

## -オンサイト修理規約-

### 第1条(規約の適用)

1. 本規約は、VAIO 株式会社(以下「当社」といいます)が法人様(以下「お客様」といいます)向けに提供する、第2条に定める出張修理サービス(以下「本サービス」といいます)に適用される基本的な条件を定めるものです。
2. 当社は、本規約の規定に従ってお客様に本サービスを提供いたしますので、あらかじめ本規約の条件に全てご同意をいただいたうえで、本サービスをご利用くださいますようお願いいたします。

### 第2条(規約対象)

1. 本サービスとは、日本国内で当社が販売した製品のうち、当社が本サービスの対象として当社ホームページなどで別途ご案内する製品本体および当該製品の同梱付属品(以下「対象製品」といいます)の故障について、お客様が、当社の指定する窓口にご連絡頂いた場合に、当社がお電話にてお客様から稼働状況を伺いながら簡単な切分け診断を実施し、故障の原因を特定し、その故障を解決・回避する為のアドバイスを行い、当社が必要と判断した場合に翌営業日以降に技術員を派遣し、故障が発生した故障部品の修理および/または交換をするものを意味します。
2. 当社は、日本国内に居住または滞在中のお客様のみを対象として本サービスを提供いたします。但し、離島(離島に準ずる遠隔地を含む。以下同じ)へ出張修理サービスを行った場合、出張に要する実費を申し受けます。
3. 当社が本サービスをご提供できるのは、当社が発行するメーカー保証書にある無料修理規定の保証(以下「メーカー保証」といいます)の範囲内のみです。当社が別にご案内しております、メーカー保証以上のサポートサービス(破損や漏水事故に対する保証等)に基づく本サービスの併用は出来ませんのでご了承下さい。

### 第3条(契約成立)

1. 本規約に基づく本サービスに関する契約は、対象製品の購入時にお客様が本サービスに関する注文書を発行し、当社がかかる注文書の内容を承諾することをもって成立するものとします。本サービスのお申込み・お手続きについては当社ホームページなどをご確認ください。
2. 当社は、本規約に定める場合のほか、お客様のご依頼の内容、時期、方法その他の事情によって本サービスを提供できない場合があります、当社の任意の判断でご依頼をお断りする場合がございますので、ご了承ください。

### 第4条(本サービスの提供時間)

1. 本サービスの提供時間は次に定める通りとします。

平日 9:00～19:00(土日祝日は除く)

#### 第5条(本サービスにおける訪問日)

1. 当社指定窓口にご連絡をいただいた当日の 14 時迄に出張修理対応が必要と当社が判断した故障に限り、当日を基準日とし、対象地域毎に次に定める日を目安として技術員が伺います。また、訪問時間、修理開始時間の指定はお受けできません。現地到着時間は、お客様と技術員との調整により決定いたします。なお、18 時を超える作業についてはお受けできません。  
・翌営業日対応出張修理地域：日本全国(離島を除く※)  
※離島については、別途訪問日時についてご相談させていただきます。
2. 前項の定めにかかわらず、交通事情、天候、対象機器の設置場所等の関係で前項に定める訪問日までにお伺い出来ない場合があります。また、一部地域については、当社窓口の受付時間により、必要な修理部品の入手が間に合わない場合もあります。これらの事情により、前項の訪問日はあくまでも目安とさせて頂いておりますので、あらかじめご了承ください。

#### 第6条(再委託)

当社は、当社の判断と責任のもとで、本サービスの提供にかかる作業の全部または一部を第三者(以下「委託業者」といいます)に委託することができるものとします。

#### 第7条(お客様の負担する費用)

本サービスに要する費用のうち次の各号に定めるものについては、お客様の負担とします。

- (1) 電力料
- (2) 通信費(ただし、当社からお客様への通信に要する費用を除きます)
- (3) 記録媒体
- (4) 本サービスを行うため当社の技術員が船舶、航空機等の交通機関を利用し、または宿泊する必要がある場合には、その交通費、宿泊費及び日当(お客様起因による再訪問が発生した場合にかかる 2 回目以降の別途費用)

