



Lenovoサービスご提供条件

注記:以下の諸条件をよくお読みください。このご提供条件（以下「本契約」とします）にご同意いただけない場合は、本契約に基づくサービスの利用や登録手続きは行わずに、30日以内に購入先に連絡して返金手続きを行ってください。ご購入日から30日以内にお客様が(1)本契約に定めるサービスの利用または登録を行うか、(2)本契約を拒否しない場合、本契約に同意したものとみなされます:

パート1- 全世界共通条項

パート2- 各国固有の条項

パート2の条件は、特定の国について定めのある場合にのみ、パート1の条件に取って代わる、または同条件を変更するものとします

パート1-全世界共通条項

契約当事会社:

本契約は、お客様と、お客様がサービスに加入された国に所在するLenovo関連会社との間で締結されます。加入した国でLenovoの関連会社が特定できない場合には、Lenovo側の契約当事会社はLenovo PC HK Ltd.となります。

1 本契約の範囲と基本条項

本契約はLenovo保証規定に加え、お客様の請求書または注文確認書に指定する製品に対する内蔵バッテリー交換サービス、ハードディスク返却不要サービス、テクニカルサポートプラス、年間保守サービスパック（以下総称して「Lenovo Service」といい、それぞれ以下「各サービス」とします）について、お客様とレノボ・ジャパン合同会社（以下「Lenovo」とします）が交わす完全な取決めとなります。本契約は、お客様とLenovoが以前に口頭または書面で交わしたLenovo Serviceに関する全ての事項に優先します。お客様からの一方的な依頼または書面通知による本契約の変更は無効とします。本契約で使用されている用語のうち定義されていないものは、保証規定にて示される意味を有します。保証規定はhttp://www.lenovo.com/warranty/llw_02で確認いただけます。本契約は日本において販売された製品および本サービスを対象として適用されます。本契約に記載あるサービスは各国で提供されていない場合があります。

2 Lenovo Serviceの適用対象外

本契約はサーバー、ストレージ、スマートフォン製品には適用対象外となります。

製品またはお客様の行為が以下の各号に定める事項に該当する場合は、Lenovo Serviceの適用対象外とします:

- (i) お客様の故意または重大な過失に起因する故障、損壊。お取扱い上の不注意、誤用、改造、付加、データ処理目的以外の使用に起因する故障、損壊または起動パスワード設定上のミス（パスワード忘れ等）による動作上の不具合
- (ii) 盗難、紛失、火災による焼失
- (iii) 記憶装置（ディスク、ハードディスク等）に記憶された内容およびデータ、ソフトウェアへの対応およびコンピューターウイルスに起因する故障、損傷
- (iv) 地震、噴火、津波、高潮等の災害に起因する故障、破損、損壊、および公害、煙害、異常電圧、電気的事故等に起因する故障、損壊もしくはLenovo所定外の設備環境または稼働環境における使用に起因する故障、損壊
- (v) Lenovoもしくは正規サービスプロバイダー（以下「認定プロバイダー」とします）以外により提供された修理サービスまたは変更に起因する故障、破損
- (vi) アクセサリー類（バッテリー、ケーブル、コネクタ、電池、外付けオプション）他社製オプション類への対応（但し6.2 C項に定める「内蔵バッテリー交換サービス」の対象となるバッテリーについてはこの限りではありません）

ません) または製品に接続しているLenovo指定以外の機器および消耗品類に起因する故障、損壊。本体、消耗品の自然消耗、摩耗、劣化、変色、変質、虫食い等による故障、損壊 (表示装置の輝度の自然劣化および焼き付きを含む)

(vii) マシントイプ (あるいはシリアル番号) もしくはパーツ番号またはそれらの記載されたラベルが変更または取り外された製品への対応

(viii) 各サービス購入時にすでに発生している故障、損壊および日本国外に設置されている一部製品への対応

3 登録とアクティベーション

各サービスはお客様によるLenovo保守登録完了によりご利用可能となります。ご購入日から30日以内に本契約に定めるサービスの利用または登録を行う必要があります。購入されたサービス、国によっては登録に加えアクティベーションが必要になる場合があります。サービスの詳細は6項をご確認ください。

4 Lenovo Service の利用

お客様が購入した国に所在する、Lenovo または認定プロバイダー、あるいは、Lenovo のビジネスパートナー (Lenovo のビジネスパートナーから購入した場合) にお問合せください。問題の切り分けおよび解決については、必ず所定の手順に従ってください。認定プロバイダーは、電話、電子メール、あるいはリモートアシスタンスを通して診断、解決を試みることがあります。詳細については、support.lenovo.com をご参照ください。

5 Lenovo Service の可用性

所定のレベルでLenovo Service をすべての地域でご利用いただけるとは限りません。Lenovo Service が利用可能であると示されていても、離島や遠隔地域、山間部、その他一部地域といった地理的な制限がある場合や訓練を受けた担当者が配置されていない場合など、Lenovo Service の提供ができないもしくは制限することがあります。逆に、Lenovo Service が利用不可であると示されている場合でも、お客様のご要望に対応できる場合もあります。

6 保守サービスの提供形態

サービスは、本契約書に記載またはお客様へ請求書に記載の内容で特定の製品に対してのみ提供されるものとします。

6.1 Lenovo Service 定義

A. お客様での取り替え可能部品-Customer Replaceable Unit (“CRU”)

CRU とは、サービスプロバイダーからお客様に発送され、お客様自身で交換いただく部品です。お客様がご自分で簡単に交換できる CRU は「セルフサービス CRU」と呼ばれており、取り付けはお客様の責任で行っていただきます。「オプションサービス CRU」は、取り付けに技術的スキルと工具が必要な CRU です。オプションサービスに加入されている場合は、認定プロバイダーがオプションサービス CRU またはセルフサービス CRU の取り付けを行う場合があります (日本ではオプションサービスは提供しておりません)。各 CRU およびその指定については、support.lenovo.com/partslookup をご覧いただくか、Lenovo の担当者までお問合せください。

B. 交換用部品-Field Replacement Units (“FRU”)

FRU は CRU ではない交換部品です。FRU はサービスエンジニアによる取り付けが必要です。

C. サービスエンジニアによる取り替え-Technician Installed CRUs (“TICRU”) (こちらのサービスは日本では提供しておりません)

CRU を用いて内部部品を交換することで問題が解決する場合には、TICRU が使用されます。サービスエンジニアがお客様の PC 設置場所に訪問して CRU の取り付けを行います。なお、CRU による外部部品の交換はお客様自身の責任で行うものとします。

D. オンサイトサービス

電話や CRU によっても製品の不具合が解決しない場合は、以下の受付実施要件に従い、Lenovo は該当製品をお客様の所在地で修理または交換します。このサービスは祝日を除く月曜日から金曜日のLenovo 営業時間内で利用可能です。お客様には、製品の分解と組み立てに適した作業場所をLenovo に提供いただきます。住居にてオンサイトサービスを提供する場合、サービスエンジニアの訪問中は成人の方が在宅いただく必要があります。修理内容によってはサービスセンターで行う必要があり、この場合、お客様は認定プロバイダーの送料負担にて、製品をサービスセンターに送付し、修理または交換した製品をお客様に返送します。オンサイトサービスは特定の国/地域で提供可能です。

E. オンサイトサービスの対応時間 (日本ではこの限りではありません)

- 営業時間: 9x5 とは、現地の祝祭日を除く通常の営業時間 (1日9時間、週5日) を指します。
- 24/7 時間: 24x7 とは、24時間年中無休営業を指します。

F. 8時間対応 (こちらのサービスは日本では提供しておりません)

8時間対応のサービスでは、電話によるトラブルシューティングが完了・記録されてから8時間以内に、CRUが配送されるか、もしくはお客様の設置場所にサービスエンジニアが到着します。この8時間は、お客様にお電話をいただいてから、お客様と担当者が問題を判別し、必要な対応計画を見極めるまでにかかる平均的な問題判別時間以外にかかる時間です。

G. 4時間対応（こちらのサービスは日本では提供していません）

4時間対応のサービスでは、電話によるトラブルシューティングが完了・記録されてから4時間以内に、CRUが配送されるか、もしくはお客様の設置場所にサービス技術員が到着します。この4時間対応は、お客様に電話をいただいてから、お客様と担当者が問題を判別し、必要な対応計画を見極めるまでにかかる平均的な問題判別時間以外にかかる時間です。

H. Lenovoの担当者および代理人

Lenovoの担当者および代理人とは、Lenovoの営業担当者、コンタクトセンタースタッフ、Lenovoの正規ビジネスパートナーまたは代理店を意味します。

6.2 サービス概要

A. 保守の延長について

各サービスに基づき、Lenovo保証規定に記載される製品の初期保証期間が延長される場合、当該延長期間は、Lenovo保証規定の保証期間開始日から起算されます。Lenovo Serviceは製品の初期保証期間中に購入される必要があり、製品の使用によって消耗する部品、例えばスタイラス、デジタイザーペンやバッテリーなどはLenovo Serviceの適用対象外となります。別途バッテリーの延長保証に加入されない限り、お客様のバッテリーの保証期間はLenovo保証に規定されている保証期間の終了時に保証が終了します。

B. バッテリー（CRU）延長保守（こちらのサービスは日本では提供していません）

バッテリー延長保守の保守期間は、バッテリーの基本保証の開始日から起算されます。ご利用のバッテリーの基本保証期間後の延長保守期間中にバッテリーに故障が認められた場合に、交換用バッテリーを1つ受け取る権利があります。CRUバッテリーとなりますので、交換用バッテリーはお客様宛に発送されます。このサービスは、バッテリーの基本保証期間中に加入いただく必要があります。

