

東芝PC集中修理センター「修理規約」

本規約は、東芝パソコン、タブレット及び電子ブックリーダー（以下「PC等」といいます）ご購入者（以下「お客様」といいます）が、東芝PC集中修理センター（以下「当センター」といいます）に修理の依頼をされる場合の基本条件を定めたものです。

お客様が、当センターに修理をお申し込みいただく時は、本規約、「修理サービスの流れ」、「修理料金規定・概算修理金額」及び「ご注意事項」

(http://dynabook.com/assistspc/repaircenter/index_j.htm)（以下「本規約等」といいます）について同意されたものとさせていただきます。

なお、本規約等は予告なく見直すことがありますのであらかじめご了承ください。

1. 修理の目的

当センターは、日本国内においてお客様のPC等が故障した場合、PC等の機能・性能の修復・維持を目的として、修理をさせていただきます。

2. 修理対象機器

当センターの修理対象機器は、国内仕様PC等に限ります。

3. 当センターの業務内容

お客様の修理依頼PC等に対する、当センターの修理対応の主な業務内容は、次の通りです。

PC等入荷管理、現象確認、故障箇所の特定、見積通知、部品手配、修理作業、出荷検査（総合テスト）、作業報告書発行、PC等出荷管理等です（以下「本業務」といいます）。

4. 本業務の委託

当センターは、本業務の全部または一部を当センターの選定した協力会社へ委託する場合があります。また、当センターは本業務を委託した協力会社に対し、お客様に関する情報を必要な範囲で開示しますが、本業務以外の目的には使用いたしません。

5. 当センターの業務外事項

当センターでは、次の事項についての対応は実施いたしませんので、あらかじめご了承ください。

- 1) 補助記憶装置（HDD/SSD/フラッシュメモリ）（以下「HDD等」といいます）の交換、初期インストール（標準出荷状態）作業に伴うデータのバックアップ・復旧行為（本事項に備え定期的にデータのバックアップをお取りください。）
- 2) 出張対応、増設作業、グレードアップ作業、加工・改造作業等
- 3) PC等標準出荷搭載の東芝純正品部を加工・改造した部品、または東芝非純正品部を使用したことに伴う修理
- 4) ウィルスチェックにて検出された、ウィルスの除去作業（お客様にて除去願います。当センターでは、初期インストール（標準出荷状態）対応となります。）
- 5) 海外仕様PC等の修理（「東芝海外PCリペアセンター」Tel 043-277-9180 にご連絡ください。）
- 6) ILW (International Limited Warranty)「海外保証（制限付）」の修理

6. 修理方式

当センターの修理方式は、無料修理・有料修理を問わず、当センターの定めるユニット部品単位の修理により、次のとおり行います。

1) ユニット修理

当センター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（以下「再利用部品」といいます）と故障した部分を修理交換する方法です。この方式を当センターでは、「ユニット修理」といいます。

なお、交換元（取り外した）部品は再調整し、新品と同等に品質保証されたユニット部品として再利用することがあります。

※主な対象部品：PCB（システム基板）、LCD、ディスプレイ、HDD等、光学ドライブ等

ご注意：ユニット修理対象部品において、外的要因（落下、衝撃・圧力等の負荷による破損、液体・薬品付着、水没等による腐食が原因で修理・再利用が不可能な場合）、火災、天災地変（地震、風水害、落雷等）、ガス害、塩害、虫害、異常電圧等によりユニット部品の修理・再利用が不可能な場合は、「ユニット修理」方式は適用できません。この場合は「ユニット部品交換」方式となります。

なお、この場合はユニット部品交換であっても故障した部分のユニット部品を再利用部品と交換する場合があります。あらかじめご了承ください。

2) ユニット部品交換

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。この方式を当センターでは「ユニット部品交換」といいます。

※主な対象部品：キーボード（ユニット）、カバー類、ACアダプタ、バッテリーパック等

7. 交換元（取り外した）部品の所有権

修理に伴い取り外した交換元部品の所有権は、当センターに帰属します。

8. 保守部品（補修用性能部品）の保有期間

保守部品（補修用性能部品）とは、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。

9. 修理期間

当センターの修理期間（修理依頼PC等の引取りから納品まで）は、輸送を含め原則として1週間とします。但し、次の事項についてはあらかじめご了承ください。

- 1) ご販売店様経由で修理を依頼される場合には、お取次ぎや輸送の関係上、多少お時間が掛かる場合があります。
- 2) 有料修理で修理料金の見積りが必要な場合には、その通知からお客様の回答までの期間は含まれません。
- 3) 修理部品の状況（一時的な部品の入荷待ち状態）により、多少お時間が掛かる場合があります。

10. 修理品の保管期間

修理完了後にお客様のお手元に修理後の対象機器をお届けしたにもかかわらず修理後の対象機器をお受け取りいただけず、その後も当センターからお客様にご連絡したにもかかわらず、対象機器をお受け取りいただけない場合（当センターがお客様とご連絡がとれない場合等を含みます。）、または対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお受け取りいただけない場合、当センターは対象機器をお預かりした日から6カ月間の保管期間の経過をもって、当センターが当該対象機器を当センター所定の方法で処分できることにお客様は承諾するものとします。この場合、当センターはお客様に対し、当該保管に要した費用ならびに当該処分