#### 第8条(本サービス利用にあたってのご注意)

お客様は、本サービスをご依頼されるにあたり、あらかじめ次に定める事項について承諾頂くものとします。

- (1) 本サービスにおいて、当社の判断によらずお客様の要求により技術員を派遣し、対象機器の故障が技術員にて確認されなかった場合には、本サービスにかかる出張料および技術工料を有償とさせて頂く場合がございます。
- (2) お客様から申告いただいた故障内容が再現しないために修理ができなかった場合には、所定の技術工料を申し受けますのであらかじめご了承ください。
- (3) 本サービスは最初の購入者であるお客様ご本人のみに適用され、お客様が第三者に対象機

器の全部または一部を譲渡された場合には本保証を受けられません。

- (4) お客様は、本サービスの提供を行うために当社の技術員が対象機器の設置場所に立ち入ることを認めるとともに、当該技術員が本保証に係る作業を行うために必要となる作業場所を無償で提供するものとします。
- (5) お客様は、当社により本サービスの提供の為に必要な範囲で対象機器の稼働を停止するものとします。
- (6) 当社は、対象製品がハードディスク、メモリーなどの記録装置・記録媒体(以下「記録媒体等」といいます)を搭載または使用する製品である場合、記録媒体等に記録されたデータ(お客様が録音・録画した音楽・映像、作成したファイル、各種の設定内容、追加インストールしたソフトウェア等を含み、以下「記録データ」といいます)を必要に応じて本サービス提供の過程で閲覧・実行する場合がありますが、本サービス提供の目的以外に使用いたしません。
- (7) 本サービスの提供の過程で、当社は、記録データについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いませんので、ご了承願います。
- (8) 当社が判断する場合、対象製品の記録媒体等の初期化、交換、工場出荷時の状態にする作業等をおこなわせていただきます(なお、お客様の要求により技術員を派遣し、かかる作業を行う際には出張料および技術工料を頂きます)。その際、著作権を含む記録データおよびお客様が追加インストールしたファイルやプログラム、設定等は失われます。必要なファイルおよびプログラム等は、あらかじめお客様にてバックアップを作成いただくようお願いいたします。
- (9) 作業にあたっては細心の注意を払いますが、前項以外の場合であっても、作業の過程で記録データの破損・消失等が生じる場合があります。当社は、記録データの破損・消失等についての責任は負いかねますので、ご了承願います。
- (10) お客様は、当社が本サービスを提供する前に、対象機器に個人番号(マイナンバー)等、お客様が第三者に開示したくない重要な情報が含まれていないことをお客様ご自身で必ず事前にご確認いただけますようお願いいたします。当社は、お客様からの本サービスの依頼をもって当該確認のご表明として本サービスを提供いたします。
- (11) 当社は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(マイナンバー法)に規定されている個人番号関係事務及び個人番号利用事務の委託業者ではございません。従いまして当社は、マイナンバーを利用することはなく、前項の規定にも拘わらず、万一お客様からお預かりした対象機器にマイナンバーが含まれており、本サービス遂行中にマイナンバーを閲覧した場合においても、かかるマイナンバーを動かしたり、情報を控えたり、バックアップを取る等々の行為は一切致しません。

- (12) お客様が前々項の規定にも拘わらず除去されなかった情報については当社はその滅失、漏洩その他によってお客様に生じた損失の責任を何等負わないものとします。
- (13) 技術員が故障内容の原因特定の作業を行う際に、お客様に何等かの作業を行っていただく場合がありますのでご了承ください。
- (14) お客様は、対象機器にパスワードを設定されている場合は、当該パスワード設定をお客様にて解除した上で修理をご依頼いただくものとします。
- (15) 当社が本サービス提供に際し、回収します故障部品等にお客様自身で貼りつけたシール等がございましたら、こちらについてはご返却出来ませんのでご了承ください。
- (16) 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。
- (17) 修理時に、お客様の申告がないものについても、当社が診断した結果に基づいて、当該製品出荷時の機能・性能を維持するために、部品交換作業等を無償で実施する事があります。

#### 第9条(交換部品の所有権)

取り付けられた交換部品は再生品である場合がありますが、取り外された部品と機能的に同等のものと交換するものとします。取り付けられた交換部品は、取り外された部品の保証サービスを引継ぎます。本サービスの提供に伴って交換された故障部品の所有権は全て当社に帰属するものとしますので、当社が別途指定いたします返却方法にて当社までご返却ください。なお、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、データ消去いたします。

