

東芝PC集中修理センター「修理規約」

本規約は、東芝製パソコン本体及びPDA(以下「PC」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が故障した場合、PC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に限ります。

3. 修理の形態

当センターは、日本国内においてお客様からPCの修理依頼を受けた場合、次の2通りの形態で修理を実施します。

1) 無料修理(保証修理)

取扱説明書、本体貼付ラベル等の注意書きに記載された正常なご使用をされている場合であって、お買い上げ日から保証期間中に故障したときに、保証書に記載の「無料修理規定」に従い、ハードウェアの無料修理をいたします(詳しくは、保証書に記載の「無料修理規定」をご覧ください)。

2) 有料修理

「保証書」に記載の保証期間が終了している場合、または、保証書に記載の「無料修理規定」の範囲外の作業(詳しくは、保証書に記載の「無料修理規定」をご覧ください)については、有料修理をいたします。

なお、修理料金が見積りが必要な場合、その旨を事前に当センターに伝えていただければ、通知いたします。但し、ご販売店様承認後当センターの作業の過程において、見積金額と異なる事情が発生した場合には、見積金額を再通知させていただきます。ご販売店様が承認の上、修理を実施させていただきます。あらかじめご了承ください。

4. 当センターの業務内容

お客様の修理依頼PC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入荷管理、現象確認(ウィルスチェック含む)、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出荷管理等です。

5. 修理業務の委託

当センターは、修理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、当センターは修理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範囲で開示しますが、修理業務以外の目的には使用いたしません。

6. 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。

- 購入直後の不具合の場合は、「東芝PCあんしんサポート」/不足品などのご相談窓口、フリーアクセスTel:0120-97-1048 にご連絡ください。(企業でご利用のお客様は販売会社にご連絡ください。)
- ハードディスク(以下「HDD」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)。
- 出張対応、増設作業、グレードアップ作業、加工・改造作業等
- PC標準出荷搭載の東芝純正部品を加工・改造した部品、または東芝非純正部品を使用したことに伴う修理
- 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)対応といたします)
- パソコンの操作・技術的なお問い合わせは、「東芝PCあんしんサポート」/使いかたのご相談窓口、フリーアクセスTel:0120-97-1048 にご連絡ください。
- 海外仕様PC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)。
- ILW(International Limited Warranty)/海外保証(制限付)の修理

7. 修理取扱時間

修理取扱時間は9:00~22:00(特別休日*)を除く)

*1:特別休日とは当センターの年末、年始(12月31日~1月3日)等の休日です。

8. 修理依頼方法

PCwebからの修理依頼は、本サイトからお申し込み下さい。お申し込みは、依頼者別に、個人(個人事業主、SOHOを含みます)、法人(株式会社、有限会社、その他法人)にわかれています。お電話での修理依頼は、「東芝PCあんしんサポート」/修理に関するご相談窓口、フリーアクセスTel:0120-97-1048(海外からの電話、携帯電話等でフリーアクセスに接続出来ない場合はTel:043-298-8780)に連絡してください。または「修理依頼シート」(ご購入時に同梱または当センターのホームページhttp://dynabook.com/assistpc/repaircenter/index_j.htmに掲載)に必要事項を記入の上、Fax:043-278-8137宛に送付してください。当センターに直接修理依頼をされたお客様につきましては、当センターで受付後ピックアップサービス(9 項参照)を実施いたします。また、修理依頼はご購入店でも受付しております(ご購入店に修理依頼されたお客様につきましては、ピックアップサービスを提供していません。あらかじめご了承ください)。

9. ピックアップサービス

当センターでは、ピックアップサービスにより、お電話一本でPCの取り取りから納品までを行います。本サービスは、荷造り不要で取り取り・時間帯が指定でき、取り取り先と納品先も別途指定できます。本サービスの形態は次のとおりです。

- 1) 取り取り:3:65分対応可能です。
- 2) 時間帯:9時~12時・12時~15時・15時~18時・18時~20時
- 3) 保証修理:ピックアップサービス料金は、「無料」です。(弊社負担)
- 4) 有料修理:ピックアップサービス料金は、「無料」です。(弊社負担)

