



## Lenovoサービスご提供条件

注記:以下の諸条件をよくお読みください。このご提供条件（以下「本契約」とします）にご同意いただけない場合は、本契約に基づくサービスの利用や登録手続きは行わずに、30日以内に購入先に連絡して返金手続きを行ってください。ご購入日から30日以内にお客様が(1)本契約に定めるサービスの利用または登録を行うか、(2)本契約を拒否しない場合、本契約に同意したものとみなされます:

パート1- 全世界共通条項

パート2- 各国固有の条項

パート2の条件は、特定の国について定めのある場合にのみ、パート1の条件に取って代わる、または同条件を変更するものとします

---

### パート1-全世界共通条項

---

#### 契約当事会社:

本契約は、お客様と、お客様がサービスに加入された国に所在するLenovo関連会社との間で締結されます。加入した国でLenovoの関連会社が特定できない場合には、Lenovo側の契約当事会社はLenovo PC HK Ltd.となります。

#### 1 本契約の範囲と基本条項

本契約はLenovo保証規定に加え、お客様の請求書または注文確認書に指定する製品に対する内蔵バッテリー交換サービス、ハードディスク返却不要サービス、テクニカルサポートプラス、年間保守サービスパック（以下総称して「Lenovo Service」といい、それぞれ以下「各サービス」とします）について、お客様とLenovo・ジャパン株式会社（以下「Lenovo」とします）が交わす完全な取決めとなります。本契約は、お客様とLenovoが以前に口頭または書面で交わしたLenovo Serviceに関する全ての事項に優先します。お客様からの一方的な依頼または書面通知による本契約の変更は無効とします。本契約は日本において販売された製品および本サービスを対象として適用されます。本契約に記載あるサービスは各国で提供されていない場合があります。

#### 2 Lenovo Serviceの適用対象外

本契約はサーバー、ストレージ、スマートフォン製品には適用対象外となります。

製品またはお客様の行為が以下の各号に定める事項に該当する場合は、Lenovo Serviceの適用対象外とします:

- (i) お客様の故意または重大な過失に起因する故障、損壊。お取扱い上の不注意、誤用、改造、付加、データ処理目的以外の使用に起因する故障、損壊または起動パスワード設定上のミス（パスワード忘れ等）による動作上の不具合
- (ii) 盗難、紛失、火災による焼失
- (iii) 記憶装置（ディスク、ハードディスク等）に記憶された内容およびデータ、ソフトウェアへの対応およびコンピューターウイルスに起因する故障、損傷
- (iv) 地震、噴火、津波、高潮等の災害に起因する故障、破損、損壊、および公害、煙害、異常電圧、電氣的事故等に起因する故障、損壊もしくはLenovo所定外の設備環境または稼働環境における使用に起因する故障、損壊
- (v) Lenovoもしくは正規サービスプロバイダー（以下「認定プロバイダー」とします）以外により提供された修理サービスまたは変更に起因する故障、破損
- (vi) アクセサリー類（バッテリー、ケーブル、コネクタ、電池、外付けオプション）他社製オプション類への対応（但し6.2C項に定める「内蔵バッテリー交換サービス」の対象となるバッテリーについてはこの限りではありません）

- または製品に接続しているLenovo指定以外の機器および消耗品類に起因する故障、損壊。本体、消耗品の自然消耗、摩耗、劣化、変色、変質、虫食い等による故障、損壊（表示装置の輝度の自然劣化および焼き付きを含む）
- (vii) マシントイプ（あるいはシリアル番号）もしくはパーツ番号またはそれらの記載されたラベルが変更または取り外された製品への対応
  - (viii) 各サービス購入時にすでに発生している故障、損壊および日本国外に設置されている一部製品への対応

### 3 登録とアクティベーション

各サービスはお客様によるLenovo保守登録完了によりご利用可能となります。ご購入日から30日以内に本契約に定めるサービスの利用または登録を行う必要があります。購入されたサービス、国によっては登録に加えアクティベーションが必要になる場合があります。サービスの詳細は6項をご確認ください。

### 4 Lenovo Service の利用

お客様が購入した国に所在する、Lenovo または認定プロバイダー、あるいは、Lenovo のビジネスパートナー（Lenovo のビジネスパートナーから購入した場合）にお問合せください。問題の切り分けおよび解決については、必ず所定の手順に従ってください。認定プロバイダーは、電話、電子メール、あるいはリモートアシスタンスを通して診断、解決を試みる場合があります。詳細については、support.lenovo.com をご参照ください。

### 5 Lenovo Service の可用性

所定のレベルでLenovo Service をすべての地域でご利用いただけるとは限りません。Lenovo Service が利用可能であると示されていても、離島や遠隔地域、山間部、その他一部地域といった地理的な制限がある場合や訓練を受けた担当者が配置されていない場合など、Lenovo Service の提供ができないもしくは制限することがあります。逆に、Lenovo Service が利用不可であると示されている場合でも、お客様のご要望に対応できる場合もあります。

### 6 保守サービスの提供形態

本契約に特段の定めのある場合を除き、Lenovo保証規定およびLenovo Serviceには、お客様が購入する各サービス内容に応じて、以下のいずれかが適用されるものとします。

#### 6.1 Lenovo Service 定義

##### A. お客様での取り替え可能部品-Customer Replaceable Unit（“CRU”）

CRU とは、サービスプロバイダーからお客様に発送され、お客様自身で交換いただく部品です。お客様がご自分で簡単に交換できる CRU は「セルフサービス CRU」と呼ばれており、取り付けはお客様の責任で行っていただきます。「オプションサービス CRU」は、取り付けに技術的スキルと工具が必要な CRU です。オプションサービスに加入されている場合は、認定プロバイダーがオプションサービス CRU またはセルフサービス CRU の取り付けを行う場合があります（日本ではオプションサービスは提供していません）。各 CRU およびその指定については、support.lenovo.com/partslookup をご覧いただくか、Lenovo の担当者までお問合せください。

##### B. 交換用部品-Field Replacement Units（“FRU”）

FRU は CRU ではない交換部品です。FRU はサービスエンジニアによる取り付けが必要です。

##### C. サービスエンジニアによる取り替え-Technician Installed CRUs（“TICRU”）（こちらのサービスは日本では提供していません）

CRU を用いて内部部品を交換することで問題が解決する場合には、TICRU が使用されます。サービスエンジニアがお客様の PC 設置場所に訪問して CRU の取り付けを行います。なお、CRU による外部部品の交換はお客様自身の責任で交換を行うものとします。

##### D. オンサイトサービス

電話や CRU によっても製品の不具合が解決しない場合は、以下の受付実施要件に従い、Lenovo は該当製品をお客様の所在地で修理または交換します。このサービスは祝日を除く月曜日から金曜日のLenovo 営業時間内で利用可能です。お客様には、製品の分解と組み立てに適した作業場所をLenovo に提供いただきます。住居にてオンサイトサービスを提供する場合、サービスエンジニアの訪問中は成人の方が在宅いただく必要があります。修理内容によってはサービスセンターで行う必要があり、この場合、お客様は認定プロバイダーの送料負担にて、製品をサービスセンターに送付し、修理または交換した製品をお客様に返送します。オンサイトサービスは特定の国/地域で提供可能です。

##### E. オンサイトサービスの対応時間（日本ではこの限りではありません）

- 営業時間：9x5 とは、現地の祝祭日を除く通常の営業時間（1日9時間、週5日）を指します。
- 24/7 時間：24x7 とは、24時間年中無休営業を指します。

#### F. 8時間対応（こちらのサービスは日本では提供していません）

8時間対応のサービスでは、電話によるトラブルシューティングが完了・記録されてから8時間以内に、CRUが配送されるか、もしくはお客様の設置場所にサービスエンジニアが到着します。この8時間は、お客様にお電話をいただいてから、お客様と担当者が問題を判別し、必要な対応計画を見極めるまでにかかる平均的な問題判別時間以外にかかる時間です。

#### G. 4時間対応（こちらのサービスは日本では提供していません）

4時間対応のサービスでは、電話によるトラブルシューティングが完了・記録されてから4時間以内に、CRUが配送されるか、もしくはお客様の設置場所にサービス技術員が到着します。この4時間対応は、お客様に電話をいただいてから、お客様と担当者が問題を判別し、必要な対応計画を見極めるまでにかかる平均的な問題判別時間以外にかかる時間です。

