合、本サービスをご提供できないことがあります。
3. 本サービス適用期間中に発生した故障等につきましては、速やかに修理対応店へ修理の予約と依頼をお願いいたします。
4. 本サービス適用期間中に依頼した修理でも、本サービスへのお申込完了前に発生した故障等の修理依頼及び本サービス適用期間終了後に受付けた修理依頼には、本サービスは適用されません。
5. お客様は修理対応店に修理代金をお支払いいただき、修理完了品受取り日から1か月以内に、その都度ご案内する所定の手順でキャッシュバック申請を行うこととします。
6. キャッシュバックする金額は、キャッシュバック申請後、事務局にてキャッシュバック限度額や修理上限回数を確認した上で最終決定します。
7. 申請内容に不明な点等がある場合は当社より追加書類提出をお願いする場合があります。

第6条 キャッシュバック方法（ロングランサポート、物損保証サポート共通）

1. 「ロングランサポート」および「物損保証サポート」では、第1条から第3条、ならびに第4条第1項第1号ないし第2号を満たし、第5条の方法で申請されたお客様にキャッシュバックいたします。なお、キャッシュバック限度額を超えた分の修理費用は、キャッシュバックされません。
2. お客様は、キャッシュバック申請後に届く「キャッシュバック手続き案内メール」に従い、その到達日（当該メールがお客様のメールアドレスが割り当てられたメールサーバ中のメールボックスに読み取り可能な状態で記録された日とする。第8条第2項において同じ）から2か月以内に返金を受け取るものとします。

第7条 メンテナンス等の申込及び電子マネー付与申請（メンテナンス費用サポート）

1. お客様は修理対応店に加入完了メールを提示してメンテナンス等の依頼をすることとします。
2. 本サービス適用期間外に受付けた依頼は無効となります。
3. メンテナンス等が有償の場合、依頼店に代金をお支払いいただきます。メンテナンス完了品受取り日から1か月以内に、その都度ご案内する所定の手順で電子マネー付与申請を行うこととします。
4. 申請内容に不明な点等がある場合は、当社により追加書類提出をお願いすることがあります。

第8条 電子マネー付与方法（メンテナンス費用サポート）

1. 「メンテナンス費用サポート」では、第1条から第3条、および第4条第1項第3号を満たし、第7条の方法で申請されたお客様に電子マネーを付与いたします。なお、付与金額はメンテナンス等の費用に関わらず、一律3,000円相当とします。
2. お客様は、電子マネープレゼント申請後に届く「電子マネープレゼント手続き案内メール」に従い、その到達日から2か月以内に電子マネーを受け取るものとします。

第9条 修理付帯費用（出張費用等）の負担

本サービス適用期間内であっても、持込修理の際の移動・輸送に要する費用、送付費用、出張修理の際の出張に要する費用等はお客様が負担するものとします。

第10条 代替品（製品交換）の提供

1. 修理が不可能もしくは、事由を問わず修理が適当では無いと当社が判断した場合は、同製品または当社が指定する同等製品（以下「代替品」といいます）との交換をもって修理に代えるものとし、本サービス適用期間内であっても、これにより本サービスは終了するものとします。
2. 代替品の提供にあたって、お客様は当社に対して製品の機種その他の指定を行うことはできないものとします。
3. 代替品は本サービスへのお申込はできないものとします。

第11条 本サービスの対象外となる事由（ロングランサポート、物損保証サポート、メンテナンス費用サポート共通）

次のような場合には、本サービス適用期間内でも、本サービスの対象とはなりません。

1. ヤマハミュージックメンバーズ会員を退会された場合
2. 当社が定める修理対応店以外で修理・メンテナンス等を実施した場合
3. 第5条または第7条に定める手続き以外で対象製品の修理等を依頼された場合
4. 修理等の依頼時に、加入完了メールの提示がない場合、あるいは内容確認ができない場合
5. 加入完了メール記載の情報と修理依頼者・修理依頼製品とに相違がある場合