に要する費用を請求できるものとし、また、保証期間外の修理の場合は、別途修理料金または診断料金を請求できるものとします。

11. 修理保証

当センターが行った修理において、同一箇所の再修理を要すると当センターが認めた場合（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、当センターの責任において無料で再修理を行います。

なお、無料で再修理は、当センターでのみ有効です。

12. 損害賠償

当センターの責に帰すべき事由により本業務に関連してお客様に現実発生した直接かつ通常の損害の賠償を除き、当センターはお客様に対し一切責任を負わないものとします。

13. 機密保持

本業務で知り得たお客様の経営上・業務上の秘密、プライバシー・個人情報を適正な管理をし、第三者に漏洩、開示をいたしません。但し、本規約第4項に基づき本業務の全部または一部を当センターの選定した協力会社へ委託する場合、本業務を委託した協力会社に対し、お客様に関する情報を必要な範囲で開示しますが、本業務以外の目的には使用いたしません。

14. 個人情報の取扱い

1) 修理に際して、お客様からご提供いただいたお名前・ご住所などの個人情報は、以下の目的のために使用させていただきます。

①お申し込んだPC等の修理及びその管理

②修理に関する回答及び情報提供

③サポート・サービス向上（アンケート実施、サポート・サービスに関する情報提供）。

2) 上記利用目的の範囲内で、お客様の個人情報を当社グループ会社や配送業者含む委託先会社及びご販売店様に開示・提供することがありますが、個人情報保護法ならびに当社の個人情報保護プログラムを遵守させ、適法かつ適正に管理させますので、あらかじめご理解とご了承ください。

3) お客様は、お客様ご本人の個人情報について、個人情報保護法に基づいて開示、訂正、削除をご請求いただけます。

その際は当センターまでお問合せください。

（場合によっては、法に基づき手数料・郵送料等実費をいただく場合もございます。）

4) お客様の個人情報の取扱全般に関する当社の考え方をご覧になりたい方は当社の個人情報保護方針のページ、<http://www.toshiba-tcs.co.jp/privacy.html> をご覧ください。

5) 16歳未満のお客様が個人情報を当センターにご提供される場合は、保護者の方の同意のもと、ご提供くださるようお願いいたします。

6) 本業務に際し、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、本業務を提供できないこととなりますので、あらかじめご了承ください。

お問合せ先：東芝PC集中修理センター（「東芝PCあんしんサポート」（修理））

□固定電話：0120-97-1048（通話料無料）

□携帯電話・PHS：0570-66-6773（通話料お客様負担）

□営業時間：9:00～19:00（特別休日を除く）

15. 有寿命部品について

PC等には、有寿命部品が含まれています。有寿命部品の交換時期の目安は、使用頻度や使用環境（温湿度など）等の条件により異なりますが、本製品を通常使用した場合、1日に約8時間、1ヵ月で25日のご使用で約5年です。

上記目安はあくまで目安であって、故障しないことや無料修理をお約束するものではありません。

なお、24時間を超えるような長時間連続使用等、ご使用状態によっては早期にあるいは製品の保証期間内でも部品交換(有料)が必要となります。

【対象品名】

液晶ディスプレイ（注1）、HDD等、光学ドライブ、フロッピーディスクドライブ、キーボード、タッチパッド、マウス、冷却用ファン、ディスプレイ開閉部（ヒンジ）（注2）、ACアダプタ（ノートPC）/電源ユニット（デスクトップPC）

（注1）工場出荷時から画面の明るさが半減するまでの期間。

（注2）液晶ディスプレイを開いたときに固定するための内部部品です。

16. その他

1) 故障時の修理の際、HDD等の交換、初期インストール作業（標準出荷状態）等、お客様が記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアは消去される場合があります。必ず、定期的にまたは修理を依頼される前に、バックアップされるか、重要な内容は紙などに控えておいてください。記録内容が変化・消失したことによる損失・損害などの請求につきましては、一切その責任を負いかねます。

2) HDD等交換に伴う、取り外したHDD等に記憶された内容は、消去処置（記録領域に特殊なパターンを書き込むことで、復元不可能な状態にする処置）または破砕処理を実施し、消去いたします。

3) カバー交換を要する修理において、お客様ご自身が貼られたシール類、カラーリング等の原状復帰は致しかねます。あらかじめご了承ください。

4) TFTカラー液晶ディスプレイは、非常に高度な技術を駆使して作られておりますが、ごく一部に非点灯、常時点灯等の表示が存在することがあります。これらの場合、有料、無料を問わず修理交換は致しかねます。

5) 本規約等は日本国内においてのみ有効です。当センターでは、本規約等に明示した条件のもとにおいて修理をお約束いたします。従って本規約等により、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本規約等に定めない事項については、日本国の法令に依るものとします。

以上

東芝クライアントソリューション株式会社