本サービス料金には、PCの往復運賃・特殊梱包材・梱包手数料・保険代金等が含まれています。

ご注意:本サービスにおいて、次の事項については、あらかじめご了承ください。
取り取りのみ・納品のみは設定はございません。
取り取りの時間指定はできません(時間帯指定のみとさせていただきます)。
交通事情により、指定の時間帯に取り取りできない場合があります。
納品日・納品時間帯の指定はできません。
取り取りの指定は、当センター受付日のお申し込み時間(当日10:30まで)により、当日15時以降を指定することが可能な地域があります。(対象地域につきましては、お電話からのお問い合わせか、PCi-repairサービスのお問い合わせにより、ご確認ください)。
例)PCi-repairサービスのPCサイトで7月1日16:00~7月2日10:30までに修理お申し込みの場合、7月2日15:00以降に取り取り可能な地域があります。
地域によっては、ご希望日、ご希望の時間帯に取り取りできない場合があります。
取り取りの際は、修理依頼品(ACアダプタ、マウス含む)と修理依頼シートをお渡しいたください。また、その他付属品等を一緒にピックアップする場合、その旨を当センターに事前に通知してください。
本サービスは一部ご利用できない地域がございます(詳しくは当センターのホームページhttp://dynabook.com/assistpc/repaircenter/index_j.htmをご覧ください)。本サービス対象外地域の修理依頼PCにつきましては、当センターへ送付願います。なお、送料につきましては、お客様の負担とさせていただきます(ご承諾をあらかじめご了承ください)。但し、この場合でも無料修理(保証修理)の復路の送料に限り、当センターの負担とさせていただきます。
なお、本サービスの取り取り・納品業務は、当センター提携の輸送業者に委託しております。

10. PC i-repair サービス

本サービスは、当センターが携帯電話(i-mode・ポータフォライブ・EZweb)及び当センターのホームページ(PCサイト)で提供している情報サービスです(接続には通話料がかかります)。本サービスメニューは、「修理のご案内、こんなときは?(Q&A)、修理申込(PCサイトのみ)、修理状況問い合わせ、修理状況メール等」です。なお、本サービスメニュー「修理申込」、修理状況メールは、当センターに直接修理依頼をされるお客様へのサービスです。「修理状況問い合わせ」は、当センターに直接修理依頼をされたお客様、または、ご販売店様経由で修理依頼をされたお客様で、かつ、お客様の電話番号をご販売店様がPCサイトに開示していた場合に限り、ご利用可能です。あらかじめご了承ください。詳しくは当センターのホームページ「PCi-repairサービス」または、携帯電話webサイト<http://prepair.jp>をご覧ください。

11. 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PC修理は製品機能・性能の修復・維持を目的とし、保守部品(補修用性能部品)は、機能・性能が同等な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)と故障した部分のユニット部品を修理交換いたします。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、ODD(Optical Disk Drive)等

2) ユニット部品交換

修理・再利用が困難なユニット部品は、部品単位で交換いたします。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
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)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、ユニット修理は適用できません。)、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、この場合に限り対象のユニット部品(PCB(システム基板)、LCD、ディスプレイ、HDD、ODD(Optical Disk Drive)等)等は、新品と同等に品質保証されたユニット部品(再利用部品)と故障した部分のユニット部品を交換する場合があります。あらかじめご了承ください。

12. 交換元(取り外した)部品の所有権

有料修理でユニット修理を適用した場合及び無料修理の場合の交換元(取り外した)部品の所有権は、当センターに帰属します。

13. 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ヶ月です。保有期間の終了をもちまして、保守対応は終了とさせていただきます。

14. 修理期間

当センターの修理期間(修理依頼PC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が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。

15. 修理料金

有料修理の場合、当センターの修理料金(税込)形態は次のとおりです。

1) 基本技術料金:¥12,600

当センターの修理作業工賃(1時間以内の作業)¹⁾です。但し、修理作業において分解・交換を容易におこなえる作業(バッテリーパック、ACアダプタ、キーボード等)及びPDA(Personal Digital Assistant)につきましては、¥6,300-です。
*2:修理作業工賃の内訳につきましては、4項「当センターの業務内容」をご覧ください。

