

International Limited Warranty・海外保証(制限付)ご提供条件「サービス規約」

2025年8月25日改定
JPN-DBI-2025-L010525

本「International Limited Warranty・海外保証(制限付)」(以下本書では「ILW」といいます。)のご提供条件は、海外保証対象の Dynabook 株式会社製パソコン本体(以下本書では「PC」といいます。)のご購入者(以下本書では「お客様」といいます。)と Dynabook 株式会社(以下本書では「当社」といいます。)との間で、お客様が海外保証対象地域から ILW サービス(以下本書では「本サービス」といいます。)をご利用いただく際は、本条件について熟読のうえ、同意されているものと判断させていただきます。お客様が未成年者の場合は、親権者等の法定代理人の同意を得たうえで行っていただくようお願い致します。

なお、本規約は当社の判断で予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

第1条 目的

当社は、海外保証対象地域に設置されている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、本サービスを提供するものとします。

第2条 サービス形態

当社は、海外保証対象地域において設置されているPCに対し、日本への引取り修理サービスまたは現地修理サービスを提供します。本サービス形態は、お客様のご使用になっている地域および機器に応じて、当社にて指定します。

第3条 修理形態

当社は、海外保証対象地域において、お客様からPCの本サービス内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。なお、修理はPC本体のみとさせていただきます。

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時に、「保証書」に記載の無料修理規定および当社ホームページに記載の ILW 制限事項・注意事項に従い、PC本体の無料修理を致します。

2. 有料修理

「保証書」に記載の保証期間や ILW テストカードに記載の有効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、ILW 制限事項・注意事項に該当する作業については、PC本体の有料修理を致します。なお、有料修理は、保守部品(補修用性能部品)の保有期間内の ILW 対象機種とさせていただきます。また、特定の地域においては、有料修理サポートを実施しておりませんので、あらかじめご了承ください。

第4条 サービス業務の委託

当社は、お客様へのサービス提供の中で、サービス業務の全部または一部を、当社の指定した協力会社へ委託します。当社はサービス業務を委託した協力会社に対し、お客様に関する情報を、サービスを提供する上に必要な範囲で開示しますが、サービス業務以外の目的には使用いたしません。また、お客様の個人情報は当社および協力会社にて厳重な管理を行います。

第5条 サービスの内容

1. 修理の受付

お客様は故障発生時、海外保証対象地域から電話または当社ホームページから修理依頼をします。

2. 確認事項

お客様から修理依頼があった場合、当社は次の確認を実施いたします。確認完了後、修理が必要と判断された場合は、当社指定の輸送会社(以下「輸送会社」といいます。)または当社指定のサービスセンター(以下「サービスセンター」といいます。)へ連絡します。

・本サービス対象機器の確認・本体保証期間の確認・滞在地域の確認・故障状況の確認

3. 修理依頼の代行

現地修理サービスで、かつ、お客様のPCに修理が必要であると判断された場合、現地サービスセンターへ修理依頼を行います。

現地サービスセンターへのPCの持込みまたは輸送の日時に關しては、お客様と現地サービスセンターとの間で、ご決定いただきます。

4. 通関業務の代行

日本への引取り修理サービスの場合、本サービスを実施する際に必要な次の通関連絡の書類の代行作成を行います。

5. 日本への引取り修理サービスの場合の注意点

次の作業は輸送業者では出来ませんので、お客様が実施願います。

・通関連絡の書類へのお客様の署名

・用途確認書の準備およびお客様の署名

第6条 サービスを受ける際の注意点

ILW 制限事項・注意事項を、事前によくお読みのうえ、内容をご確認ください。

記憶装置(以下本書では「HDD」といいます。)に記載された内容は、故障や障害の原因にかかわらず、その損傷損害については、一切その責任を負いません。お客様がデータのバックアップを行ってください。

修理をご依頼される際は、事前にデータのバックアップを行ってください。パソコンをお預かりした時点で、データはバックアップされたものと判断させていただきます。

HDDが故障した際は、インストールされているソフトウェアやお客様のデータは、消去されます。

また、近年、盗難が多く発生しておりますので、パソコンを輸送する際は、発送する前にハードウェアパスワード等により、セキュリティの強化をしてください。

輸送の際の盗難等にともなうパソコン内のデータ等に関する責任は、当社では一切、負うことはできませんので、ご注意ください。

第7条 サービス外の業務について

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. 購入直後の不具合の場合には、「dynabook あんしんサポート(初期不良・付属品の不足ご相談窓口)」、企業でご使用のお客様は販売会社にてご相談ください。

2. HDD 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。

3. 出張対応・増設作業、グレードアップ作業、加工・改造作業等。

4. PC標準出荷搭載の純正部品を加工・改造した部品、または非純正品を使用した事に伴う修理。

5. ウイルスチェックで検出されたウイルスの駆除作業(お客様にて駆除願います)。

6. PCの操作・技術的なお問い合わせ。

7. 海外仕様PCのサービス。

8. 日本国からのサービス申込み。

第8条 修理方式

当社の修理方式は、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、次の通りに行います。

1. ユニット修理

当社の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)と故障した部品のユニット部品を修理交換いたします。この方式を当社では、「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できます。