C. 内蔵バッテリー交換サービス

内蔵バッテリー交換サービスの保守期間は内蔵バッテリーの基本保証の開始日から起算されます。内蔵バッテリーの基本保証期間後の当該サービス期間中のバッテリー故障に対し、内蔵バッテリー交換を1回（個別のバッテリー毎に1回）受けることができます。内蔵バッテリーとなりますので、購入した各サービス内容により引き取りまたはオンサイトにて交換いたします。このサービスは内蔵バッテリーの基本保証期間が切れる前に購入いただく必要があります。

D. 保証のアップグレードについて

Lenovo保証のサービスタイプおよび対象となる延長保証サービスは、お客様が購入されたアップグレード保守に従って以下のサービスタイプにアップグレードされます。アップグレード保守を受けるには、製品が基本保証または延長保守の適用範囲でなければなりません。

D1. 引き取り修理サービス：電話やLenovoによるCRUによっても製品の不具合が解決しない場合は、Lenovoは該当製品をLenovo指定のサービスセンターで修理または交換します。当日16:00までにLenovoによる障害箇所の特定ができた場合、Lenovoは当日を受付基準とし、本サービスを提供します。この場合、お客様ご自身で製品を取り外してLenovoが提供する出荷箱に梱包していただき、宅配業者がこれを集荷してサービスセンターに配送します。送料はLenovoまたは認定プロバイダーが負担します。修理または交換した製品のお客様への返送についても同様です。なお、引き取り修理サービスは、天候、交通事情、および保守パーツの在庫状況などのやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。予めご了承ください。

D2. 持ち込みサービス（こちらのサービスは日本では提供していません）：電話またはCRUにより問題が解決しない場合に、お客様の責任と費用負担で、指定されたサービスセンターにて製品の修理または交換を受けることができます。修理または交換後の製品は、指定されたサービスセンターにてお受け取りください。所定の期間内に製品を受け取りしない場合、サービスセンターは製品を独自の裁量で処分でき、お客様に対して何ら責任を負いません。

D3. 優先修理サービス（引き取り修理）（こちらのサービスは日本では提供していません）：電話またはCRUにより問題が解決しない場合に、指定されたサービスセンターで優先修理または優先交換サービスを受けることができます。製品の接続を取り外し、梱包容器に入れて、指定されたサービスセンター宛に発送ください。配送料金はサービスプロバイダーが負担いたします。

D4. オンサイト修理サービス: 電話または CRU により問題が解決しない場合は、Lenovo は該当製品をお客様の所在地で修理または交換します。

D5. 翌々日オンサイト修理サービス - Second Business Day Response (“SBD”) (こちらのサービスは日本では提供していません) :

電話または CRU により問題が解決しない場合に、サービスエンジニアを 2 営業日以内にお客様の設置場所に派遣し、修理・交換作業を行います。このサービスは、祝日を除く月曜日から金曜日の通常の営業時間にご利用いただけます。コールセンターにて現地時間午後 4 時以降に受け付けたお電話は、サービスエンジニアの派遣にもう 1 日必要となります。

D6. オンサイト修理サービス- 翌営業日オンサイト修理サービス- Next Business Day Response (“NBD”):

電話や CRU によっても製品の不具合が解決しない場合は、以下の受付実施要件に従い、Lenovo は該当製品をお客様の所在地で修理または交換します。お客様には、製品の分解と組み立てに適した作業場所を Lenovo に提供いただきます。修理内容によってはサービスセンターで行う必要があり、この場合、お客様は認定プロバイダーの送料負担にて、製品をサービスセンターに送付し、修理または交換した製品をお客様に返送します。サービスエンジニアのお客様訪問予定時間については、オンサイト担当部署よりお客様に電話連絡を行います。その際にお客様とオンサイト担当部署の間で訪問予定時間が決定されるものとします。なお、サービスエンジニアおよび保守パーツは、天候、交通事情、および保守パーツの在庫状況等のやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。予めご了承ください。サービスエンジニアが保守パーツ交換を行ってもなお製品の不具合が改善しなかった場合、再度ご訪問の上、製品の修理を行う場合がございます。

<サービス受付時間> 月曜日～日曜日 (但し、Lenovo 月次指定休業日および、12/30～1/3 を除く) 9:00-18:00

***** 当日 16:00 (一部地域を除く) までに Lenovo による障害箇所の特定ができた場合、Lenovo は当日を受付基準日とし本サービスを提供します。

<サービス実施時間> 月曜日～金曜日 (日本は土、日、祝日および Lenovo 非営業日、12/30～1/3 を除く) 9:00-17:00

D7. 8 時間対応オンサイト修理サービス- 8-hour Response (24x7) (こちらのサービスは日本では提供していません) :

電話で問題が解決しない場合、お客様の設置場所で修理・交換作業を行います。電話による問題判別の後、本契約の対応時間に関する条項の記載に従って、サービスエンジニアが 8 時間以内にお客様の設置場所に派遣されます。このサービスは、24 時間年中無休でご利用いただけます。サービスエンジニアを派遣するために、まずは電話による問題判別の手順に従ってください。なお、このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合もございます。このサービスを受けるには、このサービスおよびお客様の製品の設置場所をアクティベートしてください。製品の設置場所が変更になった場合は、設置場所のアクティベーションを更新する必要があります。設置場所のアクティベーションに関する詳細は、www.lenovo.com/activation をご参照ください。このサービスは、設置場所のアクティベーション後、最長で三十 (30) 日間ご利用いただけません。

D8. 4時間オンサイト修理サービス - 4-hour Response (Business Hours) (こちらのサービスは日本では提供していません) :

電話で問題が解決しない場合、本契約の対応時間に関する条項の記載に従って、4時間以内にお客様の設置場所にて訪問修理を行います。電話による問題判別の後、サービスエンジニアがお客様の設置場所に派遣されます。サービスエンジニアを派遣するために、まずは電話による問題判別の手順に従ってください。このサービスは、祝日を除く月曜日から金曜日の通常の営業時間にご利用いただけます。なお、このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合もございます。また、このサービスを受けるには、このサービスおよびお客様の製品の設置場所をアクティベートしてください。製品の設置場所が変更になった場合は、設置場所のアクティベーションを更新する必要があります。設置場所のアクティベーションに関する詳細は、www.lenovo.com/activation をご参照ください。このサービスは、設置場所のアクティベーション後、最長で三十 (30) 日間ご利用いただけません。

D9. オンサイト修理サービス - 4-hour Response (24x7) (こちらのサービスは日本では提供していません) :

電話で問題が解決しない場合、お客様の設置場所にて訪問修理を行います。電話による問題判別の後、サービスエンジニアが 4 時間以内にお客様の設置場所に派遣されます。このサービスは 24 時間年中無休でご利用いただけます。サービスエンジニアを派遣するために、まずは電話による問題判別の手順に従ってください。なお、このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合もございます。このサービスを受けるには、このサービスおよびお客様の製品の設置場所をアクティベートしてください。製品の設置場所が変更になった場合は、設置場所のアクティベーションを更新する必要があります。設置場所のアクティベーションに関する詳細は、www.lenovo.com/activation をご参照ください。

D10. IWS ハードウェア国際保証サービス (International Warranty Service Upgrade) :

IWS ハードウェア国際保証サービス（以下「IWS」といいます）は、お客様が製品を購入された国以外でも対象国であればサービスを受けることができるサービスです。サービスの提供内容は、購入されているサービス内容に近いものを提供いたしますが持ち込み国によりサービス内容が異なるため、購入された国のサービスと同様のサービスをご提供できない場合もあります。サービス手順は国によって異なり、サービスや部品によっては提供できない国もあります。また、持ち込み国によっては、IWS 提供時に、購入証明や輸入証明など、追加書類が必要になる場合があります。ご使用の機種に対応した特定の国におけるサービス提供能力については、<http://support.lenovo.com>の「安全、保証およびセットアップガイド」に記載されています。詳細については、Lenovo またはご購入先にお問い合わせください。

6.3 その他のサービス

A. サービスエンジニア CRU 部品取り付けサービス（こちらのサービスは日本では提供していません）

TICRU は CRU 部品を使用して内蔵部品を交換するサービスです。サービスエンジニアを派遣してオンサイトで CRU 部品を取り付けます。外部 CRU 部品の取り付けはお客様ご自身の責任で行っていただきます。

B. ハードディスク返却不要サービス - Keep Your Drive(“KYD”)

KYD は、Lenovo 保守規定に従って交換される製品で不具合のあるハードドライブおよび新たに製品に取り付ける交換用ハードドライブに適用され、各ハードドライブのお客様保有を可能とするものです。お客様には保持する各ハードドライブのシリアル番号を Lenovo に提示していただく場合があります。このサービスは、一部製品およびお客様が購入していない製品に対しては適用されません。また、お客様が保持する各ハードドライブ内の全データの保護および適切なハードドライブの処分はお客様の費用と責任となります。

なお、お客様は、貸与品・賃貸品として Lenovo が提供するハードドライブを保持することはできず、当該貸与期間または賃貸期間終了により Lenovo にかかるハードドライブを返還する前に、お客様の費用と責任にて全データを消去するものとします。ハードドライブにはハードディスクドライブ及びソリッドステートドライブ(SSD)などが含まれます。

C. アクシデント・ダメージ・プロテクション - Accidental Damage Protection(“ADP”)とアクシデント・ダメージ・プロテクション・ワン - Accidental Damage Protection One(“ADP ONE”)

