

## ■ご利用規約

### 第1条（本規約）

1. 本利用規約（以下「本規約」といいます。）は、Dynabook 株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「dynabook あんしんサポート(使いかた相談窓口）」（以下「本サービス」といいます。）を利用する際の条件等について定めることを目的としています。
2. ご利用者は、本サービスのご利用に先立ち、本規約のすべてに同意し、それらを遵守することを条件として、本サービスの利用申込をするものとします。
3. 本サービスに関わる他の規約等の定めが本規約の定めと矛盾抵触する場合には、本規約の定めが優先して適用されるものとします。

### 第2条（本サービスの対象となるご利用者）

当社は、当社製国内販売 PC（以下「製品」といいます。）を所有されているお客様または製品の購入を検討されているお客様であって、日本語を用いて本サービスの提供を受けることができる方（以下「ご利用者」といいます。）に対し、本サービスを提供するものとします。

### 第3条（本サービスの運用）

1. 本サービスの内容は、次の各号に定めるとおりとします。
  - (1) 製品の使いかたおよび操作方法
  - (2) ご購入前の相談
  - (3) 前2号に付随するサービス
2. 発表日及びご購入日からの経過年数により、本サービスについて下記の運用を設定します。
  - (1) 2016年3月以前に発表された製品及び2016年4月以降に発表された製品でご購入日から5年以内の製品に関するお問い合わせは、無料で利用することができます。
  - (2) 2016年4月以降に発表された製品でご購入日から5年を経過した製品に関するお問い合わせは、有料で利用することができます。詳細は、第4条に定めるとおりとします。
  - (3) 2016年4月以降に発表された製品に関するお問い合わせには、ご購入日からの経過年数を問わず、お客様会員・商品情報登録（COCORO MEMBERS 会員登録）が必要となります。
3. 次の各号に掲げるものは、本サービスの対象とはならないものとします。
  - (1) 苦情やクレーム。
  - (2) 当社製品に対するご要望。
  - (3) 本サービスで行っているソフトウェア以外のソフトウェアに関するサポート。  
なお、これについては、ソフトウェア製造元各社でサポートを行なっております。お問い合わせ先については、付属の取扱説明書またはオンラインマニュアルをご覧ください。  
(<https://dynabook.com/assistpc/techsupport/presoft2.htm>)
  - (4) 分解を伴う操作に関するご質問および機器改造に関するご質問（取扱説明書に手順が記載されている場合を除きます。）
  - (5) 商品の市場価格、購入方法などに関するご質問
  - (6) 修理依頼ならびに修理納期確認および価格見積のご依頼  
なお、Web での修理のご依頼は、『PC i-repair』をご利用ください。  
([https://dynabook.com/assistpc/repair/index\\_j.htm](https://dynabook.com/assistpc/repair/index_j.htm))
  - (7) カタログ記載のオプションもしくは周辺機器以外の技術的なお問い合わせ

- (8) DVD レコーダ、HDD レコーダ、PDA 等に関する質問
- (9) DVD ビデオタイトル、インターネットサイトなどに関する操作説明や質問
- (10) インターネット接続に関する契約、サービス内容、料金等についてのお問い合わせ
- (11) その他本サービスでの対応が不可能または不適切と当社が判断した内容

#### 第4条（本サービス一部有料化の運用）

1. 第3条第2項第2号のサービスは有料となるため、本サービスご利用前、クレジットカード決済にてサービス料金をお支払いいただきます。
2. 有料時の本サービス運用は次の各号に掲げるとおりとします。
  - (1) 技術相談料は、2,200円/件（税込）です。
  - (2) クレジットカード決済による事前のお支払いが必要になります。
  - (3) 問い合わせは、お電話の回数ではなく、技術相談1項目を1件として取り扱います。同じご相談内容で、かつ、当該相談が1回目のご相談から14日以内になされた場合は、2回目以降のお問い合わせでも料金は発生しません。
  - (4) お客様のご支援との位置付けであるため、万一、解決に至らない場合や故障と診断した場合でも料金は頂戴します。
3. 第3条第2項第2号のサービスの代金支払い方法は次の各号に掲げるとおりとします。
  - (1) ご利用可能なクレジットカードは、「VISA」・「MasterCard」・「JCB」・「AMERICAN EXPRESS」・「DinersClub」です。
  - (2) お支払い回数は1回払いとなります。
  - (3) ご利用者は「IVR 決済システム」の音声ガイダンスに従って、電話、もしくはスマートフォンのボタンを操作し、与信完了のうえ、相談員に電話が転送された時点をもって、サービス提供契約成立とします。
  - (4) クレジットカードのご利用は、ご利用者とクレジットカード名義人が同じであることが条件です。
  - (5) クレジットカード決済に必要な情報については、当社にて事前確認させていただきます。なお、利用されるクレジットカードによる決済について、当該クレジットカードの発行会社の承認が得られない場合は、別のクレジットカードをご利用ください。
  - (6) 当社より領収書は発行いたしません。クレジットカード会社より送付されるご利用明細書とご利用者のご利用になったクレジットカード決済先銀行の通帳に記入された引き落とし金額（有料電話サポート代）が領収書の代わりとなります。
  - (7) クレジットカード決済代行業務は、GMO ペイメントゲートウェイ株式会社に委託しております。

