

クレーム関連細則

	クレーム内容	ネット落札(館内端末は除く)	一般車	修復車	外車	商談	改造車	走行不明車	備考
内装	1 傷・破れ・汚れ・穴・割れ等	---	---	---	---	---	---	---	
	2 異臭・悪臭	車両搬出迄(一般車に限る)	当日	---	---	---	---	---	
	3 シートカバー、ステッカー等で目視困難な場合	車両搬出迄	当日						但し、著しくひどい場合は7日AM迄。
	4 標準部品の欠品・改造等	車両到着翌日(一般車に限る)	当日	---	---	---	---	---	但し、免責額(3万円)以上を対象とします。
外装	1 パネル、バンパー、レンズ類の傷・凹・割れ・錆・腐蝕・変色	---	---	---	---	---	---	---	
	2 ステッカー、テープ類等で目視困難な場合	車両搬出迄	当日						但し、著しくひどい場合は7日AM迄。
	3 Fガラスの割れ、リペア跡の仕上げ不良	車両搬出迄(一般・走行不明車に限る)	当日	---	---	---	---	当日	
	4 同系色の色違い(カラーNo.の記載がない場合)	車両搬出迄(一般・走行不明車に限る)	当日	---	---	---	---	当日	
	5 色替	7日AM	7日AM						
	6 下廻り凹凸、腐蝕の著しいもの、ラリー車等	7日AM(修復・改造車は除く)	7日AM	---	7日AM	7日AM	---	7日AM	
	7 標準部品の欠品・改造など	車両到着翌日(一般・走行不明車に限る)	当日	---	---	---	---	---	但し、免責額(3万円)以上を対象とします。
	8 後期仕様改造	7日AM(一般・走行不明車に限る)	7日AM	---	---	---	---	7日AM	但し、同年マイナーチェンジ前後を対象とします。
電装	1 ステレオ、モーター類(PW・S/R・Pシート・格納ミラー・ワイパー・セルモーター等)の不良	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	---	但し、新車登録より 3年未満且つ、走行 5万km以内を対象とします。
	2 マルチ・ナビ・TVの不良	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	---	但し、新車登録より10年未満且つ、走行10万km以内を対象とします。尚、後日部品渡し(リモコン等)による動作不良は、部品発送後1週間とします。
	3 ACコンプレッサー・エバポレーター・ダイナモの不良	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	---	但し、新車登録より10年未満且つ、走行10万km以内を対象とします。
	4 スピードメーターの不良(デジタルメーター等)	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	---	但し、新車登録より10年未満且つ、走行10万km以内を対象とします。
	5 積算計不良	7日AM	7日AM						
事故	1 修復歴車	7日AM(修復車を除く)	7日AM	---	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	落札金額20万円以下は免責
	2 フェンダー・ボンネット・ドア等のネジ止め部分を交換したもの	車両到着翌日(一般車に限る)	当日	---	当日	---	---	---	但し、評価点6点以上を対象とします。
	3 コアサポート・クォーターパネル・エンドパネル等の切開交換したもの	7日AM(修復車を除く)	7日AM	---	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	落札金額20万円以下は免責
機関	1 ハルブリフター・カムシャフトの不良	7日AM(改造・走行不明車は除く)	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	---	---	
	2 エンジン本体の不良	7日AM	7日AM						落札金額5万円以下は免責
	3 ガスケット類からのオイル漏れ	---	---	---	---	---	---	---	
	4 ハルプシール不良による白煙及び黒煙	7日AM(走行不明車は除く)	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	---	
	5 タイミングベルト切れ	7日AM(走行不明車は除く)	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	---	
	6 マウント、プッシュ類の不良	---	---	---	---	---	---	---	
	7 オーバーヒートによるヘッドガスケット不良	7日AM	7日AM						軽四・普通車 15,000円 V型 30,000円
	8 噴射ポンプ不良、燃料漏れ	7日AM(改造・走行不明車は除く)	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	---	---	
	9 ターボ・スーパージャージャー等の加給器系の不良、改造	7日AM(走行不明車は除く)	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	7日AM	---	
	10 加給器系(ターボチャージャー・スパーチャージャー)の不具合	7日AM	7日AM						但し、新車登録より10年未満且つ、走行10万km以内を対象とします。
	11 エンジンの規格外乗替え(ポアアップも含む)	1ヶ月	1ヶ月						落札金額5万円以下は免責
	12 ディストリビューター、コイル等の不良	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	---	但し、新車登録より3年未満且つ、走行5万km以内を対象とします。
	13 ラジエーター・ヒーターコアの水漏れ不良	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	---	
機構	1 マフラー破れ、排気漏れ	---	---	---	---	---	---	---	
	2 クラッチ滑り(M/T)	7日AM(一般、商談、走行不明車に限る)	7日AM	---	---	7日AM	---	7日AM	軽四・普通車 15,000円 四輪駆動車 30,000円
	3 A/T滑り、変速ショック、タイムラグ等の不良	7日AM	7日AM						
	4 ミッション・デフの規格外の乗替え	1ヶ月	1ヶ月						
	5 デフ、ドライブシャフトの不良	7日AM	7日AM						
	6 ミッションケースの割れ歪によるオイル漏れ	7日AM	7日AM						
	7 ブレーキ系の不良(ディスクパッド・ディスクローターは除く)	7日AM	7日AM						
	8 PSギヤBOX・ポンプ等の不良	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	---	
	9 ショック、サスの不良(特殊サス、ショック(エアサス、TEMS)に限る)	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	---	但し、新車登録より5年未満且つ、走行10万km以内を対象とします。
	10 ショック、サスの改造・外品	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	7日AM	
	11 足廻りの構成部品(ロアアーム、スタビ、プッシュ類)の不良	---	---	---	---	---	---	---	但し、著しくひどい場合はベイ・オークの判断によるものとします。
	12 外品マフラー(車検対応証明書付の場合は除く)改造・欠品	7日AM(一般車に限る)	7日AM	---	---	---	---	7日AM	
	13 エアバック欠品	7日AM	7日AM						装備の記載が無くとも、欠品・改造の申告の無いもの
	14 ハイブリッドシステムの不良	7日AM	7日AM						但し、新車登録より10年未満且つ、走行10万km以内を対象とします。

