

# 『Dynabook サポートパック(2年・3年・4年)』サポート規約(BSP サービス A)

## 第1条 適用範囲

1. 本規約は、Dynabook株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する『ベーシックサポートパックA(2年・3年・4年)』(以下「本サービス」といいます。)に関する利用条件を規定したものです。  
お客様(以下「お客様」といいます。)は、本サービスを希望する場合、本規約を承諾のうえ、対象製品(第2条に定義します。)の納入時から2週間以内にメール・FAXにて当社へ当社所定の申込書(以下「申込書」といいます。)を送付することにより申し込むものとします。お客様が本サービスを申込んだ時点で本規約に同意したものとみなします。
2. 本サービスは、日本国内に於いて日本語による以下のサービスを提供いたします。

## 第2条 対象製品

対象製品：申込書に記載された当社製パソコンとします。

## 第3条 料金

1. 料金は申込書に定めた料金とします。
2. 支払い方法は申込書に定めた支払い方法とします。
3. 一度当社に支払った料金は、いかなる理由であっても返却されません。

## 第4条 本サービスの内容

1. 自然発生による対象製品の修理サービス  
当社は、お客様が対象製品を通常使用(対象製品の取扱説明書、ラベル等の注意書きに基づく使用をいう。)をしていた場合に発生した故障について、第4条に従って修理を行います。お客様は、対象製品に故障が発生した場合は第6条に従って速やかに修理依頼を行うものとします。
2. 本サービス内容からの除外事項。
  - 1) 対象製品以外の装置に起因する事故の修復。
  - 2) お客様が独自に所有している記憶内容の修復。
  - 3) 地震・噴火・これらによる津波、ガス害、塩害、虫害、異常電圧、当社以外の修理、故意もしくは重大な過失による損害。
  - 4) 装置に接続している他の機器、回線の故障や外部要因(含む当社純正バッテリーパック以外の使用)に起因して、対象製品に生じた障害、故障、損傷。
  - 5) 消耗部品(バッテリー)、同梱品(マウス、ACアダプタ、ACコード)、外部記憶媒体等の消耗品(DVD、CD、フロッピーメディア等)、オーバーホール(整備・点検)。
  - 6) 設置場所の変更に関する費用。
  - 7) 置き忘れ又は紛失、その他お取り扱い上の不注意・過失による故障、操作指導等。  
なお、1)から7)に該当しない場合であっても、「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」(以下「マイナンバー法」といいます。)に定める個人番号関係事務または個人番号利用事務の受託にあたる修理サービスの提供は行いません。
3. 損害補償サービス
  - 1) 本サービスには、動産総合保険の損害補償サービスを付帯しています。動産総合保険は、通常使用以外の事故により対象製品に損害が発生した場合、お客様が直ちに当社へ通知するとともに、下記①～④に定める当社指定様式による申請手続きを当該通知から30日以内に行うことで対象機器の購入金額を上限に、「動産総合保険補償内容のお知らせ」の「保険金の支払い限度額について」に記載されている割合を乗じた額(以下「補償限度額」)の範囲内で修理します。  
対象製品が火災、落雷、破裂、爆発、水災、破損などによって損害を被った場合、当社は部品交換による修理を行います。但し、当社が修理不可能と判断した場合や修理費用が補償限度額を超えた場合は(以下併せて「全損」といいます。)、盗難にあった場合は、代替機を供与します。  
※損害補償サービスは、「動産総合保険補償内容のお知らせ」に記載の保険金額を修理費用や代替機供与費用に充てるものであり、お客様に保険金を支払うものではありません。  
①お客様は、火災・破裂・爆発が生じた場合は、直ちに当社に連絡するとともに、口頭または書面にて速やかにその旨を所轄消防署に届出、罹災証明書および事故報告書または保険金請求に関する委任状を30日以内に当社に提出するものとします。  
②お客様は、第三者の加害行為によって対象製品に損害が発生した場合、直ちに当社に連絡するとともに、速やかに事故報告書または保険金請求に関する委任状を当社に提出するものとします。  
③お客様は、落雷、破裂、爆発、破損、水災の場合、速やかに当社に届け、事故状況調査、写真撮影に応じるものとします。  
④お客様は、盗難にあった場合、速やかに盗難届を所轄警察署に届出、盗難届受理番号を記載した事故報告書または保険金請求に関する委任状および権利移転書を30日以内に当社に提出するものとします。
  - 2) 対象製品が全損と判断された場合は、当社は、前項各号の手続きを完了後、毎月5日より起算し40日を目安に代替機を提供します。なお、代替機が提供された時点でその対象製品のサービスは終了するものとします。
  - 3) 負担金について  
損害補償サービスにかかる料金は申込書に記載のサポート料金に含まれています。申込書に免責負担金の定めがある場合には、損害補償サービスにより代替機の供与を受けた場合、お客様負担として自己負担額30,000円が発生します。
  - 4) 損害補償サービスの対象外については、「動産総合保険補償内容のお知らせ」を参照下さい。
  - 5) 損害補償サービスに係る調査全般については、損害保険ジャパン日本興亜株式会社(引受保険会社)が行います。
  - 6) 損害保険ジャパン日本興亜株式会社は、本規約ならびに動産総合保険普通約款、自動追加特約、商品付帯契約特約等の規定に従って補償するものとします。

