

東芝ITサービス株式会社「PC修理規約」

本規約は、東芝製パソコン本体（以下本書では「PC」といいます）ご購入者（以下本書では「お客様」といいます）が、東芝ITサービス株式会社（以下本書では「当社」といいます）へ、センドバック方式で修理を依頼される場合の基本条件を定めたものです。本規約は予告なく見直すことがあります。あらかじめご了承ください。

なお、当社と保守サービスの個別契約を締結いただいているお客様は個別契約が優先されます。

1. 修理の目的

当社は、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

当社の修理対象機器は、国内仕様PCに限ります。

3. 修理の形態

当社は、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、次の形態で修理を実施します。

・ 当社の修理形態

お客様からのPC修理依頼に対する当社の対応は、原則持ち込みもしくはセンドバック方式による対応となります。但し、オンサイト方式を要望される場合は、ご相談の上対応させていただきます。

・ 修理受付、実施時間帯

修理受付および実施時間帯は、次の当社営業日となります。

月曜日～金曜日 8:30～17:30

但し、実施日は、受付後当社翌営業日以降となります。

・ 修理依頼方法

お電話での修理依頼は、フリーコール TEL0120-199-171へ連絡してください。

・ 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に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、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）。

・ 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、有料修理となります。尚、修理料金の見積が必要な場合、その旨を事前に当社に伝えていただければ、通知します。但し、お客様承認後当社の実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お客様が再承認の上、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. 業務内容

主なPC修理に関する業務内容は、次の通りです。

PC入荷管理、現象確認、故障箇所の特定、見積通知、修理作業、出荷検査（総合テスト）、作業報告書（保守カルテ）発行、PC出荷管理等です。

5. 修理業務の委託

当社は、修理業務の全てまたは一部を当社の選定した協力会社へ再委託する場合があります。再委託先に対し、お客様に関する情報を必要な範囲で開示しますが、修理業務以外の目的には使用いたしません。この場合当社は、再委託先の行為について全責任を負うものとします。

6. 業務外事項

当社では、次の事項についての対応は実施いたしません。あらかじめご了承ください。

- 1) 購入直後の不具合で、PCの交換を要する場合は、ご購入店/販売営業担当にご相談ください。
- 2) 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およびデータ復旧行為（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）。
- 3) 増設作業、グレードアップ作業、加工・改造作業等
- 4) 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
- 5) ウィルスの除去作業（お客様にて除去願います）。

- 6) パソコンの操作・技術的なお問い合わせは「東芝あんしんサポート」TEL0120-97-1048へご連絡ください。
- 7) 海外仕様PCの修理（「東芝海外PCリペアセンタ」TEL043-277-9180へご連絡ください。
- 8) ILW(International Limited Warranty)「海外保証(制限付)」の修理

## 7. 修理方式

当社の修理は、無料修理・有料修理を問わず、当社の定めるユニット部品単位の修理により、次の通り行います。

### 1) ユニット修理

当社のPC修理方法は、故障したユニット部品を機能・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再利用ユニット部品へ交換して修理を行います。この方式を当社では、「ユニット修理」と呼んでいます。

※ 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（新品）単位にて交換します。この方式を当社では「ユニット部品交換」と呼んでいます。

※ 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

### 3) 修理における注意事項

「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、液体・薬品付着、水没等）、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。尚、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）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）と交換しますので、あらかじめご了承ください。

## 8. 交換元（取り外した）部品の所有権

有料修理、無料修理にかかわらず交換元（取り外した）部品の所有権は、当社に帰属します。

## 9. 保守部品の保有期間

メーカーの保守部品保有期間に準じます。メーカーの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。

## 10. 修理期間

当社の修理期間（修理依頼PCのお預かりからお客様への発送まで）は、概ね5営業日程度となります。但し、次の事項など当社事情により修理期間を延長させていただく場合がありますので、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) 部品の在庫状態（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。

### 11. 修理料金

有料修理の場合、修理料金形態詳細は別表の通りです。

#### 1) 基本技術料金

当社の修理作業工賃となります。

#### 2) ユニット部品交換価格

PCモデル・部品により異なり、実費となります。

#### 3) 修理キャンセル料金

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。修理をキャンセルされなかった場合は、診断料金は発生いたしません。

#### 4) 返送（輸送）料金

当社指定の宅配便にて返送します。返送費は梱包料金を含め実費となります。

### 12. 修理料金のお支払い

有料修理の場合、修理完了時に当社よりお客様に保守作業請求書をお渡し又は送付いたします。お客様は当社請求

金額を現金でお支払いいただくか、当社指定の銀行口座にお振込みいただきます。

### 1 3. 修理保証

当社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社が認めた場合（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1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、当社の責任において無料で再修理を行います。尚、無料での再修理は、当社でのみ有効です。

### 1 4. 損害賠償

当社はいかなる場合にも、お客様の逸失利益、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。

### 1 5. 機密保持

お客様、当社、および当社が修理委託する委託先は、本修理業務で知り得た相手方の業務上の秘密情報・プライバシー、個人情報を他に開示しないものとします。

### 1 6. 個人情報の取り扱い

1) 修理に際して、お客様からご提供いただいた、個人情報は当社、および当社の業務委託会社から修理に関する回答、情報提供のみに利用させていただきます。

（ご提供頂く個人情報：お名前、ご住所、会社名、会社ご所属、お電話番号、FAX番号、メールアドレスで預かり時にこれらの情報より必要とする情報のみといたします。）

2) 上記利用目的の範囲内で、お客様の個人情報を当社委託先会社へ開示・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マネジメントシステムを遵守させ、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下さい。

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個人情報保護方針のページ、<http://www.it-serve.co.jp/privacy.htm> をご覧ください。

5) 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。

6) 修理を含むサービス等に際し、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。

### 1 7. その他

1) 修理依頼に際して、HDDに保存されている重要なデータについては事前に消去いただけますようお願いいたします。記憶装置に保存されているデータについての損失・損害などにつきましては、当社は一切の責任を負うことはできません。

2) 輸送中における事故については、当社は一切の責任を負うことはできません。

3) 修理の際、HDDの交換、初期インストール作業（標準出荷状態）等により、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・損害などにつきましては、当社は一切の責任を負うことはできません。

4) HDD交換に伴う、取り外したHDDに記憶された内容は、修理工程においてテストデータ書き込み（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置）または破砕処理を実施し、消去いたします。

5) 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および工場出荷時に貼られたシール類、カラーリング等の現状復帰は致しかねます。あらかじめご了承ください。

6) 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。

7) 本規約は日本国内においてのみ有効です。当社では、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。

別表

PCセンドバック料金価格表

《基本料金表》

区分	費用	備考
基本技術料金	12,000円/回	1回当たり
部品代、返送費		実費
修理キャンセル料金	3,000円/回	見積り回答後の修理キャンセル

《分解・調整なし作業時の基本技術料金》

区分	費用	作業内容
基本技術料金	6,000円/回	ACアダプタ交換/バッテリー交換/マウス交換/キーボード交換