#### 第10条(本サービス提供の停止・中断)

1. 当社は、お客様が以下のいずれかの事由に該当する場合、本サービスの提供を停止することができるものとします。

- (1) 本サービスの提供が不可能または不適切と当社が判断した場合
- (2) 当社または第三者の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為が認められた場合
- (3) 当社に対し、著しく名誉もしくは信用を毀損する行為、またはその恐れのある行為が認められた場合

- (4) 犯罪行為または犯罪に結びつく行為、またはその恐れのある行為が認められた場合
  - (5) お客様が虚偽の申告を行った場合、またはそのおそれがある場合
  - (6) 法令または条例に違反する行為が認められた場合
  - (7) 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為が認められた場合
  - (8) 本サービスの運営を妨げる行為またはその恐れのある行為が認められた場合
  - (9) 第三者または当社に不利益もしくは損害を与える行為、またはその恐れのある行為が認められた場合
  - (10) 当社と何らかの係争中にあるお客様の場合
2. 当社は、次のいずれかに該当する場合には、お客様に対する本サービスの全部または一部の提供を中断することがあります。

- (1) 天変地異、火災、停電その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合
- (2) 本サービス提供用の設備またはシステムの保守を行う場合
- (3) 法令または管轄官公庁の要請があった場合
- (4) その他やむを得ない事由が生じた場合

3. 当社は、本サービスを中断した場合であっても、お客様に対して本サービスの中断に伴う損害、損失、その他の費用の賠償または補償の責任を一切負いません。

#### 第 11 条(本サービス提供の停止・中断)

当社は、当社の判断によりいつでも本規約および本サービスの内容を変更することができるものとします。お客様が本サービスを利用する場合、当社サイトの最新の規約に同意したものとみなします。

#### 第 12 条(秘密保持)

1. お客様および当社は、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、秘密であると明確に指定されたもの(以下「秘密情報」といいます)については、本保証の提供期間中のみならず、その終了後も第三者(第 6 条に基づき当社が委託業者に開示

する場合を除きます)に開示または漏洩してはならないものとします。

2. 前項の規定に拘わらず、お客様及び当社は、次の各号の一に該当するものについては、前項の義務を負わないものとします。

- (1)一般に入手できる情報、または相手方からの開示後公知になった情報
- (2)知り得た時点で既に保有していた情報
- (3)第三者から秘密保持義務を負うことなく適用に入手した情報
- (4)相手方の情報を使用することなく独自に開発した情報

#### 第 13 条(個人情報の取扱い)

本サービスを通じて当社が知り得たお客様の個人情報等は、本サービスの利用目的以外において使用致しません。なお、本サービスの提供目的の範囲内においてお客様の個人情報を委託業者に預託することがあります。当社は、お客様の個人情報を、当社の定める個人情報の保護に関する方針に基づき取り扱うものとします。当社の個人情報取扱方針は、<http://vaio.com/privacy/>でご覧いただけます。

#### 第 14 条(損害賠償)

1. 当社が本サービスの提供について負う責任は、当社の故意・重過失の場合を除き本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客様に生じた損害、お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害については一切の責任を負わないものとします。
2. 本サービスの提供に関し、当社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社の故意・重過の場合を除き、当社の責任は本サービスを提供した対象製品の価値に相当する金額を上限とします。

#### 第 15 条(反社会的勢力との関係排除)

お客様が反社会的勢力(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(以下「暴対法」という)第 2 条第 2 号に定義される暴力団、暴対法第 2 条第 6 号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団およびその他の暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団または個人)であることが判明した場合には、当社はかかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何等の催告を要することなく、本サービスに関する契約の全部または一部を解除できるものとします。

#### 第 16 条(連絡先の変更)

1. 移転などにより、お客様の住所・連絡先等が本サービスの提供が完了する前に変更になる場合には、速やかに当社へご連絡をお願いいたします。

2. 当社は、送付した郵便その他の配送物が宛先不明等により不着となった場合であっても、お客様からご連絡いただいた住所にあてて送付したことをもって、納品したものと扱わせていただきます。

#### 第 17 条(その他)

1. 本規約は、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本規約に定めのない事項については、別途協議の上これを決定するものとします。
2. 本規約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。
3. 本サービスに関する、お客様と当社間の紛争については、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。

2016 年 10 月 1 日制定

VAIO 株式会社