

東芝PC工房 サービスメニュー / 取扱商品のご案内

東芝PC工房では、修理受付、各種サービス、商品販売を承っております。
本ご案内では、サービスの詳細、金額、あらかじめご用意いただくものを記載しておりますので、
ご来館・ご注文の前にご一読くださいますようお願い申し上げます。

修理受付

- A 1. 東芝PC 国内仕様パソコンの持ち込み修理受付

有料サービスメニュー

- B 1. 1Day・プレミアム・リペア・サービス 【1日修理】
B 2. プレインストール修復サービス(リカバリ)
B 3. データ復旧サービス¹
B 4. ハードウェアパスワード解除サービス
B 5. リフレッシュ・サービス
B 6. メモリ増設サービス
B 7. 館内CDドライブ装置貸し出しサービス

販売

- C 1. 東芝ノートパソコンの付属品の販売
C 2. ハードディスクリカバリ対応PCのリカバリCD/DVDの販売

メニューに記載のサービスは、東芝製 国内仕様ノートPCを対象としています。海外で
ご購入いただきました東芝製PC並びに東芝ダイレクトPCよりご購入いただきました
英語仕様PCにつきましては、本メニューの対象外となります。

¹ データ復旧サービスは、東芝情報機器株式会社が個人のお客様を対象に有料で提供するサービスです。

A 1. 東芝PC国内モデルの修理受付【保証内無料修理・有料修理】

東芝PC工房では、東芝国内仕様パソコン及びその周辺機器の修理受け付け、修理完了品のお引き渡しをいたしています。保証書に記載の「無料修理規定」による無料修理（保証期間内修理）と、「無料修理規定」範囲外の有料修理がございます。有料修理は、修理内容により金額が異なります。

ご返却時、『宅配お届け』と『来館引取り』を選択いただけます。お持込の際にご指定ください。

通常修理受付の場合（価格はすべて税込みです）

基本技術料金	12,600円	修理作業工賃(1時間以内の作業)
	6,300円	修理作業において分解・交換を容易に行える作業(バッテリーバック、ACアダプタ、キーボード等)及びPDA
ユニット修理 ¹ 料金	各モデル、部品により異なります	
ユニット部品交換 ² 料金	各モデル、部品により異なります	
診断料金	4,200円	有料修理ご依頼後に修理をキャンセルした場合の診断料金です
宅配便返却料金	近郊地域は 1,575円	お預かり品を宅配便(専用梱包材を使用)にて返却することができます。修理代金と送料は代金引換にて運送会社にお支払いください。送付先地域により料金が異なります。

*1：ユニット修理とは、東芝PC工房の新品ユニット部品あるいは新品と同等に品質保証されたユニット部品（再利用部品）と故障したユニット部品を交換する方法です。但し、故障したユニット部品が落下、衝撃・圧力等の負荷、液体・薬物付着、水没等による破損等の原因で修理・再利用が不可能な場合、ユニット修理は適用できません。

*2：ユニット部品交換とは、修理・再利用が困難な部品を、部品単位で交換する方法です。

【重要】

- 無料修理の適用範囲につきましては、保証書裏面の「無料修理規定」をご覧ください。
お持ち込みのパソコンが保証期間中の場合は、保証期間中であることを証明できる保証書をご提示ください。ご提示頂けない場合は、保証期間中であっても有料修理となります。
無料修理規定が適用できない場合は、保証期間中であっても有料修理となります。
お預かり後に無料修理規定が適用できないことが確認された場合は、当方よりお見積金額のご連絡を差し上げます。
製品の保証は、ハードウェアだけに適用されます。
- 東芝PC工房では持ち込み修理のみの対応となります。修理品の引き取り訪問をご希望のお客様は、東芝PC集中修理センタ（東芝PCあんしんサポート～修理に関するご相談窓口：0120-97-1048 / 043-298-8780）にお申し込みください。
東芝PC集中修理センタの受付時間につきましては文末に掲載しております。
デスクトップPC以外の出張費は、保証期間中も有料となります。
- 東芝PC工房では東芝国内仕様ノートPCの修理受付を承っております。デスクトップPCにつきましては東芝PC集中修理センタ（東芝PCあんしんサポート～修理のご相談：0120-97-1048 / 043-298-8780）にお申し込みください。また、デスクトップPCの出張修理につきましては、東芝情報機器株式会社で承っております。最寄りの拠点にご連絡ください。
- 部品交換を伴う修理につきましては、お預かりの上、症状確認のための検査を実施の上部品交換し、出荷検査実施後にお引渡しとなります。
- 1日修理をご希望のお客様は、『1Day・プレミアム・リペア・サービス』（有料）をお申し込みください。
- 有料修理の費用お見積もりは、窓口でお預かり後に回答させていただきます。
電話お問い合わせでのお見積もり、及び窓口対応時の即答はいたしかねますのでご了承ください。
- 有料修理をご依頼いただき、お見積もり後に修理作業をキャンセルされる場合は技術診断料金として4,200円（税込み）を頂戴させていただきます。
- 修理費用のお見積もり連絡、見積り時の上限金額の設定をご希望のお客様はお申し込みの際にお申し出ください。なお、上限金額を超えない修理はお客様のご了承を得たものとし、修理を実施いたします。
上限金額以内で修理を実施するという意味ではございません。
- ユニット修理で交換した部品はお客様へ返却いたしません。
交換部品の返却をご希望のお客様には、ユニット部品交換価格にて修理を承ります。
- 商品発表日より6年6ヶ月を経過した製品につきましては、修理できない場合がございます。

