

eX.computer 修理規約

第1条（規約の適用）

本規約は、第2条に定める対象機器をご購入された方（以下「お客様」といいます）が、株式会社ヤマダデンキ（以下「当社」といいます）の運営するeX.computerサポートセンター（以下「当社サポートセンター」といいます）経由で当社修理拠点もしくは当社が業務委託する修理拠点（以下「当社修理センター」といいます）に修理依頼される場合、当社の各地区店舗サポートに修理依頼される場合の基本条件を定めたものです。お客様が当社に修理をお申し込みされた場合には、本規約に同意されたものとさせていただきます。

第2条（定義）

1. 本規約の対象となる機器（以下「対象機器」といいます）とは、お客様が日本国内で使用されている当社eX.computer製のデスクトップ型およびノートブック型のパーソナルコンピュータの本体とします。
2. 修理とは、日本国内において故障した対象機器の機能・性能を修復または維持を目的とし、機能・性能が同等の新品部品または機能・性能が同等に品質保証された再利用部品と故障した部品の交換作業等をいいます。

第3条（修理の手続き方法）

修理を依頼される場合には、保証期間内外にかかわらず、製品に同梱の「修理チェックシート」に必要事項をご記入いただいた上で、当社サポートセンターにお電話ください。内容をお伺いして修理が必要な場合に、修理受付窓口をご案内いたします。

1. 修理品受付の方法

修理品の受付方法は原則として当社修理センターにご発送いただく方法のみとなります。

お客様ご自身で修理品の梱包、宅配業者の集荷手配をしていただき、当社修理センターに発送していただきます。

2. 発送修理の場合の送料について

ご購入日からの経過期間によって、お客様にご負担いただく送料が下記のとおり変わります。

なお、当社店舗以外の販売店もしくは販売業者からご購入いただいた場合には、下記が適用されない場合があります。

- （1）初期不良期間内（ご購入日から1カ月以内）

お客様から当社修理センターにご発送いただく際の送料ならびに当社修理センターからお客様にご返却する際の送料については当社が負担いたします。なお、外箱など梱包に必要な資材についてはお客様ご負担となります。

- （2）保証期間内（ご購入後1年以内）

お客様から当社修理センターにご発送いただく際の送料はお客様ご負担となります。当社修理センターからお客様にご返却する際の送料については当社が負担いたします。

なお、外箱など梱包に必要な資材についてもお客様ご負担となります。

- （3）保証期間外（ご購入後1年以上経過）

お客様から当社修理センターにご発送いただく際の送料はお客様ご負担となります。当社修理センターからお客様にご返却する際の送料については修理のお見積もりに加算させていただきます。なお、外箱など梱包に必要な資材についてもお客様ご負担となります。

- （4）当社の延長保証にご加入されている場合

送料に関する費用については、延長保証の適用外となり、上記2－（1）～（3）の規約を適用させていただきます。

3. 添付していただく書類について

修理をご依頼される場合には、下記の書類を必ず添付してください。

- （1）保証書原本（保証期間内修理の場合のみ）
- （2）購入日を証明できるもの（レシート・納品書・ご注文完了メール）
- （3）修理チェックシート

＊当社の延長保証を適用して修理をご希望の場合には、当社発行の延長保証書原本を必ず添付願います。

4. 添付していただく付属品について

修理をご依頼される場合に同梱もしくは同時にお持込みいただく付属品については、不具合内容に直接関連するものに限定させていただき、それ以外の付属品は必ずお客様にて保管願います。なお、本規約にて指定した付属品以外に添付された物品の紛失・破損については当社として一切責任がないものとさせていただきます。

- （1）必ず添付いただく付属品

- (a)電源コードもしくはACケーブル（デスクトップ型の場合）
- (b)ACアダプタとACケーブル（ノートブック型の場合）
- (c)バッテリー（ノートブック型の場合）