#### H. Lenovoの担当者および代理人

Lenovoの担当者および代理人とは、Lenovoの営業担当者、コンタクトセンタースタッフ、Lenovoの正規ビジネスパートナーまたは代理店を意味します。

## 6.2 サービス概要

### A. 保守の延長について

各サービスに基づき、Lenovo保証規定に記載される製品の初期保証期間が延長される場合、当該延長期間は、Lenovo保証規定の保証期間開始日から起算されます。Lenovo Serviceは製品の初期保証期間中に購入される必要があり、製品の使用によって消耗する部品、例えばスタイラス、デジタイザー・ペンやバッテリーなどはLenovo Serviceの適用対象外となります。別途バッテリーの延長保証に加入されない限り、お客様のバッテリーの保証期間はLenovo保証に規定されている保証期間の終了時に保証が終了します。

### B. バッテリー保証の延長について

お買い上げいただいた製品のバッテリーに対するLenovo保証の延長期間は、バッテリーの基本保証期間の開始日に始まります。ご利用のバッテリーの基本保証期間後の延長期間中にバッテリーに障害が起きた場合は、交換用バッテリーを1つ受け取る権利があります。お客様の製品のバッテリーがCRUの場合、交換用バッテリーはお客様宛に発送されます。このサービスは、バッテリーの基本保証期間中に加入いただく必要があります。

### C. 内蔵バッテリー交換サービス

バッテリーの基本保証は通常購入より1年となります。製品付属のバッテリーがお客様自身で交換できない内蔵シール型（密閉型）バッテリーの場合、お客様は、Lenovo Service提供期間内に内蔵バッテリー交換を1回（個別のバッテリー毎に1回）受けることができます。当該バッテリーの交換については、内蔵シール型バッテリーのみに適用されます（CRU部品は適用外です）。購入した各サービス内容により引き取りまたはオンサイトにて交換いたします。このサービスは内蔵バッテリーの基本保証期間が切れる前に購入いただく必要があります。

### D. 保証のアップグレードについて

Lenovo保証のサービスタイプおよび対象となる延長保証サービスは、お客様が購入されたアップグレード保守に従って以下のサービスタイプにアップグレードされます。アップグレード保守を受けるには、製品が基本保証または延長保守の適用範囲でなければなりません。

**D.1. 引き取り修理サービス：**電話やLenovoによるCRUによっても製品の不具合が解決しない場合は、Lenovoは該当製品をLenovo指定のサービスセンターで修理または交換します。当日16:00までにLenovoによる障害箇所の特定ができた場合、Lenovoは当日を受付基準とし、本サービスを提供します。この場合、お客様ご自身で製品を取り外してLenovoが提供する出荷箱に梱包していただき、宅配業者がこれを集荷してサービスセンターに配送します。送料はLenovoまたは認定プロバイダーが負担します。修理または交換した製品のお客様への返送についても同様です。なお、引き取り修理サービスは、天候、交通事情、および保守パーツの在庫状況などのやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。予めご了承ください。

**D.2. 持ち込みサービス（こちらのサービスは日本では提供していません）：**電話またはCRUにより問題が解決しない場合に、お客様の責任と費用負担で、指定されたサービスセンターにて製品の修理または交換を受けることができます。修理または交換後の製品は、指定されたサービスセンターにてお受け取りください。所定の期間内に製品を受け取りしない場合、サービスセンターは製品を独自の裁量で処分でき、お客様に対して何ら責任を負いません。

**D.3. 優先修理サービス（引き取り修理）（こちらのサービスは日本では提供していません）：**電話またはCRUにより問題が解決しない場合に、指定されたサービスセンターで優先修理または優先交換サービスを受けることができます。製品の接続を取り外し、梱包容器に入れて、指定されたサービスセンター宛に発送ください。配送料金はサービスプロバイダーが負担いたします。

**D. 4. オンサイト修理サービス:** 電話または CRU により問題が解決しない場合は、Lenovo は該当製品をお客様の所在地で修理または交換します。

**D. 5. 翌々日オンサイト修理サービス - Second Business Day Response ( "SBD" ) (こちらのサービスは日本では提供していません) :**

電話または CRU により問題が解決しない場合に、サービスエンジニアを 2 営業日以内にお客様の設置場所に派遣し、修理・交換作業を行います。このサービスは、祝日を除く月曜日から金曜日の通常の営業時間にご利用いただけます。コールセンターにて現地時間午後 4 時以降に受け付けたお電話は、サービスエンジニアの派遣にもう 1 日必要となります。

**D. 6. オンサイト修理サービス- 翌営業日オンサイト修理サービス- Next Business Day Response ( "NBD" ) :**

電話や CRU によっても製品の不具合が解決しない場合は、以下の受付実施要件に従い、Lenovo は該当製品をお客様の所在地で修理または交換します。お客様には、製品の分解と組み立てに適した作業場所を Lenovo に提供いただきます。修理内容によってはサービスセンターで行う必要があり、この場合、お客様は認定プロバイダーの送料負担にて、製品をサービスセンターに送付し、修理または交換した製品をお客様に返送します。サービスエンジニアのお客様訪問予定時間については、オンサイト担当部署よりお客様に電話連絡を行います。その際にお客様とオンサイト担当部署の間で訪問予定時間が決定されるものとします。なお、サービスエンジニアおよび保守パーツは、天候、交通事情、および保守パーツの在庫状況等のやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。予めご了承ください。サービスエンジニアが保守パーツ交換を行ってもなお製品の不具合が改善しなかった場合、再度ご訪問の上、製品の修理を行う場合がございます。

**<サービス受付時間> 年中無休 24 時間**

**\* 当日 16 : 00 (一部地域を除く) までに Lenovo による障害箇所の特定ができた場合、Lenovo は当日を受付基準日とし本サービスを提供します。**

**<サービス実施時間> 月曜日～金曜日 (日本は土、日、祝日およびレノボ非営業日、12/30～1/3 を除く) 9:00-17:00**

**D. 7. 8 時間対応オンサイト修理サービス- 8-hour Response (24x7) Response (こちらのサービスは日本では提供していません) :**

電話で問題が解決しない場合、お客様の設置場所で修理・交換作業を行います。電話による問題判別の後、本契約の対応時間に関する条項の記載に従って、サービスエンジニアが 8 時間以内にお客様の設置場所に派遣されます。このサービスは、24 時間年中無休でご利用いただけます。サービスエンジニアを派遣するために、まずは電話による問題判別の手順に従ってください。なお、このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合もございます。このサービスを受けるには、このサービスおよびお客様の製品の設置場所をアクティベートしてください。製品の設置場所が変更になった場合は、設置場所のアクティベーションを更新する必要があります。設置場所のアクティベーションに関する詳細は、[www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation) をご参照ください。このサービスは、設置場所のアクティベーション後、最長で三十 (30) 日間ご利用いただけない場合があります。

**D. 8. 4 時間オンサイト修理サービス - 4-hour Response (Business Hours) (こちらのサービスは日本では提供していません) :**

電話で問題が解決しない場合、本契約の対応時間に関する条項の記載に従って、4 時間以内にお客様の設置場所にて訪問修理を行います。電話による問題判別の後、サービスエンジニアがお客様の設置場所に派遣されます。サービスエンジニアを派遣するために、まずは電話による問題判別の手順に従ってください。このサービスは、祝日を除く月曜日から金曜日の通常の営業時間にご利用いただけます。なお、このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合もございます。また、このサービスを受けるには、このサービスおよびお客様の製品の設置場所をアクティベートしてください。製品の設置場所が変更になった場合は、設置場所のアクティベーションを更新する必要があります。設置場所のアクティベーションに関する詳細は、[www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation) をご参照ください。このサービスは、設置場所のアクティベーション後、最長で三十 (30) 日間ご利用いただけない場合があります。

**D. 9. オンサイト修理サービス - 4-hour Response (24x7) (こちらのサービスは日本では提供していません) :**

電話で問題が解決しない場合、お客様の設置場所にて訪問修理を行います。電話による問題判別の後、サービスエンジニアが 4 時間以内にお客様の設置場所に派遣されます。このサービスは 24 時間年中無休でご利用いただけます。サービスエンジニアを派遣するために、まずは電話による問題判別の手順に従ってください。なお、このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合もございます。このサービスを受けるには、このサービスおよびお客様の製品の設置場所をアクティベートしてください。製品の設置場所が変更になった場合は、設置場所のアクティベーションを更新する必要があります。設置場所のアクティベーションに関する詳細は、[www.lenovo.com/activation](http://www.lenovo.com/activation) をご参照ください。

