

無償保証期間延長サービス規定

無償保証期間延長サービス規定改訂のお知らせ

2020年8月17日に無償保証期間延長サービス規定を改定しました。

改定内容は下記のとおりです。

- ・無償保証対象パソコンのシリーズ追加
- ・ソフトウェア起因の障害対応について
- ・補修用性能部品について

1. 保証内容について

【無償保証期間延長サービスについて】

無償保証期間延長サービスWeb登録により、本来1年間である対象パソコン（以下に定めます）の保証期間を3年間、もしくは、4年間に延長します。

■3年間無償保証対象パソコン：以下のシリーズのTOUGHBOOK/TOUGHPADのうち、機種品番末尾“J”、“S”のもの

- ①CF-19/20/31/33シリーズ
- ②CF-C2/D1/H2シリーズ
- ③FZ-A1/A2/B2/A3シリーズ
- ④FZ-G1/M1/Y1/L1シリーズ
- ⑤FZ-E1/N1/T1/X1シリーズ
- ⑥JT-B1シリーズ
- ⑦UT-MA6/MB5シリーズ

■4年間無償保証対象パソコン：以下のシリーズのLet's noteのうち、機種品番末尾“S”のもの

- ①CF-QV/LV/SV/XZ/SZ/RZシリーズ
 - ②CF-MX/LX/AXシリーズ
 - ③CF-SX/NX/Bシリーズ
- ※CF-SV/SX/SZのアジアモデルは除く

■無償保証期間延長サービスの概要

- ①本サービスに基づく保証（以下本保証といいます）の有効期間は、上記の通り、お客様の対象パソコンご購入日より3年間、もしくは、4年間となります。
- ②対象パソコンには、本サービス規定に定める引取り修理サービスを適用させていただきます。
但し、対象パソコンのうちLet's noteには、Web登録により、4年間無償オンサイト保守サービス（出張修理）を適用させていただきますが、離島は引取り修理サービスとさせていただきます。

- ③接続されている純正オプション※も対象パソコン本体にあわせ3年間、もしくは、4年間保証します。
但し、2018年11月1日以降、対象パソコンについて無償保証期間延長サービスWeb登録を行って頂く際には、備考欄に純正オプションの品名と製造番号（ロット番号）をご入力ください。純正オプションの品名と製造番号（ロット番号）をご入力頂けない場合は、純正オプションは無償保証期間延長サービスの対象外となります。
- ④対象パソコンご購入時より1ヶ月以内に、無償保証期間延長サービスWeb登録を行ってください。1ヶ月以内に登録いただけない場合は、通常の1年保証となりますのでご注意ください。
- ⑤Web登録いただいた情報は、無償保証期間延長サービス終了後7年間保管し、情報を消去いたします。
- ※純正オプションとは、カタログ・ホームページに掲載されている対象パソコン本体の仕様書に記載されたオプションです。
但し、バッテリーパック、保護フィルム、ペン（アクティブペン、デジタイザーペン、スタイラスペンなど）、ペン用ケーブルは対象外です。

■引取り修理サービスの概要

- ①専用梱包箱を持って対象パソコンの引取りにお伺いさせていただき、PC修理工場での修理するサービスです。
- ②対象パソコンが工場に到着後、原則24時間以内に修理を完了し、運送日数を含め約4営業日にて全てを完了します。
- ③サービス時間は、9時から17時30分です。
※土、日、祝日、年末年始12月30日～1月4日を除きます。

■オンサイト保守サービスの概要

- ①オンサイト保守（出張修理）とは、サービスエンジニアが設置場所までお伺いし、その場で障害対応させていただきサービスです。
- ②原則、翌々営業日までの対応とさせていただきます。
※17:00までにコールを頂いた場合、翌々営業日までに対応します。
※17:00以降の場合は、翌々営業日以降の対応となります。
- ③サービス時間は、9時から17時30分です。
※土、日、祝日、年末年始12月30日～1月4日を除きます。
- ④訪問先は、事前に無償保証期間延長サービスWeb登録時に登録された拠点とします。
※離島（北海道・本州・四国・九州・沖縄本島から直接陸路にて繋がっていない島）は、引取り修理とさせていただきます。

無償保証期間延長サービスにご登録いただいた時点で、本サービス規定が適用されることに同意されたものとみなします。

尚、無償保証期間延長サービスの登録に際し、必要な事項の記載を希望されない場合、または、本サービス規定についてご承諾いただけない場合は、本サービス登録をお断りすることがあります。

また、本サービス規定の内容は、変更の1ヶ月前にWeb予告のうえ、変更することがあります。

変更後の本サービスについては、変更後の本サービス規定が適用されますので、あらかじめご了承ください。

2. 保証範囲について

- ・本保証は、日本国内においてのみ有効です。
- ・本保証は、お客様が対象パソコンの取扱説明書、対象パソコン本体貼付ラベルの注意書に従った通常の使用において発生したハードウェア障害について適用されるものであり、ソフトウェアを修理、または、交換する義務を負いません。
- ・本修理を行った後、同一症状、かつ、同一箇所の再修理が発生した場合は、修理完了日より3ヶ月以内までは無償で再修理させていただきます。
- ・本保証は、弊社規定の検査に合格した対象パソコンを最初に購入されたお客様ご本人のみに適用されるもので、お客様が商品を譲渡、転売された第三者には適用されません。