あらかじめご了承ください。

保守部品(補修用性能部品)は、本製品の機能を維持するために必要な部品です。保守部品の最低保有期間は、製品発表月から6年6カ月です。保有期間の終了をもちまして、修理対応は終了とさせていただきます。

商品発表時期につきましては、東芝 dynabook.com

[URL: <http://dynabook.com/pc/catalog/cata2005.htm>] をご確認ください。

- お持ち込みいただいた機器が著しく原型をとどめていない場合や、お客様によって改造されている場合、修理受付をお断りすることがございます。
- ご購入店で延長保証などに加入されていまして、弊社の保証期間を満了した場合は通常通りの有料修理となります。販売店の特約をご利用になる場合は、ご購入の販売店にご連絡下さい。
- 修理期間中の代替機種の貸し出しはいたしません。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。

B 1. 1Day・プレミアム・リペア・サービス

1Day・プレミアム・リペア・サービスについて

事前に修理のご予約を頂ければ、お急ぎで修理を希望しているお客様を対象に、特別料金で1日修理を受け付けます。

1. 故障内容によっては対応できない場合がございます。
2. 日本国内モデル、PC本体のみ [但し機種型番がPXで始まる機種、ノート以外のPC、PDA、周辺機器は対象外です]
3. ご予約の際は、あらかじめご使用の機種型名と製造番号をご確認の上ご連絡をお願いいたします。
4. 当日、東芝PC工房がお客様にお知らせした来館時刻までにPCを窓口にお持ち込みください。

金額：修理内容により金額が異なります

1Day・プレミアム・リペア・サービスの場合 (価格はすべて税込みです)

基本技術料金	12,600円	修理作業工賃(1時間以内の作業) 修理作業において分解・交換を容易に行える作業(バッテリーバック、ACアダプタ、キーボード等)及びPDA修理は対象外です。通常修理で受付いたします。
特別料金 ^{*3}	3,150円	1Day・プレミアム・リペア・サービス ご提供の料金です
ユニット修理 ^{*1} 料金	各モデル、部品により異なります	
ユニット部品交換 ^{*2} 料金	各モデル、部品により異なります	
診断料金	4,200円	有料修理ご依頼後に修理をキャンセルした場合の診断料金です
宅配便返却料金	近郊地域は 1,575円	お預かり品を宅配便(専用梱包材を使用)にて返却することができます。修理代金と送料は代金引換にて運送会社にお支払いください。送付先地域により料金が異なります。

*1：ユニット修理とは、東芝PC工房の新品ユニット部品あるいは新品と同等に品質保証されたユニット部品(再利用部品)と故障したユニット部品を交換する方法です。但し、故障したユニット部品が落下、衝撃・圧力等の負荷、液体・薬物付着、水没等による破損等の原因で修理・再利用が不可能な場合、ユニット修理は適用できません。

*2：ユニット部品交換とは、修理・再利用が困難な部品を、部品単位で交換する方法です。

*3：特別料金は、保証期間中の無料修理の際にもご請求させていただきます。

1日修理が完了しなかった場合、修理をキャンセルされた場合はご請求いたしません。

1Day・プレミアム・リペア・サービスの作業お申し込み手順

本サービスは事前予約制です。修理お申し込みは下記の手順をお願いいたします。

1. お客様から東芝PC工房にご連絡ください。
2. 技術者が問診を行い、大まかな故障箇所の抽出を行います。
3. 部品の在庫確認並びに作業日程により作業可能な日程を調べます。
使用する部品をパーツセンタより出庫いたします。
4. 東芝PC工房より、来館日と来館時刻をお客様にお知らせいたします。

【ご注意】

部品手配の都合及びご予約状況により、ご希望どおりの日程で作業をお引き受けできない場合がございます。

1Day・プレミアム・リペア・サービスの対応機種

1日修理対応可能な機種：日本国内モデル

PC本体のみ[但し型番がPXで始まる機種、ノート以外のPC、PDA、周辺機器は対象外です]

【重要】

- 無料修理の適用範囲につきましては、保証書裏面の「無料修理規定」をご覧ください。
お持ち込みの機種が保証期間中の場合は、保証期間中であることを証明できる保証書をご提示ください。
ご提示頂けない場合は、保証期間中であっても有料修理として承ります。
無料修理規定が適用できない場合は、保証期間でありましても有料修理となります。
お預かり後に無料修理規定が適用できないことが確認された場合は、当方よりお見積金額のご連絡を差し上げます。
製品の保証は、ハードウェアだけに適用されます。
- 東芝PC工房では持ち込み修理のみの対応となります。修理品の引き取り訪問をご希望のお客様は、東芝PC集中修理センタ（東芝PCあんしんサポート～修理に関するご相談窓口：0120-97-1048 / 043-298-8780）にお申し込みください。
東芝PC集中修理センタの受付時間につきましては文末に掲載いたしております。
デスクトップPC以外の出張費は、保証期間中も有料となります。
- 東芝PC工房では東芝国内仕様ノートPCの修理受付を承ります。デスクトップPCにつきましては東芝PC集中修理センタ（東芝PCあんしんサポート～修理のご相談：0120-97-1048 / 043-298-8780）にご相談ください。デスクトップPCの出張修理につきましては、東芝情報機器株式会社で承っております。最寄りの拠点にご連絡ください。
- 有料修理をご依頼いただき、見積もり金額回答後に修理作業をキャンセルされる場合は技術診断料金として4,200円（税込み）を頂戴させていただきます。
- ユニット修理で交換した部品はお客様へ返却いたしません。
交換部品の返却をご希望のお客様には、ユニット部品交換価格にて修理を承ります。
- 商品発表月より6年6ヶ月を経過した製品につきましては、修理できない場合がございます。あらかじめご了承ください。
保守部品（補修用性能部品）は、本製品の機能を維持するために必要な部品です。保守部品の最低保有期間は、製品発表月から6年6ヶ月です。保有期間の終了をもちまして、修理対応は終了とさせていただきます。
- 商品発表時期につきましては、東芝 dynabook.com
[URL: <http://dynabook.com/pc/catalog/cata2005.htm>] をご確認ください。
- お持ち込みいただいた機器が著しく原型をとどめていない場合や、お客様によって改造されている場合、修理受付をお断りすることがございます。
- ご購入店で延長保証などに加入されていまして、弊社の保証期間を満了した場合は通常通りの有料修理となります。販売店の特約をご利用になる場合は、ご購入の販売店にご連絡下さい。
- 修理期間中の代替機種の貸し出しはいたしません。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。

