

レノボ・インシデント・サポート・サービスご提供条件

2016 年 4 月 26 日

このご提供条件（以下「本契約」とします）および本契約に適用される添付文書や追加文書は、お客様が購入されたサービスのレノボ・ジャパン株式会社（以下「レノボ」とします）による提供に関するお客様とレノボの間の完全なる合意を成し、お客様とレノボの間で従前に口頭または文書でやり取りされたものはすべて、これらによって置き換えられます。注文およびお客様からいただいた書面での連絡において本契約と矛盾する条件および追加条件は、すべて無効とします。本契約に基づくすべての権利および義務は、サービスを購入した国内でのみ有効です。

お客様は、当該サービスの提供を受諾することにより、本契約の契約条件に同意したものとします。契約条件に同意されない場合は、販売者に連絡し、返金を要求することができます。

1. レノボ・インシデント・サポート・サービス

レノボ・インシデント・サポート・サービスでは、パーソナル・コンピューターの一定範囲の質問および問題に関して、ならびに、サードパーティのハードウェアまたはアプリケーション・ソフトウェア製品に関して、お客様が購入されたサービス（各「サービス」）に応じたサポートおよびアシスタンスが提供されます。レノボは、1 回のサービス・インシデントにつき、お客様が購入された特定タイプのサービスを実施する 1 人または複数のサポート担当者（「サービス・エージェント」）を問い合わせ窓口として割り当てます。1 回ごとのサービス提供をサービス・インシデントと呼びます。サポートは、通常営業時間内およびレノボの裁量によりその他の時間帯に、電話、チャット、リモート・セッション、または直接対面形式で提供されます。

レノボは、下記のサービス内容に従って、お客様が購入されたサービスを実施します。レノボは、サービスの対象範囲を随時変更することができます。

各サービスは他のサービスに依存せず、各サービス・インシデントは他のサービス・インシデントとは別個に扱われます。レノボがサービスを実施するために相応の努力を果たした後、サービス・インシデントは終了します。

レノボは、お客様が購入された特定サービスのサービス・インシデントにおいて、商業上相応の努力を尽くして、お客様を支援します。ただし、すべての問題が容易に診断または修復できるとは限りません。一部のサービスでは、お客様のコンピューターを元の状態に復元すること、オペレーティング・システムとアプリケーション・ソフトウェアの再ロード、お客様の個人設定およびデータの再ロード、または、サードパーティのハードウェアまたはソフトウェア・ベンダーと共同で問題の解決にあたる必要がある場合があります。

サービス内容

・保証外（OOW）引取修理

お客様のコンピューターで機能に不具合が発生し、その製品の保証期間を過ぎている場合、レノボの引取修理施設においてコンピューターを修理します。お客様ご自身でコンピューターを引取修理施設宛に発送していただく必要があり、その場合の送料を含むすべての費用はお客様のご負担となります。お送りいただいたコンピューターの不具合の原因を診断したうえで、レノボよりお客様に対し診断結果の説明および本修理サービスにかかる費用のお見積をご連絡します。お客様にてお見積をご確認いただき、修理を希望されない場合は、その旨をすみやかにご連絡ください。診断およびコンピューターの返送にかかる費用として当社が別途定める手数料をお支払いいただきます。この場合、お客様より手数料の支払いが完了するまではレノボはコンピューターの返送を保留できるものとします。お見積のご連絡より90日以内に手数料の支払いが行われなかった場合、お客様はコンピューターの所有権を放棄したものとみなすものとし、レノボの所有となります。お客様はレノボの所有となったコンピューターをレノボが自らの判断で処分することにつき一切の異議を申し立てないものとします。

