

製品保証規定

保証受付

1. 弊社では、弊社製造製品（以下「製品」といいます）に関するお電話、ウェブフォーム、E-mail 又は FAX によるサポートを、24 時間受付しております。
2. 前条に定めるサポート受付につき、ご質問の内容によってはご返答が後日となる場合があります。
3. 弊社からのご返答は、年末年始及び弊社指定日を除く、月～土 9:00～18:00 の間のみとなります。
4. 製品になんらかの不具合が生じた場合には、お電話、ウェブフォーム、E-mail 又は FAX にて、弊社サポートセンターまで不具合状況をご連絡ください。弊社サポートスタッフが製品に修理が必要と判断した場合、下記「修理方式」による修理をご案内いたします。
5. オンサイトサービス保守（有償）をご購入時にお申込みいただいた場合は、お客様のご購入いただいた製品が稼働している場所まで弊社提携企業のサポートスタッフが伺います。（詳細は下記「修理方式」【3】をご参照ください）

修理方式

【1】回収修理（通常サポート）

- A. 弊社サポートスタッフが製品に修理が必要と判断した場合、保証書・付属品（キーボード・マウスを除きます）・マニュアルに付属している修理依頼書に詳細を明記したものを同梱の上、送付バック方式（弊社サポートセンターへのご送付）又はキャリーイン方式（弊社ダイレクトショップへの持ち込み）のいずれかにて弊社まで製品をご送付ください。
- B. 送付バック方式にて製品を直接弊社サポートセンターへ送付される場合、発送費用はお客様ご負担（元払い）にてご送付ください。弊社着払いでの受け取りは行っておりません。
- C. サポートセンターにて製品の修理完了後、お客様ご指定の場所へ製品を配送いたします（送料弊社負担）。また、ダイレクトショップでの受け取りも可能です。

【2】部品発送サービス

- A. 部品発送サービスとは、弊社サポートスタッフがお客様ご自身によるパーツ交換により製品修理が可能であると判断し、お客様に当該パーツ交換作業の実施をご同意いただけた場合、保守パーツをお客様へ送付し、お客様ご自身に交換を実施していただくサービスです。弊社サポートセンターへご連絡の際、部品発送サービス利用のご希望をお申し付けください。ただし、部品発送サービスは、製品が無償保証期間（「保証内容」【2】に掲げるものをいいます）内である場合にのみ、ご利用いただけます。
- B. 製品不具合の症状、パーツの在庫状況、その他弊社サポートスタッフによる判断等により、部品発送サービスをご利用いただけない場合があります。その場合は、弊社サポートセンターでの回収修理となります。
- C. 交換完了後の不良パーツには、弊社サポートセンターへ速やかにご返却ください（送料弊社負担）。弊社からのパーツ発送日より 2 週間以内に返却を確認できない場合、交換した保守パーツの代金をご請求させていただきます。
- D. お手元でのパーツ交換に際しては、ある程度のパソコンパーツに関する知識や技術、及びドライバー等の作業工具が

必要となります。また、作業実施の際は怪我などに十分にご注意ください。

E. 部品発送サービスの対象となる製品機種及びパーツの種類は、弊社が別途指定するもののみとなります。

【3】オンサイトサポート

- A. 製品ご購入時にお申込み（有償）いただいた場合のみのご提供となり、製品購入後のお申込みは承っておりません。
- B. 製品に同梱されている指示書に従い、お電話、FAX、又は E-mail にて弊社サポートセンターまで不具合内容をご連絡ください。
- C. お客様の PC が稼働している場所（離島等の一部地域を除きます）まで弊社提携企業のサポートスタッフが伺いし、その場で修理・補修等を行います。なお、伺いの日程・時間等については、お申込みの際に都度ご相談ください。
- D. オンサイトサポートの対応可能範囲、及び費用負担等に関する詳細条件は、お申込み時における申込書記載のとおりとします。

保証内容

【1】初期不良期間

- A. 初期不良期間は、製品到着日より1ヶ月間となります。当該期間経過後は、下記【2】「無償保証期間」へ自動的に移行します。
- B. 初期不良期間内における製品の不良・故障などの症状が認められた場合、弊社費用負担にて製品の回収修理又は部品発送サービスのご提供等を行います。（回収手続きにつきましては弊社「引き取り修理サービス」に準じた対応となります）
- C. 誤品・欠品・運送破損等の対応は初期不良期間内のみとなります。初期不良期間を超えての誤品・欠品・運送破損等の対応につきましては、無償保証期間における保証対応と同一とさせていただきます。