B 2 . プレインストール修復サービス

PC 内蔵のハードディスクの内容をすべて削除してから、商品出荷時の状態にお戻しするサービスです。リカバリディスクが添付されている商品のディスクを紛失された場合や、ハードディスクリカバリの領域を壊してしまった場合、お客様ご自身でのリカバリ作業が困難な場合にご利用いただけます。また、追加オプションをご選択いただくことで、Windows を最新の状態までアップデートいたします（料金別途、追加オプションの対象 OS は Windows XP、Windows Vista 限定です）。

金額：5,250円(税込み)

追加オプション：セキュリティアップデートサービス 金額：4,200円(税込み)

【重要】

- プレインストール修復作業を実施しますと、ハードディスク装置に格納されている下記の情報は一切失われます。
お客様が作成されたファイルや文書（マイドキュメントに保存された文書など）送信および受信したメール、アドレス帳、プロバイダ接続情報（インターネット接続時に必要）、お客様が追加インストールされたアプリケーションソフトウェア、アプリケーションソフトウ

ウェアのライセンス情報、特別仕様としてプレインストールされているソフトウェア など。また、お客様が変更されましたパーティション情報も商品出荷時の状態となります。

- プレインストール修復前にデータバックアップをご希望の際は、東芝情報機器株式会社が個人のお客様を対象に提供する『データ復旧サービス』(有料)で承ります。
- プレインストール修復作業には 1 時間～8 時間を要します。お持込みの時間によっては翌営業日にご返却となる場合がございます。
- オプションの『セキュリティアップデートサービス』をお申し込みいただきますと、Windows XP、Windows Vista を最新の状態へアップデートいたします。
(対象 OS は Windows XP、Windows Vista に限定させていただきます)
- プレインストール修復後、Windows セットアップの際に Product Key の入力が必要な機種がございます。リカバリ作業をご用命いただく前に、下記の条件をご確認ください。
 1. 本体底面(ノート PC の場合)に『Product Key』が明記されたシールが貼られている場合
本体のお持ち込みのみで、作業を受付いたします。
 2. 『Certificate of Authenticity シール(水色の正方形)』が貼られた Windows ファーストステップガイドが同梱されている場合
本体と同時に Windows ファーストステップガイドをお持ちください。
 3. 前項 1、2 のどちらにも該当しない場合は、作業をお引き受けできませんのでご了承ください。
- Office2000 Personal がプレインストールされている PC は、当作業後最初の Office2000 アプリケーション起動時に『Product Key』が必要です。『Product Key』は商品添付品の Office2000 Personal の CD-ROM が入っている袋内の用紙に記載されていますので入力をしてください。Office2000 Personal の『Product Key』が記載されている用紙を紛失されている場合は、Office2000 Personal はご使用になれません。
- 本作業は保証期間中であっても有料となります。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。
- PC 工房への機器お持込が困難なお客様は、『東芝 PC データ復旧センタ』で同様のサービスをご提供しておりますのでご利用ください。

B 3 . データ復旧サービス

データ復旧サービスとは、東芝情報機器株式会社が以下のハードディスクドライブ(以下「HDD」といいます)の読み取り可能な部分を別の HDD または DVD-R に複写するサービスです。

- 故障により部分的に読み書きが行えなくなった HDD。
- Windows のシステムファイルの消失または破損により起動できなくなったパソコン(以下「PC」といいます)の HDD。

データ復旧サービスの対象は、国内向け東芝製ノート PC に内蔵された状態の HDD で、出荷時から内蔵されていたもの、または東芝 PC 集中修理センタもしくは東芝 PC 工房により修理交換されたものに限りです。

データ復旧サービスは次の 3 つのメニューをご用意しています。

HDD 丸ごとバックアップサービス

ハードディスクの読み取り可能な領域を外付けハードディスクに複写するサービスです。

対象となる HDD の容量は、160GB までの範囲になります。

HDD バックアップサービス

ハードディスクの読み取り可能な領域の一部を DVD-R にバックアップするサービスです。

バックアップ対象のフォルダは、C:\¥Documents and Settings 及びお客様が指定する任意のフォルダで、指定のフォルダの総容量は 4 GB 以内までといたします。

HDD データ復旧サービス

HDD 丸ごとバックアップで対応できない論理障害を“ファイル復旧ツール”を使用し、可能な限り復旧いたします。

HDD データ復旧サービスは原則として弊社『東芝 PC データ復旧センタ』で復旧作業を行います。

料金

1) 作業料金

【HDD 丸ごとバックアップサービス】

保存先HDD容量	技術料(税込み)	保存先HDD代(税込み)	合計(税込み)
60GB	16,800円	20,900円	37,700円
80GB	16,800円	26,150円	42,950円
100GB	16,800円	31,400円	48,200円
120GB	16,800円	34,550円	51,350円
160GB	16,800円	38,850円	55,650円

