

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、価格、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。
ご提供するサービスの価格につきましては価格表をご覧ください。

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 . 1 Day・プレミアム・リペア・サービス 【1日修理】
B 2 . 東芝 PC あんしん点検
B 3 . データ復旧サービス¹
B 4 . プレインストール修復サービス (リカバリ)
あんしん点検・リカバリおまかせパック
B 5 . ハードウェアパスワード解除サービス
B 6 . メモリ増設サービス
B 7 . ウイルスチェックプログラムのインストールサービス

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
C 3 . 東芝 PC あんしん 3 年延長保証、東芝 PC あんしん保証の販売

- 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。
- お支払いについて
 - 1) 代金は日本円でお支払いください。
 - 2) 宅配便ご利用の場合に限り、代金引換(現金)・コンビニ支払・郵便振替・
銀行振込・ネットバンクの何れかでお支払いいただけます。
 - 3) 代金引換以外はすべて先払いとさせていただきます。
 - 4) 東芝 PC 工房 店頭でのお支払いは現金(日本円)のみとさせていただきます。

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価格が異なります。**

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。

【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およびPDA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をご請求させていただきます。
- 修理費用のお見積もり連絡、見積り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/support/cata2008.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ください。
- 修理期間中の代替機種のご貸し出しはいたしません。

B 1. 1Day・プレミアム・リペア・サービス

1 Day・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・型番、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。

1 Day・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診断をいたします。
その際に1日修理で対応できない機種・症状はご説明させていただきます。
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】

- 保証期間中のPCでありましても、当サービスをご利用いただく際には、『ワンデープレミアムリペアサービス料金』をご請求させていただきます。
- 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およびPDA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をご請求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/support/cata2008.htm>] をご確認ください。

2009年4月

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、機器の仕様により一日修理が困難な場合、短時間では原因の特定ができないなどの理由で1日での修理が困難な場合、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ください。
- 修理期間中の代替機種のご貸し出しはいたしません。

B 2 . 東芝PC あんしん点検

ご使用中のノートパソコンを安心してながくご使用いただくための点検サービスと、日常のお手入れではできない、パソコン内部の点検・清掃を行うサービスです。

お客様のご希望に合わせて下記の3種類のコースからお選びいただけます。

ベーシック点検

普段のご使用では顕著なエラーは確認されないが、「動作が重い」「動作が不安定」などの理由で、ハードウェアの点検¹を依頼したい場合にご利用いただけます。

ご希望により内部清掃を追加メニューとして承ります。

ゴールド点検

ベーシック点検に加え「コンピュータウイルスチェック」と「セキュリティアップデートサービス」を加えたコースです。ご使用PCのWindowsがMicrosoft Updateで最新状態に設定されていない、ウイルスチェックをしたことがないというお客様にお勧めのコースです。

ご希望により プレインストールソフトウェア修復サービス、データ消去前のDVDバックアップサービス、内部清掃、ハードディスク交換、ウイルスチェックプログラムのインストール、増設メモリの装着を追加メニューとして承ります。

セキュリティアップデートサービスとは、Windows XP、Windows VistaをWindows Updateで最新のセキュリティにアップデートするサービスです。

プレミアム点検

ゴールド点検に加え「内部清掃」及び「キーボードと冷却ファンの交換」を加えたコースです。長期間のご利用により本体内部に侵入したホコリの除去と、劣化したキーボードや冷却ファンを交換するコースです。

本コースをご選択いただければ、新しいキーボードに交換することでキーボードの外観と操作感がリフレッシュされます。

またパソコン内部の冷却機構付近をクリーニングすると同時に冷却ファンを交換し冷却効果を本来の性能に回復させます。

ご希望により プレインストールソフトウェア修復サービス、データ消去前のDVDバックアップサービス、ハードディスク交換、ウイルスチェックプログラムのインストール、増設メモリの装着を追加メニューとして承ります。