- （2）添付の必要がない付属品（不具合内容に直接関係がある場合にはその限りではありません）

- (a)各種マニュアル類
- (b)各種ドライブ類（CD-ROM、DVD-ROMなど）
- (c)各種ディスク類（音楽やゲームのCD-ROM、映画のDVDなど）

- (d)お客様が増設されたパーツ・周辺機器の付属品
- (e)モニター
- (f)スピーカー
- (g)キーボード
- (h)マウス

第4条（保証期間内の修理）

1. 取扱説明書「安全にお使いいただくために」の記載事項に基づくお客様の正常なご使用状態のもとで保証期間内に故障した場合、取扱説明書に記載の保証規定・保証規約（以下「保証規定」といいます）に従い、ハードウェアの無償修理を致します。（詳細は、取扱説明書記載の保証規定をご確認ください。）
2. 前項の条件にあてはまる場合においても、お客様が要望される追加作業（製品のメンテナンス、検証作業、OS再インストールなど）を行う場合は有償での対応となります。

第5条（保証期間外の修理）

1. 対象機器の保証規定に基づく保証期間終了後の修理をお客様が当社にご依頼の場合、当社は有償にて修理を実施いたします。
2. お客様がご指摘の不具合内容以外でも、当社の基本テストで不具合が発見されたものは全て第6条の見積もりにてご提示いたします。
3. 対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされた場合（第6条第2項・第3項に定める場合も含みます）は、診断料金が発生するものとし、お客様はこれを負担するものとし、お客様による修理ご了承後のキャンセルは一切お受けできません。

第6条（修理料金の見積もり）

1. 有償修理となる修理依頼時において、お客様が修理料金の見積もりを当社に希望された場合、見積もり金額をお客様に通知するものとし、当該見積もり金額による修理について、お客様のご了承をいただいたうえで修理を実施いたします。ただし、修理料金の上限金額をお客様からご提示いただいた場合、修理料金が上限金額内にある場合は、お客様にご了承いただいたものとして見積もり提示なしに修理を実施いたします。

2. 前項において、お客様に見積もり金額をお知らせした日から30日を超えてもお客様から当社に見積もりに対するご回答がなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、当社は修理を実施せずにお客様に返却いたします。

3. すでにお客様に通知済みの見積もり金額と修理の過程における修理金額に差異が生じた場合、当社は再度お見積もり金額をお客様に通知し、お客様のご承諾を再度いただいたうえで修理を実施させていただきます。なお、当該再見積もり後の金額での修理にご了承いただけなかった場合、お客様による修理のご依頼はキャンセルされたものとし、当社はお客様が診断料を負担することを条件に対象機器をお客様に返却いたします。

第7条（当社の延長保証適用による修理）

1. 当社の延長保証(eX.computer延長保証)に加入している対象機器について、当社発行の延長保証書に記載されている規定に従い、ハードウェアの修理を実施いたします。（詳細は延長保証規定をご覧ください）
2. 当社以外の延長保証にご加入のお客様は、当社での修理受付はできません。ご購入(ご加入)いただいた販売店もしくは販売業者に修理依頼をしてください。

第8条（修理料金等の支払い方法）

第4条、第5条、第6条に基づき発生した修理料金等については、次の各号に定める規定に準じてお支払いいただくものとします。

- （1）代金引き換え発送

対象機器の返却時に宅配業者による代金引き換え発送によるお支払で、荷物の到着時に宅配業者に直接代金を支払います。なお、代金引き換え手数料はお客様の負担となります。また、この場合の領収書については、代金を回収する宅配業者が発行する領収書を正規領収書とします。

- （2）銀行振込

当社指定の銀行口座に見積もりにて提示されている金額を振り込んでいただき、当社にてお客様からの入金が確認できたら返却発送をする方法です。なお、振込手数料はお客様のご負担となります。また、この場合の領収書については、振込時に銀行が発行する控えを正規領収書とします。