## 第5条 契約の成立

1. 本契約は、当社が申込書を受領し、申込書の記載事項を確認した時点で成立するものとします。
2. 当社は、お客様の申込書に記載されたまたは虚偽の記載がなされていた場合等、当社が不当と判断した場合にサービスの申込を承諾しないことがあります。

## 第6条 修理依頼方法および時間

1. お客様は対象製品に故障または損害が発生した場合、当社が指定するWebシステムまたはFAX番号宛に修理要請を行うものとし、当社は当該修理要請に基づき当社が指定する輸送業者により対象製品の集荷(梱包含む)を行い、弊社内で修理を完了した後、お客様の指定する場所に修理が完了した対象製品を送付するものとします。離島へ輸送を行った場合は、輸送会社の離島料金表に従い別途実費を申し受けます。なお、第4条第3項1)の損害に該当する場合は、対象製品と共に事故報告書または保険金請求に関する委任状ほか所定の書面を添付するものとします。
2. 本サービスの対応時間帯
  - 1) 本サービスの受付時間は、平日(月曜日～金曜日)9:00～17:30とし、祝祭日および当社の定める休日を除きます。なお、17:30以降の受付は翌営業日扱いとなります。
  - 2) 対象製品の引取は、当社が受付した翌日以降指定日に行うものとし、当社指定の引取時間帯とします。

## 第7条 遵守事項

1. お客様は、当社が本サービスを提供するにあたり、必要と判断したデータおよび情報等を、当社に提供するものとします。
2. お客様は、当社が依頼する問題解決に必要なと判断した予防または修正のための作業をすみやかに実施するものとします。
3. 本サービスにより、当社がお客様に提供した情報その他著作物は、お客様のみ利用することができるものであり、お客様は、当社の書面による事前の承諾なくして、その情報、その他著作物を第三者に利用させないものとします。
4. お客様は、氏名、住所等、届出内容に変更があった場合、速やかに当社へ届出するものとします。
5. お客様は、対象製品に関する所有権、使用权等を保有するものとし、対象製品を適法に利用していることを当社に対し保証するものとします。
6. お客様は、いかなる理由でも本サービスを利用する権利を第三者に譲渡、貸与、販売しないものとします。

## 第8条 修理保証

当社が行った修理について、修理完了日(当社がお客様に修理の完了を通知した日)から1カ月以内にお客様が当社に再修理の依頼を行い、同一現象同一箇所の再修理をようすと当社が認めた場合(但し、前回修理にて現象非再現の場合は除く)は、無償で再修理を行うものとします。

## 第9条 再委託

当社は、本サービスの全部または一部を第三者に再委託することができるものとします。この場合、当社は当該委託先に対して、第10条と同等の機密保持義務を負わせるものとします。

## 第10条 機密保持

当社は本サービス提供の過程で知り得たお客様の経営上または業務上の機密、プライバシーにかかわる情報、個人情報（以下、併せて「機密情報」といいます。）を第三者に開示することはありません。ただし、次の各号の一に該当する場合、当社が機密情報を開示することがあることにお客様は同意するものとします。

- 1) 法令に基づく場合
- 2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、お客様の同意を得ることが困難であるとき

## 第11条 有効期間

本契約の有効期間は、第15条または第22条により解除または解約されない限り、申込書に記載されたサポート期間とします。ただし、第10条、第13条、第14条、第15条第2項、第16条、第19条、第20条、第21条および本条の定めは本契約終了（解除・解約の場合を含む）後も有効に存続するものとします。本契約の有効期間は、申込書に記載された期間とします。但し、第4条第3項2）により、お客様が代替機の供与を受けた場合、即時に対象製品のサービスは終了します。