【重要】

- あんしん点検はパソコンの状態を診断するものであり、故障予知および修理費を保証するものではありません。
- 点検サービスの対象となるPC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。キーボードの入力ができない、キーを押さなくても入力されてしまう、使用中に『ファンが正常に動作していません』というメッセージが表示されるなど、明確な症状が起きているPCは修理を承ります。
- 点検の結果、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。
- 東芝PC工房に直接機器をお持込できないお客様には、有料にてピックアップサービス(往復)をご提供いたします。
- 追加オプションの「プレインストールソフトウェア修復」をご依頼されますと、ハードディスクに記録されたすべてのデータが消去され、工場出荷時の状態に再設定いたします。当作業をご依頼の際は事前のデータバックアップをされるか、バックアップサービスをご依頼ください。
- 追加オプションの「ハードディスク交換」は、正常に動作している内蔵ハードディスクのデータを新しいハードディスクに複製する作業を含みます。なお、ハードディスク装置が故障していないことが前提となりますので、故障が確認された際は作業を中止させていただくか、データ復旧サービス+修理作業を承ります。

[1]ハードウェアの点検項目は次のとおりです。

CPU,ハードディスク(読取テスト),光学ドライブ(読取テスト),メモリ,Windows イベント情報確認(ユーザパスワードご提示の場合),冷却ファンの動作確認

B 3 . データ復旧サービス

データ復旧サービスとは、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東芝情報機器がご用意する HDD、DVD-R または修理完了後の PC に複写するサービスです。作業コースと料金につきましては価格表をご参照ください。

【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。
- お客様に著作権の無いデータはサービス対象外となります。
他者に著作権のあるデータ（音楽データ・映像データ等）ファイルの復旧を行う事は、著作権法上できません。
- 本作業は保証期間中であっても、保証の対象外ですので、有料となります。
- 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 データ復旧サービス】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。
- 【HDD データ復旧サービス | DVD-R 格納】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。
- 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』で同様のサービスをご提供しておりますのでご相談ください。
- 東芝 PC データ復旧センタでの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

B 4 . プレインストール修復サービス

あんしん点検・リカバリおまかせパック

PC 内蔵のハードディスクの内容をすべて削除してから、工場出荷時の状態にお戻りするサービスです。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。

【あんしん点検・リカバリおまかせパック】

工場出荷時の状態にお戻りするシンプルなサービスに加え、「東芝 PC あんしん点検(ベーシック点検 + 内部清掃)・Windows XP サービスパック 2 適用」を組み合わせた『あんしん点検・リカバリおまかせパック』をご用意しております。

“動作がおかしくなったのでリカバリせざるを得ない”、“ハードディスクリカバリをしようとしたが出来なかった”というお客様には、リカバリ前にハードウェアの点検も行なう本メニューをお奨めいたします。

【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・デジカメ写真など）、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）、プリンタ等周辺機器のドライバ、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場合は、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

業日にご返却となる場合がございます。

『あんしん点検・リカバリおまかせパック』をご依頼いただきました場合は、当日ご返却出来ないことをあらかじめご了承ください。

- 本作業では、お預かりした PC のハードディスクの内容を工場出荷時に戻す作業のみを行います。リカバリディスク（初期状態に復元する CD/DVD）の提供はしていません。
- 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 Windows Update によりセキュリティ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付属している場合
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。
- 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。
- 『あんしん点検・リカバリおまかせパック』をご依頼された際のおあずかり PC にインストールされている OS が Windows XP の場合、Windows XP Service Pack2 が適用された状態でご返却いたします。
ご返却後にウイルスチェックプログラムを導入される際の作業軽減が図れます。
- 『あんしん点検・リカバリおまかせパック』をご依頼された場合、メモリの増設、ウイルスチェックプログラムのインストール、東芝 PC あんしん保証など、ご使用環境をより快適にするためのオプション商品のご紹介をさせていただくことがございます。
- セキュリティアップデートオプションまたは『あんしん点検・リカバリおまかせパック』をご依頼された際は Windows のセットアップ作業を行います。セットアップ時のユーザアカウントはお客様名となります。

B 5 . 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う時に、PC をお持ち込みいただければパスワードの解除をいたします。なお、お持ち込みの 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。

解除可能なパスワードは次の通りです。

ハードウェアパスワード (BIOS パスワード) 以外のパスワードについては、本サービスで解除する事はできません。

パスワードの種類	サービス対象	備 考
ハードウェアパスワード (BIOS パスワード)		お持ち込みの機器が故障している場合は、サービスが実施できない場合がございます。
HDD パスワード	×	パスワード解除にはハードディスクの交換が必要です。 その際、お客様のデータは全て失われます。
スーパーバイザパスワード	×	パスワード解除にはメイン基板の交換が必要です。
Windows パスワード	×	パスワード解除するには OS の初期インストールが必要です。 その際、お客様のデータは全て失われます。