【HDD バックアップサービス】

27,300円(税込み)

【HDD データ復旧サービス】

保存先HDD容量	技術料(税込み)	保存先HDD代(税込み)	合計(税込み)
60GB	33,600円	20,900円	54,500円
80GB	33,600円	26,150円	59,750円
100GB	33,600円	31,400円	65,000円
120GB	33,600円	34,550円	68,150円
160GB	33,600円	38,850円	72,450円

2) 初期作業料金：¥4,200 -

データ復旧サービスのご依頼後、HDD の障害の状態により、実際にデータのバックアップが行えない場合は初期作業料金として4,200円(税込み)お支払いいただきます。

初期作業料金は、バックアップサービスの作業が完了した場合はいただきません。

3) 返送料金：¥1,575 -

お預かりのPCをお客様ご指定の場所に宅配便で送付する際の料金です。

本料金には、PCの運賃・特殊梱包材・梱包手数料・保険代金等が含まれます。

東芝PC工房で直接お引き取りいただける場合は、返送料金はいただきません。

【重要】

- データ復旧サービスは、東芝情報機器株式会社が個人のお客様を対象に有料でご提供するサービスです。
サービスの詳細につきましては東芝PC工房までお問合せください。
- 本作業は保証期間中であっても、保証対象外ですので、有料となります。
- 東芝PC工房でバックアップ作業が実施できない場合は、お客様にバックアップ業者をご紹介しますことができます。
- バックアップ用のHDDまたはDVD-Rは東芝情報機器株式会社がご用意いたします。お客様がお持込になったHDDまたはDVD-Rへのデータバックアップはできません。
- バックアップ先の媒体はHDDまたはDVD-Rに限ります。
- 【HDD丸ごとバックアップサービス】バックアップしたデータが収められたHDDはUSB接続にてWindows PCに接続することができます。
- 【HDDバックアップサービス】バックアップ対象のファイル名がDVD-Rに保存できない形式(ファイル名が長すぎる場合や、日本語・英語以外の文字をご使用の場合)の場合は、バックアップの対象となりません。
- 【HDDバックアップサービス】ファイル単位でのバックアップはご指定いただけません。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。
- 東芝PC工房への機器お持込が困難なお客様は、『東芝PCデータ復旧センター』で同様のサービスをご提供しておりますのでご利用ください。

B 4 . ハードウェアパスワード解除サービス

ハードウェアパスワード (BIOS パスワード) がわからなくなってしまった時に、PC をお持込みいただければパスワードの解除をいたします。なお、お持込みの PC がお客様ご本人様のものであることを確認させていただくため、本人確認書類の提示をお願いしておりますのでご持参ください。

金額：3,150 円(税込み)

【重要】

- ハードウェアパスワード解除をご希望のお客様は、本人確認書類 (運転免許証など、住所・連絡先が確認できるもの) をご持参ください。ご本人確認のため、複写させていただきます。
- Windows パスワードの解除はできません。ご了承ください。
- 状況によりましては、翌営業日返却となる場合がございます。
- 本作業は保証期間中の有無にかかわらず有料となります。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。

B 5 . リフレッシュ・サービス

日常のお手入れではできない、パソコン内部の清掃を行うと同時に、チェックプログラムによるハードウェア診断を行う有料サービスです。

内部の清掃を伴わないスタンダードコースもご用意しております。

金額：スタンダードコース 2,100 円(税込み)

デラックスコース 5,250 円(税込み)

コース名	サービス内容
スタンダード	分解を伴わない本体の清掃 チェックソフトによるハードウェアチェック
デラックス	本体の内部、外部の清掃 チェックソフトによるハードウェアチェック

【重要】

- チェックの結果、故障が見つかった場合は、お客様のご希望により「そのままご返却」「修理依頼」のいずれかを選択していただきます。
修理を選択された場合は、本サービス料金は修理基本料金に含まれます。
- 本サービスは、正常に稼動している PC のみに限定させていただきます。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。

B 6 . メモリ増設サービス

PC 本体と増設メモリをお持ち込みいただければ、その場で増設メモリの取り付け作業をいたします。

金額：2,100 円(税込み)

【重要】

- 増設メモリは本体と同時に持ちください。
東芝 PC 工房では増設メモリの販売はしておりません。
- お持込みの PC と増設メモリの仕様がそぐわない場合は、作業はできません。
- 本作業は保証期間中の有無に関わらず有料となります。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。

B 7 . 館内 CD ドライブ装置の貸し出し

CD/DVD ドライブが内蔵されていない PC でリカバリ作業を行いたいお客様向けの機器貸し出しサービスです。機器の貸し出しを希望されるお客様は、PC 本体、AC アダプタ、リカバリディスクをご持参ください。

金額：525 円(税込み)

【重要】

- 機器の貸し出しは館内に限ります。機器の持ち出しはご遠慮ください。
- 機器貸し出しの目的は、お客様ご自身でのリカバリ作業の支援です。データバックアップのためのソフトウェア・機器貸し出しはいたしておりません。
- CD/DVDドライブが内蔵されている機種は外部CD/DVDドライブではリカバリ作業ができません。
- リカバリCD/DVDメディアの貸し出しはいたしておりません。
- 館内での技術支援はいたしておりません。
- 本作業は保証期間中の有無に関わらず有料となります。
- リカバリ作業後、Windowsセットアップの際にProduct Keyが必要になる場合があります。来館時にご用意いただきますようお願いいたします。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。

