VAIO パソコン 5 年延長サポート契約約款(2026 年 9 月以降発売モデル対象)

VAIO 株式会社（以下「当社」といいます）は、当社製パソコンの購入と同時に「VAIO パソコン 5 年**延長サポート(2026 年 9 月以降発売モデル対象)**を付帯購入いただいた場合、当該製品の本体等について修理サービス（以下、「本サービス」といいます）を提供いたします。尚、当社は本サービスを当社の“一般修理規約 https://support.vaio.com/repair-kiyaku/202609/”に基づいて提供致します。かかる修理規約と本約款の間に齟齬がある場合には、かかる修理規約の規定を優先するものとします。

第 1 条 用語の定義

1. 本約款内で定義されている用語の他、本約款内における用語の定義は以下のとおりとします。

(1) 「対象製品」 当社製パソコンの内、第 2 条に基づき、本サービスの対象になる製品をいいます。尚、製品の具体的な情報は当社製パソコンのご購入時に発行されるご購入明細書兼納品書または当社が別途指定する書面にて特定されています。

(2) 「故障」 対象製品に添付された取扱説明書および対象製品に貼付されたラベル等に記載された注意書き等に従い、対象製品を使用した際に生じた対象製品のハードウェア障害を意味します。

(3) 「お客様」 対象製品の所有者をいいます。

第 2 条 本サービスの対象

1. 対象製品の範囲は次の通りとします。

(1) 当社製パソコン本体

(2) 本項(1)の付属品

2. 次に定めるものは対象製品の範囲に含まれません。

(1) 液晶画面で、消耗により使用できなくなったもの

(2) 前項以外の製品

(3) データおよびソフトウェア

第 3 条 本サービスの提供期間

1. 本サービスの期間は、ご購入明細書兼納品書または当社が別途指定する書面記載の購入日から、5 年後に該当する日までとします。
2. 前項に関わらず、本サービスの期間は、対象製品ごとに当社が定める補修用性能部品の保有期間を超えた時点で終了します。

第 4 条 本サービスの内容および適用条件

1. 次のいずれかの事由による場合に限り、本サービスの対象となります。

(1) 本サービスの期間中に、対象製品が、故障した場合

(2) 天災による事故（破損事故、漏水事故、火災事故（消防署発行の罹災証明書の提出が必要です)、落雷事故、水害事故、または故障以外の偶然な事故を意味します)。ただし、地震や噴火に起因する事故は除きます。

(3) 不注意による事故（落下や水こぼしなど偶然による事故で引き起こされたハードウェア障害および損害)

2. 本サービスでは、引取りによる修理をいたします。ただし、オンサイト修理規約の適用を受ける場合その他別途契約において異なる修理方法が定められている場合は、当該規約又は契約の定めによるものとします。なお、修理については、当社所定の内容に従い行われるものとし、本約款に定める内容と齟齬がある場合は、本約款が優先します。
3. 前項の引き取り修理にかかる費用（修理技術料、交換部品代金及び引き取り及びお届け時の輸送料）はお客様に請求することなく、修理を実施します。尚、いかなる場合にも現金による給付は行いません。
4. 本条第 1 項に定める場合においても、対象製品の状態および当社の都合により、修理不可能と判断した場合には、無料修理の代わりに当社が選定する対象製品と同等の機能を有する代替機を提供する場合があります。なお、お客様が代替機との交換を希望されない場合には、対象製品を現状のまま返却いたします。
5. 対象製品の故障において、当社が別途定める無料修理規定の保証（以下「メーカー保証」といいます)と、本サービスの両方が適用することが可能な修理においては、メーカー保証が優先されます。
6. 当社は、お客様が日本国内で使用される対象製品が故障した場合、その機能・性能を修復・維持することを目的として、本サービスを提供いたします。お客様の利用目的や機能・性能に関する特別のご要望等に合致する状態にすることを保証するものではありません。

第 5 条 本サービスのご利用方法

1. 本サービスをご利用される際は、保証書または購入明細や納品書、領収書(レシート)等、お買い上げ日が確認できる書類をご用意の上、当社所定の修理受付窓口へ直接ご連絡ください。
2. 本条第 1 項により修理窓口へご連絡いただく際に、当社とお客様との間で引き取り日時を決定し、その日時に当社指定業者がお客様指定の場所に対象製品を引き取りに伺

い、修理を完了したのち、ご指定の場所へお届けいたします。

3. 火災や当社が認める特別な事情により対象製品が滅失した場合は、修理窓口で罹災状況等を確認させていただいたうえで、本サービス適用方法をご連絡いたします。
4. 本サービスをご利用されるに際して、お客様は以下の各号に定める事項を履行するものとします。なお、履行頂けない場合は、本サービスをご提供出来ない場合がございますのでご承知置き下さい。

(1) サービス対象製品に発生した故障・損害の防止軽減に努めること。
(2) 故障の発生した日時、場所、状況、障害・故障の程度を遅滞なく当社へ通知し、かつ当社指定の様式により当該故障に関する報告書を提出すること。
(3) 前号に定める書類の他に、当社が特に必要とする書類または対象製品の故障に関する証拠になる物を求めた場合には、遅滞なく当社へ提出すること、またその他当社が調査する場合は協力すること。