【2】無償保証期間

- A. 製品の無償保証期間は、製品到着日より1年間とします。ただし、購入時に延長保証サービス（有償オプション。以下「延長保証サービス」といいます）にお申込みいただいた場合には、それに準じた保証期間となります。なお、延長保証サービスへお申込みいただく場合には、弊社が別途定める「延長保証サービス利用規約」にご同意いただく必要がございます。
- B. 無償保証期間内の修理・補修費用及び返送費用は弊社負担にて行います。（弊社への製品発送費用はお客様ご負担となります）
- C. 製品到着日を証明できるもの（配送伝票・レシート等）を紛失された場合は、弊社出荷日より1年間の保証となります。
- D. 譲渡・転売・中古販売・オークション等により入手された場合は、弊社保証対象外となります。

【3】無償保証期間外

無償保証期間経過後における製品の修理に関しては、理由の如何にかかわらず有償修理対応となります。なお、有償修理時における製品の発送費用はお客様ご負担、返送費用は弊社負担となります。

【4】保証適用対象

- A. 保証適用対象は、弊社工場出荷時、もしくは販売店でのご購入時における製品本体、及び本体に標準添付されたキーボード・マウス・スピーカー、並びに弊社が別途保証対象として指定した周辺機器に限られます。
- B. 製品、弊社ブランド品、弊社保証対象以外の周辺機器は、各メーカーの保証規定に準じます。
- C. 製品にプリインストール・添付された OS 及びソフトウェア、各ハードウェアのドライバー使用上の不具合及びインストール方法、並びに使用方法につきましては各メーカーでのサポートとなります。

【5】保証の適用除外事項

次のような場合及び事項については、無償保証期間内であっても保証の適用外とします。なお、保証適用外の事由によって生じた製品の修理に関しては、理由の如何にかかわらず有償修理対応となります。

- A. 保証書を紛失・改竄された場合、保証受付の際に提示なき場合、保証書に必要事項が明記されていない場合、又は保証書にシリアルシールが貼付されていない場合。
- B. 製品不具合発生の原因が、火災、地震、風水害、落雷、塩害、ガス害、その他の天災地変、公害や化学薬品、異常電圧、害虫又は小動物の混入等の外部的要因による場合。
- C. 増設部品の接触不良、設定の誤り、改造、弊社サポートスタッフの指示なく BIOS アップデートを行った場合、オーバークロック等の保証外動作を行った場合、製品運搬中の衝撃・振動等による故障・損傷の場合。
- D. 落下や衝撃、強度の振動によって製品に故障又は損傷が生じた場合。
- E. 製品の内部構成部品又は外装部品に、お客様の故意又は過失によるものと認められる故障又は損傷（液体又は異物混入等を原因とするものを含む）がある場合。
- F. 弊社工場出荷時、もしくは販売店でのご購入時以外に増設・アップグレードされた製品及びソフトウェアに起因する不具合の場合（※）。
- G. 製品不具合発生の原因が、OS その他のソフトウェア・アプリケーションの仕様やバグ、ドライバーや BIOS の問題、弊社の責によらない公知のハードウェア特性上の問題等による場合。
- H. お客様ご自身が組み込んだ OS 及びプログラム等に起因して製品に問題が発生した場合。
- I. 一般家庭及び事務所環境以外の、通常とは異なる環境又は条件（主に高温・低温・高湿度・結露・振動・強電磁波・高ノイズ等をいいますがこれらに限定されません）において製品を使用した場合、あるいは大量のほこりや粉じん、カビ、錆、タバコのヤニ等による著しい汚れがあるなど、製品の使用環境が適切ではないと弊社が判断した場合。
- J. 100V 50/60Hz 以外の電源で製品を使用し、製品に故障又は損傷が発生した場合。
- K. OA タップ等を経由して製品を稼働させる等、電源供給が不安定な環境において生じるソフトウェア及びハードウェア上の不具合。
- L. 弊社指定以外の周辺機器等を製品に接続し、これによって製品に生じた故障又は損傷。
- M. 製品を 24 時間以上連続使用し、これによって製品に故障又は損傷が発生した場合。
- N. 消耗品又は有寿命部品（【9】に掲げるものをいいます）の自然消耗、磨耗及び劣化、又は使用頻度及び経過時間等、弊社所定の製品耐久基準を超えることによって生じた製品の故障又は損傷。
- O. 製品の基幹構成部品（マザーボード、CPU、ケース、電源）が、工場出荷時の構成と異なる場合（※）。