C 1. 東芝ノートパソコンの付属品販売

ACアダプタ、ACコードをはじめ、TVパソコンのアンテナ変換ケーブル等の付属品の取り寄せをいたします。

金額：お取り扱いの商品により金額が異なります

例：ACアダプタ(5,040円～11,823円)、国内仕様ACコード(420円)、TVチューナ内蔵ノートPCのアンテナ変換ケーブル(420円～1,512円)、アキュポイントキャップ(420～735円)、PCカードスロット用ダミーカード(215～336円)

【重要】

- 付属品の紙類、書籍(マニュアル含む)はお取り扱いできません。
- 付属品販売につきましては、ご用命後に発注、入荷後ご連絡となりますことをご了承ください。一部の商品につきましては在庫があります。
- ACアダプタにはACコードは同梱されていません。
- 付属品をご用命の際は、お使いいただくPC本体の機種型名をご連絡ください。
- 一部の付属品につきましては、発売当初と異なる型名の部品をご提供する場合がございます。
- 一部の付属品につきましてはお取り扱いできない場合がございます。詳細につきましては東芝PC工房にお尋ねください。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。代金引換(代引き)での発送をいたします。ご希望のお客様は東芝PC工房にご連絡ください。
- 付属品の購入については、東芝パソコンシステム・オンラインショップ(<http://shop.toshiba-tops.co.jp/>)でもお取り扱いしています。

C 2. ハードディスクリカバリ対応PCのリカバリCD/DVDの販売

ハードディスクに“リカバリ領域”を確保している個人・家庭向けモデルを対象に、リカバリCD/DVDの販売をいたしております。

HDDの領域を消失してしまった場合、リカバリCD/DVDを購入いただくことでお客様ご自身で出荷時の状態(*)に復元作業をすることができます。

(*)Office等の一部のアプリケーションはリカバリ実施後にセットアップをしていただきます。

金額：7,350円(税込み)

【重要】

- 商品に同梱されているリカバリCD/DVDの販売はいたしておりません。商品同梱のリカバリCD/DVDを紛失し、リカバリを実施希望のお客様は、『プレインストール修復サービス』をご用命ください。
- ご提供するリカバリCD/DVDの対象機種につきましては東芝PC工房にお問合せください。ご使用の機種によりましてはリカバリCD/DVDをご提供していない場合がございます。
- 販売状況等により商品在庫がない場合がございます。在庫状況につきましては東芝PC工房までお問合せください。

- リカバリ CD/DVD の種類によりましては『完売』している場合がございます。
完売の際にはご容赦ください。
- リカバリ CD/DVD には Office や一部アプリケーションは含まれておりません。
- 提供する媒体は CD-R または DVD-R となります。
- リカバリ CD/DVD のご提供は、保証期間中の有無に関わらず有料となります。
- 代金は現金(日本円)でお支払いください。現金以外でのお支払いはできません。
代金引換(代引き)で発送いたします。ご希望のお客様は東芝 P C 工房にご連絡ください。

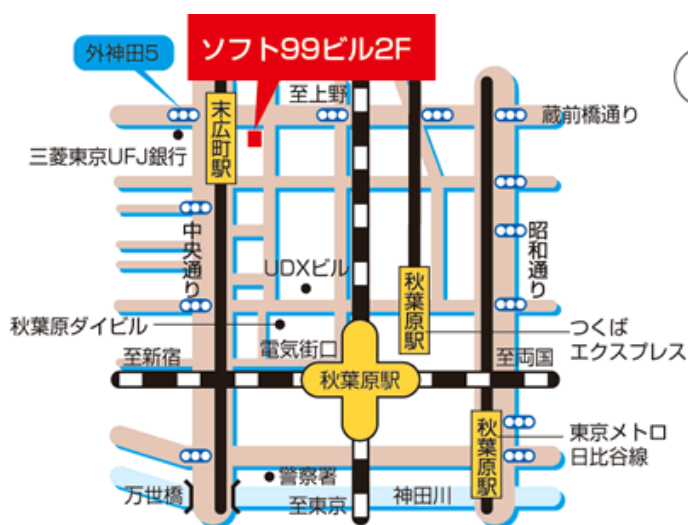
Q&A

修理受付・サービス全般の Q & A

Q：東芝 P C 工房の場所を教えてください。

A：住所、周辺地図ならびに交通順序は下記のとおりです。

東芝 P C 工房：東京



所在地

〒101-0021

東京都千代田区外神田 4-7-7

ソフト 99 ビル 2 F

交通順序

JR 秋葉原駅 電気街口より徒歩 7 分

東京メトロ銀座線末広町駅より徒歩 1 分

Q：東芝 P C 工房の休館日を教えてください。

A：毎週日曜日、祝日、毎月末最終日、特別休日が休館日となります。

詳細につきましては、下記のインターネットのページをご参照ください。

東京：http://dynabook.com/assistpc/pckobo/calendar_akiba.htm

Q：修理費用の概算が知りたいのですが。

A：インターネットに接続できる環境をお持ちの方は、東芝ホームページに概略が掲載されておりますのでご参照ください。

<http://dynabook.com/assistpc/repaircenter/pdf/kitei.pdf>

上記 PDF ファイルには代引き並びにクレジット払いについて記述がございますが、東芝 P C 工房でのお支払いは現金(日本円)のみとなります。

情報を参照いただくには、Acrobat Reader がインストールされている必要があります。

Q：HDD を修理交換した際に、取り外したハードディスク(HDD)を貰い受けたいのですが。

A：保証期間の如何に関わらず、通常修理より高額となりますのでご了承ください。

保証期間中の修理：HDD 交換作業は無料、交換した HDD は有料販売となります。

有料修理の場合：基本技術料金と HDD の有料販売価格の合算となります。

販売する HDD は、故障した HDD と同一仕様です。

【HDD ユニット交換料金と販売価格の例】

HDD 容量	ユニット交換料金(円)	販売価格(円)
30GB	18,900 ~ 37,800	24,780 ~ 54,285
40GB	1,890 ~ 48,090	22,575 ~ 65,310
60GB	18,900 ~ 38,955	28,140 ~ 67,725
80GB	18,900 ~ 32,550	32,025 ~ 59,640

