

# 株式会社イー・ジェス 修理およびデータ救出約款

## 第1条 (約款の適用)

本約款は、第2条に定める対象機器の修理もしくはデータ救出作業をご依頼された方(以下「お客さま」といいます。)(が、「フリーダイヤル0120-843-810」経由で当社サービスセンターに作業依頼される場合、弊社ウェブサイト(パソコントラブル119番のウェブサイト)より修理依頼される場合、株式会社イー・ジェス(以下「当社」といいます。))指定の修理拠点(以下「当社指定修理拠点」といいます。))に修理依頼をされた場合、または当社へ業務委託として作業を依頼される場合の基本条件を定めたものです。お客さまが当社に修理をお申し込みされた場合には、本約款に同意されたものとさせていただきます。なお、お客さまが日本国外から修理の依頼をされている場合に本約款は適用されないものとします。

## 第2条 (定義)

本約款の対象となる機器(以下「対象機器」といいます。))とは、お客さまが修理を依頼されるコンピュータ本体もしくは、データ救出を依頼されるデータ記憶媒体とします。

2. 修理とは、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。

3. データ救出とは、物理的もしくは論理的に異常が発生している電子記憶媒体もしくは、通常の使用方法においてお客様が確認できない状態の電子計算機や電子記憶媒体から、記録されている情報を正常な機器もしくは媒体に記録し、通常の方法によりお客様が確認できる状態にする作業等をいいます。作成元アプリケーションソフトウェアにより構成されたファイル構成が破壊された状態を修復するものではありません。

## 第3条 (修理の手続き方法)

「パソコントラブル119番(フリーダイヤル0120-843-810)」経由で当社サービスセンターに修理依頼される場合の修理の手続きについては、保証期間内外にかかわらず「パソコントラブル119番(フリーダイヤル0120-843-810)」にお電話いただき現象や使用状況等をお伺いのうえ当社にて故障診断させていただきます。なお、故障診断サイトから修理依頼される場合の修理手続きについては、故障診断サイト上に表示された注意事項および約款をよくお読みになり、当該サイト上の表示に従って修理手続きを行ってください。また、離島の一部地域および引き取り修理(デリバリーサービス)ができない一部の対象機器(大型の一体型パソコン等)の場合、持ち込み修理または出張修理をご利用ください。なお、対象機器がACアダプター(電源ユニット)を利用しなければならない商品の修理をご希望される場合、対象機器用のACアダプターを必ずお預けください。なお、当社では液晶モニターおよびブラウン管モニターの修理は行っておりませんので、修理ご依頼受付時に、当社から特別に要請が無い限り必要ありません。

### (1) 引き取り修理(デリバリーサービス)

当社指定の宅配業者がお客さまのご自宅へ対象商品をお預かりにお伺い致します。

- ・故障された対象機器本体、
- ・対象機器の添付品(マニュアル等の添付書類を除く)
- ・作業依頼シート

を引き取り、修理完了後にお客さま宅にお届けします。なお、当該引き取りおよびお届けにかかる送料および梱包材の代金は、保証期間(保証書に定める保証期間)をいい、以下同じとします。)の内外を問わず有料となります。

### (2) 持ち込み修理

当社店舗もしくは、当社指定店に故障した対象機器を持ち込み、故障した対象機器をお預かりし、修理完了後にお客様にご返却させていただきます。

### (3) 出張修理

出張修理を希望される場合、「パソコントラブル119番(フリーダイヤル0120-843-810)」にお電話いただき、出張修理の手続きを行ってください。当社が委託する協力会社の担当者がお客様と日時のお打ち合わせを行い、お客様宅へ訪問をし修理を行います。なお、出張料は保証期間中の内外を問わず有料となります。また、離島の一部地域では、出張料とは別に出張に要する実費(フェリー代、宿泊代等)をお客様にご負担いただく場合があります。

2. 修理の必要がないと当社または出張作業員が判断した場合、またはお客様が申告された故障の現象が確認できず修理の必要がないと当社または出張作業員が判断した場合、対象機器の修理をせずにお客様にご返却させていただきます。なお、この場合、当社所定の診断作業にかかる診断料をお客様が負担するものとします。

## 第4条 (保証期間内の修理)

対象機器のメーカーが発行している取扱説明書、対象機器添付ラベル等の注意書きに基づくお客さまの正常なご使用状態のもとで保証期間内に当社が交換した部品が故障した場合、当該故障部品の無償交換修理を致します。(詳しくは、保証書に記載の保証規定をご覧ください。)

2. 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっ

ても有償修理となります。この場合、第5条(保証期間外の修理)の規定に準じて修理を行うものとします。

- (1) お客さまによる輸送、移動時の落下、衝撃等、お客さまの取り扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合
- (2) お客さまによる使用上の誤り、あるいは不当な改造、修理による故障および損傷
- (3) 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧などの外部要因に起因する故障および損傷
- (4) 本製品に接続しているメーカー指定以外の機器および消耗品ならびにメディアの使用に起因する故障および損傷
- (5) 有寿命部品または消耗部品が自然消耗、磨耗、劣化等により部品の交換が必要となった場合