【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。
- 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。

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。また、事前にお申し込みいただければメモリ基板を販売させていただきます。

【重要】

- 取り付け作業のみをお申し込みの際は、増設メモリと本体を同時にお持ちください。
- お持ち込みの 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。
- 増設メモリ基板の購入をご希望のお客様は、事前にお問い合わせください。なお、ご使用の機種によりましては増設メモリ基板のご提供が出来ない場合がございます。
- 東芝 PC 工房に PC をお持ち込みの場合に限り、ご購入いただいた増設メモリの取り付けを同時に行います。
- 東芝 PC 工房で取り扱いますメモリ基板は信頼できる製造元の商品を取り扱っております。東芝純正部品ではございません。

B 7 . ウイルスチェックプログラムのインストールサービス

PC 本体と増設メモリをお持ち込みいただければ、ウイルスチェックプログラムのインストール作業をいたします。

【重要】

- ご使用の Windows のバージョンが Windows XP または Windows Vista を対象としたサービスです。
- ご提供するウイルスチェックプログラム (以下本プログラム) の使用期間は登録後 1 年間です。1 年後も継続してご使用される場合は、本プログラムの提供会社より継続のライセンスをご購入ください。
期間満了が近づきますと、画面に継続のご案内が表示されますので、内容をご確認いただくことが出来ます。

- 本サービスを受けた PC を受け取られましたら、速やかにお客様登録を済ませてください。
お客様登録・インストール後のソフトウェアアップデートにはインターネット接続が必要です。
- ウイルス感染をしている PC へのインストール作業は原則行っておりません。
- 本プログラムをインストールする前に、他のウイルスチェックプログラムがインストールされていた場合は、インストールされているプログラムのアンインストールを行います。アンインストール致しますと、本サービスを受ける前に使用されていたウイルスチェックプログラムはご使用いただけなくなります。
- インストールした PC 以外に 2 台の Windows²パソコンに本プログラムをご使用いただけます。
- 本サービスではインストールディスクのご提供をしておりません。プログラムの再インストール・他の PC へのインストールをされる際は、本プログラム提供会社のホームページよりソフトウェアのダウンロードをしていただきます。
- Windows XP をご使用で Service Pack 2 より以前の状態の場合は、Service Pack 2 の適用を行います。
工場出荷時の状態で本サービスをご提供する際は、Service Pack 2 の適用を行うために、Windows のセットアップを行います。特にご指定いただいていない場合は、作業をご依頼いただいたお客様のお名前で作成いたします。

² Windows XP SP2 以降,Windows Vista に限ります。

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、バッテリーパックをはじめ、TVパソコンのアンテナ変換ケーブル、リモコン等の付属品の取り寄せをいたします。

【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コードは付属しておりません。
- 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。
- 代金引換（代引き）での発送いたします。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/>）でも取り扱っております。

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を購入いただくと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等の製品にディスク添付されている一部のアプリケーションはリカバリ作業実施後にセットアップをしていただきます。

【重要】

- 商品に付属のリカバリCD/DVDの販売はいたしておりません。
商品に付属のリカバリ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。
作業完了後、再度リカバリが必要となりました場合はその都度費用をお支払いいただきます。
- 商品に添付されていたCD/DVDの販売・配布はいたしておりません。
- 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『プレインストール修復サービス』をご依頼ください。
- リカバリCD/DVDにはMicrosoft 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。
- 代金引換（代引き）で発送いたします。ご希望のお客様は東芝PC工房にご連絡ください。

C 3 . 東芝PC あんしん3年延長保証・東芝PC あんしん保証

東芝PC あんしん3年延長保証は、ご購入後2年目・3年目も1年目のメーカー保証「無料修理規定」に準拠した保証内容をご提供する有料サービスです。

東芝PC あんしん保証は、東芝PC 集中修理センタまたは東芝PC 工房でご修理後のPCを対象に、メーカー保証「無料修理規定」に準拠した保証内容をご提供する有料サービスです。保証期間は1年または2年よりお選びいただけます。