C1. アクシデント・ダメージ・プロテクション - Accidental Damage Protection(“ADP”)

Lenovo の定める通常の動作および取り扱い条件のもとで以下の各号の事由により製品の機能性に影響する動作上または構造上の不具合が発生した場合、Lenovo はその裁量により該当する製品に本契約に基づく修理または交換サービスをお客様に提供します。

(i) キーボードへの液体こぼし

(ii) 故意ではない本体の衝突または落下。但し 15 フィートあるいは 5 メーター以上から落下した場合に限る（日本はこの限りではありません）

(iii) 製品の回路に損傷を与える異常電力または一体型画面の障害については、損害が故意によるものではなく事故による場合に限り Lenovo の裁量にて製品を修理あるいは交換します。ADP の対象となるのは製品の購入時に製品に取り付けられていた部品のみです（例えばこれには内部 CPU、内蔵ハードディスクドライブ、内蔵光学ドライブ、キーボード、内蔵ポインティングデバイスなど）

C2. アクシデント・ダメージ・プロテクション・ワン - Accidental Damage Protection One(“ADP ONE”)

ADP ONE は、特定の Lenovo 製品で購入可能な ADP の限定バージョンです。ADP ONE では、ADP に関する前述 (C.1) のすべての条項が次の制限に従うことを条件として適用されます。お客様は、購入したポリシー条項の範囲内で事故による損傷の修理を 1 回に限り、Lenovo 製品が ADP ONE に基づいて修理または交換されると、ADP ONE の保証期間が終了します。このような代替製品は、新品または同じ製品ではない場合があります。ただし、機能的には同等です。ADP ONE サービスは、ADP ONE を購入した国または地域でのみ利用できます。

C3. ADP および ADP ONE は以下を対象としません:

製品またはお客様の行為が以下の各号に定める事由に該当する場合は、ADP および ADP ONE の適用対象外となります。

- a. CRU バッテリー、電球、メモリーディスク、ワイヤー、AC アダプター、キャリーケース、スタイラスペン、デジタルタイザーペン、ドッキングステーション、ポートレプリケーション、外付けキーボード、プリンター スキャナー、外付けドライブ、ソフトウェア（プリロードまたは別途購入したもの）、テープ、CDs、DVDs、フィルムまたはその他メディア、外付けのモデム、外付けスピーカー、モニター、外付けマウスまたはその他の入力/出力デバイス、プロジェクターなどの外付けオプション品、消耗品など交換または消費用途に製造された部品
- b. ADP および ADP ONE 購入時点で、既に障害が発生している場合または既に修理依頼もしくは修理提供を受けている場合。購入時に内蔵あるいは付属されていない部品。Lenovo が販売したものであっても他社製品である製品（Lenovo のロゴのない製品）。Lenovo あるいは正規販売代理店で購入しなかった製品。認定プロバイダー以外による不適切なメンテナンスが行われた製品。
- c. 製品の通常の損耗
- d. 異常電圧、電氣的事故に起因する故障、損壊、損傷

- e. 表面の損傷(製品の機能性や構造上の完全性に影響しないひっかき傷、へこみ、ひび割れなど)
 - i. 乱暴な扱い、誤用、不正な変更、不適切な物理/動作環境での使用、既存部品の取り外し、製品の改造、またはIDラベルの改ざん
 - ii. 本契約の対象に含まれない製品によって生じたか、生物災害もしくは人間または動物の体液等によって生じた損傷
 - iii. パート2-各国固有の条項にあるサポート範囲の追加項の(iv)の記載事由以外の震災、噴火、洪水、津波、高潮等の不可抗力または戦争、テロ

ADPおよびADP ONEの購入期間: ADPまたはADP ONEは製品と一緒に購入するか、製品購入日より90日以内に購入する必要があります。

ADPおよびADP ONEの有効期間: 本サービスの有効期間は、お客様による保守登録後、Lenovoよりお客様に通知されず。通知が無い場合は製品の出荷日より有効期間が開始されます。お客様の製品が本契約に基づいて交換された場合、保証期間は直ちに終了します。

ADPおよびADP ONEの待機時間: ADPおよびADP ONEを購入された場合、ADPおよびADP ONEの登録日から30日間は本サービスに対する権利を行使できない場合があります。製品の購入後にADPおよびADP ONEに登録される場合は、Lenovoは本サービスの提供に先立ってお客様の製品を検査する権利を有します。

D. 優先テクニカルサポート - Priority Technical Support (こちらのサービスは日本では提供していません)

優先テクニカルサポートは、上級レベルのサービスエンジニアに年中無休でお問い合わせいただけます。技術員サービスエンジニアにお問合せいただく場合は、サービスエンジニアが指示する問題判別の手順に従ってください。サービスエンジニアは電話で問題の診断および解決に試みますが、その際、お客様にソフトウェアをダウンロードし、インストールするようお願いする場合があります。Lenovo 保証の対象範囲の問題が電話で解決できない場合、適用される保証サービスに従って技術員は修理サービスを手配します。

D1. 優先テクニカルサポートでの Lenovo あるいはサードパーティのソフトウェアサポートについて (こちらのサービスは日本では提供していません)

Lenovo は、コアソフトウェア (Lenovo および他社製ソフトウェア) のインストールおよび基本的な使用上の問題に対して、直接電話によるサポートを提供します。お客様の製品のパフォーマンスが他社製ソフトウェアのアプリケーション (Lenovo と他社製ソフトウェアプロバイダーの間での提携リストに含まれるアプリケーション) に関連していると Lenovo が判断した場合には、Lenovo はソフトウェア会社に連絡を取り、お客様の代わりにサービス依頼を行います。Lenovo は、他社製ソフトウェアあるいは一切のソフトウェア会社の行為、もしくは不作為に対して何ら責任を負いません。必要なライセンス、サポート契約およびソフトウェア会社からの資格を有する場合のみこのサービスの利用が可能です。このサービスは、お客様と Lenovo のソフトウェアライセンス契約の条件に従い利用可能です。

E. プレミア サポート

Lenovo は以下に定める技術支援等の提供を行います:

E1. 国内のプレミアコールセンターによるサポート:

- a. リモートによるトラブルシューティングおよび診断支援 (お客様のシステムまたは製品にセキュアなインターネット接続を介して接続する可能性も含まれます);
- b. Lenovo が OEM としてサポートしているソフトウェアのサポート (システムのみ適用);
- c. リフレッシュレート、モニター設定、マルチモニターの相互運用性、プロジェクターや TV への接続、一般的なソフトウェア、デバイス・ドライバー、ゲーム、アプリケーション設定、CAD デザインソフトウェアのコンフィグレーションサポート (モニターのみ適用)
- d. お客様の修理インシデントを追跡する。調査の進捗情報の共有および終了までの管理;
- e. 製品のシリアル番号およびサービス資格の確認;
- f. お客様の問題が保証インシデントであるかどうかの判別、およびその保証インシデントが解決できるかどうかの判別を Lenovo の裁量で行う;
- g. 翌営業日オンサイトサービス (システムのみ適用)
- h. 翌営業日交換サービス (モニターのみ適用)

E2. テクニカルアカウントマネージャー—Technical Account Manager (“TAM”):

- a. お客様の修理インシデントを追跡。調査の進捗情報の共有および終了までのエンドツーエンドのケース管理;
- b. エスカレーション管理および保証インシデント管理における単一窓口;
- c. 必要に応じて翌営業日オンサイト修理サービス (NBD) の手配 (システムのみ適用);
- d. ネットワーク接続リクエストの事前サポート (システムのみ適用);
- e. 必要に応じて、翌営業日交換サービスのコーディネーションと手配 (モニターのみ適用);
- f. Lenovo のサポートフォーラムにてオンラインによるサポート

E3. リモートによる問題解決：

プレミアコールセンターのトラブルシューティング完了後、Lenovo が必要と判断した場合にリモートで修理インシデントに対応し解決を試みます。

E4. 部品の優先出荷：

お客様の修理インシデントに対応するための部品を優先的に割り当てます。

E5. OEM ソフトウェアのサポート：

OEM サポートソフトウェアのサポートは、以下に準じて OEM と共同で行うサポートが含まれます：

- a. OEM サポートソフトウェアに関連し、OS などのセットアップサポートの提供（注記：セットアップサポートに含まれるのは OEM サポートソフトウェアのみです。つまり、基本的な質問または手順に関する質問、機能の定義に関する質問、OEM で利用可能な修正またはパッチの支援および実装のみです）；
- b. 単一窓口である Lenovo の TAM とお客様との円滑なコミュニケーション；
- c. お客様の問題が特定され、OEM にエスカレーションされるまで TAM は OEM と連絡をとり、お客様の問題を確認します。その後も TAM は問題の進捗状況を確認し、提案された解決策を含む最新の状況をお客様に連絡します；
- d. サービスを受ける前には必要なライセンスの取得および OEM とのサポート契約が必要です；
- e. Lenovo は OEM のソフトウェア、製品、サービスのパフォーマンスに対して一切の責任あるいは義務を負いません；
- f. Lenovo は問題解決を保証しません；
- g. OEM から解決策が提供されない場合があります。解決策が提供できない場合あるいはお客様がその解決策を承服できない場合でも、お客様に対して OEM と共同サポートを提供する、という Lenovo の義務は果たされたものとします；
- h. お客様は OEM サポートソフトウェアに関係する必要なライセンスおよびサポート契約をあらかじめ持っている必要があります；
- i. お客様は support.lenovo.com を通じて、Lenovo 製品および OEM ソフトウェアのサポートに必要な条件となる最新で最小限の情報を維持する必要があります；

