

なんでんサポートパック利用規約

第1章 総則

第1条 (用語の定義)

用語	用語の意味
1 本サービス	「なんでんサポートパック」のこと。
2 契約者	この利用規約に基づき、株式会社シナプス（以下、「当社」といいます）と本サービスの利用契約を締結している者。
3 基本サポート	当社が提供するサービスを利用できるようにするためのサポート。
4 ワイドサポート	当社が提供していないサービスに関するサポート。基本サポート以外のサポート。
5 なんでん割	なんでんサポートパックの特典として、当社が有料で行うワイドサポートのうち、かかる技術サポートの料金を割引くもの。
6 リモートサポート	当社が、契約者のネット端末の診断・設定・説明のために契約者のインターネット機器端末を遠隔操作・画面共有するサポート手段。
7 修理費用保険	引受保険会社であるさくら損害保険株式会社と保険契約者である当社で締結する通信端末修理費用保険契約に基づき、本サービスに付帯している契約者の対象端末の故障修理等の損害復旧にかかる費用を保険として補償する付帯特典「通信端末修理費用保険」の略称。
8 被保険者	修理費用保険の対象者。本規約における契約者と同義。

第2条 (利用規約の適用)

当社は、このなんでんサポートパック利用規約（以下、「本利用規約」といいます）を定め、これに基づき、本サービスを提供します。

- 2 本利用規約は、シナプス利用規約に基づく個別利用規約とします。
- 3 本利用規約のほかに当社が別途定める規定およびその他の利用条件等の告知（以下、総じて「個別利用規定等」といいます）は、それぞれこの利用規約の一部を成すものとします。
- 4 本サービスに付帯する「ワイドサポート」「修理費用保険」については、それぞれ別紙1、別紙2に定めま
- 5 本利用規約の定めと個別利用規定等の定めが異なる場合は、個別利用規定等の定めが優先して適用されるものとします。

- 6 当社は、当社または提携事業者の事由により、本サービスの一部もしくは全部を廃止することがあります。

第3条（利用規約の変更）

当社は、別途定める当社所定の方法による、一定の予告期間をもって、契約者の承諾を得ることなく、本利用規約を変更することがあります。この場合における本サービスの提供条件（料金を含む）は、変更後の本利用規約によります。

- 2 前項の予告期間内に、シナプス利用規約 第8条に基づく利用契約の解約が行われなかった場合は、変更後の本利用規約は、利用者による承諾を得られたものとします。
- 3 本利用規約の変更や、利用方法の変更に関する情報は、当社のホームページもしくは電子メールによって、契約者に提示されるものとします。ただし当社が必要と認めた場合は、別の提示手段を用いることがあります。

第2章 サービス第4条（サービスの提供）

当社は、1契約ごとに1つの本サービスを提供します。

- 2 当社は、本サービスの一部もしくは全部の廃止となるときは、個別に通知する方法もしくは当社のホームページに掲示する方法により通知します。
- 3 当社は、本サービスのサービス内容を予告なく変更することがあります。

第3章 利用契約

第5条（契約申込）

契約者は、本利用規約を承諾の上、当社所定の方法により契約申込を行うものとします。

第6条（契約者が行う利用契約の解約）

契約者は、当社所定の方法による手続きによって、利用契約を解約することができます。

- 2 各月の末日以外の解約であっても、解約申込を行った月末までの料金が発生します。

第7条（当社が行う利用契約の解約）

当社は、シナプス利用規約 第10条（利用停止）および第11条（当社が行う利用契約の解約）の規定により、本サービスに係る全てもしくは一部を利用停止もしくは解約できるものとします。その場合、契約者は、本サービスに係るすべての権利を失効します。

第 4 章 個人情報の取扱い第 8 条（個人情報の提供）

当社は、シナプス利用規約 第 30 条（個人情報）および「SYNAPSE プライバシーポリシー」に基づき、契約者および利用者に関する個人情報を取り扱います。

第 5 章 利用規約第 9 条（利用規約の掲示）

当社は、この利用規約（変更があった場合は変更後の利用規約）を当社のホームページに掲示します。

付則

実施 2022 年 12 月 1 日

(別紙 1)

ワイドサポートに関連する事項

第 1 条 (本事項の目的)

本事項は、本サービスにおける契約者と当社との間の「ワイドサポート」に関する条件を規定するものです。

第 2 条 (本事項の適用)

お客様は、本事項に同意の上、ワイドサポートを利用するものとします。

2 当社は、別途定める「シナプス・サポートポリシー」に従ってワイドサポートを提供します。

第 3 条 (提供エリア)

ワイドサポートは、全国でご利用いただけますが、訪問によるワイドサポートのご利用は、鹿児島県内に限ります。

第 4 条 (ワイドサポートの範囲と手段、費用)