**D. 10. IWS ハードウェア国際保証サービス (International Warranty Service Upgrade) :**

IWS ハードウェア国際保証サービス (以下「IWS」といいます) は、お客様が製品を購入された国以外でも対象国であればサービスを受けることができるサービスです。サービスの提供内容は、購入されているサービス内容に近いものを提供いたしますが持ち込み国によりサービス内容が異なるため、購入された国のサービスと同様のサービスをご提供できな

い場合もあります。サービス手順は国によって異なり、サービスや部品によっては提供できない国もあります。また、持ち込み国によっては、IWS 提供時に、購入証明や輸入証明など、追加書類が必要になる場合があります。ご使用の機種に対応した特定の国におけるサービス提供能力については、<http://support.lenovo.com>の「安全、保証およびセットアップガイド」に記載されています。詳細については、Lenovo またはご購入先にお問い合わせください。

### 6.3 その他のサービス

#### A. サービスエンジニア CRU 部品取り付けサービス（こちらのサービスは日本では提供していません）

TICRU は CRU 部品を使用して内蔵部品を交換するサービスです。サービスエンジニアを派遣してオンサイトで CRU 部品を取り付けます。外部 CRU 部品の取り付けはお客様ご自身の責任で行っていただきます。

#### B. ハードディスク返却不要サービス - Keep Your Drive (“KYD”)

KYD は、Lenovo 保守規定に従って交換される製品で不具合のあるハードディスクドライブおよび新たに製品に取り付ける交換用ハードディスクドライブに適用され、各ハードディスクドライブのお客様保有を可能とするものです。お客様には保持する各ハードディスクドライブのシリアル番号を Lenovo に提示していただく場合があります。このサービスは、一部製品およびお客様が購入していない製品に対しては適用されません。また、お客様が保持する各ハードディスクドライブ内の全データの保護および適切なハードディスクドライブの処分はお客様の費用と責任となります。

なお、お客様は、貸与品・賃貸品として Lenovo が提供するハードディスクドライブを保持することはできず、当該貸与期間または賃貸期間終了により Lenovo にかかるハードディスクドライブを返還する前に、お客様の費用と責任にて全データを消去するものとします。

#### C. アクシデント・ダメージ・プロテクション・サービス - Accidental Damage Protection (“ADP”)

Lenovo の定める通常の動作および取り扱い条件のもとで以下の各号の事由により製品の機能性に影響する動作上または構造上の不具合が発生した場合、Lenovo はその裁量により該当する製品に本契約に基づく修理または交換サービスをお客様に提供します。

- (i) キーボードへの液体こぼし
- (ii) 故意ではない本体の衝突または落下。但し 15 フィートあるは 5 メーター以上から落下した場合に限る（日本はこの限りではありません）
- (iii) 製品の回路に損傷を与える異常電力または一体型画面の障害については、損害が故意によるものではなく事故による場合に限り Lenovo の裁量にて製品を修理あるいは交換します。ADP の対象となるのは製品の購入時に製品に取り付けられていた部品のみです（例えばこれには内部 CPU、内蔵ハードディスクドライブ、内蔵光学ドライブ、キーボード、内蔵ポインティングデバイスなど）

#### アクシデント・ダメージ・プロテクション・サービスの対象外製品：

製品またはお客様の行為が以下の各号に定める事由に該当する場合は、ADP の適用対象外となります。

- a. CRU バッテリー、電球、メモリーディスク、ワイヤー、AC アダプタ、キャリーケース、スタイラスペン、デジタルペーパー、ドッキングステーション、ポートレプリケーション、外付けキーボード、プリンター、スキャナー、外付けドライブ、ソフトウェア（プリロードまたは別途購入したもの）、テープ、CDs、DVDs、フィルムまたはその他メディア、外付けのモデム、外付けスピーカー、モニター、外付けマウスまたはその他の入力/出力デバイス、プロジェクターなどの外付けオプション品、消耗品など交換または消費用途に製造された部品
- b. ADP 購入時点で、既に障害が発生している場合または既に修理依頼もしくは修理提供を受けている場合。購入時に内蔵あるいは付属されていない部品。Lenovo が販売したものであっても他社製品である製品（Lenovo のロゴのない製品）。Lenovo あるいは正規販売代理店で購入しなかった製品。認定プロバイダー以外による不適切なメンテナンスが行われた製品。
- c. 製品の通常の損耗
- d. 異常電圧、電氣的事故に起因する故障、損壊、損傷
- e. 表面の損傷（製品の機能性や構造上の完全性に影響しないひっかき傷、へこみ、ひび割れなど）
  - i. 乱暴な扱い、誤用、不正な変更、不適切な物理/動作環境での使用、既存部品の取り外し、製品の改造、または ID ラベルの改ざん
  - ii. 本契約の対象に含まれない製品によって生じたか、生物災害もしくは人間または動物の体液等によって生じた損傷
  - iii. パート 2-各国固有の条項にあるサポート範囲の追加項の (iv) の記載事由以外の震災、噴火、洪水、津波、高潮等の不可抗力または戦争、テロ

**ADP の購入について：** ADP が購入できる期間は、製品購入日より 90 日以内となります（日本では保証期間中であれば購入いただけます）。

**ADP の有効期間：** 本サービスの有効期間は、お客様による保守登録後、Lenovo よりお客様に通知されます。通知が無い場合は製品の出荷日より有効期間が開始されます。

**ADPの待機時間について:**ADPを購入された場合、ADPの登録日から30日間はADPを受ける権利を行使できない場合があります。製品の購入後にADPに登録される場合は、LenovoはADPの提供に先立ってお客様の製品を 検査する権利を有します。

#### **D. 優先テクニカルサポート - Priority Technical Support (こちらのサービスは日本では提供していません)**

優先テクニカルサポートは、上級レベルのサービスエンジニアに年中無休でお問い合わせいただけます。技術員サービスエンジニアにお問合せいただく場合は、サービスエンジニアが指示する問題判別の手順に従ってください。サービスエンジニアは電話で問題の診断および解決に試みますが、その際、お客様にソフトウェアをダウンロードし、インストールするようお願いする場合があります。Lenovo 保証の対象範囲の問題が電話で解決できない場合、適用される保証サービスに従って技術員は修理サービスを手配します。

##### **D.1 優先テクニカルサポートでの Lenovo あるいはサードパーティのソフトウェアサポートについて (こちらのサービスは日本では提供していません)**

Lenovo は、コアソフトウェア (Lenovo および他社製ソフトウェア) のインストールおよび基本的な使用上の問題に対して、直接電話によるサポートを提供します。お客様の製品のパフォーマンスが他社製ソフトウェアのアプリケーション (Lenovo と他社製ソフトウェアプロバイダーの間での提携リストに含まれるアプリケーション) に関連していると Lenovo が判断した場合には、Lenovo はソフトウェア会社に連絡を取り、お客様の代わりにサービス依頼を行います。Lenovo は、他社製ソフトウェアあるいは一切のソフトウェア会社の行為、もしくは不作為に対して何ら責任を負いません。必要なライセンス、サポート契約およびソフトウェア会社からの資格を有する場合のみこのサービスの利用が可能です。このサービスは、お客様と Lenovo のソフトウェアライセンス契約の条件に従い利用可能です。

#### **E. プレミア サポート (日本はパート2の「日本」にあるプレミアサポートをご確認ください)**

Lenovo は以下に定める技術支援等の提供を行います:

##### **E.1 国内のプレミアコールセンターによるサポート:**

- リモートによるトラブルシューティングおよび診断支援 (お客様のシステムまたは製品にセキュアなインターネット接続を介して接続する可能性も含まれます);
- 委託者のブランドで製品を生産するメーカー (Original Equipment Manufacturer、以下「OEM」といいます) のサポートに基づくソフトウェアのサポート;
- お客様の修理インシデントを追跡する。調査の進捗情報の共有および終了までの管理;
- 製品のシリアル番号およびサービス資格の確認;
- お客様の問題が保証インシデントであるかどうかの判別、およびその保証インシデントが解決できるかどうかの判別を Lenovo の裁量で行う;
- 翌営業日オンサイトサービス

