

## 標準製品保証規定

株式会社マウスコンピューター（以下「弊社」といいます）は、以下のとおりの規定に従って、お客様がお買い上げいただいた弊社製造製品（以下「製品」といいます）の修理を行います。なお、本規定に定める製品保証を標準保証とし、当社が製品保証に関して別途提供する各種有料サービスについては、当該サービスの約款等が定める条件が適用されますので、あわせてご確認ください。

### 1. 対象製品

A. 本標準製品保証規定（以下「本規定」といいます）に定める保証の適用対象は、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。また、日本国内において製品をご使用になる場合にのみ適用となります。

B. 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によるサポートになります。

### 2. 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、「4. 修理方式」に定める製品の回収修理又は部品発送サービスをご提供いたします。

C. 誤品・欠品・運送破損等の対応は、製品到着日より2週間となります。当該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. 製品到着日より1年間、通常の使用において発生した故障を無償で修理いたします。

B. 無償保証期間内の修理・補修費用及び返送費用は、弊社が負担いたします（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。

### 【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となります。なお、有償修理時における製品の配送費用については、弊社への発送費用はお客様ご負担、お客様への返送費用は弊社負担となります。

### 3. 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. 製品不具合の症状又はその発生の原因が以下である場合。
- (1)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不具合
  - (2)引っかき傷、すり傷等の使用上支障のない外観上の損傷
  - (3)弊社の責によらない製品の破損、変形、ひび割れ又は亀裂
  - (4)製品のサポートマニュアルに記載されている通常の使用環境・動作条件を逸脱したご使用
  - (5)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、ウイルス、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による不具合
  - (6)弊社指定以外の周辺機器等を製品に接続したことにより生じた故障又は損傷
  - (7)移動又は輸送時における、落下等による故障又は損傷
  - (8)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がない BIOS アップデート、オーバークロック等の動作を行ったことによる故障又は損傷
  - (9)製品を 24 時間以上連続使用したことによる故障又は損傷
  - (10)消耗品又は有寿命部品（「5. 有寿命部品」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故障又は損傷
- C. 製品の基幹構成部品（マザーボード、CPU、ケース、電源）が、工場出荷時もしくは販売店でのご購入時の構成と異なる場合又はお客様又は第三者によって組み込まれたソフトウェア・プログラム等によって不具合が生じている場合（※）。
- D. お客様又は第三者の故意又は過失によって不具合が生じている場合、もしくは製品のご使用方法又はご使用環境が適切ではないと弊社が判断した場合。
- E. 譲渡・転売・リサイクルショップ・インターネットオークション等で製品をご購入された場合。

※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。

### 4. 修理方式

## 【1】回収修理

- 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不具合の詳細を明記し同梱の上、弊社サポートセンターへご送付（センドバック方式）又は弊社ダイレクトショップへお持ち込み（キャリーイン方式）ください。
- B. センドバック方式にて製品を弊社サポートセンターへ送付される場合、元払い（お客様ご負担）にて送付ください。着払いで送付いただいた場合、弊社は製品を受け取りいたしません。
- 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返送いたします（弊社負担）。なお、ダイレクトショップでのお受け取りも可能です。

## 【2】部品発送サービス

- A. 製品が無償保証期間（「2. 保証内容【2】」に掲げるものをいいます）内であり、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いた場合、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部品発送サービスをご利用いただくことができます。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。
- B. 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、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。また、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、【1】に定める回収修理となります。
- C. 交換完了後の不具合パーツは、弊社サポートセンターへ速やかにご返却ください（送料は弊社負担）。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、また、以後部品発送サービスのご利用をお断りさせていただきます。
- D. お手元でのパーツ交換には、ある程度の PC 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。作業実施の際は、怪我などに十分にご注意ください。

## 5. 有寿命部品

製品には、下記に掲げる有寿命部品（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、無償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

## 6. 注意事項

### 【1】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。

### 【2】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. 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。
- E. 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。また、修理の際に使用する部品等は、弊社がその正常動作を確認したものを使用するものとし、交換された部品等の一部は、弊社にて再生利用する場合があります。
- F. 保証期間経過後、お客様のご都合により有償修理のキャンセルがなされた場合には、弊社所定のキャンセル料（診断費用等）をご請求させていただきます。
- G. 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、5 個以内の画素欠点（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。

H. 修理依頼の際は、製品以外の機器又は記録メディア等の記録媒体（以下「外部機器等」といいます）は製品から取り外してください。万が一、外部機器等が製品に接続又は付加されていた場合には、お客様はこれらに対するすべての権利を放棄したものとみなし、弊社ではこれらの管理につき一切責任を負わないものとします。ただし、製品の修理に必要であり、かつ弊社が外部機器等の接続又は付加を要望した場合はこの限りではありません。

I. お客様ご自身によりラベル・ステッカー類が貼付された製品、あるいはお客様ご自身によるオリジナル塗装又は刻印等がなされている製品について、外観部品（カバー等）の交換を要する修理が必要となった場合には、修理前の状態へ復旧することはできかねます。

J. 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。

K. 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』（[https://home.jeita.or.jp/page\\_file/20181025154114\\_OcyNEMuIAs.pdf](https://home.jeita.or.jp/page_file/20181025154114_OcyNEMuIAs.pdf)）をご参照ください。

## 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。お客様の責任において事前にバックアップをお取りください。

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。

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上記 A から E に掲げるもの以外のなんらかの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、現実発生した直接かつ通常の損害に限るものとします。

## **8. 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。

## **9. 本規定の変更**

弊社は、本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。

## **10. 発効日**

本規定は、平成 30 年 8 月 20 日より発効するものとします。なお、本規定の適用対象は、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。

180820 版