

修理規約

第1条 規約の適用及びマイナンバーの取り扱いについて

1. 本規約は、VAIO 株式会社(以下「当社」といいます)が提供する各種の修理サービス(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。
3. 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。
4. 当社は、本条を含め本規約の規定に従ってお客様に本サービスを提供させていただきますので、あらかじめ本規約に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. 当社は、日本国内で個人向けおよび法人向けに販売された VAIO 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（消耗品、ソフトウェアその他当社が機器にあたらなるとみなすものを除く）（以下「VAIO 製品」といいます）について、当社において本サービスの提供が可能と判断する場合に、お客様に対して本サービスを提供いたします。本規約の適用外となる製品もありますので、本サービスの対象製品をあらかじめご確認ください。
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。
3. お客様が VAIO 製品の販売店その他の第三者（以下「販売店等」といいます）の独自の延長保証に加入されている場合、延長保証適用の可否については、当社への本サービスのお申込みの前に、お客様において販売店等にご確認ください。販売店等の延長保証および当該延長保証に基づく修理サービスは、お客様と販売店等との取り決めになりますので、当社がその内容等につき責任を負うものではなく、本規約は適用されません。ただし、販売店等の延長保証のご案内の中で本規約が適用される旨規定されている場合はこの限りではありません。

第 3 条 契約の成立

1. 本規約に基づく本サービスに関する契約は、お客様が修理をご希望になる VAIO 製品（以下「修理依頼品」といいます）について、取扱説明書、当社修理相談窓口、当社ホームページその他でご案内する当社所定の方法により本サービスをお申込みになり、当社において必要事項および本サービス提供の可否等を確認の後、当社がお客様のご依頼を承諾することをもって成立するものとします。
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、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 修理の目的

当社は、お客様が日本国内で使用される VAIO 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。

また、修理依頼品の点検作業の結果、その状態・状況によっては修理等の処置ができない場合がありますのでご了承ください。

なお、当社は、お客様の修理依頼品の状態、故障部分あるいは当社の事情により、修理による対応が不可能、困難または合理的でないと判断した場合に、当社が選定する同等程度の機能・性能を有する製品（修理依頼品と類似の製品・異機種を含みます）との交換をもって、本サービスの提供とさせていただきます場合がございます。かかる製品との交換にご同意いただけない場合は、本サービスのご依頼をキャンセルされたものとして取り扱わせていただきます。

第 5 条 修理の手続き

1. 本規約に基づき当社が行う修理は、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出張修理・持込修理・引取修理、宅配修理受付サービス等です。修理のお申込み・お手続きについては当社ホームページまたは当社修理相談窓口などをご確認ください。
2. 当社が修理依頼品をお預かりする前に、お客様により修理依頼品に取り付けられた記録媒体、メモリー、周辺機器（以下「付加物」とします）を修理依頼品から取り外してください。
なお、修理依頼品に付加物が取り付けられた状態で、お客様が修理依頼品を当社にお引渡しされた場合、当社は、修理の過程で、付加物に生じる汚損、破損、紛失その他付加物に関連して生じる一切の損害につき責任を負いかねます。
3. お客様ご自身が貼られたシールや液晶保護シート類、外筐部品に施されたカラーリング等の原状復帰はいたしかねます。また、POP シール類が販売時に貼付されていた場合、外筐部品の交換の際にこれら POP シール類は修理部品として新しくご用意できません。外筐部品交換後は、POP シール類は貼付されていない状態での返却となりますのでご了承ください。

第 6 条 無料修理

当社その他のVAIO株式会社が発行する製品付属の保証書(以下「VAIO保証書等」といいます)の適用対象となる場合は、VAIO保証書等の規定が本規約に優先して適用されます。当社は、VAIO保証書等の規定に従い修理依頼品を無料で修理させていただきます。なお、保証期間内でも、無料修理の対象とならない場合がありますので、VAIO保証書等に記載されている無料修理規定をあらかじめよくご確認ください。VAIO保証書等の無料修理の対象とならない場合は、当社は本規約に基づき有料で修理をいたします。

第7条 修理業務委託

当社は、当社の判断と責任のもとで、協力会社に本サービス(これに付随関連する業務を含みます)の全部または一部を委託する場合がございます。

第8条 料金について

1. 本サービスの料金(修理料金、その他の費用を含み、以下「サービス料金」といいます)は当社規定料金を適用します。サービス料金の概算額は当社ホームページまたは修理相談窓口でも確認することができますが、状況・条件により実際の料金が異なる場合がございますので、本サービスをご依頼の際に、別途当社の担当者へご確認ください。
2. サービス料金について、(1)お客様が当社からの見積り連絡を不要とされる場合、または、(2)お客様からあらかじめご希望の金額(上限金額)をご指定いただいております。当社の見積りの結果ご指定金額以下であることが確認できた場合には、当社はあらためてご連絡させていただきことなく、修理等に着手いたします。なお、当社の見積りの結果、ご指定金額を超えることが判明した場合はサービス料金の見積額をご案内いたしますので、当該金額での本サービスの提供をご希望されるか否かをお知らせください。お客様が当該金額での本サービスの提供を希望されない場合には、本サービスのご依頼をキャンセルしたものといたします。
3. サービス料金として、修理料金の他に次の各号に定める費用が発生します。本サービスをご依頼の際に当社の担当者にご確認ください。

