

手数料及びクレーム関連細則

※ペナルティーは非課税 / 減額・値引・手数料・実費・陸送代は課税

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落ち ※2参照	処理基準
内装	1 内装の損傷 (傷・破れ・汚れ・穴・割れ等)	当日	----	当日	----	----	----	車両 到着翌日	評価点4.5点以上で2ランク下がるもの 当会場が相当と判断した場合に限る
	2 異臭・悪臭	当日	----	当日	----	----	----	車両 搬出迄	
	3 損傷がシートカバー、 ステッカー等で目視困難な場合	当日	当日	当日	当日	----	当日	車両 搬出迄	著しくひどい場合は7日AM迄
	4 標準部品の欠品・外品 ・規格外・改造など	当日	----	----	当日	----	----	車両 到着翌日	免責額(3万円)以上を対象とします 画像で確認できるものはノークレーム 輸入車は対象外
外装	1 外装の損傷(パネル、 バンパー、レンズ類の傷・凹等)	当日	----	当日	----	----	----	車両 到着翌日	評価点4.5点以上で2ランク下がるもの 当会場が相当と判断した場合に限る
	2 損傷がステッカー、 テープ類等で目視困難な場合	当日	当日	当日	当日	----	当日	車両 搬出迄	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	当日	----	当日	当日	----	----	車両 搬出迄	
	4 同系色の色違い (カラーNo.の記載がない場合)	当日	当日	当日	当日	----	----	車両 搬出迄	輸入車は対象外
	5 標準部品の欠品・外品 ・規格外・改造など	当日	----	----	当日	----	----	車両 到着翌日	免責額(3万円)以上を対象 画像で確認できるものはノークレーム 輸入車は対象外
	6 色替	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	
	7 下廻り凹凸、腐蝕の著しいもの、 ラリー車等	7日 AM	----	----	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	
	8 後期仕様への改造	7日 AM	----	----	7日 AM	----	----	7日 AM	同年マイナーチェンジ前後を対象 輸入車は対象外
電装	1 ステレオ、モーター類 (PW、SR、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	----	----	----	----	----	7日 AM	新車登録より3年且つ5万km以内を対象
	2 マルチ・ナビ・TVの不良	7日 AM	----	----	----	----	----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象 後日部品渡し(リモコン等)による 動作不良は発送後1週間
	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	----	----	----	----	----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	4 スピードメーターの不良 (デジタルメーター等)	7日 AM	----	7日 AM	----	----	----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	5 積算計不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	7日 AM	
	6 安全装備等の不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
事故	1 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	当日	----	----	----	----	----	車両 到着翌日	評価点6点以上を対象
	2 修復歴車	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	
	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	----	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	
	4 修復歴車にならない 骨格部位の瑕疵損傷	7日 AM	----	7日 AM	----	----	7日 AM	7日 AM	評価点4.5点以上で当会場が相当と 判断した場合に限る 評価点差異のないものはノークレーム

手数料及びクレーム関連細則

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
機 関	1 エンジン本体の不良	7日 AM	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 タイミングベルト切れ	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	3 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	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	値引き 軽四・普通車:1万5千円 V型:3万円 落札金額20万円以下は免責
	4 噴射ポンプ不良、燃料漏れ	7日 AM	7日 AM	----	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	5 ターボ、スーパーチャージャー、 エンジンコンピュータ等の 不良・規格外・改造	7日 AM	7日 AM	----	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	6 ディストリビューター、 コイル等の不良一致	7日 AM	----	----	----	----	----	7日 AM	新車登録より3年且つ5万km以内を対象 輸入車は対象外
	7 ラジエーター・ヒーターコアの 水漏れ不良	7日 AM	----	----	----	----	----	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	8 エンジンの規格外載せ替え (ボアアップも含む)	1ヶ月	1ヶ月	----	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	落札金額5万円以下は免責
	9 エンジン本体・加給器系を 改造した車輛のエンジン不具合	----	----	----	----	----	----	----	著しくひどい場合は7日AM迄
機 構	1 クラッチ滑り(M/T)	7日 AM	----	----	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象 軽四・普通車:1万5千円 四輪駆動車:3万円
	2 ミッション本体の不良(AT・MT)	7日 AM	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
	3 デフ、プロペラシャフトの不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	4 ドライブシャフトの不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	5 ミッションケースの 割れや歪によるオイル漏れ	7日 AM	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
	6 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	7日 AM	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象
	7 PSギヤBOX・ポンプ等の不良	7日 AM	----	7日 AM	----	----	----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	8 電気式サス・エアサスの不良	7日 AM	----	7日 AM	----	----	----	7日 AM	新車登録より5年且つ10万km以内を対象
	9 サスペンション本体の 改造・加工・外品	7日 AM	----	----	7日 AM	----	----	7日 AM	
	10 サスペンション本体 以外の不良	----	----	----	----	----	----	----	著しくひどい場合は7日AM迄
	11 マフラー・触媒の改造・欠品・規格外 (車検対応証明書付の場合は除く)	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
	12 エアバック欠品	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	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
	13 HV、EV等の不良	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	----	7日 AM	7日 AM	新車登録より10年且つ10万km以内を対象 落札金額20万円以下は免責
	14 ミッション・デフを規格外に載せ替え	1ヶ月	1ヶ月	----	1ヶ月	----	1ヶ月	1ヶ月	落札金額20万円以下は免責