F. スマートオフィスサービス

Lenovo は Lenovo ブランドの Think Smart Hub 500、Think Smart Hub 700 及びその後継のスマートオフィス製品（“スマートオフィス製品”）について、以下のリモート及びオンサイトのスマートオフィスサービス（“スマートオフィスサービス”）を提供します。スマートオフィスサービスは、スマートオフィス製品についてのみ、また請求書または注文書に記載された国でのみ利用可能です。スマートオフィスサービスを受けるために、お客様はスマートオフィス製品の購入日から 30 日以内に、本契約記載の登録／権利付与プロセスを行う必要があります。お客様は、お客様が選択したスマートオフィスサービスを完了させるためには、必要に応じ、お客様のサイト及びネットワークへのアクセス、並びに担当者への連絡先をご提供いただく必要があります。また、お客様は Lenovo がスマートオフィスサービスを開始する前に、Lenovo にスマートオフィスサービスの詳細について確認書を提出する必要があります。Lenovo とお客様との間で事前に別途の合意がなされない限り、スマートオフィスサービスは、休日を除く月曜日から金曜日までの通常の営業時間内のみ利用できるものとします。

F1. 評価サービス：

Lenovo は遠隔でお客様の動作環境がスマートオフィス製品をサポートしているか評価します。Lenovo は評価サービスの一環として評価レポートをお客様に提供します。お客様は、www.lenovo.com/registration にて、評価サービスの開始前に登録プロセスを完了する必要があります。

F2. デプロイサービス：

Lenovo はリモートでお客様の動作環境へのスマートオフィス製品のインストールについて、設定、インテグレーション及び検証を行います。Lenovo はバックエンドのサーバーやサービス、その他スマートオフィス製品のサポートに必要なインフラ要件をインストールするものではありません。お客様はお客様の動作環境におけるスマートオフィス製品の機能の確保に責任を負います。Lenovo はお客様の動作環境におけるスマートオフィス製品のインテグレーションに問題がある場合は、解決策をアドバイスします。お客様は、www.lenovo.com/registration にて、デプロイサービスの開始前に登録プロセスを完了する必要があります。

F3. トレーニングサービス：

Lenovo は、お客様が(i)スマートオフィス製品の機能及び操作方法、(ii)お客様の動作環境がスマートオフィス製品をサポートしているか否かの評価方法、(iii)お客様の動作環境におけるスマートオフィス製品のデプロイ、及び(iv)スマートオフィス製品の一般的なメンテナンスや問題のトラブルシューティングについて、理解することの手助けとして、リモートにて一般的なトレーニングを行い、書類を提供します。お客様は、www.lenovo.com/registration にて、トレーニングサービスの開始前に登録プロセスを完了する必要があります。

F4. メンテナンスサービス :

Lenovo は、スマートオフィス製品をお客様の動作環境にインストールしたお客様に対し、メンテナンスサービスの期間を通じて、スマートオフィス製品が適切に作動するよう、継続的なテクニカルサポート、問題判別及び推奨される解決方法をリモートで提供します。Lenovo はお客様のソフトウェア関連の問題の特定をアシストし、推奨されるソフトウェアのアップグレードのガイダンスや、他の製品のスマートオフィス製品との相互運用性やインテグレーションのガイダンスを提供します。メンテナンスサービスの有効期間は購入日から1年間です。お客様は、www.lenovo.com/registration にて、メンテナンスサービスの開始前に登録プロセスを完了する必要があります。

F5. フル・オンサイトサービス :

Lenovo は、コンフィギュレーション、インテグレーション、カスタマイズ、最適化、お客様の動作環境へのスマートオフィス製品のインストールの検証（お客様の動作環境でスマートオフィス製品がセットアップされ、適切に作動することを確保することを目的とした、トラブルシューティングやインストールに関する問題解決を含む）を含む、スマートオフィス製品のデプロイサービスをオンサイトで提供します。Lenovo とお客様の間で事前に別途の合意がなされない限り、フル・オンサイトサービスは、お客様の物理的所在地1か所においてのみ提供されるものとします。お客様は、お客様の施設やネットワークインフラへのアクセスを提供し、サービスを促進するために適切な担当者を選任し、サービスに適切な作業スペースを提供しなければなりません。Lenovo はお客様の設備の変更（お客様の施設におけるケーブル、移動式家具、パーティションや壁の移動や解体を含みますが、これらに限られません）について、責任を負いません。お客様は、www.lenovo.com/registration にて、フル・オンサイトサービスの開始前に登録プロセスを完了する必要があります。

G. インターナショナル保守-International Service Entitlement (“ISE”)

G1. インターナショナル保守-内蔵バッテリー交換サービスとハードディスク返却不要サービス用

このサービスは、Lenovo 製品を持って国外へ旅行される、あるいは転居されるお客様が内蔵バッテリー交換サービスやハードディスク返却不要サービス (KYD) を製品購入国以外でもサービスを受けることができるものです (Lenovo が KYD を販売している地域のみ)。ISE のサービス期間は、Lenovo あるいは正規代理店より購入されたそのサービスの保守期間に基づきます。ISE は、内蔵バッテリー交換サービスおよびハードディスク返却不要サービスに追加する形で購入いただく必要があり、サービス内容の組み合わせに対して1回だけご購入いただくものです。すべての国ですべての製品に対するサービスをサポートしているとは限りません。

G2. インターナショナル保守-アクシデント・ダメージ・プロテクション用

このサービスは、Lenovo 製品を持って国外へ旅行される、あるいは転居されるお客様がアクシデント・ダメージ・プロテクション (ADP) を製品購入国以外でもサービスを受けることができるものです (Lenovo が ADP を販売している地域のみ)。本サービス期間は、Lenovo あるいは正規代理店より購入されたそのサービスの保守期間に基づきます。このサービスは、アクシデント・ダメージ・プロテクションサービスに追加する形で購入いただく必要があり、サービス内容の組み合わせに対して1回だけご購入いただくものです。すべての国ですべての製品に対するサービスをサポートしているとは限りません。ISE は ADP ONE では使用できません。

H. サービス・エンゲージメント・マネージャー (“SEM”)

SEM は、ポジティブなサービス体験及び顧客満足を実現するために、お客様のアドボケートとして活動します。SEM は、各自の担当に従って、以下の役割を果たします。

- Lenovo のあらゆる製品及びサービスの提供に関する問題について、世界共通の単一の連絡窓口を提供します。
- 提供された Lenovo のサービスを定期的にモニタリングし、解決策を提示するまでエンドツーエンドのケース管理を行います。
- 保証に関連するあらゆるインシデントのエスカレーション管理を行います。SEM はお客様に情報を提供し、解決まで Lenovo の内部チーム及び外部チームの双方と共に、アクションプランを調整します。
- 提供サービスを管理するメトリクスに関する通常のレポートを行い、解決策を提示します。この例としては、タイプ別インシデント (CCI、引き取り修理、CRU、オンサイト)、初回で修理完了するパーセンテージ (%)、保証クレームの数量、システム部分交換の詳細等が含まれます。SEM とお客様が合意した場合には、カスタムレポートも提供されます。最低頻度は四半期ごとです。
- 対面またはリモートで、アカウントの完全な Lenovo の PC のインストールベースに関するサービスのパフォーマンスの詳細をレビューする、通常のカスタマーエンゲージメントを行います。この例としては、サービスレポート、トレンド分析、蔓延する技術的問題に対するプロセス改善のほか、サービスの営業担当者と協同して将来の提供サービスを推奨することを含みます。

7 Lenovo ビジネスパートナー

Lenovo は、Lenovo Serviceの一部を宣伝、マーケティングおよびサポートするためにサプライヤーまたはビジネスパートナーと契約する場合がありますが、ビジネスパートナーはLenovoに属さない独立主体です。Lenovoはビジネスパートナー

の行動もしくは発言、ビジネスパートナーがお客様に対して負う義務、またはビジネスパートナーがその契約の下でお客様に提供する製品やサービスに対して何らの責任を負いません。お客様がビジネスパートナーのサービスに申し込みされる場合、ビジネスパートナーがサービス料金および条件を決定します。

8 お支払い

本サービスの提供にあたっては、Lenovoが事前に本サービス料金を受領している必要があります。クレジットカード払い、デビットカード払い（日本ではデビットカード払いは扱っておりません）と銀行振り込みの場合を除き、請求書を発行いたします。請求書に記載ある支払日までにお支払ください。かかる税金はお客様負担となります。各サービスが登録されていない場合、購入の証明を提出いただく必要があります。なお、各サービス料金の返金は致しかねますので予めご了承ください。

9 Lenovo 返品/ キャンセルポリシー

各サービスが使用または登録されていない限り、購入日より30日以内に各サービスをキャンセルいただくことができます。払い戻しの対象となるためには、購入日より30日以内にLenovoまたは販売者（代理店やビジネスパートナーなど）に書面にてご依頼いただく必要があります。その際に各サービス購入時の請求書の写しがキャンセル依頼に添付されていなければなりません。

10 サービスの終了

Lenovoは、Lenovo Serviceの一部または全部を終了させることができます。その際にはLenovoよりお客様に1か月以上前に通知いたします。お客様が全額支払われたサービスでLenovoが提供期間を残してサービスを取り消す場合には、該当サービス分の日割額をLenovoより返金いたします。ビジネスパートナーから購入されたLenovo Serviceに関しては、ビジネスパートナーにお問合せください。