クレーム関連細則

	クレーム内容	ネット落札(館内端末は除く)	車種						備考		
			一般車	修復車	外車	商談	改造車	走行不明車			
誤記入	1 排気量の書き間違い	7日AM							7日AM	全手数料+陸送代	
	2 グレードの書き間違い	書類発送後7日							書類発送後7日	全手数料+陸送代	
	3 AC、PS、ターボの有無	7日AM							7日AM	全手数料+陸送代	
	4 ミッションの書き間違い	7日AM							7日AM	全手数料+陸送代	
	5 走行メーターが実走行と違う メーターダウン	6ヶ月							6ヶ月	ペナルティ10万円+全ての諸経費 但し、点検記録簿等での確認を必要とします。	
	6 メーター交換 保証書記載	保証書発送1ヶ月							保証書発送1ヶ月	ペナルティ5万円+全ての諸経費(距離の変わらないものはノーペナ)	
	7 メーター交換 保証書記載以外(社外・規格外メーター等)	1ヶ月							1ヶ月	ペナルティ5万円+全ての諸経費(距離の変わらないものはノーペナ)	
	8 走行距離の書き違い(Km/マイル表示の別も含む)	7日AM							7日AM	千km単位の書き違いはキャンセルまたは値引き対応 単位指定のないものはkm申告とみなす	
	9 検査証記載距離と実走行との違い	1ヶ月							1ヶ月	ペナルティ5万円+全ての諸経費 但し、2週間以内に訂正できればノークレームとします。 (訂正できるが2週間以内に訂正できない場合は通常キャンセル)	
	10 セールスポイントの有無の書き間違い	7日AM							7日AM		
	11 セールスポイントの純正と外品の書き間違い	車輛到着翌日(商談落札車を除く)		当日	当日	当日	----	----	当日	当日	
	12 セールスポイント記載部品の作動不良	7日AM								7日AM	免責金額なし
	13 型式の書き間違い(改造車含む)	7日AM								7日AM	
	14 車歴の書き間違い (レンタカー、事業用)	書類発送後7日								書類発送後7日	ペナルティ3万円+全手数料+陸送代 但し、リース車は自家用とみなします。(記載無は自家用扱い)
	15 車名の書き間違い	7日AM(外車、商談を除く)		7日AM	7日AM	----	----	----	7日AM	7日AM	
	16 モデル年式の書き間違い	書類発送後7日								書類発送後7日	国産車の登録遅れも対象(製造時より1年以上)マイナーチェンジ等が あり変更があった月から3ヶ月以上経過し、且つ年をまたいでいるもの 落札金額20万円以下は免責
	17 乗車定員の書き間違い	書類発送後7日								書類発送後7日	車種により違いのあるものは必須
	18 ドア形状の書き間違い	車輛搬出迄(外車、商談を除く)		当日	当日	----	----	----	当日	当日	
	19 ACのシングル、ダブル、オートの書き間違い	7日AM(外車、商談を除く)		7日AM	7日AM	----	----	----	7日AM	7日AM	
	20 燃料の書き間違い	7日AM								7日AM	
21 ワンオーナー条件違反	書類発送後7日								書類発送後7日	キャンセルする場合:5万円+全手数料+陸送代 値引の場合:5万円 20万円以下はペナルティ無 但し、オークション転売後、名義変更済の車輛は受付致しません	
その他	1 成約金額20万円以下の車輛	----	----	----	----	----	----	----	----	メーターダウンはペナルティ対象。但し、セールスポイントの誤記入に ついては原則を値引きとし、キャンセルの場合はペナルティ対象外と します。 尚、エンジン・ミッションに限り受付ます。但し、値引金額は落札代金の 半額を上限とします。	
	2 盗難車	無期限								無期限	ペナルティ10万円+全ての諸経費
	3 差押・抵当権設定車	無期限								無期限	ペナルティ10万円+全ての諸経費 但し、出品店の責任において優先的に解除処理を行うものとします。
	4 接合車(ニコイチ)	6ヶ月								6ヶ月	ペナルティ10万円+全ての諸経費
	5 冠水車	6ヶ月								6ヶ月	ペナルティ5万円+全ての諸経費
	6 消火器跡	1ヶ月								1ヶ月	全ての諸費用
	7 コーシヨンプレートの欠品	7日AM								7日AM	落札金額20万円以下は免責
	8 NOx不適合車	書類発送後7日								書類発送後7日	但し、新車登録より、NOx規制車に限るものとします。
	9 レスオプション	7日AM(一般・走行不明車に限る)		7日AM	----	----	----	----	----	7日AM	落札金額20万円以下は免責
	10 名変前に落札店もしくは、それに関わる者が駐車違反・スピード違反 等した場合	----								----	ペナルティ:5万円 尚、早急に対応(罰金の納付・納付書の添付)しなければなりません。