P. 譲渡・転売・中古販売・オークション等でご購入された場合。

※部品発送サービスを利用してパーツ交換を行った場合、当該パーツに関しては本規定の適用を除外するものとします。

【6】修理品の保管期間

弊社がお客様から製品の修理依頼（修理見積り依頼を含みます）を受け、お客様の製品をお預かりした場合において、修理又は修理見積り完了後、合理的な通信手段を用いてご連絡させていただいたにもかかわらず、音信不通、返送先不明等の事由により、相当期間を経過してもなお製品をお引き取りいただけないときは、弊社が製品をお預かりした日（センドバック方式による場合は製品が弊社に到着した日、キャリーイン方式の場合はお持ち込みいただいた日）から6ヶ月間の保管期間の経過をもって、弊社は、弊社の裁量により、当該製品を任意に処分することができるものとします。この場合、弊社はおお客様に対し、製品の修理代金又は技術手数料のほか、当該保管に要した費用並びに当該処分に要する費用（回収及びリサイクル料金等を含む）を請求できるものとします。

【7】免責事項

- A. いかなる場合においても、ハードディスク・SSD等の記憶装置内に蓄積されたデータに関して、その保存及び保持は一切保証いたしません。
- B. 製品を梱包していた外箱・内箱以外の梱包、弊社指定の梱包以外にて弊社まで製品をご送付いただいた際の、運送中における故障・損傷については、弊社は一切その責を負いません。
- C. スタンドアローン（製品単体）の状態が正常に起動・動作することが確認された場合には、お客様所有のハードウェア又はソフトウェア・アプリケーションとの組み合わせにおいて不具合が生じた場合であっても、弊社は一切その責を負わないものとします。
- D. 弊社は、製品の修理時において、弊社サポートスタッフが必要であると判断した場合、お客様に事前の予告なく、製品に使用される各種パーツを、出荷時のものと同等又はそれ以上の性能を有する異なるものに変更する場合があります（以下「上位交換」といいます）があります。上位交換により、対象製品の一部機能が削除又は追加され、あるいは変化する場合がありますが、上位交換前にお客様が使用されていたハードウェア又はソフトウェア・アプリケーション等との互換性については、弊社は一切これを保証いたしません。
- E. 法律上の請求原因の種類を問わず、いかなる場合においても、製品の使用、又は使用不能から生ずる損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失、又はその他の金銭的損害を含む）に関しては、弊社では一切の責を負わないものとします。
- F. 製品及び弊社サービスに関して、弊社の責に帰すべき事由によりお客様に損害が生じた場合には、弊社は製品のご購入代金を上限として、その損害賠償責任を負うものとします。ただし、その損害賠償の範囲は、現実に発生した直接かつ通常の損害に限るものとします。

【8】弊社取り扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各パーツに関する注意事項

- A. 弊社取り扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各パーツは、工場出荷時における製品状態において動作することを目的としており、個々の仕様及びそのパフォーマンスを満たすことを目的としたものではありません。
- B. ソフトウェアの正常動作は、必要とされる動作環境を満たしていること及び動作に関する機器への影響がない状態を前提条件とします。

- C. ソフトウェアの仕様により、その動作環境を満たしている場合であっても、内部機器や他ソフトウェア、ネットワーク環境等の影響により、そのパフォーマンスが十分に発揮されない、又はその一部が使用できない場合があります。
- D. 付属ソフトウェアのインストール、操作方法、動作、内容、及びそれに準ずるお問い合わせに対しては、弊社はその対応義務を負わないものとします。（同封又はメディア内に収録されたマニュアルをご参照の上、それぞれのソフトウェアメーカーまでお問い合わせください。）
- E. 付属ソフトウェアの所有権は、お客様に製品を引き渡した時点で同時に移転するものとします。
- F. 弊社サポートスタッフの指示なく行われた増設・拡張・アップグレード及び、ソフトウェアのインストールに起因する損害に関しては、いかなる理由におきましても、弊社はその責を負いません。

【9】有寿命部品

製品には、下記に掲げる有寿命部品（有寿命部品とは、使用頻度や経過時間、使用環境により、摩耗、劣化の進行に大きな差が生じ、修理による再生が困難となる部品をいいます）が含まれており、24 時間以上連続して製品を稼働させ、あるいは通常使用の範囲を超える温湿度条件下でのご使用等によりこれら部品の交換が必要となった場合には、標準保証の適用対象外となり、保証期間内であっても有償修理となる場合があります。