レノボは、修理および使用した部品につき90日間の保証をします。このサービスは、ノートブック、デスクトップおよびタブレット・コンピューターにのみ適用されます。

・有償電話サポート

レノボが定める当初無償期間の経過後に、コンピューターのセットアップ（組み立て、据え付け、付属ソフトウェアのインストール）、付属ソフトウェアの使用法ならびにコンピューターの操作方法についてのお問い合わせを電話にて承り、お問い合わせ内容に関する情報提供等の支援を提供します。このサービスの利用料金とサービスの作業範囲に、コンピューターの不具合について特定された原因の修正は含まれません。このサービスのサービス・インシデントは、お客様からのお問い合わせ 1 案件につき 1 件とカウントします。このサービスは、ノートブック、デスクトップおよびタブレット・コンピューターにのみ適用されます。

2. お客様の責任

お客様は次のことに同意するものとします。1) 当該サービスについてレノボが指定した手順を遵守し、その要件を満たすこと、2) サービス・エージェントが指定する定型作業および手順を共同で実施すること、3) サービス・エージェントが作業を開始する前に、コンピューター搭載ハード・ディスク・ドライブまたはその他のストレージ・デバイスのデータをバックアップすること、4) コンピューターからすべての機密情報、専有情報、または個人情報を削除するか、または、これらの情報を削除できない場合は、適用法の下で個人データとみなされないように情報を変更すること、5) コンピューターにインストールされている各ハードウェアまたはソフトウェア・アプリケーションのすべての要件および仕様を確実に満たすこと、6) サービス・エージェントに必要なパスワードおよびキー・コードを提供すること、7) コンピューター上のすべてのソフトウェアおよびその他のファイルに対して、著作権を含むすべての法的権利を保有していること、8) サードパーティのハードウェアおよびソフトウェア互換性の問題について責任を負うこと、および、9) 上記の各項が遵守されないために生じたあらゆる債務、損傷、クレーム、または訴訟に対し、レノボおよびレノボの請負業者を免責すること。

3. お支払い

レノボから直接サービスを購入する場合、サービス料金は、サービスの提供に先立ってお支払いいただきます。但し、お客様とレノボとの間でサービス料金の支払条件につき別途合意がある場合はこの限りではありません。

4. 譲渡可能性

サービスを利用するお客様の権利を譲渡することはできません。お客様は、何らかの共有の取り決めに伴って第三者のために、もしくは、お客様が所有していないデバイスまたはお客様が所有するデバイスにインストールされていないソフトウェア・プログラムに関して、当該サービスを利用、購入、販売、または譲渡することはできません。

5. サービス対象範囲

レノボは、サービス・インシデントが発生した際に当該サービスを提供する過程において、その問題をサービスの対象範囲外であると判断する場合があります。お客様は、レノボがお客様の特定の問題を解決できないことがあることを承諾するものとします。お客様は、すべてのスパイウェア、マルウェア、およびウイルスを削除できるとは限らないこと、ならびに、これらの削除または削除の試行によりコンピューター・システム上の他のソフトウェア・プログラムのパフォーマンスに影響が及ぶ可能性があることを承諾します。レノボは、スパイウェア、マルウェア、およびウイルスの一部またはすべてが削除されることを保証しません。また、レノボは、任意のスパイウェア、マルウェア、およびウイルスの削除または削除の試行によりコンピューター・システム上の他のソフトウェア・プログラムのパフォーマンスに影響が及ばないことを保証しません。レノボは、機密情報、専有情報、および個人情報を含む、コンピューター・システム上のあらゆるデータの喪失、破壊、または開示について責任を負わないものとします。

6. レノボの保証

レノボは、相当の注意を払い、相応のスキルを駆使して、サービスを実施することを保証します。

これらの保証はお客様限定の保証であり、また、商品性、特定目的への適合性、および、いかなる権利も侵害しないことに対する暗示的な保証もしくは規定を含むがこれらに限定されず、明示的か暗示的かを問わない他のあらゆる保証または規定に取って代わります。一部の州または管轄地においては、明示または暗示の保証の除外が認められないため、前出の除外規定がお客様に適用されない場合があります。一部の州または管轄地においては、明示または暗示の保証期間の制限が認められないため、前出の制限規定がお客様に適用されない場合があります。