【重要】

《東芝PC あんしん3年延長保証》

- 東芝PC あんしん3年延長保証は、東芝情報機器株式会社が提供するサービスです。
 - 新品パソコンご購入後12ヶ月以内のパソコンが対象となります。
 - 対象となる機種は1年保証モデルに限りません。
 - 保証範囲は、メーカーの保証「無料修理規定」と同様の内容を保証します。(特定の部品保証ではなく、通常使用による自然故障をカバーいたします。)
- 保証期間内でも有料となる場合の一部抜粋【詳細はメーカー保証書「無料修理規定」をご覧ください】
- 外的要因(落下、衝撃、圧力等の負荷、液体、薬品の付着、水没等) 火災、天災地変(地震、風水害、落雷等) ガス害、塩害、異常電圧、ご使用の誤り、不注意等により生じた障害、故障、損傷。また消耗部品(バッテリーパック等)については、保証期間内でも有料となります。
- 保証限度額は100%、修理回数無制限、免責金額はありません。
 - 修理引取りを無料(ピックアップサービス)で承ります。梱包箱はご用意いたします。
 - 延長保証期間中の修理は、『東芝PC 工房』にご依頼ください。

《東芝PC あんしん保証》

- 東芝PC あんしん保証は、東芝情報機器株式会社が提供するサービスです。
- 個人のお客様で東芝PC 集中修理センタ及び東芝PC 工房で修理完了後、1ヶ月以内のパソコンが対象となります。

東芝PC 集中修理センタ修理規約抜粋

当センタが行った修理部分において、同一箇所の再修理を要すると当センタが認めた場合(但し、前回修理にて現象非再現の場合は除く)は、修理完了日から3カ月以内または保証期間満了日のいずれか長い期限まで、当センタの責任において無料で再修理を行います。

なお、無料での再修理は、当センタでのみ有効です。

東芝PC 工房修理規約抜粋

PC 工房が行った修理部分において、同一箇所の再修理を要するとPC 工房が認めた場合(但し、前回修理にて現象非再現の場合は除く)は、修理完了日より3カ月以内または保証期間満了日のいずれか長い期限まで、PC 工房の責任において無料で再修理を行います。

なお、無料での再修理は、PC 工房でのみ有効です。

- 保証範囲は、メーカーの保証「無料修理規定」と同様の内容を保証します。(特定の部品保証ではなく、通常使用による自然故障をカバーいたします。)
- 保証期間内でも有料となる場合の一部抜粋【詳細はメーカー保証書「無料修理規定」をご覧ください】
- 外的要因(落下、衝撃、圧力等の負荷、液体、薬品の付着、水没等) 火災、天災地変(地震、風水害、落雷等) ガス害、塩害、異常電圧、ご使用の誤り、不注意等により生じた障害、故障、損傷。また消耗部品(バッテリーパック等)については、保証期間内でも有料となります。
- 保証限度額は100%、修理回数無制限、免責金額はありません。
 - 修理引取りを無料(ピックアップサービス)で承ります。梱包箱はご用意いたします。
 - メーカーが定める保守サービス終了日を越える期間は、本サービスの対象となりませんのでご注意ください。
 - 延長保証期間中の修理は、『東芝PC 工房』にご依頼ください。

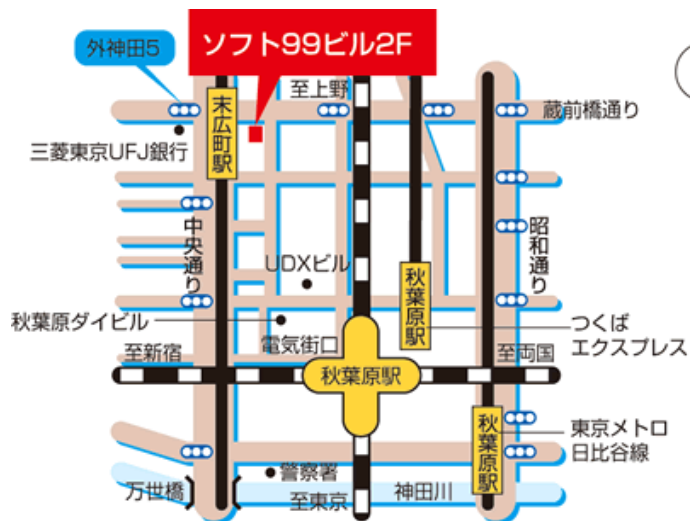
Q&A

修理受付・サービス全般のQ & A

Q：東芝 PC 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 PC 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 2F

