

Prius 集中修理センター修理規約

第1条 (適用範囲)

本規約は、(株)日立製作所およびその子会社、関連会社によって製造されたパソコン"Prius" (以下「PC」といいます) およびその日立純正周辺機器のご購入者 (以下「お客様」といいます) が、Prius 集中修理センター (以下「当センター」といいます) に修理の依頼をされる場合に適用されます。

第2条 (修理の定義)

当センターで行う修理とは、日本国内において故障した第3条に定める対象機器の機能・性能を修復・維持する行為をいいます。

第3条 (修理対象機器)

当センターの修理対象機器は、次のとおりです。

- 1) パソコン「Prius」本体およびディスプレイを含む付属品 (注1)
- (注1) ビジネス向けパソコン「FLORA」は、当センターの修理対象外です。

第4条 (無償修理と有償修理)

当センターは、日本国内においてお客様から修理依頼を受けた場合、引取り修理による修理形態でのみ修理を承ります。また、条件により無償修理若しくは有償修理となります。

1. 無償修理 (保証修理)

取扱説明書、本体貼付ラベル等の注意書きに記載された正常なご使用をされている場合であって、お買い上げ日から保証期間中に故障したときに、保証書の記載内容に従い、ハードウェアの無償修理をいたします。但し、以下の場合は無償修理の対象外となります。(詳しくは、保証書の記載内容をご覧ください)。

- 1) お客様の使用上の誤り、または改造や当センター以外の修理による故障または損傷。
- 2) お客様ご購入後の落下、引越し、輸送等による故障または損傷。
- 3) 火災・地震・風水害・その他の天災地変ならびに公害、塩害、ガス害や異常電圧その他の外部要因による故障または損傷。
- 4) 保証書のご提示・添付がない場合。
- 5) 保証書に必要事項の記入がない場合あるいは字句を書き換えられた場合。
- 6) 故障の原因が対象機器以外にある場合。
- 7) 取扱説明書に定める消耗部品の取り替えの場合。

2. 有償修理

「保証書」に記載の保証期間が終了している場合、または、保証期間内であっても第4条1項に定める無償修理の条件に当てはまらない場合は有償修理をいたします。

第5条 (当センターの業務内容)

当センターの主な業務内容は、修理受付、引取りサービス (第7条参照)、不具合現象確認、故障箇所の特
定、修理部品手配、修理作業、出荷検査 (動作チェック)、修理報告書発行等です。

第6条 (当センターの業務外事項)

当センターでは、以下の事項に該当する業務は実施いたしませんので予めご了承願います。

- 1) ハードディスクの交換、または初期インストール作業に伴うお客さまのデータのバックアップ・復旧行為。
- 2) 修理作業者がお客様のご自宅やオフィス、販売店等に出張しての修理作業。
- 3) 増設作業、アップグレード作業、加工・改造作業、ウイルス除去作業等。
- 4) 標準出荷搭載の日立純正部品を加工・改造した部品、または日立非純正部品を使用したことに伴う修

理。

- 5) 商品の操作・技術的なお問い合わせ、ご購入後1週間程度の不具合の場合は、「安心コールセンター」(TEL:0120-885-596)までご連絡ください。

第7条 (引取りサービス)

当センターでは、引取りサービスにより、修理依頼品の引取りから納品までを行います。本サービスは、荷造り不要で引取り日・時間帯が指定でき、引取り先と納品先も別途指定できます。本サービスの形態は次の通りです。

- 1) 引取り日：原則、年末年始(12月30日～1月5日)を除いて指定可能です。
- 2) 時間帯：12時～15時・15時～18時
(地域によって9時～12時・18時～20時を指定いただけます。また、ご希望日、ご希望の時間帯に引取りできない場合や交通事情により、指定の時間帯に引取りできない場合があります。)
- 3) 無償修理の場合、引取りサービス料金も「無償」です。
- 4) 有償修理の場合、引取りサービス料金も「有償」です。引取り料金は修理見積りと併せて御連絡致します。
- 5) 本サービス料金には、修理品の往復運賃・特殊梱包材・梱包手数料・保険代金等が含まれます。

ご注意：本サービスにおいて、次の事項については、予めご了承願います。

- ※ 引取りおよび納品は当センター提携の配達業者が行います。(配線の取り外し、設置は行いません)
- ※ 引取りのみ・納品のみの設定はございません。
- ※ 引取りの時間指定はできません(時間帯指定のみとさせていただきます)。
- ※ 引取り日の指定は、当センター受付日の翌日以降となります(当センター受付日当日の引取り指定はできません)。
- ※ 引取りの際は、修理依頼品とその他付属品等を玄関先までご準備いただき、当センター指定の配達業者にお渡しください。専用の梱包箱を持参して伺いますので、お客様による梱包は不要です。