※主な対象部品、メイン基板、液晶ディスプレイ、HDD、光学ドライブ等

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。この方式を当社では「ユニット交換部品」といいます。この場合、HDDに含まれるデータは消去しますので、ご安心ください。

※主な対象部品、キーボード(ユニット)、カバー類、ACアダプター、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)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、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(メイン基板、液晶ディスプレイ、HDD、光学ドライブ等)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)と故障した部品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。

第9条 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および無料修理の場合の交換元(取り外した)部品の所有権は、当社に帰属します。

第10条 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)は、PC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、製造終了後から5年です。2019年12月までに発表されたモデルは、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、サービスは終了とさせていただきます。

第11条 修理料金のお支払い

有料修理時の料金のお支払いは、下記の通りに指定させていただきます。

1. 日本への引取り修理サービスの場合
クレジットカード払いにて日本円でのお支払い。取扱カードは、VISA・Master Card・JCBです(お支払いは一回のみとなります)。
2. 中国での修理の場合
振込みまたは現金で現地通貨でのお支払い。

第12条 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場合と当社が認めた場合(ただし、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ヶ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。なお無料での再修理は、前回修理を実施した箇所でのみ有効です。

第13条 損害賠償

当社の責に帰すべき事由により本サービスに連関してお客様に損害が発生した場合、当社は、お客様に発生した通常の損害の範囲内で、かつお客様が支払った本サービスの対価を上限として当該損害を賠償するものとします。

第14条 秘密保持

1. 当社はサービス業務にあたり、お客様に関する情報について、適切な管理をいたします。また第4条に定める場合を除き、一切これを第三者に開示する事はありません。
2. 当社は第4条に定めるサービス業務の委託を除き、サービス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・個人情報を第三者に漏洩、開示をいたしません。

第15条 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、修理に関する問い合わせの回答、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含む委託先会社に開示・提供することがあります。個人情報保護法ならびに当社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、あらかじめ理解してご承ください。
- 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 ILW Support Center までお問合せください。(場合によっては、法人に基づき手数料・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い全般に関する当社の方針をご覧になりたい方は Dynabook 株式会社の個人情報保護方針のページ、<https://dynabook.com/corporate/privacy.html>をご覧ください。
- 修理に含むサービス等に際し、万一ご、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。

(お問合せ先: dynabook あんしんサポート修理)

□電話 海外から: 81-43-298-8780(通話料お客様負担)

日本から: 0120-97-1048(通話料無料)

日本から携帯電話のご利用: 0570-66-6773(通話料お客様負担)

※ダイヤルインが流れましたら[2]を選択してください。

□受付時間 (休業日:12/31~1/3を除く)

第16条 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。

【製品名】

液晶ディスプレイ(注1)、ハードディスクユニット、光学ドライブ(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アダプター/電源ユニット(デスクトップ PC)、ラジコンモードリモコン(注5)、など。

(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ルタルが対象です。

(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://www.jeita.or.jp/page_file/201051155520_FuLZW1JpDj.pdf

第17条 その他

1. 故障時の修理の際、HDD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・損害などへの請求につきましては、一切その責任を負いません。

2. HDD交換に伴う、取り外したHDDに記録された内容は、消去装置(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)または破壊処理を実施し、消去いたします。

3. カバー交換を実施する修理において、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カラーライドディスプレイは、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。これらの場合は、有料、無料を問わず修理交換は致しかねます。

5. 本規約は、ILWサービスにおいてのみ有効です。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。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。なお、本規約に定めない事項については、日本国の方針に依るものとします。

第18条 反社会的勢力の排除

お客様が次の各号のいずれかに該当した場合、当社は、なんらの通知、催告を要せず、直ちに本サービスに関するお客様と当社との契約(以下「本契約」といいます。)を解除することができるものとし、本契約の解除によりお客様に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

(1)お客様が暴力団、総会屋、その他の反社会的勢力(以下「反社会的勢力」といいます。)であるとき、または、反社会的勢力であることが認められるとき。

(2)お客様が反社会的勢力への資金提供を行う等、その活動を助長する行為を行ったとき。

(3)お客様が自らあるいは第三者を利用して当社に対し、暴力的または威迫的な行為、もしくは不正に名前・信用を毀損する行為を行ったとき。

第19条 本規約の変更

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、お客様の承諾なくして、本規約をいつでも変更できるものとします。

(1)変更内容が本サービスに関する名称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)変更内容がお客様の一般的の利益に適合する場合

(3)変更内容が本規約に基づく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かか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号による変更の効力発生時期を遅らせる旨および変更後の本規約の内容をもとにその効力発生時期を遅らせるサービスに関する当社所定のサイト(以下「本サイト」といいます。)に掲載しますが、または、当社が適当と判断する方法によりお客様に通知します。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サイトの掲載する他の当社が適当と判断する方法によりお客様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20条 合意管轄

お客様と当社との間で本契約に関する紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。