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 PC 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：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。

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。

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、製品に添付されている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。

東芝 PC あんしん 3 年間延長保証、東芝 PC あんしん保証にご加入のお客様は、東芝 PC 工房にて修理のご依頼を承ります。

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。

東芝 PC あんしん 3 年間延長保証、東芝 PC あんしん保証にご加入のお客様は、東芝 PC 工房にて修理品の回収お手続きを承ります。

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。（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 PC 工房に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：コンピュータウイ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イ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』の重要事項がございますとおり、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おりましたが、現在はメニューがございません。

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。ご了承ください。

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。商品お届けの際に商品代金に送料を加えた料金をご請求させていただきます。

領収書は、代金収納会社がお渡しいたします。

代金引換での配送が出来ない地域のお客様には、ゆうちょ銀行振り込みにて承ります。

ご購入いただく付属品は入金確認後に発送させていただきます。

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、大まかな価格をお伝えいたします。なお、現品確認前ですので、正確な修理価格はお持ち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ちください。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。

保証期間中の修理の場合は保証期間中であることを証明できるもの(購入日と購入店の捺印のある保証書、領収書・納品書など)をご用意ください。

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。

保証期間中の如何に係らず送料をご請求させていただきます。

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

1Day・プレミアム・リペア・サービスの対象外となる機種の場合

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の修理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。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、修理ご依頼時またはお見積もりご連絡の際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。
A C アダプタやバッテリーの故障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：データ復旧サービスと PC の修理を同時に申し込んだときに、故障が起こる前の状態に PC を復元してもらえるのでしょうか。

A：データ復旧サービスは、障害を起こしたハードディスクより読み取りできる情報のみをバックアップするサービスです。従いましてお客様の PC 環境を元通りに復元するサービスではございません。

お客様ご自身でバックアップデータの再設定をしていただきますが、設定が困難な際は訪問によるサポート【有料】をご紹介します。

Q：データ復旧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、データ復旧と同時作業で値引きはありますか。

A：現時点ではお値引きの設定はいたしておりません。

Q：データ復旧を機会に 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 の修理はせずにデータ復旧だけ頼めますか。

A：データ復旧のみご依頼いただくことができます。なお、修理見積もり後にデータ復旧のみご依頼いただく際は、データ復旧の費用と修理診断料金をご請求させていただきます。

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 を組み込めませんか。

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。

ご返却の際にデータの複製方法について記した冊子をお渡しいたします。

Windows Me で参照できるドライブは FAT16 または FAT32 型式のドライブのみです。Windows2000 や Windows XP , Windows Vista のドライブは NTFS 型式ですので、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、DVD-R メディアへのバックアップサービスをご選択いただくことができます。

Q：複写先ハードディスク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、ハードディスク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：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 データ復旧サービス】

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 DVD-R 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：DVD-R へのバックアップを依頼したいのですが、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、修理した PC の HDD にデータを複写するサービスか、HDD 丸ごとバックアップサービスをご用命ください。

Q：修理した PC にバックアップしたデータをコピーするサービスを依頼した場合、返却された PC は障害が起きる前の状態に復元されるのでしょうか。

A：バックアップした情報はシステムの起動ができる状態であるとは限らないため、当サービスではプレインストール修復サービスを実施したハードディスクの空き領域にバックアップできたファイルをコピーしてご返却いたします。

なお、お客様ご自身でできる限り元の状態に復元できるように冊子を添付しております。

東芝PC あんしん点検のQ & A

Q：dynabook.comに掲載されている『東芝PC あんしん点検』と内容が異なるようですが、具体的な相違点はどこですか。

A：東芝PC 工房でご提供しております点検サービスと、「東芝PC あんしん点検窓口」で受け付けております点検サービスの相違点は下記の通りです。【2009年4月現在】
価格につきましては、それぞれのサービスの価格表をご覧ください。