11 サービスの保証

Lenovoは、合理的な注意と知見を用いてLenovo Serviceを実施することを保証します。Lenovo Serviceが実施できない場合、随時ご連絡いたします。この保証はLenovoからお客様に対する唯一の保証であり、有用性、正確性、商品性または特定目的への適合性、いかなる権利も侵害しないこと等を保証するものではなく、明示的か暗示的かを問わず他のあらゆる保証または条件に代わりLenovoおよびお客様間に適用されるものとしします。すべてのソフトウェア、サードパーティの製品はいかなる種類の保証も条件もありません。サードパーティの製品はサードパーティの保証がついている場合があります。

Lenovoは、Lenovo Service提供により製品の稼働が中断されないこと、製品不具合が修復されることを約束するものではありません。

12 責任の制限

法令に別段の定めのある場合を除き、お客様がLenovoに損害賠償その他救済を求める全ての場合において、Lenovo、Lenovoの関連会社、サプライヤー、請負業者、リセラー、または認定プロバイダーは、予見の有無を問わず、契約、保証、過失、厳格責任、その他の責任理論に基づいているかどうかに関係なく、お客様に対し以下の各号に基づく一切の責任を負わないものとしします。

- a. 第三者からの損害賠償請求
- b. データの喪失、損傷、または開示
- c. 利益、事業収入、営業権等の喪失、または期待される節約を含むがこれらに限定されない特別な、偶発的、懲罰的、間接的、または結果的損害

また、いかなる場合においても、Lenovo、Lenovoの関連会社、サプライヤー、請負業者、リセラー、または認定プロバイダーがお客様に負う総責任額は、お客様に実際に発生した直接的かつ通常の損害に対する、損害発生の原因となった製品の購入代金を超えないものとしします。なお、本契約において「関連会社」とは、Lenovoを支配する、または支配される、もしくは共通の支配下にある事業体を意味します。なお、上記の制限は、法律上Lenovoが責任を負うa)対人賠償（死亡を含む）とb)物的財産またはc)有形動産の損害賠償には適用されません。

地域によって偶発的または派生的損害の制限または免責を法令により認めていない場合、上述の制限または免責について該当するお客様には適用されません。

13 総則

- A. Lenovoは、Lenovo Serviceの全部またはその一部をLenovoが選択するビジネスパートナー等に委託する権利を有します。
- B. お客様よりLenovoに製品障害のご連絡をいただいた際、障害箇所特定のために必要となる作業をLenovoの指示に基づきお客様に実施していただきます。Lenovo Service実施の判断はLenovoが行います。製品または部品の交換を伴う場合、お客様はLenovoが指定する認定プロバイダーの指示に従って、当該製品または部品をLenovoに返却しなければなりません。返却された製品またはその部品はLenovoの所有となります。お客様は当該交換を妨げる担保権等

の制約が当該製品または部品に存在しないことを保証します。新しく交換した製品または部品はお客様の所有物となります。

- C. 改造していない Lenovo の製品および部品のみが交換の対象となります。Lenovo から提供される代替の製品または部品は、新品とは限りませんが、正常に機能し、交換前の製品または部品と少なくとも同等の機能性を備えている製品または部品と交換される場合があります。法律によって許容される範囲を除いては、交換製品または部品は元の製品に付帯する保証期間の残期間が適応されるものとします。
- D. 修理される製品がお客様の生成したデータを保持する機能がある場合、製品の修理によりデータ喪失が生じる場合があります。本提供条件に基づいて行う修理の過程で Lenovo がアクセスする製品または部品上のデータや情報の喪失については、いかなる場合においても Lenovo は責任を負いません。
- E. Lenovo Service を適用する範囲において、お客様および Lenovo はそれぞれの人員や体制の統制、指示、管理および補償の責任を負います。
- F. Lenovo およびお客様は、電子的手段により相手方と通信することができ、かかる通信は、適用法で認められる範囲で書面と見なされます。電子文書に含まれる ID コードは、送信者の識別情報と文書の真証性を十分に検証できるものでなくてはなりません。
- G. お客様および Lenovo は、自由に他社と Lenovo Service 同様の契約を締結することができます。
- H. 本契約に定める場合を除き、Lenovo はお客様に他のライセンスや権利（特許に基づくライセンスや権利を含む）について、当社とお客様が相手方に付与することはありません。
- I. お客様は、Lenovo の書面による同意を得ることなく各サービスを第三者に譲渡または転売しないものとします。
- J. お客様が必要なサービスの選択はお客様の責任において行うものとし、そのサービス利用により得られる結果はお客様の責任となります。
- K. Lenovo およびお客様は、適用法令に特に定められていない限り、原因となる行為の発生後 2 年を過ぎてから、本契約または Lenovo Service に起因若しくは関係する訴訟を提起しないものとします。
- L. お客様および Lenovo のいずれも、やむを得ない原因による義務の不履行には責任を負いません。
- M. Lenovo およびお客様は、各自の商標や商品名、その他の記号を、相手方が書面による事前の許可なく販促や出版に使用する権利を付与しません。
- N. 本契約のいずれかの規定が履行不可能または無効とみなされる場合でもそれ以外の条項は引き続き有効とします。
- O. Lenovo Service はお客様による Lenovo 保守登録完了によりご利用可能となります。
- P. Lenovo とお客様との間で交換される情報は、お客様が電話や電子的手段を通じて開示する情報も含めて、機密情報または専有情報とはみなされません。Lenovo および Lenovo の関連会社は、お客様の取引を処理および履行するために、氏名、電話番号、住所、メールアドレスを含む、お客様の取引に関する情報および契約情報を処理、保存、および使用することができます。また、製品のリコール、安全上の問題、またはサービスの実施について通知するために、Lenovo または Lenovo 関連会社がお客様に連絡する場合があります。適用法令の範囲において、Lenovo は、Lenovo 製品または Lenovo Service に関するお客様の満足度調査のため、または、他の製品やサービスの情報をお客様に提供するために、かかる情報を使用することができます。お客様は、Lenovo から配信されるこれらの通信の受信を随時拒否できます。前出の目的を果たすうえで、Lenovo および Lenovo の関連会社は、該当する事業を行っている国にお客様の情報を移転すること、Lenovo の業務委託先の事業体にお客様の情報を提供すること、また、法律上要求された場合にお客様の情報を開示することができます。但し、Lenovo および Lenovo の関連会社は、お客様が提供した個人情報をお客様の同意なく、第三者独自のダイレクト・マーケティングのために第三者に販売もしくは譲渡いたしません。
- Q. Lenovo およびお客様は、本契約に適用される各種法令を遵守するものとします。
- R. Lenovo およびお客様は、本契約をその一部か全部かにかかわらず、相手方の書面による事前の同意なく譲渡する、または譲渡しようとすることはできません。但し、かかる同意は不合理に留保されないものとします。Lenovo またはお客様のいずれかが合併・買収によって関連会社や後継組織に本契約を譲渡する場合、相手方の同意は必要ありません。Lenovo は、本契約に基づき支払いを受ける権利を、お客様の同意なく譲渡することができます。
- S. 本契約の終了後もその性質上存続する義務および権利は、かかる義務の履行または権利の行使が完了する日まで有効に存続し、Lenovo またはお客様それぞれの後継者や譲受人にも適用されます。
- T. Lenovo とお客様は、本契約に基づくかまたは関連する各々の権利、責務、および義務を決定、解釈、および施行するにあたり、日本法を適用することに同意します。Lenovo とお客様は本契約において、本契約に起因または関連するあらゆる訴訟において陪審審理を受ける権利を放棄します。国際物品売買契約に関する国連条約は適用されないものとします。

14 適用範囲と準拠

お客様および Lenovo の権利、責務、義務はサービスおよび製品を購入した国でのみ有効ですが、すべてのライセンスはその条件に従い他国でも有効となります。特に明記されていない限り、本サービスは本サービスを購入された国の法律に準拠します。

パート 2 -各国固有の条項

付属文書 - アジア太平洋地域(APAC)

条項 I. プライオリティコミットサービスを第 6.3 項に追加

I. プライオリティコミットサービス - Priority Commit

Lenovo は、プライオリティコミットコンタクトセンターへのアクセスを提供します。（営業時間は地域/国によって異なります）

Lenovo は、プライオリティコミットコンタクトセンターがお客様のお電話にすぐ対応できるよう商取引上合理的な努力をします。

11. プライオリティコミットコンタクトセンターは以下を円滑に進める支援を提供します：

- a. リモートトラブルシューティングおよび診断支援（お客様のシステムまたは製品にセキュアなインターネット接続を介して接続する可能性も含む）；
- b. Lenovo がプリインストールしたアプリケーションのソフトウェアサポート；
- c. お客様の修理インシデントを追跡、進捗および終了するためのケース管理に関する情報；
- d. お客様の製品シリアル番号の検証；
- e. お客様の問題が保証インシデントであるかどうかの判別；
- f. Lenovo 裁量での保証インシデントが解決できるかの判別；
- g. SBD/NBD オンサイト修理対応
- h. リモートサービス；

12. 保証インシデントの解決 - プライオリティコミットサービスにおける SBD/NBD オンサイト修理対応

プライオリティコミットコンタクトセンターでトラブルシューティングが完了後、Lenovo が必要と判断した場合には Lenovo は保証インシデントに対応するために、NBD/SBD オンサイト修理サービスをお客様の登録された設置場所に提供いたします。