ワイドサポートは、基本サポート以外の技術的サポートを行うものです。

2 ワイドサポートの料金は別途定める料金表に従い、料金を請求します。

3 当社は、有料／無料の区分をサポートの種類と範囲によって、下表のとおり定めます。

		サポートの範囲	
		基本サポート	ワイドサポート
サポート 手段	電話	無料	有料
	メール	無料	有料
	リモートサポート	無料	有料
	FAX	無料	有料
	店頭へのご来店	無料	有料
	訪問	有料 + 訪問基本料 + 旅費交通費	有料 + 訪問基本料 + 旅費交通費

4 本サービスの契約者には、ワイドサポートの料金に対し、なんでん割を適用します。

5 訪問によるワイドサポートをご利用の場合、別途「訪問基本料」をいただきます。また、一部地域では、別途「旅費交通費（交通費および宿泊費など）」を実費でいただく場合があります。

- 6 契約者のご依頼を解決できなかった場合、ワイドサポートに要した料金はいただきません。ただし、訪問によるワイドサポートをご利用の場合、訪問基本料および旅費交通費は、ご負担いただきます。
- 7 本サービスを利用するための通信機器・通信料等の費用は契約者が負担するものとします。

第 5 条（ワイドサポートの品質）

当社は、ワイドサポートの実施にあたり、その保有設備、技術および人員にて最大限の努力を行いますが、契約者のご依頼の完全解決や即時解決を保証するものではありません。

第 6 条（損害賠償）

当社は、シナプス利用規約「第 28 条（損害賠償）」に基づき賠償を行うものとします。

第 7 条（免責事項）

当社は、前条の場合を除き、シナプス利用規約「第 28 条（損害賠償）」に基づき、契約者が本サービスの利用に関して被った損害について、その原因の如何を問わず一切の賠償の責任を負いません。

以上

(別紙 2)

修理費用保険に関する事項

第 1 条 (概要) 本サービスに付随関連して、契約者が所有し、利用する無線通信機能を内蔵したスマートフォン、タブレット端末 (タブレット PC を含みます。)、ノートパソコン、スマートウォッチ、ゲーム機 (携帯型、据置機)、モバイルルーター、デスクトップパソコン、スマートスピーカー、Wi-Fi 内蔵テレビ、Wi-Fi ルーター、セキュリティカメラ (屋内・専有部分内に設置されている場合に限りです。) をいい、(以下「対象端末」といいます。) の破損・水濡れ・盗難等により契約者に生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社 (以下「引受保険会社」といいます。)、保険契約者を株式会社シナプス、被保険者を契約者 (契約者が個人の場合のみ、契約者と生計を同一にする同居の親族 (2 親等以内) および別居の未婚の子を含みます。) とする、通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典をいいます。

第 2 条 (対象端末・保険の対象)

(1) 本サービスに付随した無線通信機器のうち、以下の表の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。

- ① 本サービスの利用開始日を起算日としてメーカー発売日から 5 年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から 5 年以上経過した製品であっても、利用開始日を起算日として 1 年前より後に購入されたことが証明できる端末とします。
- ② 本サービス利用契約時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。
- ③ 被保険者の所有する端末。
- ④ 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
- ⑤ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。

(2) 以下のものは、対象端末から除かれます。

- ① 本条 (1) ①の対象期間経過後の端末。
- ② 対象端末の付属品・消耗品 (AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・コントローラー・バッテリー・外付けモニター・外部記録媒体等)。
- ③ 対象端末内のソフトウェア。
- ④ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
- ⑤ 過去に当該対象端末のメーカー修理 (メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの) 以外で、加工・改造・過度な装飾がされたことと引受保険会社が判断した端末。
- ⑥ 第三者の紛失、盗難の被害対象品 (違法な拾得物等) である端末。
- ⑦ 日本国外のみで販売されている端末。

- ⑧ 本サービス以外の保険、または保証サービス（延長保証サービス等を含みます）等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。

第3条（補償期間）

被保険者は、本サービスの利用開始日の属する月の翌月1日の午前0時に始まり本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。なお、本特典を利用できる期間の前日以前、または本サービスの提供終了日の属する月の翌月以降に対象端末に生じた損害に対しては本特典の適用はありません。

第4条（保険金の金額）

引受保険会社は、被保険者に以下、「第5条（補償の範囲）」に応じて、対象端末に損害（修理費用・交換費用をいいます。）が生じた場合に、1被保険者にあたり1年（起算日は、本サービスの利用開始日の属する月の翌月1日）につき下記記載の金額を上限として、契約者が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。但し、除外事項に該当する場合、保険金はお支払いしないものとします。