	東芝PCあんしん点検窓口	東芝PC工房
受付方法	電話、FAX、インターネットで受付	電話、FAXで受付
点検内容	基本メニュー【点検プログラムによるハードウェアのチェック、ウイルスチェック、東芝モジュールのアップデート、BIOSアップデート、内部清掃、外部清掃】に加え、追加メニューで「標準バッテリーパック交換」「キーボード交換」「ACアダプタ・電源コード交換」「冷却用ファン交換」をご用意しています。	シンプルなベーシック点検からキーボード・冷却ファン交換を含むプレミアム点検をご用意。オプションで「内部清掃(ベーシック・ゴールド)」「プレインストールソフトウェア修復」「ウイルスバスターのインストール」「データバックアップ」「ハードディスク交換」「往復便引き取りサービス(ゴールド・プレミアム)」を承ります。
コース	基本メニュー	ベーシック点検 ゴールド点検 プレミアム点検
追加メニュー	標準バッテリーパック交換	内部清掃(ベーシック・ゴールド)
	キーボード交換	プレインストールソフトウェア修復
	ACアダプタ・電源コード交換	メモリ増設
	冷却用ファン交換	ウイルスバスターインストール
		データバックアップ ハードディスク交換 パソコンの引取り(ゴールド・プレミアム)
対象機種	Vista搭載モデルを中心に機種指定がございます	保守満了前の機種が対象です
お支払い方法	代金引換/クレジット払い	店頭渡しは現金、宅配便配送時は代金引換/コンビニ決済・ゆうちょ振替・銀行振込(全て前払い)

Q：点検の際にデータが消されることはありませんか。

A：点検作業にお持込の前に、重要なデータのバックアップをされることを強くおすすめいたします。ゴールド点検・プレミアム点検の際にウイルスが検出された場合、プレインストール修復サービス(リカバリ)をご推奨いたします。リカバリ実施の際はお客様のデータはすべて消去させていただきます、工場出荷時の状態でのご返却となります。
また、持ち込み時に障害を起こす場合もございますのでバックアップを強くおすすめいたします。東芝PC 工房ではデータの一部またはすべてが万が一消去または変更されても、一切の責任は負わないことをご了承ください。

Q：点検の際に不具合が見つかり、その原因がソフトウェアにある場合、修復をしてもらえますでしょうか。

A：東芝PC あんしん点検は修理行為・ソフトウェアの調整を伴いませんので、不具合の原因調査や修復はいたしかねます。

Q：点検結果の報告書は発行されますか。

A：点検コース毎に実施した項目とその結果をカルテにまとめて添付いたします。

Q：ハードウェアの主要機能は『CPU、ハードディスク(読取テスト)、光学ドライブ(読取テスト)、メモリ、Windows イベント情報確認(ユーザパスワードご提示の場合)、冷却ファンの動作確認』とありますが、それ以外の機能チェックは出来ないのでしょうか。

A：原則として上記の項目を対象に検査をいたします。追加の検査項目をご希望の際は申し込みの際にご相談ください。

ソフトウェアの不具合等により検査できない場合はご容赦ください。

Q：ゴールド点検とプレミアム点検のウイルス検査の結果、ウイルスが見つかった場合駆除してもらえますか。

A：ウイルスの種類によりましては駆除困難な場合がありますので、原則として駆除はいたしません。

但し、お客様がデータ不要でプレインストール修復（リカバリ）をご希望される場合は、プレインストール修復サービスを承ります。

Q：リカバリ作業を依頼した場合、Windowsは最新の状態になるのでしょうか。

A：ご購入当時の状態となります。Windowsを最新状態へアップデートをご希望の際は、『セキュリティアップデートサービス(別途有料)』でご提供いたします。

セキュリティアップデートサービスはWindows XP、Windows Vista 限定となります。

Q：ウイルス検出で見つかり、リカバリを依頼しますが、作業前にデータのバックアップをしてもらえませんか。

A：バックアップしたデータにウイルスが混入することになるのでおすすめいたしかねます。

但しお客様が『ウイルス入りのデータでもバックアップを希望』されるのであれば『データ復旧サービス』にてバックアップ作業を承ります。

なお納品した媒体にはウイルスが混入している可能性がございますので、取り扱いの結果機器にウイルスが感染する可能性がございますので、取り扱いには十分ご注意ください。

Q：ウイルス点検をしてもらえば、ウイルスに感染しなくなるのでしょうか。

A：ウイルス点検は、実施時点で公開されている最新のウイルス情報を基に点検を実施しておりますが、今後のウイルス感染を予防する機能はございません。ウイルス感染の継続的防止を希望されるお客様は、最新のウイルス検出プログラムをインストールしてください。また点検時点では公開されていないウイルスに感染している場合、検出されない場合がございます。