第 6 条 本サービスの対象外

1. 次のいずれかの事由による場合は、本サービスの対象外となり、修理等によって発生する費用はお客様にご負担いただきます。

(1) 第 1 条に定義する「故障」以外のハードウェア障害損害
(2) 対象製品の自然消耗、磨滅、経年変化による劣化、変質、腐敗、さび、むれ、変色、等による故障および損害
(3) 使用上の機能に影響ない外観上の傷、汚れ、または症状の再現できない不良
(4) 液晶画面の画素欠けや画素の常時点灯、または使用に伴う経年変化としてこれらの事象が生じた場合
(5) お客様または第三者の故意または不適切な使用および取扱いに起因する故障または損害
(6) 消耗品類の交換
(7) 通信環境（インターネットなど）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはソフトウェアに起因する故障または損害
(8) 対象製品以外に購入またはインストールされたハードウェアおよびソフトウェアに起因する場合、またはそれらとの組み合わせに起因する故障または損害
(9) 対象製品の改変もしくは改造などに起因する故障または損害
(10) コンピュータウイルスにより生じた故障または障害
(11) 当社メーカー保証による引き取り修理になる場合
(12) 当社または当社指定業者以外に修理を申し込まれた場合
(13) 盗難、紛失、置き忘れ、詐欺、横領などによる損害
(14) 差押え、徴発、没収、破壊など国または公共団体の公権力の行使に起因する損害

（15）戦争、外国の武力行使、暴動、テロ、その他これらに類する事変に起因する損害
（16）核燃料物質またはこれによって汚染された物の放射性、爆発性、その他の有害物質による事故または特性による損害
（17）日本国外で発生した故障または損害
（18）本サービスで無料修理の代替に提供された代替機に生じる故障または損害
（19）一定期間内において、複数製品に係る修理申込み又は同一若しくは類似の故障・不具合に関する修理申込みが繰り返し行われるなど、転売、譲渡その他これらに類する目的で本サービスが利用されていると当社が合理的に判断した場合
（20）上記以外に修理をお受けすることが適当でないと当社が判断した場合

第 7 条 本サービス利用にあたってのご注意

1. 本サービスによって修理された部品および代替機と交換された対象製品は、お客様にご返却できませんので、あらかじめご了承ください。
2. 対象製品の無料修理の期間中の代替製品や貸出機などの提供は本サービスには含まれず、当社はお客様に対して、これらの製品の提供は行いません。
3. 本サービスをご利用の際は、お客様により対象製品に取り付けられた記録媒体、増設メモリ、拡張ボード、その他一切のもの（以下「付加物」とします）は取り外してください。なお、対象製品に付加物が取り付けられた状態で当社にお引渡しされた場合は、お客様がこれらに対する権利を放棄したものとさせていただきます。ただし、当社がこれらの付加を要望した場合は、この限りではありません。
4. 当社に修理をご依頼の際は、修理依頼品に、個人番号（マイナンバー）等、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、お客様からの修理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。
5. 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修理依頼品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こと等の行為は一切致しません。
6. お客様自身が貼られたシール類や、お客様が施した塗装などは、該当部分の部品交換が必要とされる場合において、元の状態へ復旧することはできませんので、あらかじめご了承下さい。
7. 第 5 条第 1 項に定める書類は、万が一紛失された場合にあっても再発行は致しません

ので、本サービス提供期間中は大事に保管してください。

8. お客様は、本サービスに定める地位もしくは権利を第三者に譲渡、質入れまたは担保提供などの行為を行うことはできません。

9. 本サービスは本サービスを原則有償でお申込みいただいたお客様に本約款に従って、対象製品の無料修理を提供するものであり、対象製品が使用できないことによる損害の補償は行いません。

10. 当社は、本サービスに基づく出張修理は行っておりません。当社による出張修理をご希望される際には、別途お手続並びに出張費用及び技術工料が発生致しますので、当社にお問い合わせください。

第 8 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 9 条 本サービスの終了

1. **次に定める場合に本サービスは自動的に終了します。**

(1) 本サービス期間を経過した場合
(2) 対象製品が盗難などで滅失した場合（当社が認める特別な事情による場合は除く）
(3) 第 4 条第 4 項に基づき、無料修理の代替で代替機と交換した場合
(4) 第 4 条第 4 項に基づき、代替機を提案するもお客様のご希望により、対象製品を現状のままお客様へ返却した場合

2. 原則、本サービスの購入のために支払われた費用は如何なる理由があっても返金致しません。

第 10 条 本サービスの停止・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 本サービス及び本約款の変更

当社は、当社の判断によりいつでも本約款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約款に同意したものとみなします。

第 12 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約款に定める事項・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・重過失の場合を除き、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 13 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 14 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 15 条 その他

1. 本約款は、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本約款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. 本約款の成立、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 16 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/

付則

令和 8 年 11 月 17 日制定

以上