#### 第5条（本サービスの停止）

当社は、次の各号の一に該当する場合は、本サービスの全部または一部の提供を停止することができるものとします。これによりご利用者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。

- (1) IVR 決済サービス提供事業者、クレジットカード決済代行業者、クレジットカード会社（以下総称して「関連事業者等」といいます。）によるシステムの定期的な点検補修の場合
- (2) 関連事業者等がシステムの適正な運用のため必要と認めた場合
- (3) 関連事業者等のシステムによって当社のサーバー運用に支障が生じる、または支障が生じるおそれがある場合
- (4) 関連事業者等のサービスに使用する通信回線が輻輳し、または使用不能となった場合
- (5) 関連事業者等が当社による本サービスの提供に必要な IVR 決済サービスまたはクレジットカード決済代行業務を中断、停止または終了した場合
- (6) 天災、地変、戦争、その他非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合

(7) その他当社が本サービスの提供を停止する必要があると判断した場合

## 第6条（禁止行為）

1. ご利用者は、以下に該当する行為または該当するおそれがある行為をしてはならないものとします。また、当社は、ご利用者が当該行為を行い、または行うおそれがあると判断した場合、利用の中止、制限等適当な措置を講じることができるものとします。また、これによりご利用者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。

- (1) 本サービスの利用に当たって虚偽の内容を申請する行為。
- (2) 当社または第三者に損害を与える行為。
- (3) 当社または第三者を誹謗・中傷し、または信用・名誉を毀損する行為。
- (4) 当社に過度な負荷を与える行為。
- (5) 第三者のプライバシーを侵害する行為。
- (6) 当社または第三者の財産を侵害する行為。
- (7) 公序良俗に反する行為または公序良俗に反する情報を提供する行為。
- (8) 犯罪的行為または犯罪的行為に結びつく行為。
- (9) 当社の業務の遂行に支障を及ぼす行為。
- (10) その他、法令に違反する行為。
- (11) その他、当社が不適切と判断する行為。

2. ご利用者は、本サービスの利用に関連して当社または第三者に損害を及ぼした場合、当社または当該第三者に対し、かかる損害を賠償するものとします。

## 第7条（契約解除）

1. 当社は、ご利用者が次のいずれかに該当すると判断した場合、何らの通知、催告等の手続を要せず、本契約を解除することができます。この場合、本サービスの利用はその時点で終了するものとしますが、当社はすでにご利用者が支払った料金を一切返還しません。また、これによりご利用者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。

- (1) 本規約に違反した場合。
- (2) 前条（禁止行為）第1項各号の規定により本サービスの利用が中止、制限等された場合において、ご利用者が当該中止、制限等の日から1ヵ月以内に当該中止、制限等の原因となった事由を解消しない場合。ただし、当該中止、制限等が前条（禁止行為）第1項第1号の事由による場合は、当該契約を直ちに解除することができます。
- (3) 本サービス利用料金等の支払の遅延または不履行があった場合。
- (4) 虚偽の内容に基づき利用申込をしたことが判明した場合。
- (5) 差押、租税滞納処分、または強制執行等の申立てを受けた場合。
- (6) 破産、民事再生等の申立てがあった場合。
- (7) 手形、小切手が不渡りとなり、その他支払停止状態に至った場合。
- (8) その他、ご利用者に不適切な行為があると当社が判断した場合。
- (9) 当社による本サービスの提供に支障を及ぼすおそれがある場合。

2. ご利用者が、本規約に違反して当社に損害を与えた場合、当社がご利用者に対して当社が被った損害の賠償を請求できるものとします。

## 第8条（本サービスの終了）

1. 当社は、ご利用者に90日間の予告期間をもって、当社サイト上に掲載する方法で通知する方法で連絡を行うこ

とにより、本サービスの全部または一部を終了させることができるものとします。

2. 前項の規定により本サービスの全部または一部が廃止されたときは、当該廃止の日の本契約が解除されたものとします。これによりご利用者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。