## 第12条 交換部品の所有権

本サービスにより交換した不良部品は、すべて当社の所有に帰属するものとします。

## 第13条 記憶装置の記憶内容取扱い

1. 当社は、対象製品の記憶装置に記憶されたデータの損失については、故障や損害またはその他の原因にかかわらず、一切その責任を負いません。お客様は、自己の責任と費用負担において事前にデータのバックアップ、機密情報の除去等、適切なデータ管理を行った上で修理を依頼するものとします。
2. お客様が修理依頼を行った時点で、対象製品内のデータは全てバックアップされたものとみなします。記憶装置が故障した場合等、修理の過程で必要がある場合には、対象製品にインストールされているソフトウェアやお客様のデータは、消去されることをお客様は了承するものとします。
3. お客様は、対象製品の記憶装置にマイナンバー法に定める個人番号が含まれないことを確認のうえ、修理を依頼するものとします。当社は、お客様の修理依頼をもって当該確認事項の表明および保証とみなし、万一これと異なる事実が判明した場合には、本サービスの提供を中止することができるものとします。

## 第14条 損害賠償

1. 本サービスの履行に関して当社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合、その範囲は、お客様が現実には被った通常損害に限るものとし、賠償額は申込書に記載された料金の金額を上限とします。
2. いかなる場合においても当社は、当社の責に帰すことのできない事由から生じた損害、予見可能性の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、データに関する損害および第三者からの損害賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。
3. 本規約は、債務不履行、法律上の瑕疵担保その他請求原因の如何を問わず当社の責任の全てを規定しているものとします。

## 第15条 契約解除

1. 当社は、お客様が次のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに本サービスの提供を停止または中止し、本契約の全部または一部を解除し、これらの措置とともに当社が被った損害を請求する場合があります。
  - 1) 本契約の申込時に虚偽の事項が記載されていたことが判明した場合。
  - 2) 本規約の各条項に違反した場合。
  - 3) 本サービスの運営を妨げる行為を行った場合。
  - 4) 経営状況が悪化した場合。
  - 5) その他当社が不適切と判断した行為を行った場合。
  - 6) お客様が第19条に違反した場合。
2. 当社が前項の規定により契約を解除した場合には、当社は、お客様から受領した金額につき、お客様へ返却する義務を負わないと共に、お客様に損害が生じても一切賠償しないものとします。

## 第16条 不可抗力

当社は、地震落雷等の天災地変、火災、戦争、暴動、内乱、政府の行為、労働争議等の当社の合理的支配を超える不可抗力またはその他当社の責に帰すべからざる事由により、本サービスの提供を遅延または中断することがありますが、これによりお客様に損害が発生しても一切責任を負わないものとします。

## 第17条 分離可能性

本規約のいずれかの条項またはその一部が、法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの条項および一部が無効または執行不能と判断された条項の残りの部分は、何ら影響を受けず継続して完全に効力を有するものとします。

## 第18条 変更

当社は、次のいずれかを変更する必要がある場合は、お客様に対する通知により変更できるものとします。

- 1) 本規約の内容
- 2) 本サービスの料金
- 3) サポートの対象製品
- 4) 本サービスの内容

## 第19条 反社会的勢力の排除

1. お客様は、本サービスの申込み時点および将来にわたって、次の各号の一に該当しないことを当社に表明し、保証するものとします。
  - 1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準じる者（以下、併せて「反社会的勢力」といいます。）であること。
  - 2) 反社会的勢力が、実質的に経営を支配または経営に関与していること。
  - 3) 反社会的勢力を利用していること。
  - 4) 社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていること。
  - 5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。
2. お客様が前項に違反した場合、当社は何らの通知、催告をすることなく直ちに本契約を解除することができるものとし、当該解除によりお客様に損害が生じても、当社はこれを一切賠償しないものとします。

## 第20条 贈収贈禁止義務

1. お客様は、本契約の履行に関し、いかなる相手方に対しても、また世界のいずれの国においても、違法な贈与、支払、金銭または金銭以外の利益の供与を行い、または受け取らないことを当社に表明し、保証するものとします。
2. お客様が前項に違反した場合、当社は何らの通知、催告をすることなく直ちに本契約を解除することができるものとし、当該解除によりお客様に損害が生じても、当社はこれを一切賠償しないものとします。

## 第21条 管轄裁判所

お客様と当社の間で、本契約に関して訴訟が生じ、第22条による協議においても解決できない場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする裁判により解決するものとします。

## 第21条 途中解約

お客様および当社は、本契約の契約期間中で本契約を解約する場合は、解約日の1ヶ月前迄に書面により当社に解約を申し出るものとします。この場合であっても、当社がお客様から受領した料金は返還されません。

## 第22条 協議

本規約に定められていない事項および条項の解釈について疑義が生じたときは、お客様と当社の間で協議の上円満に解決するものとします。