対象端末の種別	
スマートフォン	タブレット端末（タブレット PC を含みます。）
ノートパソコン	スマートウォッチ
ゲーム機（携帯型、据置機）	モバイルルーター
デスクトップパソコン	スマートスピーカー
Wi-Fi 内蔵テレビ	Wi-Fi ルーター
セキュリティカメラ（屋内・専有部分内に設置されている場合に限り。）	

第5条（補償の範囲）

		なんでんサポートパックベーシック
保険金額（※1）	修理可能時	最大5万円（※2）
	修理不能時	最大1万2千5百円（※3）
ご利用上限回数		保険金の支払回数は年1回まで
対象端末（※4）		1台

※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能な状況（盗難を含む）を指します。

※2 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。

なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

※3 修理不能となった当該端末の購入価格の25%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。ただし、購入証明書（購入時の価格が記載されている書類）の提出ができず、同等価格の機器を再購入された場合は、再購入価格の25%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。

※4 一被保険者に対して支払われる保険金の上限額は、1年間（起算日は本サービスの利用開始日の属する月の翌月1日）につき5万円です。本サービスの利用開始日の属する月の翌月1日より1年間の間に、1端末を上限とし、支払回数は同一端末であるか、異なる端末であるかを問わず、総計1回とします。なお同一事故による求償は1度きりとします。なお、下記の除外事項に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

【提出必要書類】

区分	提出必要書類
「修理可能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ③ 損害状況・損害品の写真 ④ メーカーの発行する保証書（メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑） ⑤ 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類（※6）
「修理不能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不能であることを証明できるもの ③ 修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票 ④ 新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの（※5） ⑤ 損害状況・損害品の写真 ⑥ 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類（※6） ⑦ 盗難届受理証明（盗難の場合のみ）

※5 事故が起きた対象端末の購入証明書が提出できない場合には提出が必要となります。

※6 契約者の同居の親族（2親等以内）、または別居の未婚の子が所有、または使用する対象端末の請求に必要となります。なお、健康保険証を提出される場合は、表面・裏面の両方のコピーが必要となります。

■「お支払要件」をすべて満たす場合でも、以下のいずれかに当たる場合には、保険金支払の対象外とします。

- (1) 被保険者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2) 被保険者と同居するもの、被保険者の親族、被保険者の法定代理人、被保険者の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (3) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
- (4) 洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- (5) 台風・旋風・暴風等の風災による損害
- (6) 引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (7) 被保険者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合
- (8) 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 または暴動に起因する場合（群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）
- (9) 公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (10) 原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (11) 利用開始日を含む月以前に被保険者に生じた、お支払要件に定める被害
- (12) 利用契約が終了した日の翌日以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める被害
- (13) 対象端末が、日本国内で販売されたメーカー（日本国外メーカーを含みます。）純正品以外の通信端末機器および技適マーク・PSE マークを取得していない通信端末機器であった場合
- (14) 対象端末を被保険者が被保険者以外の親族・知人等の個人から、またはフリーマーケット・オークション等から購入・譲受した場合
- (15) 対象端末が、被保険者以外の者が購入した端末であった場合
- (16) 対象端末が、被保険者以外の者が使用している場合
- (17) 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場合
- (18) ご購入から 1 年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合（初期不良を含む）
- (19) 対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する（瑕疵の存在が推定される場合を含む）製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
- (20) すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷
- (21) 対象端末を、加工または改造した場合

- (22) 対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による場合
- (23) 対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する費用・端末機器の送料および費用支払時の事務費用等）
- (24) 詐欺、横領によって生じた損害
- (25) 自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
- (26) 日本国外で発生した事故による損害
- (27) 紛失・置き忘れ、およびその間に生じた損害
- (28) ソフトウェアの瑕疵または障害による損害

第 6 条（保険金請求先）

- ①当社サービスページ「<https://www.synapse.jp/support/nanden/>」にアクセスし、WEB 保険金申請画面に移動します。
（該当ボタンクリック）
- ②WEB ページに表示されているフォームに必要事項を入力します。
- ③必要書類をアップロードします。

保険金請求に関するお問い合わせ先

さくら損害保険 保険金請求窓口

電話番号：0120-982-267

受付時間：10:00～19:00（年末年始は除く）

以上

付則

改正 2023 年 12 月 1 日（別紙 2）修理費用保険に関する事項第 1 条／第 2 条（1）⑥／第 2 条
（2）／第 2 条（3）②／第 4 条追加／第 5 条／第 5 条 1 項 ※1 ※4／
第 5 条 3 項／第 5 条 4 項（26）（28）（30）／第 6 条／第 7 条／第 6
条

改正 2024 年 12 月 1 日 第 1 章 総則 第 1 条／（別紙 2）第 6 条