

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

2012年2月現在

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、海外保証対象の東芝製パソコン本体(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。)と株式会社東芝(以下本書では「当社」といいます。)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。)をご利用いただくに際しての基本条件を定めたものです。
お客様がサービスをお申し込みいただく時は、本条件について熟読の上、同意されているものと判断させていただきます。
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「東芝 PC サポートのご案内」や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ステッカー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で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/FAXでILW Support Center(通話料は、お客様負担)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(以下「サービスセンタ」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 ・滞り地域の確認 ・故障状況の確認
・お客様連絡先の確認
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へ修理依頼を行います。
現地サービスセンタへのPCの持込みまたは輸送の日時に関しては、お客様と現地サービスセンタの間で、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関連の書類の代行作成を行います。
・インボイス ・輸送伝票 ・各地域の通関事情等により必要とされる書類
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。
・通関関連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)に記憶された内容は、故障や障害の原因にかかわらず、その損失損害については、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が故障した場合、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、盗難が多発しておりますので、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
ILW Support Center 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」(企業でご利用のお客様は販売会社)にご相談ください。
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標準出荷搭載の東芝純正部品を加工・改造した部品、または東芝非純正品を使用した事に伴う修理。
5. ウィルスチェックにて検出されたウィルスの駆除作業(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. 日本国内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あります。
主な対象部品:PCB(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、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(PCB(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)とは、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、PC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、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で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)。
クレジットカード決済業務は、東芝グループ会社「BJL 東芝リース株式会社」に委託しております。
2. アメリカでの修理の場合
クレジットカード払いかつ現地通貨でのお支払い。取扱いは、VISA・Master Cardです(お支払いは、現地サービスセンタで指定します)。
クレジットカード決済に必要な情報については、当社または現地修理会社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、修理キャンセルとさせていただきます。
3. 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と当社が認められた場合(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カ月以内または保証期間満了日のいずれか長い期間まで、当社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、前回修理を実施した拠点でのみ有効です。

第13条 損害賠償
当社はいかなる場合にも、お客様の逸失利益、本サービス上で発生した特別損害、特別な事情から生じた損害、第三者からお客様に対してなされた賠償請求に基づき(損害については、一切の責任を負わないものとします)。

第14条 機密保持
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5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・個人情報等を第三者に漏洩、開示いたしません。

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、修理に際しての回答、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送業者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。あらかじめご理解とご了承ください。
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ILW Support Center 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。)
上記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.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:ILW Support Center)
電話 81-43-303-1062
受付時間(日本時間、日曜・祝日・特別休日を除く)
月～土 10:00～19:00

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)、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)、フラッシュメモリアップ、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://itj.jeta.or.jp/perinfo/committee/pc/0503parts/index.html>

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. 本サービス規約は、ILWサービスにおいてのみ有効です。本サービス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、本規約に定める事項については、日本国の法令に依るものとし、本サービスに関する合意管轄は、東京地方裁判所とします。本サービス規約は、ILWサービスにおいてのみ有効です。

以上