Q：ウイルス点検でウイルスが検出されなかったなら、完全にウイルスに感染されていないと考えてよろしいですか。

A：ウイルス点検は、実施時点で公開されている最新のウイルス情報を基に点検を実施しております。点検実施時点で把握されていない未知のウイルスに感染していた場合は、検出できない場合がございます。

継続的防止を希望されるお客様は、最新のウイルス検出プログラムをインストールしてください。

Q：ゴールド点検とプレミアム点検に含まれるセキュリティアップデートを実施した場合の制限事項は何でしょうか

A：ご使用のアプリケーションによりましては、ごく稀にアップデートすることで動作が保証できなくなる | 動作が不安定になる場合がございます。ゴールド点検、プレミアム点検をお申し込みの際は、お客様ご確認済みとして承ります。なお、動作不安定状態となりましても元の状態に戻すことは出来ません。

Q：「動作が遅い」などの症状を申し込みの際に指摘させていただいたとして、何かアドバイスをいただけるのでしょうか。

A：ゴールド点検・プレミアム点検をお申し込みの際はアドバイスを差し上げております。

Q：キーボードを交換したときの交換済み部品を予備としていただけますか。

A：ご希望がございましたら交換済みのキーボードをご返却いたします。

Q：オプションの『ハードディスク交換』を申し込んだ場合、返却時のハードディスクの内容はどのようになりますか。

A：交換前のハードディスクと同じ内容を複製してご返却いたします。

ハードディスクが故障している場合はオプションの『ハードディスク交換』ではなく、修理作業を承ります。

Q：以前の『リフレッシュデラックス』と同じように内部清掃だけを依頼することは出来ますか。

A：ゴールド点検に内部清掃オプションを加えてお申し込みください。

Q：主要ハードウェア診断でエラーが見つかった場合はどのようになりますか。

A：診断結果のご報告の際にお客様のご希望を伺います。

修理しない：カルテに状況を記述してPCをご返却いたします。

修理をする：部品代 + 基本技術料金 + 付帯する作業料金を見積額として提示いたします。

Q：点検を申し込むには、PC工房に持ち込まなければなりませんか。

A：有料となりますがピックアップサービス[往復]で承ります。

Q：パソコン使用時の動作が遅いので点検を受けたいのですが、遅い原因の特定はしてもらえますでしょうか。

A：検査の結果、メモリ不足、ハードウェアの不具合、ウイルス混入【ゴールド点検・プレミアム点検】が見つかりましたら、下記のご提案をいたします。

検査結果	ご推奨項目
メモリ不足と認められた場合	東芝PC工房で取り扱える増設メモリの装着が可能な機種をご使用の場合は、メモリ増設をご推奨致します。
ハードウェア不具合が検出された場合	お客様に状況のご連絡を差し上げますので、点検から修理に依頼内容を変更いただく事が出来ます。
コンピュータウイルスが検出された場合	プレインストール修復サービス(リカバリ)を実施後、ウイルスチェックプログラムのインストールサービスをご推奨致します。 お客様の情報はすべて消去されます。

Q：東芝PC あんしん点検窓口のように、ACアダプタ・電源コードやバッテリーパックの交換を申し込むことはできますか。

A：PC工房ではACアダプタ、電源コード、バッテリーパックを販売しておりますので、作業ご依頼の際にお申し込みください。

東芝PC あんしん3年延長保証・東芝PC あんしん延長保証のQ & A

Q：販売店等で提供している延長保証との違いは何ですか。

A：販売店で提供されている延長保証サービスの多くは、PC購入と同時に加入いただく方式となっておりますが、東芝PC あんしん3年延長保証は、ご購入後1年以内にご加入いただけます。また、東芝PC あんしん保証は修理完了品を保証制度にご加入いただける新しいサービスです。