##### **E.2 テクニカルアカウントマネージャー-Technical Account Manager (“TAM”):**

- お客様の修理インシデントを追跡。調査の進捗情報の共有および終了までのエンドツーエンドのケース管理;
- エスカレーション管理および保証インシデント管理における単一窓口;
- 必要に応じて翌営業日オンサイト修理サービス (NBD) の手配;
- ネットワーク接続リクエストの事前サポート;
- Lenovo のサポートフォーラムにてオンラインによるサポート

##### **E.3 リモートによる問題解決:**

プレミアコールセンターのトラブルシューティング完了後、Lenovo が必要と判断した場合にリモートで修理インシデントに対応し解決を試みます。

##### **E4. 部品の優先出荷:**

お客様の修理インシデントに対応するための部品を優先的に割り当てます。

##### **E.5 OEM ソフトウェアのサポート:**

OEM サポートソフトウェアのサポートは、以下に準じて OEM と共同で行うサポートが含まれます:

- OEM サポートソフトウェアに関連し、OS などのセットアップサポートの提供 (注記: セットアップサポートに含まれるのは OEM サポートソフトウェアのみです。つまり、基本的な質問または手順に関する質問、機能の定義に関する質問、OEM で利用可能な修正またはパッチの支援および実装のみです);
- 単一窓口である Lenovo の TAM とお客様との円滑なコミュニケーション;
- お客様の問題が特定され、OEM にエスカレーションされるまで TAM は OEM と連絡をとり、お客様の問題を確認します。その後も TAM は問題の進捗状況を確認し、提案された解決策を含む最新の状況をお客様に連絡します;

- d) サービスを受ける前には必要なライセンスの取得および OEM とのサポート契約が必要です;
- e) Lenovo は OEM のソフトウェア、製品、サービスのパフォーマンスに対して一切の責任あるいは義務を負いません;
- f) Lenovo は問題解決を保証しません;
- g) OEM から解決策が提供されない場合があります。解決策が提供できない場合あるいはお客様がその解決策を承服できない場合でも、お客様に対して OEM と共同サポートを提供する、という Lenovo の義務は果たされたものとします;
- a) お客様は OEM サポートソフトウェアに関係する必要なライセンスおよびサポート契約をあらかじめ持っている必要があります;
- h) お客様は support.lenovo.com を通じて、Lenovo 製品および OEM ソフトウェアのサポートに必要な条件となる最新で最小限の情報を維持する必要があります;

## F. インターナショナル保守-International Service Entitlement ( “ISE” )

### F.1 インターナショナル保守-内蔵バッテリー交換サービスとハードディスク返却不要サービス用

このサービスは、Lenovo 製品を持って国外へ旅行される、あるいは転居されるお客様が内蔵バッテリー交換サービスやハードディスク返却不要サービス (KYD) を製品購入国以外でもサービスを受けることができるものです (Lenovo が KYD を販売している地域のみ)。ISE のサービス期間は、Lenovo あるいは正規代理店より購入されたそのサービスの保守期間に基づきます。ISE は、内蔵バッテリー交換サービスおよびハードディスク返却不要サービスに追加する形で購入いただく必要があり、サービス内容の組み合わせに対して 1 回だけご購入いただくものです。すべての国ですべての製品に対するサービスをサポートしているとは限りません。

### F.2 インターナショナル保守-アクシデント・ダメージ・プロテクション用

このサービスは、Lenovo 製品を持って国外へ旅行される、あるいは転居されるお客様がアクシデント・ダメージ・プロテクション (ADP) を製品購入国以外でもサービスを受けることができるものです (Lenovo が ADP を販売している地域のみ)。本サービス期間は、Lenovo あるいは正規代理店より購入されたそのサービスの保守期間に基づきます。このサービスは、アクシデント・ダメージ・プロテクションサービスに追加する形で購入いただく必要があり、サービス内容の組み合わせに対して 1 回だけご購入いただくものです。すべての国ですべての製品に対するサービスをサポートしているとは限りません。

## G. 年間保守サービスパック (詳しくは各国固有の条項をご確認ください)

年間保守サービスパックの提供開始日は、Lenovo 保証規定に記載される製品の保証期間満了日の翌日、または Lenovo Services の有効期間満了日の翌日のうちいずれか遅い期日となります。当該保証期間満了後に年間保守サービスパックを購入される場合でも同様となりますが、この場合、年間保守サービスパックの実質提供期間は 1 年より短くなりますのでご注意ください。また年間保守サービスパックは、購入時に該当製品が修理を必要としない状態でないと購入できません。Lenovo はお客様の保守購入日より 1 か月間以内であればお客様の製品を検査することができます。もし製品が適切でないと判断された場合、Lenovo はお客様に通知し、製品を正常に稼働させるための修理費用を提案します。またお客様は年間保守サービスパック購入の全額払い戻しを受けることができます。

## 7 Lenovo ビジネスパートナー

Lenovo は、Lenovo Service の一部を宣伝、マーケティングおよびサポートするためにサプライヤーまたはビジネスパートナーと契約する場合がありますが、ビジネスパートナーは Lenovo に属さない独立主体です。Lenovo はビジネスパートナーの行動もしくは発言、ビジネスパートナーがお客様に対して負う義務、またはビジネスパートナーがその契約の下でお客様に提供する製品やサービスに対して何らの責任を負いません。お客様がビジネスパートナーのサービスに申し込みされる場合、ビジネスパートナーがサービス料金および条件を決定します。

## 8 お支払い

本サービスの提供にあたっては、Lenovo が事前に本サービス料金を受領している必要があります。クレジットカード払い、デビットカード払い (日本ではデビットカード払いは扱っておりません) と銀行振り込みの場合を除き、請求書を発行いたします。請求書に記載ある支払日までにお支払ください。かかる税金はお客様負担となります。各サービスが登録されていない場合、購入の証明を提出いただく必要があります。なお、各サービス料金の返金は致しかねますので予めご了承ください。

## 9 Lenovo 返品/ キャンセルポリシー

各サービスが使用または登録されていない限り、購入日より 30 日以内に各サービスをキャンセルいただくことができます。払い戻しの対象となるためには、購入日より 30 日以内に Lenovo または販売者 (代理店やビジネスパートナーなど) に書面にてご依頼いただく必要があります。その際に各サービス購入時の請求書の写しがキャンセル依頼に添付されていなければなりません。

## 10 サービスの終了

Lenovo は、Lenovo Service の一部または全部を終了させることができます。その際には Lenovo よりお客様に 1 か月以上前に通知いたします。お客様が全額支払われたサービスで Lenovo が提供期間を残してサービスを取り消す場合には、該当サービス分の日割り額を Lenovo より返金いたします。ビジネスパートナーから購入された Lenovo Service に関しては、ビジネスパートナーにお問合せください。

## 11 サービスの保証

Lenovo は、合理的な注意と知見を用いて Lenovo Service を実施することを保証します。Lenovo Service が実施できない場合、随時ご連絡いたします。この保証は Lenovo からお客様に対する唯一の保証であり、有用性、正確性、商品性または特定目的への適合性、いかなる権利も侵害しないこと等を保証するものではなく、明示的か暗示的かを問わず他のあらゆる保証または条件に代わり Lenovo およびお客様間に適用されるものとしします。すべてのソフトウェア、サードパーティの製品はいかなる種類の保証も条件もありません。サードパーティの製品はサードパーティの保証がついている場合があります。

Lenovo は、Lenovo Service 提供により製品の稼働が中断されないこと、製品不具合が修復されることを約束するものではありません。

## 12 責任の制限

法令に別段の定めのある場合を除き、お客様が Lenovo に損害賠償その他救済を求める全ての場合において、Lenovo、Lenovo の関連会社、サプライヤー、請負業者、リセラー、または認定プロバイダーは、予見の有無を問わず、契約、保証、過失、厳格責任、その他の責任理論に基づいているかどうかに関係なく、お客様に対し以下の各号に基づく一切の責任を負わないものとします。

- a. 第三者からの損害賠償請求
- b. データの喪失、損傷、または開示
- c. 利益、事業収入、営業権等の喪失、または期待される節約を含むがこれらに限定されない特別な、偶発的、懲罰的、間接的、または結果的損害