手数料及びクレーム関連細則

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
その他	1 成約・落札車輛の解約	当該セリ終了2時間以内かつ オークション終了後1時間以内(商談除く)							①車両代金が200万円未満の場合 5万円＋全手数料 ②車両代金が200万円以上の場合 車両価格の3%＋全手数料 ただしペナルティー料の上限を20万円とする。
	2 コーシヨンプレートの欠品	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	
	3 レスオプション	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	----	----	7日 AM	輸入車は対象外
	4 道路運送車輛法に定められた、 自動車検査に通らない車輛 (目視で判断できるもの)	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	ペイオークが基準を超えた改造と 判断したもので、フレーム、主要部品への 溶接取付、寸法変更など
	5 道路運送車輛法に定められた、 自動車検査に通らない車輛 (車検証もしくは陸運局でなければ 判断できないもの)	1ヶ月	1ヶ月	----	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	ペイオークが基準を超えた改造と 判断したもので、フレーム、主要部品への 溶接取付、寸法変更など
	6 福祉車輛の消費税減免申告	書類発送日含む7日							出品店が承諾時のみ対応
	7 特殊登録車輛の申告漏れ	書類発送日含む7日							落札金額5万円以下は免責
	8 車台番号の確認できない車輛	書類発送日含む7日							陸運局等での判断が必要 ノーペナキャンセル対象
	9 検査証記載距離と メーター表示値との違い	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	----	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	ペナルティ5万円＋全ての諸経費 2週間以内に訂正できればノークレーム
	10 メーター表示値が実走行と相違	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	----	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	ペナルティ5万円＋全ての諸経費 相違と認められる根拠を必要とします。
	メーター交換(純正新品・中古)の 申告が無く、保証書等に記載が あった場合	保証書発送日含む1ヶ月			----	保証書発送日含む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ルティ
	13 メーター交換 (社外・規格外メーター等)	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月	----	1ヶ月	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ルティ
	14 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＋実費
	15 ペイオークを介さずユーザー 又は会員への直接連絡								ペナルティ5万円＋実費 (ペイオークの判断による)
	16 冠水車・消火器跡車	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	3ヶ月	ペナルティ5万円＋全ての諸経費
	17 接合車	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	6ヶ月	ペナルティ5万円＋全ての諸経費
	18 盗難・車台ナンバー改ざん等により、 所有権の移転ができない車両	無期限							ペナルティ10万円＋全ての諸経費
	19 差押・抵当権設定車	無期限							ペナルティ10万円＋全ての諸経費 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。

