

VAIO サポートセンターご利用規約

第 1 条(本規約の目的)

1. 本規約は、VAIO 株式会社(以下、「当社」といいます。)が、VAIO サポートセンターを通じて提供する VAIO 使い方相談サポート(以下、「本サービス」といいます。)をご利用になるお客様と当社との間で、本サービスの内容および条件について定めるものです。
2. お客様は、本規約のすべての条項に同意のうえ、本サービスをご利用ください。本規約に同意していただけない場合、お客様は本サービスをご利用いただくことはできません。

第 2 条(本サービスの内容)

1. 本サービスは、本規約第 3 条第 1 項に定める対象製品の操作に関するお客様のお問い合わせに対して、本規約に定める条件にもとづき、電話またはメールにより解決方法の提示または助言をご提供させていただくサービスです。
2. 本サービスは、日本語で提供されます。
3. お客様は、当社所定の本サービスの受付時間内にメールサポート(テクニカル Web サポート)を通じてご連絡いただくことにより、本サービスをご利用いただけます。なお、故障診断、修理案内、購入直後の不具合に関するお問い合わせ等につきましては、別途他の窓口にご案内させていただきます。[メールサポート\(テクニカル Web サポート\)](#)とは、当社所定の問い合わせフォームにご質問の内容をご入力いただくことで、別途お客様のご指定するメールアドレスに、VAIO サポートセンター担当者からメールで回答を差し上げるサービスです。この場合、当該サービスの問い合わせフォームで「送信する」とご選択いただいた時点で、本規約の内容に同意したものとみなします。

4. お客様による、VAIO サポートセンター担当者のご指名には対応いたしかねます。
5. 当社は、お客様のお問い合わせに対して、遅滞なく本サービスを提供できるよう努力いたしますが、お問い合わせの集中、お問い合わせの内容、性質如何により解決方法の提示または助言の提供が遅れる場合がございます。あらかじめご了承ください。また、対象商品を改造されたり、商品の取扱説明書の記載と異なる使い方をされるなどお客様の対象製品の使用状況等によっては、本サービスの有効な提供をいたしかねる場合がございます。
6. 当社は、本サービスの提供にあたって、その業務を第三者(以下、「業務委託先」といいます。)に委託する場合がございます。

第 3 条(本サービスの対象製品)

1. 本サービスの対象製品は、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(消耗品、ソフトウェアその他当社が機器にあたらないとみなすものを除く)となります(以下「対象製品」といいます。)
2. 本サービスの対象製品は、対象製品にプリインストールされている VAIO 株式会社製ソフトウェアを含むものとします。ただし、お客様が別途バージョンアップ版やアップグレード版等を購入し、バージョンアップやアップグレードを行ったソフトウェアに関しては、別の窓口をご案内させていただく場合がございます。

第 4 条(本サービスにかかる料金)

1. 以下に定めるサービスは、無料をご利用いただけます。
 1. メールサポート(テクニカル Web サポート)
2. 本サービスに関する通信料等の費用は、お客様のご負担となります。

第 5 条(免責事項)

1. 本サービスの提供にあたって、当社は、対象製品の操作に関するお客様のお問い合わせに対して、問題解決の支援をいたしますが、お客様にご相談いただいた問題点、不明点等について、完全な解決を保証するものではありません。また、本サービスにもとづき提供される情報の正確性、完全性、有用性等について、当社は、当社の故意または重過失による場合を除き、なんらの保証もいたしません。
2. 本サービスを利用するにあたって、対象製品に保存、記録されたデータ、プログラムおよび設定内容等は、事前にお客様ご自身の責任、費用、判断においてバックアップをとるようにしてください。

第 6 条(連絡先の変更)

1. 転居などにより、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、到達したものと扱わせていただきます。

第 7 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 8 条(本サービス及び本規約の終了)

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 9 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 10 条(権利の帰属)

1. お客様は、本サービスを利用する権利その他本規約にもとづく権利、義務の全部または一部を、第三者に譲渡、承継、または再許諾できないものとします。
2. お客様は、当社から提供される本サービスを利用することにより知りえた情報等につき、お客様の問題を解決する以外の目的で使用しないものとします。

第 11 条(個人情報の取り扱い)

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。当社の個人情報の保護に関する方針は、<http://vaio.com/privacy/> でご覧いただけます。

第 12 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13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。

第14条(お問い合わせ先)

本サービスに関するお問い合わせ先:

<http://vaio.com/contact/>

2014年8月1日制定 2016年10月1日改訂

VAIO 株式会社