また、いかなる場合においても、Lenovo、Lenovo の関連会社、サプライヤー、請負業者、リセラー、または認定プロバイダーがお客様に負う総責任額は、お客様に実際に発生した直接的かつ通常の損害に対する、損害発生時の直接原因となった製品の購入代金を超えないものとします。なお、本契約において「関連会社」とは、Lenovo を支配する、または支配される、もしくは共通の支配下にある事業体を意味します。なお、上記の制限は、法律上 Lenovo が責任を負う a) 対人賠償（死亡を含む）と b) 物的財産または c) 有形動産の損害賠償には適用されません。

地域によって偶発的または派生的損害の制限または免責を法令により認めていない場合、上述の制限または免責について該当するお客様には適用されません。

## 13 総則

- A. Lenovo は、Lenovo Service の全部またはその一部を Lenovo が選択するビジネスパートナー等に委託する権利を有します。
- B. お客様より Lenovo に製品障害のご連絡をいただいた際、障害箇所特定のために必要となる作業を Lenovo の指示に基づきお客様に実施していただきます。Lenovo Service 実施の判断は Lenovo が行います。製品または部品の交換を伴う場合、お客様は Lenovo が指定する認定プロバイダーの指示に従って、当該製品または部品を Lenovo に返却しなければなりません。返却された製品またはその部品は Lenovo の所有となります。お客様は当該交換を妨げる担保権等の制約が当該製品または部品に存在しないことを保証します。新しく交換した製品または部品はお客様の所有物となります。
- C. 改造していない Lenovo の製品および部品のみが交換の対象となります。Lenovo から提供される代替の製品または部品は、新品とは限りませんが、正常に機能し、交換前の製品または部品と少なくとも同等の機能性を備えている製品または部品と公算される場合があります。法律によって許容される範囲を除いては、交換製品または部品は元の製品に付帯する保証期間の残期間が適応されるものとします。
- D. 修理される製品がお客様の生成したデータを保持する機能がある場合、製品の修理によりデータ喪失が生じる場合があります。本提供条件に基づいて行う修理の過程で Lenovo がアクセスする製品または部品上のデータや情報の喪失については、いかなる場合においても Lenovo は責任を負いません。
- E. Lenovo Service を適用する範囲において、お客様および Lenovo はそれぞれの人員や体制の統制、指示、管理および補償の責任を負います。
- F. Lenovo およびお客様は、電子的手段により相手方と通信ことができ、かかる通信は、適用法で認められる範囲で書面と見なされます。電子文書に含まれる ID コードは、送信者の識別情報と文書の真証性を十分に検証できるものでなくてはなりません。
- G. お客様および Lenovo は、自由に他社と Lenovo Service 同様の契約を締結することができます。
- H. 本契約に定める場合を除き、Lenovo はお客様に他のライセンスや権利（特許に基づくライセンスや権利を含む）について、当社とお客様が相手方に付与することはありません。
- I. お客様は、Lenovo の書面による同意を得ることなく各サービスを第三者に譲渡または転売しないものとします。

- J. お客様が必要なサービスの選択はお客様の責任において行うものとし、そのサービス利用により得られる結果はお客様の責任となります。
- K. Lenovo およびお客様は、適用法令に特に定められていない限り、原因となる行為の発生後2年を過ぎてから、本契約または Lenovo Service に起因若しくは関係する訴訟を提起しないものとします。
- L. お客様および Lenovo のいずれも、やむを得ない原因による義務の不履行には責任を負いません。
- M. Lenovo およびお客様は、各自の商標や商品名、その他の記号を、相手方が書面による事前の許可なく販促や出版に使用する権利を付与しません。
- N. 本契約のいずれかの規定が履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。
- O. Lenovo Service はお客様による Lenovo 保守登録完了によりご利用可能となります。
- P. Lenovo とお客様との間で交換される情報は、お客様が電話や電子的手段を通じて開示する情報も含めて、機密情報または専有情報とはみなされません。Lenovo および Lenovo の関連会社は、お客様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、および使用することができます。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、Lenovo または Lenovo 関連会社がお客様に連絡する場合があります。適用法令の範囲において、Lenovo は、Lenovo 製品または Lenovo Service に関するお客様の満足度調査のため、または、他の製品やサービスの情報をお客様に提供するために、かかる情報を使用することができます。お客様は、Lenovo 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、Lenovo および Lenovo の関連会社は、該当する事業を行っている国にお客様の情報を移転すること、Lenovo の業務委託先の事業体にお客様の情報を提供すること、また、法律上要求された場合にお客様の情報を開示することができます。但し、Lenovo および Lenovo の関連会社は、お客様が提供した個人情報をお客様の同意なく、第三者独自のダイレクト・マーケティングのために第三者に販売もしくは譲渡いたしません。
- Q. Lenovo およびお客様は、本契約に適用される各種法令を遵守するものとします。
- R. Lenovo およびお客様は、本契約をその一部か全部かにかかわらず、相手方の書面による事前の同意なく譲渡する、または譲渡しようとすることはできません。但し、かかる同意は不合理に留保されないものとします。Lenovo またはお客様のいずれかが合併・買収によって関連会社や後継組織に本契約を譲渡する場合、相手方の同意は必要ありません。Lenovo は、本契約に基づき支払いを受ける権利を、お客様の同意なく譲渡することができます。
- S. 本契約の終了後もその性質上存続する義務および権利は、かかる義務の履行または権利の行使が完了する日まで有効に存続し、Lenovo またはお客様それぞれの後継者や譲受人にも適用されます。
- T. Lenovo とお客様は、本契約に基づくかまたは関連する各々の権利、責務、および義務を決定、解釈、および施行するにあたり、日本法を適用することに同意します。Lenovo とお客様は本契約において、本契約に起因または関連するあらゆる訴訟において陪審審理を受ける権利を放棄します。国際物品売買契約に関する国連条約は適用されないものとします。

#### 14 適用範囲と準拠

お客様および Lenovo の権利、責務、義務はサービスおよび製品を購入した国でのみ有効ですが、すべてのライセンスはその条件に従い他国でも有効となります。特に明記されていない限り、本サービスは本サービスを購入された国の法律に準拠します。

---

## パート 2 -各国固有の条項

---

### 付属文書 - アジア太平洋地域(APAC)

#### 条項 H. プライオリティコミットサービスを第 6.3 項に追加

##### H. プライオリティコミットサービス - Priority Commit

Lenovo は、プライオリティコミットコンタクトセンターへのアクセスを提供します。（営業時間は地域/国によって異なります）

Lenovo は、プライオリティコミットコンタクトセンターがお客様のお電話にすぐ対応できるよう商取引上合理的な努力をします。

##### H.1 プライオリティコミットコンタクトセンターは以下を円滑に進める支援を提供します：

- リモートトラブルシューティングおよび診断支援（お客様のシステムまたは製品にセキュアなインターネット接続を介して接続する可能性も含む）；
- Lenovo がプリインストールしたアプリケーションのソフトウェアサポート；
- お客様の修理インシデントを追跡、進捗および終了するためのケース管理に関する情報；
- お客様の製品シリアル番号の検証；
- お客様の問題が保証インシデントであるかどうかの判別；
- Lenovo 裁量での保証インシデントが解決できるかの判別；
- SBD/NBD オンサイト修理対応
- リモートサービス；

##### F.2 保証インシデントの解決 - プライオリティコミットサービスにおける SBD/NBD オンサイト修理対応

プライオリティコミットコンタクトセンターでトラブルシューティングが完了後、Lenovo が必要と判断した場合には Lenovo は保証インシデントに対応するために、NBD/SBD オンサイト修理サービスをお客様の登録された設置場所に提供いたします。

**SBD オンサイト作業：**公共交通機関を用いて到達可能な遠隔地（離島などを除く）、または Lenovo が承認する他の地域でご利用いただけます。プライオリティコミットコンタクトセンターによる電話でのトラブルシューティングが午後 2 時（ご登録いただいている設置場所の現地時間）までに完了していれば、サービスエンジニアがお客様の設置場所に同営業日に訪問いたします。このサービスは、祝日を除く月曜日から金曜日の通常の営業時間にご利用いただけます。サービスセンターで現地時間午後 2 時以降に受け付けたお電話は、サービスエンジニアの派遣は翌営業日となります。このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合があります。製品の分解および組み立てのために、適切な作業エリアを確保していただく必要があります。ご自宅にお伺いして行うサービスについては、サービスエンジニアの訪問中、必ず成人の方が立ち会うようにしてください。サービスセンターにて修理を完了させる場合もあります。その場合、サービスプロバイダーは、製品をサービスセンターに送付し、修理した製品または部品は返却します（かかる送料はサービスプロバイダーが負担します）。