第9条（修理品の保管期間）

修理完了後にお客様に修理が完了した旨をお知らせしているにもかかわらず、次の各号に定める規定に該当する場合、対象機器をお預かりした日から180日の保管期間の経過をもって、当社が当該対象機器を当社所定の方法にて処分できることにお客様は承諾するものとし、この場合、お客様は当該保管期間に要した費用ならびに当該処分に要する費用を負担するものとし、

- （1）当社にて保管している当該対象機器を引き取り頂けない場合
- （2）宅配便にて出荷した当該対象機器がお客様にて受け取られず当社に戻されて来た場合
- （3）見積もり金額をお伝えし、お客様が銀行振込を希望されたのにもかかわらずお客様からの入金が確認できない場合
- （4）当社が知りうる範囲のお客様への連絡手段で連絡が取れない場合

第10条（故障部品の取り扱い）

無償修理・有償修理にかかわらず修理の過程で当社が取り外した部品は、環境

保護および長期にわたる修理部品提供のために、再調整後検査し、新品部品と同等に品質保証された部品として再利用する場合があります。また、当該部品の所有権は当社に帰属するものし、当該部品は返却できません。なお、再利用する主な部品としてはマザーボード、CPU、メモリー、グラフィックボード、液晶パネル、ACアダプタがあります。

第11条（修理ご依頼時の注意事項）

修理を当社にご依頼いただくにあたり、お客様は次の各号について承諾しているものとします。

- （1）お客様が保証期間内に修理をご依頼される場合には、購入を証明できるもの（レシート・納品書・ご注文完了メール等）を必ず対象機器に添付いただくものとします。

- （2）修理の際、お客様が修理をご依頼された対象機器の記憶装置（ハードディスク・SSD等）に記録されたデータ、プログラム、メールアドレスやメールのデータならびに設定内容は全て消去される場合があります。必ず修理を依頼される前に、お客様の責任においてあらかじめバックアップされるか、重要な内容は紙等に控えておいてください。記録されたデータ、プログラム、メールアドレスやメールのデータならびに設定内容が変化・消失したことによる損失・損害の請求につきましては当社は一切の責任を負いません。また、これらのデータやプログラムのバックアップや復旧作業は、当社の修理の対象外とします。

- （3）当社は、修理の過程で取り外したハードディスク・SSDに記録されていた内容は、データ消去処理（記録媒体に特殊パターンを書き込む方法により復元不可能な状態にする処理）またはハードディスク・SSDの破壊処理を行い、データ消去いたします。

- （4）修理の内容により、ハードディスクの初期化・データ消去が必要となる場合がありますので、ハードディスクの初期化・データ消去にお客様のご同意いただいた上で修理をご依頼いただくものとします。これにご同意いただけない場合、修理をすることができず対象機器をお客様に返却する場合があります。この場合、当社はお客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、

- （5）修理完了後のアプリケーションのインストールやインターネットの設定、プリンタの接続設定などにつきましては、お客様ご自身で実施いただくものとします。

- （6）お客様ご自身で対象機器に貼り付けたシール・ステッカー類、ペイント等は取り外したうえで修理をご依頼いただくものとします。また、お客様ご自身で行われた塗装や刻印等につきましては、元の状態への復旧はできないものとし、

- （7）当社は修理期間中の対象機器の代替機の貸し出しは行わないものとし、

- （8）お客様が対象機器にパスワードを設定されている場合には、当該設定を解除した上で修理をご依頼いただくものとします。

- （9）対象機器の修理とは関係のないCD-ROM、DVD-ROM、SDカードなどの各種メディア、他の機器との接続ケーブル、ならびに添付品（当社が修理の際に要求した場合を除く）等につきましては、お客様が保管するものとし、

- （10）液晶ディスプレイは、画面の一部に画素の欠けや常時非点灯、常時点灯等が存在することがありますが故障ではありません。この場合の修理および交換はできません。

- （11）お客様のご都合によりハードディスク・SSDを取り外した状態で修理を依頼される場合、当社の検証用ディスクとシステムにて検証を行います。この場合、返却後の正常動作は保証できず、第15条に定める再修理には当たらないものとします。