3. 第1項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても、無料保証の対象外作業となり、別途それぞれの料金が発生するものとし、お客さまはこれを負担するものとします。

- (1) 第3条第1項第(3)号に基づき出張修理が発生した場合は、当該出張料金
- (2) ソフトウェアの再インストールで復旧する場合であって、お客さまが当該再インストールを希望された場合は、ソフトウェア再インストール料
- (3) ウィルス駆除を必要とする場合であって、お客さまがウィルス駆除を希望された場合はウィルス調査費用および駆除費用
- (4) その他当社が指定する有償作業を行う場合

4. 修理後、お客様にお届け、もしくはお渡しした日から7日以内(以下「初期不良期間」といいます。))に同一症状および同一原因によって故障が発生したと当社で判断をした場合、当社にて再調査を行い、前回修理箇所が原因であった場合には、再修理作業を無料でを行います。ただし、再修理を行っても改善の見込みがないと判断した場合には、作業料金と部品代のご返金にて対応させて頂く場合があります。この場合の往復に必要な送料料金につきましては当社が負担します。再調査の結果、原因が前回修理箇所ではないと判断した場合、保証対象外の作業とし、調査費用、往復送料および作業費用などの費用はお客さまがこれを負担するものとします。

## 第5条 (保証期間外の修理)

対象機器の保証期間終了後(以下「保証期間外」といいます。))の修理をお客さまが当社にご依頼した場合、当社は、有償にて修理を実施致します。

2. 次の各号のいずれかに該当する場合は、修理料金の他にそれぞれの別途料金が発生するものとし、お客さまはこれを負担するものとします。

- (1) 第3条第1項第(3)号に基づき出張料が発生した場合は、当該出張料
- (2) ハードウェア部分に起因する故障ではなく、ソフトウェアの再インストールで復旧する場合で、お客さまが当該再インストールを希望された場合は、ソフトウェア再インストール料

3. 対象機器お預かり後にお客さまが修理の依頼をキャンセルされた場合(第6条第2項および第3項に定める場合を含みます)は、診断料が発生するものとし、お客さまはこれを負担するものとします。ただし、お客さま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)

有償修理となる修理依頼時(故障診断サイトからの修理依頼を除く。)において、お客さま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さま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、お客さまにご了承いただいたうえで、修理を実施致します。ただし、修理料金の上限金額をお客さま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さま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致します。

2. 前項において、お客さまに見積もり金額をお知らせした日から1か月を超えても、お客さまから当社に見積もりに対するご回答がなかった場合は、お客さま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、お預かりした対象機器をお客さまに事前に通告することなく返却する場合があります。なお、診断費用と返却に必要な送料等はお客様ご負担となります。

3. 既にお客さまに通知済みのお見積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、再度お見積り金額をお客さまに通知し、お客さま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、お客さまによる修理のご依頼はキャンセルされたものとし、当社はお客さまが診断料を負担することを条件に対象機器をお客さまに返却します。

## 第7条 (修理料金等の支払い方法)

第4条または第5条に基づき発生した修理料金等については、

- (1) お預かりした対象機器の返却時に代金引換による方法(代金引換手数料は当社で負担します。)
- (2) 発送前のクレジットカードによるお支払い(デリバリーサービスの場合はJCB・AMEXをご利用可能)
- (3) 店頭お渡し時現金またはクレジットカードでのお支払い

(店頭ではVISA・Master・JCB・AMEXをご利用可能)

- (4) 請求書発行後、銀行お振込みによるお支払い  
(商品の発送はご入金確認後となります。)

にて、お支払いいただきます。なお、引き取り修理(デリバリーサービス)の場合の領収書については、お客さまから代金を回収する宅配業者が発行する領収書が正規領収書(以下「正規領収書」といいます。)となります。なお、当社および宅配業者では、正規領収書以外の領収書の発行および正規領収書の再発行は一切承っておりませんのであらかじめご了承ください。銀行振り込みをご利用の場合、お客さまの手数料負担による振り込みとなりますので、あしからずご了承ください。

#### 第8条 (修理期間)

第3条第1項に定める引き取り修理(デリバリーサービス)の場合、当社は、対象機器のお預かりから修理完了後の対象機器の納品まで、原則として7日間で対応致します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は7日間以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- (1) お客さまから同った故障の現象が確認できず、修理箇所の特定ができない場合
- (2) 引き取り修理(デリバリーサービス)において、対象機器の引取先が一部地域(離島を含む)の場合、または大型の対象機器の場合
- (3) データ救出作業をご依頼いただいた場合で、お預かりした記憶媒体の状態が著しく悪化している場合
- (4) 修理に使用する部品の在庫切れ等による場合
- (5) 有償修理において、お客さまが修理料金の見積もりを希望された場合
- (6) 代理店を経由して修理の申し込みをされた場合
- (7) お客さまのご都合により、修理完了後の対象機器の返却日の日程変更等が生じた場合
- (8) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合