- (1) 配送料
引取修理、宅配修理の場合には配送料をご負担いただきます。
 - (2) その他当社が定め別途ご案内する費用
4. 修理等を行わなかった場合にも、次の各号に定める費用が発生します。あらかじめご了承ください。
- (1) 見積キャンセル料
お客様のご依頼によりサービス料金の見積りを行った後、お客様のご都合で本サービスのご依頼をキャンセルされる場合に、見積キャンセル料をご負担いただきます。
 - (2) 点検費用
点検作業の結果、修理依頼品が故障してないことが判明したために、修理等の措置を行わなかった場合には、点検費用をご負担いただきます。
5. 見積書の作成・発行には、別途料金がかかります。

第 9 条 代替機器の提供について

お客様より修理依頼品をお預かりしている間の代替機器や貸出機などの提供は本サービスには含まれず、当社のお客様に対して、これらの機器の提供の義務を負いません。

第 10 条 修理部品の取扱い

1. 本サービスを長期かつ安定して提供し、また、環境保護等を推進するため、当社の判断により修理の際に再生部品または代替部品を使用することがあります。
2. 本サービスの提供による部品交換の際に取り外した修理依頼品の部品をリサイクルや分析などのために、当社の任意の判断で回収させていただく場合があります。回収した部品は当社の所有物として、当社の判断により、再生、利用または廃棄等をおこないますので、あらかじめご了承ください。

第 11 条 部品保有期間

当社では修理依頼品の補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要な部品）の保有期間を製品毎に定めています。この補修用性能部品の保有期間を、修理依頼品の本サービスの提供可能な期間とさせていただきます。

第 12 条 修理保証について

1. 当社がおこなった修理において、修理完了日から3ヶ月以内に修理依頼品が再故障し、再修理を要すると当社が判断したものについては、再故障した日から1週間以内に当社に再修理のご依頼をいただいた場合、無料で再修理をおこないます。
2. 前項の規定にもかかわらず、故障箇所や状態が前回修理と異なる場合は有料となる場合があります。また、前項の期間内であっても、次の各号のいずれかに該当する場合は、有料となります。
 - (1) 使用上の誤り、他の機器から受けた障害または不当な修理や改造により故障または損傷した場合
 - (2) お買い上げ後の移設、輸送、落下などにより、故障または損傷した場合
 - (3) 火災、地震、風水害、落雷、その他の天変地変、公害、塩害、異常電圧などにより、故障または損傷した場合
 - (4) 業務用など、一般家庭用以外での使用により故障または損傷した場合
 - (5) 消耗・摩耗した部品の交換、汚損した部品の交換

第 13 条 修理品の保管

お客様からお預かりした修理依頼品の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他お客様に修理依頼品をお返し可能な日程をお知らせしている場合に、当社が修理依頼品をお預かりした日から起算して6か月間（以下「保管期間」とします）を経過した時点でお客様に修理依頼品をお受け取りいただけていない場合、お客様は、修理料金に加えて、修理依頼品の保管に要した費用（保管場所までの輸送費用を含むがこれに限られない）および、修理依頼品の処分に要した費用の一切を、当社の請求に従い、速やかに当社に支払うものとします。なお、保管期間が経過した時点で、お客様に修理依頼品をお受け取りいただけていないときには、当

社は、お客様からお預かりした修理依頼品を当社所定の方法にて処分できるものとします。

第 14 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 15 条 データの取り扱い

1. 当社は、修理依頼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）を必要に応じて修理の過程で閲覧・実行する場合がありますが、修理の目的以外に使用いたしません。
2. 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、ご了承ください。
3. 修理のために必要と当社が判断する場合、修理依頼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。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。
4. 修理等の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、ご了承ください。

第 16 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 17 条 本サービス及び本規約の変更

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 18 条 個人情報取り扱い

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 19 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、その他お客様が修理依頼品の故障・不具合等により当該製品を使用できなかったことによる損害については一切の責任を負わないものとします。なお、当社が修理依頼品をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合であっても、当社は原則として修理をもって対応いたします。
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、当社の責任は修理依頼品の価値に相当する金額を上限とします。なお、修理依頼品の値は、減価償却後の残存価値、ま

たは損害発生時に市場で販売されている同等の性能の商品の価格を基準として算出するものとします。

第 20 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 21 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 22 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