- （12）対象機器出荷時の標準搭載以外のオペレーティングシステムの動作検証や再インストール作業は、当社の修理の対象から除外するものとし、

- （13）対象機器出荷時の標準搭載以外の部品は、修理をご依頼いただく前にお客様ご自身で取り外していただくこととし、当該部品を使用されたことに起因する故障の修理は当社の修理の対象外とします。なお、万が一これらの部品が対象機器に付加された状態で修理をご依頼いただく場合、当社はこれらの管理について一切責任を負いません。

- （14）修理作業の都合上、お預かりします対象機器のハードディスク・SSDにアクセスを行う場合があります。

- （15）対象機器は電磁気、温度、湿度、振動、通常の使用環境と異なる状況等により正常に動作しなくなる場合があります。使用環境の不良により対象機器に障害が発生したと考えられる場合には、当社は修理の拒否ができるものとします。

- （16）いかなる場合も、対象機器の修理作業の完了後に修理実施前の状態に戻す作業はお受けできません。

- （17）当社はいかなる場合もお客様のご自宅やお勤め先など対象機器の設置場所やお客様ご指定の場所に出張しての修理作業等はできません。（別途出張修理契約を結んでいる場合を除く）

- （18）マイナンバー情報が入った機器はお預かりできません。対象機器をお送りいただく前に情報を消去してください。お送りいただいた時点で情報は

消去されているものと判断します。

第12条（補修用性能部品）

1. 補修用性能部品とは、対象機器の機能・性能を維持するために必要な部品または機能・性能が同等に品質保証された再利用部品をいいます。
2. 対象機器を修理する場合で同型部品の調達が困難な場合には、当該部品と同等スペックの部品に交換されることをお客様は同意されているものとします。
3. 補修用性能部品もしくはこれと同等の部品の調達ができなくなった時点で、当該対象機器の修理対応は終了となります。

第13条（機密保持）

お客様、当社および当社が業務委託する第三者は、対象機器の修理の履行に関連して知り得た業務上の秘密、個人情報その他の秘密を他に開示しないものとします。

第14条（個人情報の取り扱いについて）

1. 当社は、個人情報（特定の個人を識別できるもの、以下同様とします）を取り扱う際に、個人情報の保護に関する法律をはじめ個人情報保護に関する諸法令、および主務大臣のガイドラインに定められた義務を遵守します。

2. 個人情報の利用目的は次の各号に定めるとおりです。

- （1）対象機器の輸送を含む修理サービス提供のため。
- （2）製品および品質向上のための統計分析。
- （3）修理に関する電話やメールによる連絡のため。

第15条（責任の限定）

1. 当社が実施した修理において、当該修理時の修理報告書を添えて前回修理時にお客様が申告した症状が再現した旨お客様より当社にご連絡いただいた場合で、かつ同一箇所の再修理が必要と当社が認めた場合（ただし、前回修理時に症状が再現しなかった場合を除く）には、修理完了日より90日以内まで、当社は無償で修理をいたします。

2. 当社は対象機器の修理作業において、当社の責に帰すことのできない事由による損害、当社の予見の有無を問わず特別な事情から生じた損害、逸失利益、派生的損害、第三者からお客様に対してなされた賠償責任に基づく損害、オペレーティングシステム、データその他のソフトウェアの破損、変更、消滅について責任を負わないものとし、

3. 本修理作業の結果として、オペレーティングシステム、データその他のソフトウェアの再導入、再構築が必要になった場合、当社はその責任を負わないものとし、

4. お客様は当社に、再修理を理由とする出張サポートや返金・返品を要求しないものとし、

第16条（規約の変更）

当社は、本規約の内容を変更する必要が生じた場合は、予告なく変更することができるとします。

お客様に対する通知は、<http://www.excomputer.jp/> など当社修理保守サービスの情報を提供するホームページでの表示により行われるものとします。

附則

本規約は2021年7月1日から適用します。

以上