SBD オンサイト作業：公共交通機関を用いて到達可能な遠隔地（離島などを除く）、または Lenovo が承認する他の地域でご利用いただけます。プライオリティコミットコンタクトセンターによる電話でのトラブルシューティングが午後 2 時（ご登録いただいている設置場所の現地時間）までに完了していれば、サービスエンジニアがお客様の設置場所に同営業日に訪問いたします。このサービスは、祝日を除く月曜日から金曜日の通常の営業時間にご利用いただけます。サービスセンターで現地時間午後 2 時以降に受け付けたお電話は、サービスエンジニアの派遣は翌営業日となります。このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合があります。製品の分解および組み立てのために、適切な作業エリアを確保していただく必要があります。ご自宅にお伺いして行うサービスについては、サービスエンジニアの訪問中、必ず成人の方が立ち会うようにしてください。サービスセンターにて修理を完了させる場合もあります。その場合、サービスプロバイダーは、製品をサービスセンターに送付し、修理した製品または部品は返却します（かかる送料はサービスプロバイダーが負担します）。

NBD オンサイト修理：公共交通機関を用いて到達可能な遠隔地（離島などを除きます）、または Lenovo が承認する他の地域でご利用いただけます。プライオリティコミットコンタクトセンターによる電話でのトラブルシューティングが午後 3 時（ご登録いただいている設置場所の現地時間）までに完了していれば、サービスエンジニアがお客様の設置場所に翌営業日に訪問いたします。このサービスは、祝日を除く月曜日から金曜日の通常の営業時間にご利用いただけます。サービスセンターで現地時間午後 3 時以降に受け付けたお電話は、サービスエンジニアの派遣は翌々営業日となります。このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合があります。製品の分解および組み立てのために、適切な作業エリアを確保していただく必要があります。ご自宅にお伺いして行うサービスについては、サービスエンジニアの訪問中、必ず成人の方が立ち会うようにしてください。サービスセンターにて修理を完了させる場合もあります。その場合、サービスプロバイダーは、製品をサービスセンターに送付し、修理した製品または部品は返却します（かかる送料はサービスプロバイダーが負担します）。

- a. ご利用いただけるのは Lenovo 製品の一部モデルのみです；
- b. 土日・祝日を除く月曜日～金曜日の午前 9 時～午後 6 時（ご登録いただいている設置場所の現地時間）の間にご利用いただけます。サービスエンジニア派遣時間は、ご登録いただいた設置場所によって異なります。また、Lenovo がお客様にお送りする派遣時間は、お客様にお問い合わせした場合、お客様より回答いただくまでの時間によっても異なります；
- c. 保証インシデントの解決あるいは特定の時間内に保証インシデントが解決されることを保証するものではありません；

- d. お客様が登録された設置場所に不在の場合、再度訪問が必要な場合は Lenovo の判断により追加料金をご請求させていただきます場合があります；

13. 保証インシデントの解決 - プライオリティコミットのリモートサービス

プライオリティコミットコンタクトセンターのトラブルシューティング完了後、Lenovo が必要と判断した場合には Lenovo はリモートで保証インシデントに対応し解決を試みます。

14. 部品の優先引割り当て

お客様の保証インシデントに対応するための部品を優先的に割り当てます。

15. プリインストールしているアプリケーションのソフトウェアサポート

ソフトウェアサポートには、以下に準じ Lenovo の工場でプリインストールされたアプリケーションに対するサポートが含まれます：

- a. OEM サポートソフトウェアに関連し、オペレーティングシステムおよびセットアップ支援を提供します。（注記：セットアップ支援に含まれるのは、OEM サポートソフトウェアのサポートのみです。つまり、基本的または手順に関する質問、機能の定義に関する質問、そして OEM で利用可能な修正またはパッチの支援および実装のみです）；
- b. このサービスを受ける前提条件として、必要なライセンスおよび OEM とのサポート契約が整っていなければなりません；
- c. Lenovo は、OEM のソフトウェア、製品、サービスのパフォーマンスに対して一切の責任または義務を負いません；
- d. Lenovo は、問題の解決を保証しません；
- e. 問題の解決法がない場合があることをお客様に理解、同意いただきます。解決策がない場合、あるいはお客様がその解決策を承服できない場合でもお客様に対して OEM と共同してサポートを提供するという Lenovo の義務は果たされたものとしします。

■ 日本

本サービス内の「製品」とは、お客様のご購入した Lenovo 指定のパーソナルコンピューター、ワークステーションのシステム装置基本構成および Lenovo 純正モニター製品（当該モニター製品単体を対象とする本サービスが購入されている場合に限り）、ならびに当該基本構成に装着または接続されている Lenovo 指定の Lenovo 純正オプション品をいい、中古品その他のオプション機構、外付機械、バッテリー、AC アダプターその他ソフトウェア等の付属品およびバンドル品は含みません。但し、全世界共通条項の 6.2 C 項にある「内蔵バッテリー交換サービス」に該当するものについてはこの限りではありません。

6.2 サービス説明

この項に以下が追加されます：

C. 内蔵バッテリー交換サービス

該当交換は、Lenovo 指定の診断方法で診断結果がその旨を指示する場合または該当バッテリーが機能せずかつその充電が不可能である場合に限り適用されます。

D11. 当日オンサイト修理サービス-Same Business Day Response (“SBD12X6”)

<サービス受付時間> 年中無休 24 時間

* 当日 14 : 00（一部地域を除く）までに Lenovo による障害箇所の特定ができた場合、Lenovo は当日を受付基準日として本サービスを提供します。

<サービス実施時間> 月曜日～土曜日（但し、Lenovo 月次指定休業日を除く）8:00-20:00

D12. 当日オンサイト修理サービス-Same Business Day Response (“SBD24X7”)

<サービス受付時間> 年中無休 24 時間

<サービス実施時間> 年中無休 24 時間

6.3 その他のサービス

この項に以下が追加されます：

C. アクシデント・ダメージ・プロテクション - Accidental Damage Protection (“ADP”) とアクシデント・ダメージ・プロテクション・ワン - Accidental Damage Protection One (“ADP ONE”)

お客様が Lenovo のオンサイト修理サービス適用対象である場合は、認定プロバイダーがお客様を訪問した際に該当製品を修理または交換いたします。但し、認定プロバイダーがサービスセンターで修理を行う必要があると判断した場合、お客様は認定プロバイダーの送料負担にて、該当製品をサービスセンターに送付し、Lenovo は修理または交換した製品

をお客様に返送します。

サービスの範囲の追加：

- (iv) 国内で発生した自然災害（落雷、風災、雹災、雪災に限る）、火災、盗難、紛失
- (v) 海外における製品の不具合（海外引き取り修理サービス）

火災による焼失、盗難、紛失の場合の手続き：

- i 製品が火災により焼失した場合、お客様は所轄消防署発行の罹災証明書を取得し、これを添付の上、Lenovoに代替機提供依頼書を提出するものとします。
- ii 製品の盗難または紛失の場合、お客様は所轄警察署発行の被害届（盗難時）または遺失届（紛失時）の受理番号を取得の上、Lenovoに代替機提供依頼書を提出するものとします。

C1. 海外引き取り修理サービス（本サービスはIdea/Lenovoブランドは対象外とします）

- a. Lenovo指定の引き取り可能海外地域（以下「海外」とします）に存在する製品（以下「海外引き取り修理対象製品」とします）に対し、Lenovoがこれを集配してサービスセンターにて修理を行うものです。但し、Lenovoが一部損（修理可能）と判断した製品のみが本条の対象となり、全損（修理不能）と判断した製品は対象外となります。また、本条に基づく修理は、12ヶ月に1回を限度とします（過去12ヶ月以内に別の原因により修理を受けている海外引き取り修理対象製品については、本条に基づく修理を受けることができません。）
- b. 修理受付海外引き取り修理対象製品の修理が必要な場合、お客様はLenovoに修理依頼をします。この場合、日本国内のレノボ・スマートセンターにお電話いただくか（通話料お客様負担）、あるいはインターネット上のLenovo修理受付窓口にアクセスするものとします。本条に定めるサービス受付時間は、Lenovoサポートサイトでご確認ください。<https://support.lenovo.com/jp/ja/documents/srvc-smtlnv>
- c. 各種審査お客様から製品の修理依頼を受けて、Lenovoは以下の各号の審査を実施します。審査が問題なく完了した場合はLenovoは通関業務を委託している業者（以下「通関業者」とします）へ連絡します。
 - i. 海外引き取り修理対象製品の該当確認
 - ii. 海外引き取り修理サービスの有効期間
 - iii. 海外引き取り修理対象製品の設置場所
 - iv. 障害状況
 - v. お客様連絡先（海外引き取り修理対象製品の引き取り場所および返送先）
- d. 引き取りおよび修理お客様からの連絡を受けて、通関業者指定の運送業者は海外引き取り修理対象製品を引き取り、通関業者により日本国内に輸送された製品に対し、Lenovoはサービスセンターにて修理を行います。但し、この際にLenovoが当該製品を「全損」（修理不能）と判断した場合はそのままお客様へ返送されるものとします。修理完了後、Lenovoはお客様へ海外引き取り修理対象製品を返送します。お客様は本サービスに関係する国の定めるすべての法律と規則に従う義務があります（関連法令の順守）。国によっては、また特定のハードウェア、ソフトウェアの組み合わせ構成によっては、他の法律や規則が適応される場合もあります。
- e. 引き取りに関する注意点：通関業者よりお客様に引き取りに必要な書類が届いた後、海外引き取り修理対象製品の引き取りの事前準備として、お客様は以下の各号に従い必要手続きを行うものとします。
 - i. 海外引き取り修理対象製品の梱包（運送業者は梱包作業ができませんので必ずお客様にて行ってください。）
 - ii. 書類への署名（インボイスおよび輸送伝票）
 - iii. 運送業者への引き取り連絡（通関業者指定の運送業者窓口へご連絡ください）