3. 保証の適用除外について

保証期間内でも次の場合には、原則として、有償にさせていただきます。

- ・無償保証期間延長サービスWeb登録がない場合
- ・使用上の誤り及び不当な修理や改造による故障及び損傷
- ・お買い上げ後の輸送、移動時の落下、衝撃等、お客様の取扱いが適正でないために生じた故障および損傷
- ・火災、地震、水害、落雷、その他天災地変及び公害、塩害、ガス害（硫化ガス等）、異常電圧、指定外の使用電源（電圧、周波数）等による故障及び損傷
- ・車両、船舶等に搭載された場合に生ずる故障及び損傷
- ・お客様がインストールされたソフトウェア及びハードウェアの増設交換その他お客様が対象パソコンに行われた作業に起因する故障及び損傷
- ・コンピュータウイルスによる障害（ハードディスク/SSDデータ破損など）及び再インストール
- ・キーボードの破損、文字消え、文字かすれやキートップ外れ、紛失によるキーボード交換
- ・消耗品の交換または寿命による部品の交換作業

注意事項

- ・引取り修理の対象パソコンで出張修理を行った場合は、出張料はお客様の負担となります。
- ・保証登録内容に変更があった際は、Webの無償保証期間延長サービスシステムによる登録変更をお願いいたします。
※登録変更が必要な内容とは、会社名、部署名、担当者名、連絡先等です。
- ・有寿命部品について、習慣的な昼夜連続の通電使用など、使用状態により部品寿命と判断された場合は有償となる場合があります。
- ・アプリケーションソフトウェアやオペレーティングシステム（OS）など、ソフトウェアが原因の場合は、設定変更やソフトウェアの入れ直し、プログラムの更新などをお客様自身で行ってください。
但し、弊社ホームページ等で公開している製品の安全性を確保するための対策（ハードウェア/ソフトウェア）については、修理対応時に実施する場合があります。

4. 有償修理の対応について

上記の保証適用除外項目、並びに、落下・水溢し等お客様の取扱いに原因のある場合については、有償とさせていただきます。

- ・有償の際は、機器診断に基づき見積書を発行の上、お客様に案内し、お客様より正式な修理依頼を受けた後、修理対応を行います。

注意事項

- ・機器診断後の修理キャンセルの場合は、以下の料金をお支払いいただきます。
引取り修理の場合：診断料3,000円（税抜）と運送料
オンサイト保守（出張修理）の場合：25,000円（税抜）※出張料込み
- ・引取り修理の場合、原則として、お客様へのお見積書提示日（お見積書発行日）より2週間を経過し、修理有無の返事がない場合、一旦、パソコンを返却のうえ、機器診断料3,000円（税抜）と運送料をお支払いいただきます。
尚、弊社の合理的な努力にも拘らずお客様とご連絡が取れない場合、弊社にて3ヶ月保管後、機器を廃棄処分させていただきます。
修理キャンセル後、有償修理を申し込まれる場合は新規依頼とさせていただきます。

5. 補修用性能部品とハードディスク/SSDの取扱いについて

本保証による修理交換後の部品（取り外した部品）の所有権は、すべて弊社に帰属するものとします。

なお、修理交換後の部品は、弊社が定める品質基準を満たした再生部品として使用場合があります。また、補修用性能部品の入手が困難な場合や水損等故障状況によっては弊社の判断により、製品本体を同一機種又は同等仕様の機種と交換させていただく場合があります。交換機は、新品、中古品のいずれかになります。

修理の際、商品のハードディスク/SSD内にデータが残っている場合は、運送途中もしくは弊社での修理の過程でハードディスク/SSD内のデータが消えることがありますので、本保証の提供を受けられる前には万が一に備え、お客様の費用と責任にて必要なデータのバックアップを行ってください。

ハードディスク/SSD内に保存されているデータを消去できない場合、または、お客様の要望によりそのデータを残す場合、データの変化、消失または対象パソコンの運送中の紛失などから生じる損失、損害について、弊社は一切責任を負いませんので、ご了承ください。

交換後の故障ハードディスク/SSD処理方法として、弊社にて、ハードディスクはデータの磁気破壊、SSDは物理破壊を行い、情報の機密保持厳守に努めております。

但し、下記の情報については機密保持義務を負わないものといたします。

- ・知得した時に既に公知のもの又は既知の情報
- ・知得した後に弊社の責によらず公知となった情報
- ・第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報
- ・お客様からの知得とは無関係に独自に開発した情報
- ・事前にお客様から機密保持の対象とならない旨の同意を得た情報

修理にて交換されたハードディスク/SSDの破壊証明書が必要な場合は無償にて発行いたします。

修理依頼時に破壊証明書の発行をご依頼ください。破壊証明書の発行には、修理完了後約2週間掛かります。尚、修理以外でのハードディスク/SSDの破壊対応は有償となります。

6. 損害賠償について

万一、本保証に関連して弊社の責に帰すべき事由により損害が発生した場合、弊社の支払う損害賠償、費用の補償、その他一切の責任及びその合計額は、本保証の対象となった対象パソコンの購入代金として、弊社もしくは販売店が受領した合計額を上限とします。

7. 合意管轄について

本保証に関し訴訟の提起、調停の申立て等が必要になった場合、被告側の本店所在地を管轄する地方裁判所を専属的な第一審合意管轄裁判所とします