#### 第9条（免責事項）

1. 本サービスは、ご利用者に対し一定の目的を達することを保証するものではなく、また当該サポートの正確性、利便性、有用性、完全性等を保証するものでもありません。
2. 本サービスの提供、遅滞、変更、中止または廃止、本サービスを通じて登録、提供または収集されたご利用者の情報の消失、その他本サービスに関連して発生したご利用者の損害について、当社は本規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないものとします。
3. 当社は、本サービスの利用または本規約に関連して不可抗力または当社の責めに帰すべからざる事由により発生したご利用者の損害に対し、いかなる責任も負わないものとし、一切の損害賠償をする義務はないものとします。
4. 当社は、本規約に定める事由によるほか、本サービスの提供の遅延、中断、停止、中止、終了等に起因してご利用者または第三者が被った損害について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第10条（再委託）

当社は、本サービスに関わる業務の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

#### 第11条（個人情報の取扱いについて）

当社は、本サービスにて、ご利用者より頂戴しましたご利用者の氏名・電話番号などの個人情報（以下「個人情報」といいます。）を、下記のとおりお取扱いします。

- (1) 当社は、ご利用者の個人情報を、本サービスや当社製品のご相談への対応やサービス、修理およびその確認などに利用させていただき、これらの目的のためにご相談内容の記録を残すことがあります。尚、修理やその確認業務を当社の協力会社に委託する場合、法令に基づく義務の履行または権限の行使のために必要な場合、その他正当な理由がある場合を除き、当社以外の第三者に個人情報を開示・提供いたしません。
- (2) 当社は、ご利用者の個人情報を適切に管理します。
- (3) 品質・サポートの向上を目的として、アンケート調査をお願いすることがあります。
- (4) お客様は、お客様ご本人の個人情報について、開示、訂正、削除をご請求になれます。お問い合わせの際は、本サービス窓口にご連絡ください。
- (5) お客様の個人情報の取り扱い全般に関する当社の考え方をご覧になりたい方は当社個人情報保護方針 (<https://dynabook.com/corporate/privacy.html>) をご覧ください。

#### 第12条（責任の限度）

1. 当社は、ご利用者が本サービスを利用することにより得た情報の正確性、有用性、完全性等について、何らの保証をするものではありません。
2. 本サービスに関して当社の責に帰すべき事由によりご利用者またはその他の第三者に現実に発生した直接かつ通常損害の賠償を除き、当社はご利用者またはその他の第三者に対し一切の責任を負わないものとします。

#### 第13条（ご利用者の責任）

1. ご利用者は、当社の許諾を得ることなく、本サービスの利用に際し知りえた情報等を第三者に開示せず、また、私的利用以外の目的で利用しないものとします。
2. ご利用者の故意もしくは過失、法令もしくは公序良俗に反する行為、またはご利用者が本規約を守らないこと

により当社が損害を被った場合、当社がご利用者に対し損害賠償を請求することができるものとします。

#### 第14条（変更）

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、利用者の承諾を得ることなく、本規約を変更できるものとします。
  - (1) 変更内容がサービス名や表現の変更または誤字、脱字の修正等であり、本規約の内容に実質的に影響しない場合
  - (2) 変更内容が利用者の一般の利益に適合する場合
  - (3) 変更内容が契約の目的に反することなく、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他変更に係る事情に照らして合理的なものである場合
2. 当社は、前項第2号および前項第3号による変更の場合、本規約変更の効力発生の前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容ならびにその効力発生時期をインターネット上の当社所定のウェブサイト（以下「本ウェブサイト等」といいます。）に掲載するか、または、当社が適当と判断する方法により利用者に通知します。なお、前項第1号による変更の場合、変更後の本規約の内容を本ウェブサイト等への掲載その他当社が適当と判断する方法により利用者に通知した時点で変更後の本規約の効力が発生するものとします。

#### 第15条（反社会的勢力の排除）

1. ご利用者は、自己が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下「反社会的勢力」という。）に該当しないこと、及び以下のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
  - (1) 反社会的勢力に自己の名義を利用させること
  - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に支配していると認められる関係を有すること
2. 当社は、ご利用者が前項の一にでも違反することが判明したときは、何らの通知、催告等の手続を要せず、本契約を解除することができるものとします。この場合、本サービスの利用はその時点で終了するものとなりますが、当社はすでにご利用者が支払った料金を一切返還しません。
3. 本条の規定により本契約が解除された場合、解除によりご利用者に生じる損害について、ご利用者は当社に対し一切の請求を行わないものとします。

#### 第16条（紛争の解決）

本規約に定めない事項および本規約に関し生じた疑義については、ご利用者および当社双方が誠意をもって協議し、その解決にあたるものとします。

#### 第17条（合意管轄等）

本規約は、日本法に準拠し解釈されるものとします。本サービスに関する紛争の一切については、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

以上

制定 2021年3月22日