**NBD オンサイト修理：**公共交通機関を用いて到達可能な遠隔地（離島などを除きます）、または Lenovo が承認する他の地域でご利用いただけます。プライオリティコミットコンタクトセンターによる電話でのトラブルシューティングが午後 3 時（ご登録いただいている設置場所の現地時間）までに完了していれば、サービスエンジニアがお客様の設置場所に翌営業日に訪問いたします。このサービスは、祝日を除く月曜日から金曜日の通常の営業時間にご利用いただけます。サービスセンターで現地時間午後 3 時以降に受け付けたお電話は、サービスエンジニアの派遣が翌々営業日となります。このサービスの提供は、サービス部品が入手できるかどうかにより遅れる場合があります。製品の分解および組み立てのために、適切な作業エリアを確保していただく必要があります。ご自宅にお伺いして行うサービスについては、サービスエンジニアの訪問中、必ず成人の方が立ち会うようにしてください。サービスセンターにて修理を完了させる場合もあります。その場合、サービスプロバイダーは、製品をサービスセンターに送付し、修理した製品または部品は返却します（かかる送料はサービスプロバイダーが負担します）。

- ご利用いただけるのは Lenovo 製品の一部モデルのみです；
- 土日・祝日を除く月曜日～金曜日の午前 9 時～午後 6 時（ご登録いただいている設置場所の現地時間）の間にご利用いただけます。サービスエンジニア派遣時間は、ご登録いただいた設置場所によって異なります。また、Lenovo がお客様にお送りする派遣時間は、お客様にお問い合わせした場合、お客様より回答いただくまでの時間によっても異なります；

- c) 保証インシデントの解決あるいは特定の時間内に保証インシデントが解決されることを保証するものではありません;
- d) お客様が登録された設置場所に不在の場合、再度訪問が必要な場合は Lenovo の判断により追加料金をご請求させていただく場合があります;

### F3. 保証インシデントの解決 - プライオリティコミットのリモートサービス

プライオリティコミットコンタクトセンターのトラブルシューティング完了後、Lenovo が必要と判断した場合には Lenovo はリモートで保証インシデントに対応し解決を試みます。

### F.4 部品の優先割り当て

お客様の保証インシデントに対応するための部品を優先的に割り当てます。

### F.5 プリインストールしているアプリケーションのソフトウェアサポート

ソフトウェアサポートには、以下に準じ Lenovo の工場でのプリインストールされたアプリケーションに対するサポートが含まれます:

- a) OEM サポートソフトウェアに関連し、オペレーティングシステムおよびセットアップ支援を提供します。(注記: セットアップ支援に含まれるのは、OEM サポートソフトウェアのサポートのみです。つまり、基本的または手順に関する質問、機能の定義に関する質問、そして OEM で利用可能な修正またはパッチの支援および実装のみです);
- b) このサービスを受ける前提条件として、必要なライセンスおよび OEM とのサポート契約が整っていなければなりません;
- c) Lenovo は、OEM のソフトウェア、製品、サービスのパフォーマンスに対して一切の責任または義務を負いません;
- d) Lenovo は、問題の解決を保証しません;
- e) 問題の解決法がない場合があることをお客様に理解、同意いただきます。解決策がない場合、あるいはお客様がその解決策を承服できない場合でもお客様に対して OEM と共同してサポートを提供するという Lenovo の義務は果たされたものとして扱われます。

## 香港

### 6.2.D.8 オンサイト修理サービス - 4時間対応 (営業時間)

本条項に次の内容が追加されます:

このサービスの提供はサービス部品が入手できるかどうか、また午後2時までにお電話を受け付けたかどうかにより遅れる場合があります。

## 13. 総則

本条項に次の内容が追加されます:

本契約の他の項に規定されている Lenovo の関連会社に付与された権利を条件に、本契約の当事者でない個人は、契約 (第三当事者の権利) 条例 (第 623 章) の下で、同契約のいかなる条件も執行する権利を有しません。

## 台湾

### 6.2.D.8 オンサイト修理サービス - 4時間対応 (営業時間)

本条項に次の内容が追加されます:

このサービスの提供はサービス部品が入手できるかどうか、また午後2時までにお電話を受け付けたかどうかにより遅れる場合があります。

### 13. 総則

本条項に次の内容が追加されます：

お客様は、本契約内容を確認するための法定期間を与えられたこと、登録およびアクティベーションについてサービスの購入時に知らされたこと、本契約の提供条件を確認したことを言明します。

## インド

### 6.2.A 延長保守

本条項に次の内容が追加されます：

ノートブック型パソコンまたはタブレット製品に同梱されたLenovoのバッテリー、スタイラスペン、デジタルペンの保証期間は、12カ月間に限定されています。ノートブック型パソコンおよびタブレットの延長保証は、特記されていない限り前述の製品には適用されません。つまりLenovoは保証期間の12カ月間は、バッテリー、スタイラスペン、デジタルペンの保証サービスを無償で提供しますが、その後の修理または交換は有料となります。

IdeaおよびLenovoブランドのデスクトップ、一体型PC（Thinkブランド製品を除く）に同梱された外付けキーボードおよび外付けマウスの保証期間は、12カ月間に限定されています。IdeaおよびLenovoブランドのデスクトップ、一体型PCの延長保証は、特記されていない限り前述の製品には適用されません。つまりLenovoは、保証期間の12カ月間はキーボードおよびマウスを無償で提供しますがその後の修理または交換は有料となります。

保証サービスは、どの設置場所でも利用できるわけではなく設置場所によってサービスが異なる場合があります。

付属品については、必ず購入証明および梱包材を保管しておいてください。Lenovoや認定プロバイダーからサービスを受ける際に必要となる可能性があります。

### 6.3.C アクシデント・ダメージ・プロテクション(“ADP”)

本条項に次の内容が追加されるものとします：

**次の項は、Idea、Lenovoブランドのノートブック型パソコンおよびタブレット製品（Thinkブランド製品を除く）に適用されます。**

**請求の制限：**本契約は、事故が原因で必要となった修理をサービス保守年度あたり最大1件まで受ける権利をお客様に付与します。保守期間は、請求書に記載されているノート型パソコンまたはタブレットの購入日に始まります。ある保守年度内に当該ノート型パソコンまたはタブレット製品が本契約の下で修理された場合、同保守年度内に本契約の下で同じまたは別の問題で修理を受けることはできません。システムが合理的に修理可能な範囲を超える場合に限り、本サービスの下で当該製品の構成システムに相当する構成システムを用いた交換を当該製品ライフサイクルの期間中に一度のみ行います。システムが交換された場合、ご希望に応じて、そのシステムに対する新たなサービス補償を購入することができます。元の機器の補償は、交換品が提供された時点で終了します。

インドにおけるアクシデント・ダメージ・プロテクションの規定詳細については、ウェブサイト [www.support.lenovo.com/in/en](http://www.support.lenovo.com/in/en) を参照してください。

以下は、「次の内容は、本サービスの対象外です。」の(i)、(ii)、(iii)項、つまり(e)全体に取って代わります：

- i. 乱用、誤用、不正な改造、不適切な物理的環境または動作環境、改ざん、Lenovo認定プロバイダー以外による不適切な保守、元の部品の取り外し、または製品もしくはIDラベルの改ざんの結果として生じた損傷；
- ii. 本契約の対象ではない製品、あるいはバイオハザードもしくは人間あるいは動物の体液によって引き起こされた損傷。または、動物による損傷。これにはあらゆる種類のペットや害虫による舐める、かじる、噛む、ひっかくなどを含みますがこれらに限定されません；
- iii. 盗難、交通事故、火事、雨、洪水、自然災害、戦争、テロまたは不可抗力が原因の紛失もしくは損害；

### 13. 総則

次の内容は 13(K) 項全体に取って代わります:

両当事者はいずれも、訴訟原因の発生から 2 年を過ぎた場合には、本契約または本契約の下で行われた取引から生じる、あるいはそれらに関連する訴訟をいかなる形態においても起こしません。但し現地の適用法によって要求される場合はその限りではありません。かかる時間的制限後、本契約またはそれに基づく取引が原因で生じる一切の訴訟およびかかる訴訟に関連するそれぞれの権利は失効します。但し契約上の放棄または制限の可能性なく、適用法によって必要となる場合はその限りではありません。