表示の価格は 2007 年 7 月現在。

今後発売される機種により価格が変動する可能性があります。

Q：修理部品のみ購入できますか。

A：申し訳ございませんが、分解作業を伴う部品（HDD、CD/DVD ドライブ装置、マザーボード、液晶パネルなど）の単品販売はいたしておりません。

Q：データのバックアップサービスはしていますか。

A：データのバックアップサービスは有料にて承ります。

東芝情報機器株式会社が個人のお客様を対象にご提供する『データ復旧サービス』をご利用ください。

Q：修理依頼した際にハードディスク(HDD)に保存されているデータが消えることは無いですか。

A：HDD 障害により交換が必要な場合は、データ一切が消失します。なお、HDD に関与していない障害であっても、PC 運搬時の事故等でデータの読み取りができなくなることがございますので、大切な情報は外部記憶媒体（フロッピーディスク、CD-R/DVD±R など）や紙のメモ等にバックアップしてからお持ち込みください。

HDD 修理時にバックアップをご希望のお客様は、修理ご依頼時にお申し付けください。

東芝情報機器株式会社が個人のお客様を対象に提供する『データ復旧サービス』にてご依頼を承ります。

【PDA 修理依頼時のご注意】PDA の本体に保存されている情報は、修理お見積り並びに修理作業の際に消失いたしますので、お預け前にバックアップされることを推奨いたします。

Q：販売店の延長保証に加入していますが、東芝PC工房でも保証で修理が受けられますか。

A：申し訳ございませんが、保証書の無料修理規定に該当しない場合は有料修理となります。

販売店様の延長保証に加入されている場合は、ご購入店にご相談ください。

Q：PCを修理したいのですが、修理品を引取りに来てもらえませんか。

A：東芝PC工房では、PCをご持参いただけるお客様を対象として作業を受け付けております。お引取りをご希望のお客様は、恐れ入りますが東芝PC集中修理センタ（東芝PCあんしんサポート～修理のご相談：0120-97-1048 / 043-298-8780）に作業をお申し込みください。

東芝PC集中修理センタの受付時間につきましては文末に掲載いたしております。

Q：Windows リカバリ後に Windows を最新の状態にする作業を依頼できますか。

A：東芝PC工房でプレインストール修復作業のご依頼と同時に『セキュリティアップデートサービス』をご依頼いただければ OS を Windows Update にて最新状態にアップデートいたします。（税込み 4,200 円の有料サービスです）

なお、このサービスの対象となる OS は Windows XP , Windows Vista（日本語版）に限定させていただきます。

また、Windows Update のみの作業は受け付けておりませんのでご了承ください。

Q：プレインストール修復作業を依頼したいのですが、遠方なので機器を送りたいのですが。

A：東芝PC工房では、PCをご持参いただけるお客様を対象として作業を受け付けております。発送での作業をご希望のお客様は、恐れ入りますが東芝PCデータ復旧センタ（043-279-4701）に作業をお申し込みください。

東芝PCデータ復旧センタの受付時間につきましては文末に掲載いたしております。

Q：操作手順などについて相談したいのですが。

A：操作手順などの技術的なご相談につきましては、巻末の『東芝PCあんしんサポート』『使い方のご相談窓口』にご相談ください。

東芝PCあんしんサポートでは、インターネットを介して弊社サポートセンタとお客様のPCを接続して、サポートセンタから遠隔操作をするサービス（遠隔支援サービス）を行っています。電話口での状況説明が困難な際に活用ください。

Q：訪問で技術サポートを受けたいのですが。

A：PCのセットアップなどのサービスについては、『東芝PC訪問サポート』をご利用ください。サービスの内容、料金等につきましては、東芝ホームページに掲載されておりますのでご参照ください。

http://dynabook.com/assistpc/pcss/index_j.htm

Q：コンピュータウィルスに感染してしまいました。駆除してもらえますか。

A：東芝PC工房では個別の感染ファイルの削除またはウィルス駆除は行っておりません。
「プレインストール修復作業」を実施すれば駆除できますが、この場合、『プレインストール作業』の重要事項にございますとおり、HDDに保存されているすべてのデータが消去されることをご承知おきください。

Q：Windowsのアップグレード作業を有料で受けられませんか。

A：申し訳ございませんが、上記のサービスはメニューにございません。

Q：HDD容量アップなどのグレードアップサービスをしていますか。

A：過去にグレードアップサービスを実施してはありますが、現在はメニューにございません。

Q：修理代金を現金以外で支払えませんか。

A：東芝PC工房ではクレジットカード等の決済をお受けしておりませんので、現金（日本円）でのお支払いに限定させていただいております。また小切手、手形、外国通貨など日本円の現金以外のお取り扱いもいたしかねます。
なお、『東芝PC集中修理センタ』では、現金以外にクレジットカード決済を受け付けておりますのでご利用いただければ幸いです。（VISA・MasterCard・JCBによる1回払いがご利用いただけます）

Q：外国語のWindowsのインストールサービスを実施していますか。

A：申し訳ございませんが、上記のサービスはメニューにございません。
なお、弊社のサポート範囲はプレインストールされているOSに限定させていただいております。プレインストールOS以外のインストール作業に関するご案内、技術支援並びに個別のドライバの提供はいたしておりません。ご了承下さい。