C2. お客様費用の発生

- a. 本サービスにおいて、Lenovoが製品を全損（修理不能）と判断した場合、Lenovoはお客様に代替機を提供することができます。この場合、お客様はLenovoが指定した金額をお客様負担費用としてLenovoに支払うものとします。
- b. お客様は、本a)項に定めるお客様負担費用をLenovoが指定する下記のいずれかの方法により支払うものとします。Lenovoが運送諸経費を負担し、代替機をお客様に提供いたします。
 - i. Lenovo指定口座への銀行振込（入金確認後に代替機が提供されます。入金確認後のキャンセルはできませんのでご注意ください。）
 - ii. Lenovo発行の請求書に基づく支払（但し、法人の場合に限ります。支払期限は、請求書の日付から30日以内です。請求書発行後に代替機が提供されます。請求書発行後のキャンセルはできませんのでご注意ください。）
- c. Lenovoはお客様の製品と同一の機種および製品仕様が代替機として提供されることを保証しません。お客様から代替機の申請をいただいた時点でLenovoが販売している標準構成の機種から、Lenovoが同等と判断する製品を代替機として提供します。代替機にはACアダプター、内蔵オプション機構、外付け機械、バッテリーパック、その他ソフトウェア等の付属品/バンドル品を含みません。またLenovoは代替機の提供にあたりオペレーションシステム(OS)等の各種設定は行いません。
- d. 前項の規定にかかわらず、製品がWWANモジュール搭載モデルの場合は、WWAN非搭載の代替機が提供される可能性があり、Lenovoは、WWANモジュール搭載の代替機がお客様に提供されることを保証しません。また、WWANモジュ

ール搭載の代替機が提供される場合であっても、WWAN 通信サービスを提供する電気通信事業者が変更されている場合があり、Lenovo は、電気通信事業者とお客様の通信サービスに関する契約については関知しません。

- e. 代替機の提供が行われた場合、本契約に基づく本サービスの提供は終了するものとし、お客様は当該代替機を対象に本サービスを受けることはできません。また、代替機に本サービスを追加することはできません。
- f. 本条 d) 項の規定にかかわらず、お客様の製品と代替機の機種が異なるため付属品に互換性がないと Lenovo が判断する場合、代替機提供の際、以下の付属品の全部または一部が同梱されます。
 - i. 同梱品 (H/W) ACアダプター、バッテリーパック
 - ii. 同梱品 (S/W) OS、OSライセンス、機器セットアップガイド、ユーザズガイド

E. プレミア サポート

この項に以下が追加されます：

E1. 国内のプレミアコールセンターによるサポート

- i. 日本におけるサポート内容は、リフレッシュレート、モニター設定、マルチモニターの相互運用性、プロジェクターや TVへの接続、一般的なソフトウェア、デバイス・ドライバ、アプリケーション設定、Lenovo機器に接続する外部周辺機器の導入支援（すべての機器の動作を保証するものではありません）となります。

E6. 本契約の範囲と基本条項

対象製品は Think 製品のパーソナルコンピューター、ワークステーション、タブレットです。Think 製品であってもサーバーは含まれません。

E7. 修理対応について

- a. 引き取り修理サービス
- b. オンサイト修理サービス
 - i. NBD
 - ii. SBD24X7

E8. レポートについて

Lenovo は 3 か月に一度お客様がご使用されている Lenovo 機器（周辺機器は除く）の修理および障害発生に関するレポートをお客様に提供いたします。このレポートの提供は、本サービスを 500 台以上ご購入いただいております。かつ希望いただいたお客様を対象にご提供いたします。また本サービスを 1,000 台以上ご購入いただき、かつレポートをご希望されたお客様には、レポートを毎月提出させていただきます。このレポートは Lenovo 指定のフォーマットでのご提出となります。

E9. 定例会の参加について

本サービスでは、テクニカルアカウントマネージャー (TAM) が貴社と定例会を開催し、第 4 条のレポートに基づくご提案およびレポート内容のご説明などを行う機会を提供しています。この定例会は本サービスを 500 台以上ご購入いただいております。かつご希望いただいたお客様を対象に開催いたします。また、この定例会に参加する場所は国内の 1 か所に固定いただき、参加の頻度は 3 か月に一度となります。

I. 年間保守サービスパック

- a. 本サービス（以下本条において「年間サービス」とします）の提供開始日は、①Lenovo 保証規定に記載される製品の保証期間満了日の翌日、または②Lenovo Services（本条においてアクシデント・ダメージ・プロテクション・サービスおよび海外引き取り修理サービスを含みます）の有効期間満了日の翌日、のうちいずれか遅い期日となります。当該保証期間満了後に年間サービスが購入される場合でも同様となりますが、この場合、年間サービスの実質提供期間は 1 年より短くなりますのでご注意ください。年間サービス提供を受けるためには、パッケージ同梱の登録票に必要事項を記入のうえ、Lenovo に送付する必要があります。Lenovo はかかる登録票をもって年間サービス登録を完了します。
- b. 前項に定める年間サービスの提供開始日と、製品に含まれるパーソナルコンピューター、ワークステーションのシステム装置またはモニターにつき Lenovo が定める保守活動終了 (End of Service) 日との間に 1 年以上の期間がない場合、年間サービスを購入できませんのでご注意ください。同様に製品の保証期間満了日から 1 年以上を経過している場合も、年間サービスを購入できませんのでご注意ください。
- c. 対象となる製品につき既に Lenovo Services が購入されており更に年間サービスを購入されたい場合、メーカー保証と同一もしくは同一以上の年間サービスを購入することが可能となります。ただし ADP および ADP ONE あるいは内蔵バッテリーサービスを新たに付加して購入いただくことはできません。
- d. サービス実施により交換された製品またはその部品は、Lenovo の所有となります。お客様は交換された製品または部品が Lenovo 純正部品でかつ変更が加えられていないこと、および当該交換を妨げる担保等の法的な制約がないことを保証します。
- e. サービス実施において、製品を修理するか、交換するかの判断は、Lenovo が行います。

- f. お客様は、サービスを受ける前に、プログラム、データおよび取り外し可能な媒体並びにすべての Lenovo 製品以外の部品、付加物または 変更物を製品から取り外すものとします。これらが残存している場合、お客様がこれらに対する権利を放棄したものとみなします。Lenovo は、お客様からお預かりする製品に含まれているお客様のデータ（機密情報および個人情報を含む）に対しいかなる責任も有しません。お客様には、お客様のデータを保護するための適切な防衛処置を、サービスを受ける前に実施していただきます。
- g. 年間サービスを購入される場合、アクシデント・ダメージ・プロテクション、ハードディスク返却不要も一緒になったサービスであれば、それぞれのサービス項目も必ずご確認ください。

支払い条件:

本サービスを Lenovo より購入された場合には、お客様は Lenovo 所定の条件で保守料金を支払うものとします。また、Lenovo のビジネスパートナーより購入された場合には、ビジネスパートナー所定の条件で支払うものとします。

J. テクニカルサポートプラス

- a. 本サービスでは、Lenovo 保証規定に基づくサービスに加え、電話を通じてエンジニアが以下のサポートサービスをお客様に提供します。お客様がエンジニアに連絡するときは、エンジニアの指示に従って問題を判別するための手順を実行していただきます。エンジニアは電話で問題の診断と解決を試み、場合によってはお客様にソフトウェア・アップデートのダウンロードとインストールを指示します。
- b. 本サービスは、電話、電子メールなどによるリモート対応にて提供され、オンサイト対応は行いません。また、お客様の製品を Lenovo がお預かりすることはありません。
- c. 本サービス提供時間帯は、下記の通りとします：
月曜日～日曜日 9:00-18:00（但し、Lenovo 月次指定休業日を除く）
- d. Lenovo は以下の各号に定める技術支援および技術情報の提供を行います：
 - 1) 製品の機能設定に関する技術情報の提供
 - i. Lenovo の工場出荷時初期導入されている Lenovo 製ソフトウェアの導入・設定・更新・再導入の技術支援
 - ii. 工場出荷時初期導入されている他社製ソフトウェアの導入・設定の技術支援
 - iii. 工場出荷時 CD/DVD メディア等が同梱されているソフトウェアの導入・設定の技術支援但し、試供品およびカスタマイズされたイメージについては本サービスの対象となりません。
 - iv. Lenovo のウェブサイトに掲載している技術情報に関する技術支援
 - 2) 製品機能の使用法に関する技術支援
 - i. ThinkVantage テクノロジーの使用法に関する技術支援
 - ii. Rescue&Recovery の使用法に関する技術支援
 - iii. 指紋認証の使用法・動作・設定に関する技術支援
 - iv. 工場出荷時状態へリカバリーする際の技術支援
 - 3) BIOS/Driver に関する技術支援
 - i. BIOS/Driver の導入・設定に関する技術情報の提供
 - ii. BIOS/Driver の FAQ 情報の提供
 - iii. BIOS/Driver のウェブサイト情報の提供
 - 4) ブリインストール OS に関連する技術情報の提供
 - i. 稼動確認 OS として製品情報に明記されているブリインストール OS の入換に関する技術支援
 - ii. ブリインストール OS の設定変更に関する技術支援
 - iii. ブリインストール OS 関連の FAQ、ウェブサイト情報、既知情報の提供
 - 5) 障害・故障等トラブル発生時の技術支援の提供
 - i. 他社製ソフトウェア関連の Lenovo 既知情報の提供
 - ii. ネットワーク関連障害の Lenovo 既知情報の提供
 - iii. トラブル回避のための設定・変更などの技術情報の提供
 - 6) 障害診断・障害解析の技術支援
 - i. 障害切り分けに必要な技術情報の提供
 - ii. 障害診断の技術支援・技術情報の提供
 - 7) Lenovo が検証・解析の必要があると判断した製品のトラブル検証・解析
 - i. 複数の製品で発生している同一障害の検証
 - ii. Memory Dump の一次解析
 - iii. ブリインストールされているソフトウェアやアプリケーション関連の製品トラブルの解析
 - 8) Lenovo が受付した修理対応分の修理内容の報告書作成
本サービスには、以下に該当する製品等は含まれません：
 - i. Lenovo 純正モニター製品単体を対象として本サービスが購入されている場合の、当該モニター製品に対するサービス
 - ii. ThinkServer、IdeaPad、IdeaPad Tablet、IdeaCentre、LenovoG シリーズ製品
 - iii. 試供品および工場出荷時初期導入や同梱されている・いないに関わらず、お客様専用カスタマイズイメージに対する技術支援