2) ユニット修理価格:各モデル・部品により異なります。

概算料金につきましては、当センターのホームページをご覧ください。

3) ユニット部品交換価格:各モデル・部品により異なります。

4) HDDリカバリ料金:¥5,250

HDD修理に伴う初期インストール(標準出荷状態)作業料金です。HDDカバリがご不要な場合(お客様ご自身で初期インストールを実施)、その旨お申し付けください。

5) 診断料金:¥4,200

有料修理依頼(入荷)後に修理をキャンセルされた場合、診断料金をお支払いいただきます。修理をキャンセルしなかった場合は、診断料金は発生いたしません。

ご注意:ご販売店様に修理を依頼された場合、依頼されたご販売店様にお問い合わせください。

16. 修理料金のお支払い

有料修理の場合、お客様は次のいずれかの方式により、修理料金をお支払いください。

1) 代金引換払い

ピックアップサービスで修理完了品の納品の際、代金引換にてお支払いください。代金引換払いによる修理料金の回収業務は当センター提携の輸送業者に委託しております。

2) クレジットカード払い

当センターの取扱カードは、VISA・MasterCard・JCBです(お支払いはい払いのみとなります)。クレジットカード決済に必要な情報については、当センターにて確認させていただきます。なお、クレジットカード会社の承認が得られない場合は代金引換払いにてお支払願います。
お支払は当センターにて修理完了品出荷後、お客様が会員となるクレジットカード会社の規約に基づき口座よりお引き落としとなります。

クレジットカード決済業務は東芝グループ会社「東芝ファイナンス株式会社」に委託しております。

銀行振込払い(請求書払い) 銀行振込払いは株式会社、有限会社等の法人格を持つお客様のみ対象となります。但し、都合により銀行振込によるお支払をお受けできない場合がございますのであらかじめご了承ください。

お支払条件:修理完了日/月末締め翌月末日現金一括支払とさせていただきます。
ご請求書は当センターで発行し、修理完了品納品時に同梱いたします。受領後、ご請求書記載のお支払期日より修理請求書宛名義で当センター指定の銀行口座までお支払ください。
お支払期日をご過ぎてもお支払が無い場合、遅延期間につき年率14.6%の遅延損害金のご負担を申し受けます。お客様が上記お支払条件等に同意いただけない場合はお支払方法(代金引換またはクレジットカード)にてお支払願います。

銀行振込払いによる修理料金の回収業務は東芝グループ会社「東芝ファイナンス株式会社」に委託しております。

17. 修理保証

当センター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ヶ月以内または保証期間満了日のいずれか長い期間まで、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、修理での再修理は、当センターでのみ有効です。

18. 損害賠償

当センターはいかなる場合にも、お客様の過失発生、特別な事情から生じた損害及び第三者からお客様に対してなされた賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。

19. 機密保持

- 1) 当センターは、修理業務にあたり、お客様に関する情報について、適正な管理をいたします。
- 2) 当センターは、5項に定める修理業務の委託の場合を除き、修理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・個人情報等を第三者に漏洩、開示いたしません。

20. 個人情報の取扱い

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、当社、グループ会社、委託先会社から、修理に関しての回答、情報提供のために利用させていただきます。
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達業者を含む委託先会社に開示・提供することがありますが、個人情報保護法ならびに東芝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ていただきます。あらかじめご了承ください。
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。)
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
(株)東芝の個人情報保護方針のページ、http://www.toshiba.co.jp/privacy/index_j.htmをご覧ください。
16歳未満のお客様は、保護者の同意を得た上でお問い合わせください。
修理を含むサービス等に際し、万一、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、これらのサービスを提供できないこととさせていただきますので、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」/修理に関するご相談窓口)

フリーアクセス 0120-97-1048

海外からは携帯電話 043-298-8780

営業時間 9:00~22:00(特別休日を除く)

21. 有寿命部品について

PCには、有寿命部品が含まれています。有寿命部品の交換時の目安は、使用頻度或使用環境(温度など)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ヶ月で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、故障しないことと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)、ハードディスクユニット、CD/DVDドライブ(注2)、フロッピーディスクドライブ(注2)、キーボード、タッチパッド、マウス(注3)、冷却用ファン、ディスプレイ開閉部(ヒンジ)(注4)、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)それぞれ内蔵されているモデルが対象です。

(注3)同梱されているモデルが対象です。

(注4)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。

社団法人「電子情報技術産業協会」/パソコンの有寿命部品の表記に関するガイドライン)について

<http://it.jeita.or.jp/perinfo/committee/pc/0503parts/index.html>

22. その他

- 1) 故障時の修理の際、HDD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交換に伴う、取り外したHDDに記憶された内容は、消去処理(HDD磁気記録面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理)または破壊処理を実施し、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います。ごく一部に非点灯、常時点灯等の表示が現在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