クレーム関連細則

クレーム内容		ネット落札(館内端末は除く)	一般車	修復車	外車	商談	改造車	走行不明車	備考	
書類	1 年式の書き間違い	書類発送後7日							年違い:ペナルティー3万円+全手数料+陸送代(キャンセルの場合) 但し、20万円以下はペナルティ対象外とします。 月違い:軽四3千円・普通車5千円 1ヶ月当値引 但し、6ヶ月以上異なる場合についてはキャンセルできるものとしますが、ペナルティは対象外とします。	
	2 検査期限の書き間違い	書類発送後7日							軽四3千円・普通5千円 1ヶ月当値引 抹消した場合:軽四 3千円 1ヶ月当 + 1万円 抹消した場合:普通車5千円 1ヶ月当 + 2万円 但し、20万円以下はペナルティ対象外とします。 なお、検査期限が6ヶ月以上異なる場合、又は抹消されていた場合はキャンセルできるものとしますが、ペナルティは対象外とします。	
	3 早期名変手数料 (落札店が承認した場合) 落札店に承認が得られない場合出品店は、成約日を含む9日以内に差し替え要す	---								1日～10日迄 1万円 11日～20日迄 2万円 21日以上 3万円
	4 抹消車輛のプレート外し忘れ	---								返却する場合:返却送料 代行抹消する場合:5千円
	5 譲渡書類遅延	成約後9日目17:00まで								成約日を含む10日目より発生:1万円 以降1日に付き:2千円 30日以上:5万円 21日以上遅延された場合、キャンセル可 キャンセルペナルティ:5万円(30日以上)+遅延ペナルティ
	6 保証書(保証書欄に販売店印が押印されているもの)がない場合	書類発送日含む14日								保証対象内(100万円以上):10万円 保証対象内(100万円未満):5万円 保証対象外(100万円以上):2万円 保証対象外:1万円 20万円以下:落札金額の5%
	7 自動車税が未納な場合	---								ペナルティー:1万円 落札店より申告のあった日より3日以内に納付すること
	8 譲渡書類の有効期限の失効・書き損じ	---								有効期限失効:3万円+実費(ベイオーク裁定) 書き損じ:3万円+実費(ベイオーク裁定)
	9 譲渡書類を譲渡出来ない場合	---								ペナルティー:10万円+全手数料+陸送代
	10 落札店が名義人に直接、譲渡書類の差し替えを依頼した場合	---								ペナルティー:5万円
	11 落札店が譲渡書類を紛失・盗難された場合	---								ペナルティー:5万円+差し替えに要した実費費用
	12 名義変更が期日内に完了していない場合	---								ペナルティー:遅延7日毎×1万円 但し、上限金額5万円
	13 名義変更後の車検証を郵送・FAXが提出期限を過ぎた場合	---								軽四は預かり金1万円を没収 普通車現登代手数料:2千円

※外車については逆輸入車を含みます。
 ※改造車については公認車は除きます。
 ※走行不明車については推定走行kmが処理基準内であれば一般車とみなします。

◎当日クレーム受付については検査員による現車確認を必要とします。
 ◎ネット落札の当日クレーム受付は車輛搬出迄又は車輛到着翌日とする。(但し、規定の期日内に搬出された車輛に限る。)
 ◎当日クレーム受付については検査員による現車確認を必要とします。

◎ネット落札の標準部品の欠品、セールスポイントの純正・外品違いは車輛到着翌日とする。(但し、規定の期日内に搬出された車輛に限る。)