第8条 (見積り)

有償修理において、診断後に修理料金の見積金額をお知らせいたします。ご案内は原則電話、FAXで行います。見積の有効期間は2週間です。

当該見積金額での修理について、お客様にご了承いただいた上で修理を行います。なお、当センターの修理過程において、新たな故障の原因が判明した場合等、お客様に見積金額をお知らせした後に当該金額を変更する必要がある場合には、再度見積金額をお知らせするものとし、お客様のご了承をいただいた上で、修理を継続いたします。なお、見積り金額ご連絡後に、お客様のご要望により修理のご依頼をキャンセルされた場合、キャンセル料として第9条4項の料金を申し受けます。

また、お客様に見積金額をお知らせした日から1か月を超えても、お客様から見積りに対するご回答がなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、修理を実施せずにお預かりした修理依頼品をお客様に返却します。この場合、キャンセル料および第9条2項の引取りサービス料を代金引換にてご請求させていただきます。

第9条 (修理料金)

有償修理の場合、当センターの規定により以下の修理料金を申し受けますので予めご了承願います。

1) 技術料：

当センターで引取り後、修理作業を実施した場合、必ず申し受ける料金で、点検技術料と修理作業費を含みます。お客様のご申告現象が当センターのテストにおいて再現されなかった場合や、お客様のご申告現象が故障では無かった場合(性能の範囲内や規格内、またお客様の取り扱いに問題が有る場合)でも、点検技術料については申し受けます。また、故障箇所などにより、金額が異なります。

2) 引取りサービス料：

修理依頼品の引取りから納品までの運賃等です(第7条参照)。当センターで修理依頼品を引き取り後、点検作業作業開始前にキャンセルをされた場合でも申し受けます。また、サイズ(デスクトップ PC、ノート PC)などによっても金額が異なります。

3) 部品代：

修理作業で部品交換が発生した場合に申し受ける料金で、部品により金額は異なります。

4) キャンセル料：

修理依頼品を引取り、見積り回答ご連絡後、お客様のご要望により修理作業をキャンセルされた場合に申し受けるもので、点検技術料相当になります。

第10条 (修理料金の決済方法)

有償修理の場合、お預かりした修理装置の返却時に現金にてお支払いいただきます(代金引換方式)。(代金引換払いサービスが利用できない地域は個別にご案内いたします)

なお、代金引換払いによる修理料金の回収業務は当センター提携の配達業者に委託しております。

第11条 (修理申込方法)

修理の申し込みは、Tel:0120-881-286 (修理受付時間 10:00~18:00 [祝日・年末/年始は除く]) で承ります。当センターに直接修理依頼をされたお客様につきましては、当センターで受付後、引取りサービス(第7条参照)を実施いたします。

第12条 (修理作業の内容)

当センターの修理作業は、無償修理・有償修理を問わず、当センターの定める保守部品(ユニット)単位の交換により、次のとおり行います。

- 1) 当センターでは故障した部品(ユニット)を特定し、保守部品 (ユニット)単位で、機能・性能が同等な新品部品あるいは新品と同等に品質保証された部品 (再利用部品) と故障した部品を修理交換いたします。尚、交換元 (取り外した) 部品は、再調整し、新品と同等に品質保証された部品として、再利用することがあります。

※ 主な対象部品：メインボード (システム基板)、液晶パネル、DVDドライブ等

- 2) 修理・再利用が困難な部品は、保守部品 (ユニット)単位で新品部品と交換いたします。

※主な対象部品：キーボード、カバー類、ACアダプタ、バッテリー等

第13条 (取り外した部品の所有権)

有償修理および無償修理の過程で取り外した部品の所有権は、当センターに帰属します。

第14条 (修理対応期間)

当センターでの修理対応期間は対象機器の製造終了後6年です。

第15条 (修理納期)

当センターの修理納期は、(修理依頼PCの引取りから納品まで)、見積り連絡および輸送を含め原則2週間程度となりますが、次の項目についても予めご了承ください。

- 1) 修理品受付後に修理進行にあたり、お客様へのご確認が必要な場合には、その通知からお客様の回答までの期間は含まれていません。
- 2) 見積り金額をお客様にご通知してからお客様の回答までの期間は含まれていません。
- 3) 修理部品の状況 (一時的な部品の入荷待ち状態) により、多少お時間がかかる場合があります。

第16条 (修理品の保証期間)