### 14. 適用範囲および準拠法

次の内容は本項全体に取って代わります:

本契約は、インドの法律に準拠し、インドの法律によって解釈されるものとします。但しインドまたはその他一切の管轄区域の法律のうち抵触法の原則は考慮しないものとします。本契約から生じる、または本契約に関連する一切の請求および紛争は、カルナータカ州、バンガロール市に所在する裁判所の専属管轄に服するものとします。

## インドネシア

### 13. 総則

本条項に次の内容が追加されます:

インドネシア民法第 1266 条の規定によって、当事者の一方による本契約の終了を裁判所が宣告しなければならない範囲において、両当事者はここに当該規定を放棄します。

(ii) 通知、要求、報告または他のコミュニケーションは英語で行われるものとします。

(a) インドネシア語版と英語版に矛盾または解釈の相違が生じた場合、インドネシア語版は、自動的に修正され (英語版の履行日から発効)、インドネシア語版の関連項目が英語版の関連項目と一致するようにします。

(b) 各当事者は、(i) 本契約は当事者の同意を得て、主に英語によって交渉されたことを承諾し、(ii) 本契約の内容およびその影響について読み十分に理解したことを表明し、(iii) 強要されることなく自由意志によって本契約を締結したことを表明し、(iv) 本契約に関して第三者による法的な助言を受けたことを表明します。

### 14. 適用範囲と準拠法

次の内容は本項全体に取って代わります:

本契約は、インドネシア共和国の法律に準拠しインドネシア共和国の法律によって解釈されるものとします。但しインドネシア共和国またはその他一切の管轄区域の法律のうち、抵触法の原則は考慮しないものとします。本契約から生じる、または本契約に関連する一切の請求または紛争は、インドネシア国家仲裁委員会の仲裁規則 (「BANI」) (「規則」) の専属管轄に服しこれに従います。その目的のため、各当事者は、かかる仲裁の専属管轄権および裁判地について取り消不能の形で同意し、次の一切を放棄します。(i) かかる仲裁に持ち込まれる一切の訴訟手続きに対する異議、(ii) 当該訴訟手続きが不便な法廷地に持ち込まれたという主張、(iii) かかる訴訟手続きに関して、かかる仲裁は当該の当事者に対する管轄権がないとする異議を唱える権利。前述の一般性を制限することなく、各当事者は、かかる請求または紛争の個人的および事物管轄が BANI にあること、そしてその一切のかかる請求または紛争に関連する訴状は、かかる当事者が郵送料を前払いする形で書留もしくは配達証明郵便によって、本契約において定められた、または本契約に従って指定された住所に送達することに、具体的かつ取り消不能の形で同意します。法律が認める最大限の範囲において、各当事者は (かかる当事者自身、またはかかる当事者を介して請求を行う個人もしくは事業体の代理として)、本契約もしくはその主題から生じるまたは何らかの形で関連する一切の法的措置、訴訟、訴訟手続き、もしくはあらゆる種類の反訴において陪審審理を受ける権利を明示的に放棄します。仲裁は、規則に基づいて指名された 3 名の仲裁人によってジャカルタの BANI の施設にて実施する必要があります。当事者に、または当事者によって仲裁に対して提示された仲裁の通知、回答または、その他の通信は規則に従って行われ受理されたものと見なされます。仲裁の費用は、規則に従って、両当事者によって決定され仲裁に支払われます。各当事者は、ここに含まれる仲裁人の裁定もしくは決定に不服を申し立てるもしくは救済を求める一切の権利をここに放棄し、インドネシア共和国の仲裁および裁判外紛争解決に関する法律 (「仲裁法」) 1999 年第 30 号の第 60 条に従い、いずれの当事者もここに含まれる仲裁人の裁定もしくは決定をいかなる裁判所にも上訴しないことに同意します。

## マレーシア

### 13. 総則

本条項に次の内容が追加されます:

お客様が個人情報に関する質問、苦情、開示等を希望する場合、+603 7710 9012 に電話するか、Lenovomy@lenovo.com 宛に電子メールにて、データ・プライバシー部門担当に連絡することにより、Lenovo は個人情報の処理を制限または訂正します。

本契約書と製品またはサービスに関連して個人情報を処理することが Lenovo で必要な場合があり、個人情報を提供がいただけない場合、Lenovo は本契約の履行を実行することができない場合があります。

お客様は、お客様が Lenovo に開示する個人情報に関し、本契約および本製品はサービスに関する目的で個人情報を使用する許可を Lenovo に与えることについて、個人情報本人の同意を適切に取得していることを表明し保証します。

## オーストラリア

### 6.3.E. プレミア サポート

本条項に次の内容が追加されます：

**Lenovo およびサードパーティソフトウェアサポート** Lenovo は、サポートの対象となっているコアソフトウェアリスト ([www.lenovo.com/prioritysupport](http://www.lenovo.com/prioritysupport)) に記載されたコアアプリケーションのインストールおよび基本使用に関する問題について直接電話によるサポートを提供します。お客様の製品の性能が、提携サポートソフトウェアリスト ([www.lenovo.com/prioritysupport](http://www.lenovo.com/prioritysupport)) に記載されているサードパーティソフトウェアアプリケーションに関連すると Lenovo が判断する場合は、当該ソフトウェアのサプライヤーに連絡されるようお客様にアドバイスし、可能であれば当該サプライヤーの電話番号を提供します。本項のもとで Lenovo が提供するサービスは、上記の範囲に限定されます。法律によって許容される範囲で、サードパーティソフトウェアまたは一切のソフトウェアサプライヤーの行為もしくは不作為に対して、Lenovo は責任を負いません。

### 11. サービスの保証

次の内容は本項全体に取って代わります：

Lenovoは、該当するサービスに関して本契約に特記された内容に基づき妥当な配慮およびスキルを用いてサービスを実施することを保証します。本保証が順守されない場合は、お客様は書面にて適時にその旨を通知することに同意するものとします。

本契約によって付与される利点は、法律上のお客様の権利および救済措置以外にオーストラリアの消費者保護法の下における利点を含みます。本契約の一切の内容は、契約によって放棄または制限できない権利を含む法定権利または法律上の権利に影響しません。

オーストラリア消費者保護法により次の記載を含めることが義務付けられています：

当社の商品には、オーストラリア消費者保護法の下で除外できない保証が付いています。重大な不具合がある場合は、交換品または返金を受ける権利があり合理的に予想できた一切の紛失または損害については補償を受ける権利があります。また重大な不具合には至らないものの商品が許容できる品質ではない場合には、修理または交換を受ける権利があります。

### 12. 責任の制限

次の内容は本項全体に取って代わります：

法律で認められている限りにおいて、Lenovo は、お客様の製品がサービスプロバイダーの所有下にある期間または輸送中（輸送がサービスプロバイダーの責任範囲に含まれる場合）に限って、製品の紛失または損傷に責任を負います。

法律で認められている限り、Lenovo もサービスプロバイダーも秘密情報、専有情報、または個人情報を含め製品に含まれる一切のデータの喪失または開示に対する責任を負いません。

法律で認められている限り、いかなる状況下においても Lenovo、その関連会社、サプライヤー、再販業者、またはサービスプロバイダーは、その可能性について知らされていた場合でも、その主張が契約、保証、過失、厳格責任（無過失責任）、もしくはその他の責任に基づいている場合でも、次の内容には一切責任を負いません。1) 損害についてのお客様に対する第三者の請求、2) お客様のデータの喪失、損傷もしくは開示、3) 利益、事業、収益、営業権、もしくは予想削減額の逸失を含むがそれらに限定されない特別、偶発的、懲罰的、間接的もしくは派生的損害。いかなる場合でも、Lenovo、その関連会社、サプライヤー、再販業者またはサービスプロバイダーが一切の原因による損害に対して負う法的責任の総額は、請求の対象となるサービスに対して支払われた料金を上限金額として、直接かつ現実に生じた通常損害の範囲に限るものとします。

