

■ HOME-UNIT/HOME-Box Local 故障・紛失時の対応について

HOME-UNIT、HOME-Box Local が故障・紛失などで継続利用が困難で、お客様からの回復要請があった場合は、以下の通りの対応となります。(金額はすべて税別)

ケース	type-U2/U3/U4/SL ※Pro、5年バック、サイバー保険含む	type-U/F/R ※HOME-UNIT レンタルモデル
自然故障 ※通常利用で生じる故障、停電などによる故障を含む	本体無償交換 ※故障機の返却必須 返却頂けない場合本体紛失とみなし有償対応となります。	本体無償交換
物損故障 ※落下や外部からの衝撃による損傷、焦げ、焼け、水漏れなどの痕跡が見られる故障	本体有償交換 ※1 ・本体代金 60,000 円/台 ・訪問設定費用 20,000 円/回	本体無償交換 ・訪問設定費用 20,000 円/回
本体紛失 ※お客様による機器本体紛失の場合	本体有償交換 ・本体代金 60,000 円/台 ・訪問設定費用 20,000 円/回	本体有償交換 ・本体代金 60,000 円/台 ・訪問設定費用 20,000 円/回
被災による故障 ※地震、台風などの災害発生時に災害救助法が適用された地域において、物損故障が発生した場合	本体メーカー修理 ・修理可：無償 ・修理不可：本体代金 36,000 円/台 ・訪問設定費用 ※2	本体無償交換 ・訪問設定費用 ※2
被災による紛失 ※地震、台風などの災害発生時に災害救助法が適用された地域において、本体紛失が発生した場合	本体有償交換 ・本体代金 36,000 円/台 ・訪問設定費用 ※2	本体有償交換 ・本体代金 36,000 円/台 ・訪問設定費用 ※2

※1 type-U2/U3/U4/SL において、お客様がリースにて購入されている場合、「物損故障」に対してリースに付帯する動産保険での対応が可能な場合があります。詳細はリース会社にご確認ください。

なお、弊社発行の「被災証明書」が必要な場合は HOME コンタクトセンターまでご連絡ください。

※2 上記「被災による故障、紛失」の場合の機器の交換、訪問設定費用についてはサービス担当者へのお問合せください。

以上