当センターが行った修理において、同一現象で同一箇所の原因により再修理を要すると当センターが認めた場合は、修理完了日より3カ月以内または保証期間満了日のいずれか長い期限まで、当センターの責任において無償で再修理を行います。尚、無償での再修理は、当センターでのみ有効です。

第17条 (修理装置のご返却)

修理装置 (修理キャンセルの場合も含まれます) のご返却について当センターより、お預かりした修理装置のお届け可能日および時間帯をご連絡いたします。事前に承っていたご返却先からの変更などの調整も承ります。

第18条（修理品の保管期間）

以下に該当する場合は、お客様のご所在の不明、受領の拒絶その他理由の如何を問わず、お預かりした日から6か月間の保管期間の経過をもって、お客様が当該対象機器の所有権を放棄されたものとみなし、当センターで当該対象装置を当社所定の方法にて処分することに関し、お客様は承諾するものとします。

- 1) お客様へ修理品のご返却をお知らせしているにもかかわらず、修理装置をお客様がお受け取りいただけない場合
- 2) 見積金額をお知らせした後、お客様が修理のご依頼をキャンセル(第8条該当分も含みます)されたにもかかわらず、該当装置をお客様がお受け取りいただけない場合

この場合、当センターはお客様に対し、当該保管に要した費用ならびに当該処分に要する費用を請求できるものとし、また、保証期間外の有償修理の場合は、別途修理料金または診断料を請求できるものとします。

第19条（損害賠償）

当センターでは、当センターで行った修理に関する責任以外、お客様の逸失利益、損害賠償、第三者からのお客様になされた賠償請求に基づく損害、その他一切の責任を負わないものとします。

第20条（補償）

当センターが、当センターによる過失や輸送中のトラブルに関する損害賠償を受ける場合においても、原則として修理をもって対応致します。万が一補償が発生した場合でも、その商品の価値は、ご購入時の価格ではなく、減価償却後の残存価値、又は現在販売されている同等の商品の価格が対象となります。

第21条（合意管轄）

本規約に関する一切の事項および本規約に定めのない事項について疑義が生じた場合、弊社とお客様の間で誠実に協議解決するものとし、万一協議において解決できなかった場合は、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所として、訴訟により解決するものとします。

第22条（協議事項）

本規約に定めのない事項、本サービスにつき疑義の生じた事項については、弊社とお客様の間で信義誠実の原則に従い解決するものとします。

第23条（機密保持）

当センターは、修理業務で知り得たお客様の経営上、業務上の秘密、プライバシー・個人情報を第三者に漏洩、開示をいたしません。

第24条（個人情報保護について）

「修理の受付」をされる前に、「個人情報保護に関して」をお読み頂き、記載されている内容に関して、ご同意頂く必要がございます。

ご同意頂けない場合には、下記の利用目的で規定しているサービスを受けられなくなる場合があります。本修理サービスで取得する個人情報の利用目的、及び開示・訂正・削除に関するお問い合わせ先は下記をご確認ください。

【本問い合わせで取得する個人情報の利用目的】

- ・お申込み頂く修理サービス提供のため
- ・製品品質向上の為の統計分析のため

【本問い合わせで取得する個人情報の取扱管理部署】

日立コンシューマエレクトロニクス株式会社

品質保証部 部長

〒244-0817 神奈川県横浜市戸塚区吉田町 292 番地

第25条 (優先適用)

本規約は2012年2月22日より適用されます。本規約と本規約適用以前に弊社から発行された本サービスに関する規約の定めが異なる場合、本規約が優先して適用されるものとします。

第26条 (その他)

- 1) 本規約は日本国内においてのみ有効です。当センターでは、本規約に明示した条件のもとにおいて修理をいたします。従って本規約により、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本規約に定めない事項については、日本国の法令に依るものとします。
- 2) ハードディスクの交換、初期インストール作業に伴い、記憶装置に記憶された内容は消去されます。記憶装置に記憶された内容は、故障や障害の原因にかかわらず、その損失、損害について、当センターでは一切その責任を負いません（記憶装置内の内容につきましては、お客様の責任において事前にバックアップをお取りください）。
- 3) お客様ご自身が貼られたラベル類や、お客様により行われた塗装・刻印等については、外観部品（カバー等）の交換を要する修理において、元の状態への復旧は致しかねます。予めご了承ください。
- 4) 液晶ディスプレイは、非常に高度な技術を駆使して作られており、画面の一部に画素の欠けや常時非点灯、常時点灯等が存在することがありますが故障ではありません。この場合の修理及び交換は致しかねます。

以 上

※本規約は2012年2月現在のものです。