レノボは、弊社がすべての問題を修復できることを保証していません。

7. 総則

レノボとお客様の間で交換されるすべての情報は、電話または電子形式でお客様から開示された情報を含め、機密情報または専有情報とみなされません。レノボおよびその関連企業は、お客様との取引を処理および履行するために、氏名、電話番号、住所、メールアドレスを含む、お客様との取引に関する情報および契約情報を処理、保存、および使用します。また、製品のリコール、安全上の問題、またはサービスの実施について通知するために、レノボまたはその関連企業がお客様に連絡することができます。現地法の下で許可される場合、レノボおよびその関連企業は、弊社の製品またはサービスに関するお客様の満足度を調査したり、他の製品およびサービスに関する情報をお客様に提供したりするために、これらのお客様情報を使用することができます。その場合、お客様は、弊社から配信されるこれらの通信の受信を随時拒否できます。前出の目的を果たすうえで、レノボおよびその関連企業は、事業を行っている任意の国にお客様情報を送信することができ、レノボのために業務を請け負う組織にお客様情報を提供することができ、また、法律上要求された場合にお客様情報を開示することができます。ただし、レノボおよびその関連企業は、第三者の独自のダイレクト・マーケティング用としてお客様のデータが共有される場合、お客様にそのことを明確に通知し、お客様の明示的な同意が得られない限り、お客様から提供された個人を特定可能な情報を第三者に販売もしくは譲渡しません。

レノボは、レノボの責任者、従業員、代理業者、契約業者、請負業者、サプライヤー、またはソフトウェア製品開発者を含め、以下のいずれかの可能性について知らされていた場合でも、責任を負わないものとします。1) 損害に関する第三者からの請求、2) データの喪失または破損、3) 特殊な、偶発的な、結果的な、または間接的な損害、もしくは、4) 利益、取引、売上、営業権、または見込まれた節約の逸失。一部の州または管轄地においては、偶発的もしくは結果的損害の除外または制限が認められないため、前出の除外または制限規定がお客様に適用されない場合があります。

本契約のいずれかの規定が施行不可能または無効とみなされる場合でも、それ以外の条項は引き続き有効とします。

本契約のいかなる条項も消費者の制定法上の権利に影響を及ぼさず、かかる権利を契約により放棄または制限することはできません。

特定商取引法に基づく表記(レノボ・インシデント・サポート・サービス)

販売事業者名	レノボ・ジャパン株式会社
運営責任者	サービス事業部門長 中土井 一光
所在地	〒101-0021 東京都千代田区外神田四丁目 14 番 1 号 秋葉原 UDX
電話番号	0120-000-817(固定電話からのご利用) 0570-022-205(携帯電話、PHS、IP 電話からのご利用) 月曜日～日曜日 9:00-18:00 但し、レノボ月次指定休業日*を除く *詳しくはこちらをご覧ください。 https://support.lenovo.com/jp/ja/documents/hf000981
サービス料金	サービス・インシデント毎に消費税込みの価格をご案内しています。
送料	「保証外（OOW）引取修理」の場合、引取修理施設までの送付とお客様への返送にかかる送料はお客様にご負担いただきます。
手数料	「保証外（OOW）引取修理」の場合、お見積後にサービスを希望されない場合は、診断およびコンピューターの返送にかかる費用として当社が別途定める手数料をお支払いいただきます。
支払方法	個人のお客様の場合は、前払い銀行振込またはクレジットカードからご選択いただけます。
サービスの提供時期	「保証外（OOW）引取修理」については、お客様にてお見積をご確認のうえ修理依頼をいただき、サービス料金をお支払いいただいてから、サービスを開始させていただきます。 「有償電話サポート」については、お客様よりご依頼をいただき、サービス料金をお支払いいただいてから、サービスを開始させていただきます。
キャンセル	お客様の都合によるサービス依頼(注文)のキャンセルはできません。

以 上