Q：付属品の地方発送をしてもらえますか。

A：商品の代金引換（代引き）での発送を承ります。
送料は送付する貨物の大きさにより1,050円または1,575円（税込み）を頂戴いたします。
商品お届けの際に商品代金に送料を加えた料金のお支払いをお願いいたします。
領収書は、代金収納会社が配達時にお渡しいたします。

1Day・プレミアム・リペア・サービスのQ & A

Q：持ち込む前に概算費用は教えてもらえるのでしょうか。

A：東芝PC工房で日程調整後にご連絡を差し上げる際には、大まかな金額をお伝えいたします。
なお、現品確認前ですので、正確な修理金額はお持込後の診断の際に通知させていただきます。

Q：持ち込む際に必要なものは何でしょうか。

A：PC本体に起因した障害の場合は本体のみお持込ください。その他お持ちいただく必要がある場合は日程連絡の際にお知らせいたします。

Q：預けた後、修理が完了したら宅配便で送り返してもらえますか。

A：修理代金に送料を加算した金額を代金引換で送付することができます。
送料は、1,575円(税込み)です。
保証期間中の如何に係わらず送料は頂戴いたします。

Q：1日で修理ができない故障もあるのでしょうか。

A：下記のようなケースでは1日修理を受けかねます。
容易に症状確認ができない障害の場合 故障部位の特定が短時間では困難なため
障害の原因がソフトウェアにある場合 ソフトウェア障害については東芝PC工房では判断できかねます
増設されたメモリ装置やお客様が改造を加えた部分に起因した障害 状況によっては修理できかねることがあります
液体こぼし等により、PCの広範囲に渡り障害が発生しているおそれがある場合
その他短時間で判断ができない障害や、障害が外的要因によって引き起こされている場合

- Q：PDAのバッテリー交換をその場でしてもらえますか。
A：PDAにつきましては全品東芝PC集中修理センタにて一括修理をおこなっておりますので、申し訳ありませんが東芝PC工房ではお受けできません。
- Q：PXシリーズ（型番がPXで始まる機種）の修理を1日でしてもらえますか。
A：PXシリーズにつきましては全品東芝PC集中修理センタにて一括修理をおこなっておりますので、申し訳ありませんが東芝PC工房ではお受けできません。
- Q：受付で診断した結果ハードディスクに障害があった場合、データバックアップをしてもらえるのでしょうか。
A：修理時にハードディスクのデータバックアップをご希望のお客様は、修理ご依頼時にお申し付けください。
東芝情報機器株式会社が個人のお客様を対象に提供する『データ復旧サービス』にてご依頼を承ります。
- Q：特別料金は必ず払わなければならないのでしょうか
A：東芝PC工房の修理規定では、修理納期1週間を目標とさせていただいております。
1日修理を行うにあたり、通常とは異なる手続き等が必要となりますので、特別料金を設定させていただいております。
ACアダプタやバッテリーの故障、キートップ破損修理などの軽作業の場合は必要ございません。
- Q：修理予約をしたときに、修理品を東芝PC工房に持ち込む時刻に指定はありますか。
A：ご予約いただいた際に東芝PC工房より来館日と来館時刻をお知らせいたします。
ご指定の時刻を過ぎてお持込になられた場合は、当日返却ができない場合があります。

データ復旧サービスのQ&A

【各サービス共通】

- Q：バックアップサービスの料金にはハードディスクの修理代は含まれていますか。
A：PCの修理代は含んでおりません。PCの修理が必要なお客様は、別途修理をお申し込みください。
- Q：ハードディスクの修理も受けたいのですが、バックアップと同時作業で値引きは無いのでしょうか。
A：現時点ではお値引きの設定はいたしておりません。
- Q：バックアップを機会にOSのアップグレードをしたいのですが、作業をお願いできますか。
A：PC工房ではOSアップデートメニューをご用意しておりません。ご要望にお答えすることはできかねます。
- Q：PCの修理はせずにバックアップだけ頼めますか。
A：バックアップと修理は別々のサービスですので、バックアップのみご依頼いただくことができます。
- Q：どのデータがバックアップできなかったかわかりますか。
A：バックアップ作業では、どのデータが読み取れなかったかはわかりかねます。

【HDD丸ごとバックアップサービス】

- Q：故障しているハードディスクの代わりに、複製したHDDを組み込めますか。
A：『HDD丸ごとバックアップサービス』で複製したHDDに収められている情報は、システムの起動ができる状態であるとは限らず、動作保証いたしかねる状態です。従いまして複製先HDDを故障したPCに組み込んでお返しすることはできません。
- Q：複製したハードディスクからデータを取り出すにはどのようにすればよいですか。
A：正常に動作するWindows Me, Windows 2000 Professional, Windows XP, Windows Vistaがインストールされている、USBポートを実装したPCに複製先HDDを接続していただきますと、増設ドライブとして認識します。
認識しましたら、エクスプローラでデータをコピーすることができます。元のPCでマイドキュ

メントなどを個人用に設定してあった場合、そのフォルダを開くことはできません。その場合は、フォルダの所有者の変更をする必要があります。

Windows Me で参照できるドライブは FAT16 または FAT32 形式のドライブのみです。Windows2000 や Windows XP , Windows Vista のドライブは NTFS 形式ですので、Windows Me から参照する事はできません。