第12条 ロングランサポート、物損保証サポートの対象外となる事由

1. 対象製品の取扱説明書に記載された、お手入れ、調整等の範囲に該当する場合
2. 通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲（外観不良、変質、変色、退色、錆、傷、カビ、やつれ、その他類似的理由）に該当する場合
3. 直接的、間接的に関わらず、次に掲げる事由によって生じた対象製品の故障等
 - (1)管理の不備、増設または改造行為等によって生じた対象製品の故障
 - (2)使用上の誤り（取扱説明書記載以外の使用）、維持・管理の不備または改造
 - (3)地震・津波、噴火・地殻変動・地盤沈下・水害・風害・その他天災ならびにガス害・塩害・公害
 - (4)火災・落雷・爆発による対象製品の故障等
 - (5)盗難、置き忘れまたは紛失による場合
 - (6)核燃料物質（使用済燃料を含む。以下同じ）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事故
 - (7)戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱、その他類似的事変または暴動（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）
 - (8)故意・意図的な行為、過失、乱用による対象製品の取扱いまたは使用により故障等が生じた場合
 - (9)対象製品がリコールされ、リコールの原因となった部位に故障等が生じた場合
 - (10)対象製品が日本国外に持ち出された場合の日本国外からの修理依頼の場合
 - (11)対象製品の修理を依頼された際、故障等の内容が再現しない場合、またはサービスの対象外の原因による故障等であることが判明した場合
 - (12)消耗部品（フェルト等）交換、及び、これに起因する場合
 - (13)対象製品の機能及び使用に影響の無いと判断される損傷（日焼け、外観等）である場合
 - (14)対象製品の付属品（マウスピース、リード、リガチャー、キャップ、楽器ストラップ、ケース、ケースカバー等を含む）等
 - (15)対象製品に同梱されていない製品の故障や相性に起因した故障等である場合
4. 次の損害等についてはサービスの対象とならないものとします。
 - (1)メーカー指定外品の取付け部
 - (2)故障等ではない製品固有の音色または音質の変化
 - (3)対象製品の故障等に起因して、他財物に生じた故障、損傷、不具合、対象製品その他の財物が使用

できなかったことによって生じた損害、身体に生じた損害(傷害に起因する死亡及び精神的、経済的損失を含みます)

(4)購入者付加品 (ラベル、シール、サイン、塗装、刻印等)

第13条 遵守義務

お客様が本規約の定めに対し、本サービスを提供することに對し損害を与えたと当社が判断した場合、本サービス適用期間内であってもサービスの提供を受けられない場合があるものとします。

第14条 見解相違の場合

故障等の認定について、当社とお客様等の間で見解の相違が生じた場合、当社は中立的な第三者の意見を求める事ができます。

第15条 その他

1. 本サービスは、日本国内において販売され、日本国内において使用される対象製品にのみ有効です。
2. 交付した加入完了メールは大切に保管してください。
3. お客様が本規約に基づいて本サービスの提供を受ける権利は、第三者に譲渡、貸与等することはできません。
4. 法令に基づき要求される廃却処理のために必要な諸経費等はお客様が負担するものとします。
5. 本サービスは、メーカー保証及び本規約に基づき修理を行うものであり、それ以外の損害を補償するものではありません。
6. 本サービスの利用者（お客様含む）は、自己の費用と責任において、本サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェアその他これらに付随して必要となる全ての機器及びサービスを準備し、本サービスを利用するものとします。本サービスを利用するために発生した利用者の通話料及び通信料等の費用は、利用者の負担とします。

第16条 利用契約事項の変更の届出

お客様は、住所・氏名・電子メールアドレス・電話番号等に変更があったときは、速やかに「ヤマハミュージックメンバーズ」サイト上に掲載する所定の手続に従い、届け出ていただきます。届け出がない場合、本サービスをご利用いただけない場合があります。

第17条 個人情報の取扱い

当社は、氏名、住所等、お客様の個人情報に関し、本サービスを円滑に運営する目的で取得します。本サービスにおける個人情報の取り扱いについては、「ヤマハミュージックメンバーズ」プライバシーポリシー

(<https://member1.jp.yamaha.com/policy/>) に準拠いたします。詳細は下記サイトで確認ください。

第18条 規約の変更

1. 当社は、独自の判断で本規約を変更することができるものとします。
2. この場合、変更事項は、お客様に対し、電子メールの送信、本サイト上への掲載等の方法で変更の効力発生日の14日前にお知らせします。
3. 本規約の変更に対し反対のお客様は、本規約の変更の効力発生日の前日までに当社に通知し本規約を解約することができます。
4. 前項に基づく解約の通知をしなかったお客様には、変更後の本規約が適用されます。
5. 前二項の定めにかかわらず、2020年9月1日から同年12月31日の間に対象製品をご購入のうえ所定の期間内に本サービスのお申込手続きを完了したお客様への「本サービス適用期間」は、当該お申込当時の本規約で定める通りとします。

※本サービスの詳細はヤマハミュージックメンバーズサイト「ヤマハ管楽器安心アフターサポート」WEBページ (https://jp.yamaha.com/products/contents/winds/after-sales_support/) にてご確認ください。

2020年10月8日 制定
2021年6月10日 最終改定