#### 第9条 (修理品の保管期間)

第3条第1項に定める引き取り修理(デリバリーサービス)および持ち込み修理の場合であって、修理完了後にお客さまに修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず修理後の対象機器をお客さまにてお受け取りいただけない場合、または対象機器お預かり後にお客さまが修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお客さまにてお受け取りいただけない場合、対象機器をお預かりした日から6か月間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さまは承諾するものとします。この場合、お客さまは、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(回収・リサイクル料金等含む)を負担するものとします。

#### 第10条 (故障部品の取り扱い)

無償修理および有償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とし、当該部品はご返却できません。

再利用する主な部品: 筐体・メモリ・マザーボード・CPU等

#### 第11条 (修理ご依頼時の注意事項)

お客さまは、修理をご依頼されるにあたり、あらかじめ以下の事項についてご承諾いただくものとします。

- (1) お客さまが修理をご依頼された対象機器の記憶装置(ハードディスク等)に記録されたデータ、プログラムならびに設定内容の変化・消失したことによる損失・損害の請求につきまして当社は一切の責任を負いかねます。
- (2) 当社は、修理の際、取り外したハードディスクに記録されていた内容は、データ消去処理(ハードディスクの磁気記録面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の破壊処理を行い、データ消去致します。
- (3) 修理完了後のソフトウェアの再インストールおよびセットアップ等につきましては、お客さまご自身で実施いただくものとします。
- (4) お客さまご自身で貼り付けられたシール等につきましては、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、お客さま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ます。
- (5) 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ます。
- (6) お客さまが対象機器にパスワードを設定されている場合は、当該設定を解除したうえで修理をご依頼いただくものとします。
- (7) 対象機器の修理とは関係のない外部機器、フロッピーディスクや光ディスク等(CD-ROM、DVD-ROM、MO等)の記録媒体、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、事前にお客さまが対象機器から取り外したうえで修理をご依頼いただくものとします。なお、万が一これらが対象機器に付加された状態で修理をご依頼いただいた場合、当社ではこれらの管理につき一切責任を負いません。
- (8) 修理のご依頼時に、当該修理に添付されたフロッピーディスクや光ディスク等(CD-ROM、DVD-ROM、MO等)の記録媒体が必要である旨当社からお客さまにお知らせした場合は、お客さまは必ず対象機器に同梱されている

当該記録媒体を故障した対象機器とあわせて送付いただくものとします。

- (9) 修理作業の都合上、お預かりいたします機器のハードディスクにアクセスを行う場合があります。
- (10) 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、修理の拒否ができるものとします。
- (11) 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。
- (12) 第3条第1項に定める引き取り修理(デリバリーサービス)をご利用の場合、お客さまが送られてきた商品を梱包していた梱包材が、修理完了した商品をご返却する際に不適切と判断した場合(輸送による故障の原因になると判断した場合)、お客さまに通告することなく、宅配業者指定の梱包材を使って返却することに同意していただいたものとします。その場合に必要となる梱包材代金につきましてはお客さまのご負担とさせていただきます。
- (13) 何らかの事情により、当社がお客さまに対しご返金をさせていただく場合の方法につきましては、お客さま指定の銀行口座へのお振込みのみとさせていただきます。

#### 第12条 (機密保持)

お客さま、当社、および当社が業務委託する第三者は、本修理の履行に関連して知り得た相手方の業務上の秘密、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13条 (個人情報の取り扱いについて)

当社は、個人情報(特定の個人を識別できるもの、以下も同様とします。)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、ならびに当社の定める個人情報保護ポリシーを遵守します。

2. 個人情報の利用目的は次のとおりとします。

- (1) お預かりした機器の輸配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) 当社が利用するアフターサービスのためのデータベース登録

3. 修理業務で知り得たお客さまのプライバシー・個人情報に関して、利用目的、および開示・訂正・削除に関するお問い合わせはフリーダイヤル 0120-843-810にて承ります。

#### 第14条 (責任の限定)

当社が実施した修理において、当該修理時の「診断・修理報告書」を添えてその旨お客さま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12ヶ月以内まで、当社は無償で修理を致します。ただしその際に必要となる往復送料および梱包材代金、出張料はお客さまご負担となりますのであらかじめご了承ください。

2. 当社は、対象機器の修理作業において、当社の故意または重過失に起因する場合を除くいかなる場合においても、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、第三者からお客さま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、または消滅については、責任を負わないものとします。

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ます。

#### 第15条 (約款変更)

当社は、本約款の内容を変更する必要がある場合は、予告なく見直すことができるものとします。お客さまに対する通知は、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。

#### 第16条 (専属的合意管轄裁判所)

本約款に基づく対象機器の修理に関する訴訟については、神戸地方裁判所をもって第一審における合意上の専属的管轄裁判所とします。

#### 第17条 (協議)

本約款に定めのない事項、本サービスにつき疑義の生じた事項については、お客さまと当社の間にて別途協議のうえこれを決定するものとします。

付則 本規約は、2006年11月1日より適用します。

以上