Q：東芝以外のメーカーのPCを使用しておりますが、東芝PC あんしん3年延長保証・東芝PC あんしん保証に加入できますか。

A：本保証は東芝製ノートPC（国内モデルに限る）を対象とした制度です。他社PCではご加入いただけません。

Q：保証開始日はいつからになりますか。

A：下記の通りとなります。

保証の種類	開始日
東芝PC あんしん3年間延長保証	ご購入日より3カ年
東芝PC あんしん保証	作業完了日より2カ年または1カ年

修理完了日：修理報告書に記載のある作業完了日です。納品日ではございません。

Q：使用している機種が3年部品保証の機種ですが、延長保証に加入できますか。

A：3年部品保証の機種は『東芝PC あんしん3年間延長保証』にご加入いただけません。なお、3年経過後に『東芝PC あんしん保証』にご加入ご希望の際は、東芝PC工房が提供しております、“東芝PC あんしん点検”のサービスを受けていただければ「東芝PC あんしん保証」（1年または2年）にご加入いただけます。

Q：保証期間中にバッテリーパックが消耗してしまったときは、無料交換してもらえますか。

A：バッテリーパックは消耗品でございますので、保証での交換はできません。なお、東芝PC工房ではバッテリーパックの販売をしておりますのでご検討いただければ幸いです。

Q：保証期間中にハードディスク故障を起こしてしまったとき、データのバックアップはどのようになりますか。

A：故障したハードディスクに保存されていたデータはすべて消去され、工場出荷時の状態でご返却となります。データの復旧をご希望のお客様は、“東芝PC データ復旧センター”にて有料バックアップサービスを提供しておりますのでご活用ください。

- Q：保証対象のPCにメモリ基板を増設などした場合、保証が無効になることはありませんか。
- A：増設されたメモリ基板が故障していた場合は、該当するメモリ基板を取り外した状態でご返却いたします。お手数ですが取り外したメモリ基板は、ご購入店・製造メーカー様にご修理をご依頼ください。
- Q：増設した周辺機器の動作が異常になりましたので、保証の範囲で診断していただけますか。
- A：増設された周辺機器はお預かりできませんので、PC本体のみの診断となります。周辺機器のドライバソフトウェア等により不具合が生じている場合は、診断できかねますことをご了承ください。
- Q：量販店で購入した際にお店の延長保証に加入しましたが、東芝PC工房で修理を受けた際に延長保証扱いで修理を受けられますか。
- A：量販店様の延長保証は東芝PC工房では適用できませんので、メーカー保証期間を過ぎますと有料修理で作業を承ります。また、ご加入の延長保証によりメーカー保証期間中に付与される特約も適用外となります。
- Q：あんしん保証（延長3年、1年、2年）加入後にパソコンを譲渡しました。名義人の変更はできますか。
- A：東芝PC工房にご連絡ください。管理情報の変更を行います。なお保証書の再発行はいたしておりません。
- Q：あんしん保証（延長3年、1年、2年）加入後にパソコンを手放してしまいました。残存保証期間に該当する返金を受けられますか。
- A：途中解約時のご返金はいたしておりません。
- Q：東芝PCあんしん3年間延長保証の期間を延ばすことは出来ますか。
- A：延長保証期間が近づきましたら、ご契約時にお客様よりご提供されております連絡先に継続のご案内を差し上げますので、保証期間中にお申し込みください。
継続いただく契約は、『東芝PCあんしん保証』の1年または2年保証となりますので、ご希望の保証をご選択いただけます。

= 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。
http://dynabook.com/assistpc/repaircenter/index_j.htm		
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。
http://dynabook.com/assistpc/techsupport/dial.htm		
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)
http://dynabook.com/assistpc/ilw/index_j.htm		
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] 0120-859229 [日本 PC サービス] 0120-1048-49	10:00～20:00 年中無休 9:00～21:00 年中無休(年末年始を除く)
http://dynabook.com/assistpc/pcss/index_j.htm		

=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日本 PC サービス株式会社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・価格は、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：午前 10 時～12 時、13 時～18 時 30 分（日曜・祝日・月末最終日・特別休日を除く）

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