手数料及びクレーム関連細則

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
異 議 入	1 駆動方式	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	落札金額5万円以下は免責
	2 AC、PS、他装備品の相違	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	全手数料＋陸送代 落札金額5万円以下は免責
	3 シフト	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	全手数料＋陸送代 落札金額5万円以下は免責
	4 走行距離 (Km/マイル表示の別も含む)	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	千km未満免責
	5 セールスポイントの 不良・欠品・相違等	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	落札金額5万円以下は免責 輸入車について相違等は対象外
	6 車名	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	
	7 ドア・形状	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	----	7日 AM	7日 AM	
	8 燃料	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	7日 AM	落札金額5万円以下は免責
	9 排気量	書類発送日含む7日							全手数料＋陸送代 落札金額5万円以下は免責
	10 グレード	書類発送日含む7日							全手数料＋陸送代 落札金額5万円以下は免責
	11 型式(改造車含む)	書類発送日含む7日							落札金額5万円以下は免責
	12 車歴(レンタカー、事業用)	書類発送日含む7日							ペナルティー3万円＋全手数料＋陸送代 リース車は自家用とみなします。 (記載無は自家用扱い) 落札金額20万円以下はノーペナルティ 落札金額5万円以下は免責
	13 モデル年式 登録遅れの未申請	書類発送日含む7日							マイナーチェンジ等があり変更があった月から 6ヶ月以上経過、且つ年をまたいでいるもの
	14 乗車定員	書類発送日含む7日							車種により違いのあるものは必須 落札金額5万円以下は免責
	15 ワンオーナー・ユーザー ファースト条件違反	書類発送日含む7日							キャンセル: ペナルティー5万円＋全手数料＋陸送代 (落札金額20万円以下はノーペナルティー) 値引:5万円 落札金額5万円以下は免責
	16 Nox・PM法の不適合車	書類発送日含む7日							適合表示で不適合だった場合
	17 年式	書類発送日含む7日							キャンセル: ペナルティー3万円＋全手数料＋陸送代 20万円以下はノーペナルティ
	18 年式(月違い)	書類発送日含む7日							原則として普通車5千円／月、軽四3千円／月 6か月以上はキャンセル可
	19 検査期限	書類発送日含む7日							原則として普通車5千円／月、軽四3千円／月 6か月以上はキャンセル可
	20 保証書無し	書類発送日含む14日							落札車輛価格の3%の値引対応 上限10万円 保証期間内はノーペナルティーキャンセル可能 保証期間外は車両情報が確認できれば 認める事とします。
	21 取扱説明書無し	書類発送日含む14日							5千円。取説が5千円を超える場合は 取説代までとする 並行輸入車については英語版も可とします
	22 後日部品の欠品(保証書・取説除く)	書類発送日含む14日							減額または部品支給

手数料及びクレーム関連細則

	クレーム内容	一般車	修復車	改造車	走行不明	20万円以下 ※1参照	商談 ※2参照	ネット落札 ※2参照	処理基準
書類	1 保証継承不可	保証書発送日含む1か月							上限10万円で落札車輛価格の3%の値引 ノーペナルティキャンセル
	2 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								1日～10日迄 1万円 11日～20日迄 2万円 21日以上 3万円
	3 譲渡書類遅延								成約日を含む10日目(金曜日)より発生:1万円 以降7日遅延するごとに1万円 30日以上経過し、キャンセルとなった場合は 遅延ペナルティに代わり10万円の キャンセルペナルティ+実費
	4 落札店到着後の書類不備発覚								申告日を含め8日目より1万円 以降7日遅延するごとに1万円
	5 自動車税が未納な場合								ペナルティ:1万円 申告日翌日より7日遅延するごとに1万円
	6 継続検査用納税証明 引き渡し遅延								請求日を含め8日目より1万円 以降7日遅延するごとに1万円
	7 譲渡書類の有効期限の 失効・書き損じ								原則ペナルティ2万円+実費
	8 譲渡書類を譲渡出来ない								ペナルティ10万円+全手数料+陸送代
	9 落札店が名義人に直接、 譲渡書類の差し替えや 再発行等を依頼								ペナルティ5万円+実費
	10 落札店が譲渡書類を 紛失・盗難								ペナルティ5万円+実費
	11 名義変更が期日内に 完了していない								ペナルティ:遅延7日毎×1万円 上限金額5万円
	12 名義変更コピーの確認が 期限を過ぎた								軽四:預かり金1万5千円 普通車:現交代手数料2千円
手数料	1 ポスカード再発行手数料								3千円
	2 臨時ポスカード発行手数料								1千円
	3 プレート外し忘れ・代行抹消等								プレート返却:2千円 代行抹消:5千円
	4 落札車輛搬出遅延 ・放置車両駐車代								遅延日数及び駐車日数×5千円

※1 値引き金額の上限は落札価格の半額までとします
(ペナルティのかかる重大クレームは除く)

※2 該当するか判断基準は各車両によります

- ・ 実費・諸経費はバイオークが認めたものに限りします。
- ・ 改造車については公認車は除きます
- ・ 当日クレーム受付はAA終了後1時間以内で且つバイオークスタッフによる現車確認を必要としますのでバイオーク敷地内にある車両に限りします。
- ・ 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します。
(但し、規定の期日内に搬出された車輛に限りします。)
- ・ 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します。
(但し、規定の期日内に搬出された車輛に限りします。)