K. モニター機器交換サービス - Customer On-Site Exchange Service ("COE") (モニターのみ)

「機械」設置場所でのお客様による交換サービスとなります。Lenovo は、お客様からの依頼に基づき、良好な稼動状態の「機械」を修理センターからお客様に送付します。その際、お客様は該当「機械」を予め取り外しておき、新しく送付された「機械」と交換し Lenovo 指定の運送業者に引き渡すものとします。新しく送付された「機械」はお客様ご自身により取り付けるものとします。運送諸経費は Lenovo が負担します。サービス提供時間は、修理センター所定の営業時間内とします。

L. Premium Care サポート

L1. Lenovo Premium Care コールセンター (24 時間 365 日対応)

Lenovo Premium Care コールセンターは、年中無休で 24 時間ご利用いただけます (休日を含む)。Premium Care は標準 (デフォルト) のサービスではありません。お客様に追加料金を負担いただくことでサービスを提供することができます。一部のシステムは追加料金でご利用いただけます。

*システムメンテナンスによりサービスを停止する場合があります。事前に Web 等で告知します。

L2. Lenovo Premium Care コールセンターによるサポート

- トラブルシューティングおよび診断支援 (場合によってはインターネット接続を介したシステムまたは製品への接続を含む)
- OEM サポートソフトウェアのサポート
- 保証インシデントケース管理に関する情報、追跡、進行および解決に役立ちます。
- 製品のシリアル番号とサービス資格の検証
- 問題が保証インシデントであるかどうかを判断し、Lenovo において解決できるかどうかを確認します。
- 引き取り修理対応

L3. 保証インシデントの解決 - 引き取り修理サービス

- Lenovo Premium Care コールセンターのトラブルシューティングが完了した後、必要に応じて引き取り修理サービスを提供して保証インシデントに対応します。
- 引き取り修理サービスは、電話や Lenovo による CRU によっても製品の不具合が解決しない場合は、Lenovo は該当製品を Lenovo 指定のサービスセンターで修理または交換します。当日 16:00 までに Lenovo による障害箇所の特定ができた場合、Lenovo は当日を受付基準とし、本サービスを提供します。この場合、お客様ご自身で製品を取り外して Lenovo が提供する出荷箱に梱包していただき、宅配業者がこれを集荷してサービスセンターに配送します。送料は Lenovo または認定プロバイダーが負担します。修理または交換した製品のお客様への返送についても同様です。なお、引き取り修理サービスは、天候、交通事情、および保守パーツの在庫状況などのやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。予めご了承ください。

L4. OEM ソフトウェアサポート

OEM ソフトウェアサポートには、OEM ソフトウェアの問題について OEM と連携したシングルポイントコンタクトの提供を含みます。以下の条件があります。

- オペレーティングシステムと OEM ソフトウェアに関連するセットアップ支援の提供 (注:セットアップ支援には、次のもののみが含まれます。基本的な使い方の質問、機能定義の質問および OEM が提供する修正パッチの支援)
- Lenovo の高度なテクニカルサポート担当者が一元的な窓口として機能し、お客様と OEM 間のコミュニケーションを促します。
- 問題が特定され、OEM にエスカレーションされるまで、Lenovo の高度なテクニカルサポート担当者が OEM と協力して問題を登録します。その後、Lenovo の高度なテクニカルサポート担当者が問題を監視し、ステータスと解決案を更新します。
- このサービスの前提条件として、お客様は OEM との間で必要なすべてのライセンス契約およびサポート契約を締結する必要があります。
- Lenovo は、OEM のソフトウェア、製品、またはサービスのパフォーマンスに対する一切の責任を負いません。
- Lenovo は、いかなる問題も解決することを保証しません。
- お客様は、OEM から解決策を利用できない場合があることを理解し、これに同意します。解決策が利用できない場合、または解決策がお客様に受け入れられない場合は、Lenovo が共同サポートを提供する義務を引き続き履行することに同意します。

L5. 包括的なソフトウェアサポート

Lenovo は、お客様からご連絡いただいた問題を解決するために合理的な努力を払いますが、Lenovo が利用できない、または Lenovo の合理的な知識を超えた、特にお客様の問題が Lenovo 以外のブランドのソフトウェアのバグに関連している場合には、Lenovo はソリューションの提供について責任を負いません。

- a. プリインストールされたアプリケーション
 - (i) Windows® OS
 - (ii) Lenovo™ SHAREit
 - (iii) Lenovo OneKey™ Recovery
 - (iv) Lenovo REACHit
 - (v) Lenovo Companion
 - (vi) Lenovo Solution center
 - (vii) Lenovo Utility
 - (viii) Lenovo APP Explorer
 - (ix) Lenovo Photo Master
 - (x) Lenovo WRITEit (Pen)
 - (xi) Lenovo Onekey Recovery
- b. サードパーティ製ソフトウェア（ライセンスが使用可能な場合）
 - (i) Adobe® Acrobat® standard
 - (ii) Power DVD / Power 2 GO
 - (iii) Drop box（基本設定のみ）
 - (iv) McAfee Live Safe
 - (v) MS Office
 - (vi) Norton - アンチウイルス
 - (vii) Norton - インターネットセキュリティ
 - (viii) Skype
 - (ix) Intel 3D real sense（プリインストールされている場合）
 - (x) MS Office 365

L6. 初期設定ガイドサポート

初期設定サポート、電話でのデバイス設定支援

- a. ソフトウェアのインストール:
 - (i) ソフトウェアのインストール
 - (ii) インターネットブラウザの設定
 - (iii) 電子メールサービスの設定
 - (iv) システムへのウイルス対策ソフトウェアをインストールして構成します
 - (v) システムがインストールするソフトウェアと互換性があることを確認します
 - (vi) 必要なソフトウェア・アップデートを実行して、インストールされたソフトウェアが最新のものであることを確認します。
 - (vii) デスクトップ、スタートメニュー、クイック起動バーのショートカットを作成して、アプリケーションにすばやくアクセスできるようにします。
- b. Lenovo デバイスをネットワークに接続
 - (i) ワイヤレスネットワークに最大 4 台のデバイスを接続できます。デバイスには、システム、タブレット、スマートフォン、ゲームコンソール、プリンタ、ストレージデバイスなどがあります。
 - (ii) 新しいデバイスがネットワーク経由で認識されアクセス可能であることを確認します。
 - (iii) ネットワークセキュリティ設定を構成し、ISP のインターネット接続を確認します。
- c. その他
 - (i) Lenovo 製品サポートおよび保証情報
 - (ii) 登録プロセスのヘルプガイド
 - (iii) アップデートファイルや修正モジュール適用のサポート
 - (iv) 基本的な操作方法または機能定義に関する質問

L7. システムヘルスチェック

高度なテクニカルサポート担当者が、このサービスを電話確認しながらリモートで行います。

- a. Lenovo のチューンアップツールで段階的にチェック
- b. オペレーティングシステムの設定と機能を業界標準のベンチマークに合わせて最適化する
- c. メモリ管理の調整
- d. ハードドライブの空き領域を確保
- e. インターネットとブラウザの設定を最適化する

- f. デフラグと不良セクタチェックをスケジュールする
- g. 重要な Windows ファイルとサービスパックを更新し、システムを正常に保つための自動更新を有効にする
- h. オペレーティングシステムの各バージョンに固有の機能を活用

システムヘルスチェックサービスでは、サードパーティ製のソフトウェアを使用する必要があります。本サービスは、お客様がサードパーティのエンドユーザー使用許諾契約に同意した場合にのみ利用できます。Lenovo は、サードパーティ製ソフトウェア、またはサードパーティ製ソフトウェアのサプライヤーによる行為や不作為について責任を負いません。

13. 総則

この項に以下が追加されます：

- U. お客様が購入された本サービスの有効期間および対象となる製品等は、保守登録後、Lenovo よりお客様に通知されます。また、以下の URL にて確認することもできます。
<http://support.lenovo.com/jp/ja/warrantylookup>
- V. 製品に何らかの障害が発生している場合、または既に修理依頼もしくは修理の提供を受けている場合、本サービスの購入はできないものとします。これに反して購入完了している場合、当該購入は無効とします。なお、本サービス購入前の製品修理に対する本サービスの遡及適用はできません。
- W. 本契約の内容は予告なく変更になる場合があります。