（主な有寿命部品一覧）

液晶モニタ（ノート PC 画面を含む）、ハードディスク、SSD、CD/DVD/Blu-ray ドライブ、バッテリー、電源ユニット等

【10】その他の注意事項

- A. いかなる場合におきましても、修理期間中の代替機の貸し出しは行っておりません。
- B. 特定の機能・使用方法（主にアプリケーションに起因する不具合）における動作保証は行っておりません。
- C. お客様の判断により、不具合があると申告された場合であっても、弊社サポートスタッフが製品仕様の範囲内であると判断した場合、その不具合に対する保証対応を行わない場合があります。
- D. お客様のご都合により、有償修理の撤回・キャンセルがなされた場合には、技術手数料及び送料を請求させていただきます。
- E. 無償保証期間内であっても、弊社サポートスタッフの指示なく、お客様の判断により製品をご送付いただいた場合で、症状の再現性が見られない場合、及び製品仕様の範囲内と判断された場合には、技術手数料を請求させていただきます。
- F. いかなる場合におきましても、センドバック方式以外（送料着払い・代金引換）で製品をご送付いただいた場合、製品の受け取りはいたしません。
- G. 修理作業範囲内で必要な場合を除き、お客様のご要望により製品を工場出荷時状態に戻す際は、技術手数料を請求させていただきます。また弊社サポートスタッフが必要であると判断した場合、お客様への事前の許可なしに工場出荷状態に戻す場合があります。
- H. ご購入時と同時に申し込まれた場合を除き、いかなる場合におきましても出張修理・保証期間の延長受付・お申込は行うことはできません。
- I. 部品発送サービス及びオンサイトサポートは、全ての不具合・症状においての適用を保証するものではありません。弊社サポートスタッフが部品発送サービス又はオンサイトサポートでの対応が可能であると判断した場合のみの適用となります。部品発送サービス又はオンサイトサポートが適用できない場合には、通常どおり弊社サポートセンターでの回収修理対応となります。

- J. 24 時間電話サポート等、通常サポート時間外のお問合せに対しては、ご質問の内容により直ちにご案内が行えない場合があります。
- K. 製品購入時のオプションサービスについての詳細は、弊社ホームページの記載又は同封されるサービス指示書をご覧ください。
- L. 本製品保証規定は、日本国内において製品をご使用になる場合にのみ適用されます。
- M. PC の廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ保護に関する必要性に関しましては、社団法人・電子情報技術産業協会（JEITA）のホームページ『パソコンの廃棄・譲渡時におけるハードディスク上のデータ消去に関する留意事項』（http://home.jeita.or.jp/page_file/20110511155520_8vAEy2Fi5d.pdf）をご参照ください。
- N. 液晶画面（セットモデルにおける LCD モニタ・ノート PC 等、液晶が搭載されている全製品）における画素欠点（常時点灯・常時消灯・暗点・明点等のドット不良、ドット欠損など）は、技術上不可避なものであり、製品の不良ではございません。セットモデルにおける LCD モニタに画素欠点が発生している場合には、一度メーカーにご相談ください。弊社は画素欠点における一切の責を負いかねます。
- O. 無償又は有償を問わず、修理により交換されたパーツの所有権は、弊社に帰属するものとします。ただし、別途お申込みいただいた有償オプションサービスにおいて別段の定めがある場合には、その定めに従うものとします。
- P. 部品発送サービスにおいて、弊社が定める期日までに交換完了後の不良パーツの返送がない場合には、以後部品発送サービスはご利用いただけないものとします。
- Q. お客様からお預かりした製品に搭載されたハードディスク・SSD 等の記憶装置内に、特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第 2 条第 8 項に定めるものをいいます）が含まれていることが確認された場合には、弊社は、直ちに修理作業を中断し、お客様に対し製品を返却するものとします。この場合、中断前までに発生した技術手数料及び送料を別途請求させていただきます。

【11】製品保証規定の変更

弊社は、本製品保証規定の内容を変更する必要がある場合には、事前の予告なく内容を変更することができるものとします。なお、お客様に対する変更事実の通知は、弊社ホームページ内における表示をもってこれに代えるものとします。

【12】発効日

本製品保証規定は、平成 28 年 3 月 10 日より発効するものとします。なお、本製品保証規定の適用対象は、発効日以降に製品をお買い上げいただいたお客様を対象とし、発効日より前にご購入いただいた製品に関する保証内容につきましては、ご購入時に添付された保証書面にてご確認ください。

160310 版