Q：バックアップしたデータが入っている HDD を有効活用する方法を教えてください。

A：バックアップしたデータを正常に動作する PC の内蔵ハードディスクに複写後は、データバックアップ等にご使用いただくことができます。

Q：ハードディスクに保存しているデータは大きな容量ではないので、USB メモリなどにバックアップできませんか。

A：本サービスは HDD から HDD へのデータ複写に限定することによりお手ごろな価格で提供しております。

なお、バックアップ対象のフォルダの総容量が 4GB まででしたら、『HDD バックアップサービス』をご選択いただくことが出来ます。

Q：複写先 HDD には保証はありますか。

A：納品後 6 ヶ月間の保証をお付けいたします。

なお、保証書は発行いたしません。HDD のシリアル番号管理をいたしております。

保証の条件は、PC 本体の保証書に準じます。落下などによる故障は保証の対象となりません。

Q：必要なデータをすべてバックアップできますか。

A：読み取り可能な故障していない部分のみバックアップできます。読み取りできない部分にあるファイルはバックアップできません。また、ファイルの一部が読み取りできない場所にあった場合、その部分は正常な内容にはなりません。

Q：UNMOUNTABLE_BOOT_VOLUME エラーが出るなど、ファイルシステムが壊れて起動できなくなった PC の HDD もバックアップできますか。

A：バックアップ先の HDD でも同じファイルシステムが壊れた状態になりますので、このような場合はデータを取り出すことはできません。

Q：バックアップ先の HDD にインストールされているアプリケーションソフトウェアを接続している本体に移し変えることはできますか。

A：バックアップ先の HDD から接続先の PC にアプリケーションソフトウェアを移し変えることはできません。バックアップ前の PC にアプリケーションをインストールしたときと同様の手順でセットアップしていただく必要があります。

【HDD バックアップサービス】

Q：どのようなデータでもバックアップできますか。

A：下記のデータはバックアップできませんのであらかじめご了承ください。

- Qosmio シリーズの Qosmio Player、Qosmio AV Center 等で録画した画像データ
- DVD-R に書き込みできないファイル名のファイル
- 4 GB を超えるファイル

Q：個別にバックアップしてほしいファイルがありますが、指定できますか。

A：DVD バックアップサービスのバックアップ対象は C:\Documents and Settings フォルダ下の全てのファイルとお客様ご指定のフォルダとなります。

個別のファイル指定は受けかねます。

Q：4 GB に入りきらない場合はどのような扱いとなりますか。

A：4 GB を超える場合は、HDD 丸ごとバックアップサービスをご用命ください。

= 窓口連絡先一覧 =

窓口名称	連絡先	受付時間
東芝 PC あんしんサポート ～修理に関するご相談 “東芝 PC 集中修理センタ” <国内 PC の引き取り修理>	0120-97-1048 海外からの電話・携帯電話などで上記電話番号に接続できない場合は 043(298)8780 にて受け付けております。	9:00～22:00 (12/31～1/3 を除く) システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合がございます。システムメンテナンスの日程については、dynabook.com でお知らせいたします。
東芝 PC あんしんサポート ～使い方のご相談 <国内 PC の技術相談>	0120-97-1048 海外からの電話・携帯電話などで上記電話番号に接続できない場合は 043(298)8780 にて受け付けております。	9:00～19:00 (年中無休) システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合がございます。システムメンテナンスの日程については、dynabook.com でお知らせいたします。
ILW Support Center <海外で故障した国内 PC の修理連絡窓口>	81-43-303-1062 日本国内から発信する場合は 043(303)1062 にお掛けください。	月～金 9:00～21:00 土日 9:00～19:00 (日本時間、祝日・特別休日を除く)
東芝 PC データ復旧センタ <国内 PC のデータ復旧>	043-279-4701	月～金 9:00～12:00, 13:00～17:30 (祝日・特別休日を除く)
東芝 PC 訪問サポート	[キューアンドエー] 0120-724685 [マネージメントクリエイティブ] 0120-1048-49	10:00～19:00 年中無休 10:00～19:00 年中無休

=東芝 PC 訪問サポートについて=

本サービスは、キューアンドエー株式会社または株式会社マネージメントクリエイティブが提供する有料の訪問サポートです。お申し込みの際は下記の内容をお伝えください。

- 「東芝 PC 訪問サポート」を依頼したい旨をお伝えください。
- 「困った？」の内容をお伝えください。
- 訪問の日時を予約してください。

機器やサポートの内容によっては対応できない場合もございます。
詳しくはサポートお申し込み時にご確認ください。

本メニューに記載されているサービス内容並びに作業金額は、予告なく追加・削除・変更することがございます。

最新の情報はインターネットホームページ dynabook.com の下記 URL に掲示しております。

URL: http://dynabook.com/assistpc/pckobo/index_j.htm

=個人情報の取り扱いについて=

お客様のお名前、ご住所などの個人情報は、お申し込みいただいたサービスの実施、及びその管理のためにだけ使用させていただきます。また、その利用目的の範囲内で、お客様の個人情報を当社の業務委託会社及び配送業者に開示・預託いたしますが、個人情報保護法等を遵守させ適切に管理いたします。またサービス等に際し、万が一、お客様から、所定の個人情報をご提供いただけない場合には、これらのサービス等を提供できないこともございますので、あらかじめご了承ください。

お客様が満 16 歳未満の場合の個人情報については、上述の説明を保護者の方に読んでいただいて同意を得た上で申込書等にご記入ください。お客様ご本人の個人情報について、法令に基づいて開示、訂正、削除をご請求いただけます。その際は東芝 PC 工房までお問合せください。

東芝 PC 工房

東京：03(3252)6274 〒101-0021 東京都千代田区外神田 4-7-7 ソフト 99 ビル 2F

電話受付時間帯：日曜・祝日・月末最終日・特別休日を除く、午前 10 時～12 時、13 時～18 時 30 分

受付時間帯：日曜・祝日・月末最終日・特別休日を除く、午前 10 時～18 時 30 分