前述の制限は、法律の下で Lenovo が責任を負うべき、肉体的損傷（死亡を含む）または不動産もしくは有形個人資産に対する損害には該当しません。

### 13. 総則

本条項に次の内容が追加されます：

**個人連絡先情報の使用** 本契約の下でサービスを購入された場合、Lenovo は、名前、電話番号、住所、電子メールアドレスを含むお客様の連絡先情報をお客様から直接または当社の認定プロバイダーから収集し、サービスの実施に関連して使用することがあります。また、当社サービスに対するお客様の満足度についてお伺いするため、または製品のリコールや安全上の問題について通知するためにお客様にご連絡することがあります。上述の目的を達成するにあたり、当社は、サービスの提供において当社が使用する第三者または関連事業体に、お客様の情報を提供することがあります。これらの第三者および関連事業体は、オーストラリア国外に所在することがあり、所在国は随時変更となることがあります。当社は、お客様の連絡先情報を開示するすべての当事者に対して、当社のサービスの提供を支援する目的でのみ情報を使用し、不正な使用または開示から当該情報を保護するために適切な手段を講じることを義務付けています。また、当社は法律によって義務付けられる場合または許可される場合にもお客様の連絡先情報を開示することがあります。Lenovo のプライバシーポリシーは、<http://www.lenovo.com/privacy/au/en/>で確認ください。当社のポリシーには、個人情報の取り扱いに関する一切の問い合わせまたは苦情処理の詳細が記載されています。

Lenovo は、お客様が自身の情報の提供を拒否される場合や、サービス提供に当たって当社が使用する関係者に情報を提供することを希望されない場合はサービスを提供することができません。お客様は 1988 年プライバシー法に基づいて、ご自身の個人連絡先情報にアクセスしたり、情報に誤りがある場合は Lenovo に連絡して訂正を要求する権利があります。

## NEW ZEALAND

### 11. サービスの保証

本条項に次の内容が追加されます：

本項に規定する保証は、1993 年の「消費者保護法 (Consumer Guarantees Act 1993)」または、除外もしくは限定できないその他の法律の下でお客様が持つ権利に追加されるものです。1993 年の「消費者保護法 (Consumer Guarantees Act 1993)」は、消費者が当該法に定義された事業の目的で商品またはサービスを必要とする場合には、Lenovo が提供する商品またはサービスには適用されません。

### 12. 責任の制限

本条項に次の内容が追加されます：

1993 年の「消費者保護法 (Consumer Guarantees Act 1993)」に定義された事業の目的で製品またはサービスを必要としない場合は、本項の制限は、当該法における制限の対象となります。

### 13. 総則

本条項に次の内容が追加されます：

**個人情報の使用** Lenovo は、お客様が自身の情報の提供を拒否される場合、または当社の代理もしくは請負業者に情報を提供することを希望されない場合は、本保証の下におけるサービスを実施することができません。お客様は 1993 年プライバシー法に基づいて、ご自身の個人連絡先情報にアクセスしたり情報に誤りがある場合は Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Limited ABN 70 112 394 411 に連絡して訂正を要求する権利があります。連絡先住所：Level 4, 12 Help Street, Chatswood NSW 2057、電話番号：+61 2 8003 8200、電子メールアドレス：lensyd\_au@lenovo.com

## オーストラリアとニュージーランド

### 6.3 その他のサービスについて

本条項に次の内容が追加されます：

#### G.2 ISE アクシデント・ダメージ・プロテクション

オーストラリアおよびニュージーランドは、「ISE アクシデント・ダメージ・プロテクション」から除外されていません（オーストラリアおよびニュージーランドでは ADP を提供していないため。同様のサービスについては、以下に記載された Lenovo のアクシデント・ダメージ・プロテクションをご参照ください。）

#### I. アクシデント・ダメージ・プロテクション

アクシデント・ダメージ・プロテクションは、オーストラリアおよびニュージーランドでご利用いただけます。以下は、法律によって義務付けられている商品開示説明で、2014年11月5日に作成されたものです。かぎ括弧内の用語の意

味は、該当する別の保守定義と同じです。本サービスを購入いただく前に該当する保証、保守についてはLenovoの担当者にお問合せください。

## PURPOSE

本「PDS」の目的は、「お客様」が「アクシデント・ダメージ・プロテクション」を購入にするあたり、十分な情報に基づいた決断ができるよう「お客様」に必要な情報を提供することです。本PDSでは、「保守契約」の「補償範囲」を理解していただくために、「保守契約」の給付内容、リスク、および保険料の計算方法に関する情報を含む「保守契約」の重要な特徴について詳細に説明しています。この情報は一般的なもので、お客様個々のニーズを考慮したものではありません。

「保守契約明細表」にこの「PDS」を加えたものが、「お客様」と「Lenovo」の保守契約を構成します。「お客様」がサービス料金を支払われた場合、「当社」は本「PDS」に規定の規約を条件として「保険期間」中に「お客様」に保険を提供します。「保険契約」へ加入される前に本「PDS」をよく読んで「保険契約」の「サポート範囲」およびその限度を理解いただきます。

本「PDS」で使用されているかぎ括弧内の用語および表現は、第2条の「保守契約用語」の文頭で意味を説明しています。

## H.1 保険提供者

「保険契約」は、Level 2, 693 Burke Road, Camberwell VIC 3124に所在するVirginia Surety Company, Inc. (ARBN 080 339 957) (VSC) が引受、発行しています。本PDSでは、保険業者は「当社」と呼ばれます。当社は、オーストラリアの金融サービスライセンス（番号245579）を持っています。連絡先は次の通りです：

- 電話での連絡：1300 654 665
- 郵便での連絡：PO Box 246, Balwyn VIC 3103
- 電子メールでの連絡：vscau@thewarrantygroup.com

Lenovo (Australia & New Zealand) Pty Ltd (ABN 70 112 394 411) (Lenovo)は、保険契約の発行を手配し、「当社」に代わって修理作業を実施します。Lenovoは「当社」の正規代理業者の役割を果たしますが、「本保険契約」の効力の発生において、「お客様」の代理ではなく、「当社」の代理を務めます。保険販売代理業者は、「当社」の代理として本保険契約を発効するために支払いを受理します。詳細については、「金融サービスガイド」をご参照ください。The Warranty Group Australasia Pty Ltd (The Warranty Group) (ABN 37 005 004 446)は、「当社」の代理としてクレームおよび事務的な保険契約機能を果たします。

## H.2 被保険資格

注記：アクシデント・ダメージ・プロテクション保険は、次のLenovo製品の購入時にのみ加入いただけます。

対象製品：ノート型パソコン、タブレット機器、モバイルワークステーション、デスクトップ、またはLenovoもしくは正規Lenovoビジネスパートナーが修理したワークステーション。

保険加入を希望する各「製品」に対して加入する必要があります。

「アクシデント・ダメージ・プロテクション」に加入いただく個々の「Lenovo製品」の「元の購入価格」は、\$7,500を超えてはなりません。

## H.3 保険契約の特徴および給付内容

「本保険契約」には、以下に示す主要な特徴および給付内容があります：

### A. アクシデント・ダメージ・プロテクション

「補償期間」中に被保険「製品」に「事故による損害」が発生した場合、「当社」は、適用される「控除免責金額」、「本保険契約」条件を条件として、「製品」の修理または交換を行います。ユニットの修理もしくは交換の判断は、「当社」およびLenovoのみが行います。「製品」を修理する場合は、新品または中古の部品を使用します。交換した部品は、元の部品（複数可）と同じ機能を持つものです。Lenovoが「製品」を交換する必要があると判断した場合（文書ID：LENO ADA AUS 1014/003 ページ6/13）、「当社」は新品または再生した「交換品」を提供します。「交換品」は、元の製品と同じ機能を持つものです。

「本保険契約」では、「契約」年度あたり最大2件の修理請求および1件の交換請求が認められています。

### B. 補償期間

「事故による損害」から「お客様の製品」を保護したい期間を、選択することができます。選択できる補償期間は、1年、2年、3年、または4年です。

### C. 補償内容に含まれる製品／除外されているコンポーネント

補償内容に含まれるのはハードウェアのみです。「アクシデント・ダメージ・プロテクション」では、「製品」にプリインストールされた、「製品」と共に購入された、または「製品」にロードされたソフトウェアに対する損傷（ウイルスによる被害を含みますがそれに限定されません）は一切対象となりません。

「本保険契約」は、外付けのデバイス、コンポーネント、ケース、テレビのモニター、「付属品」もしくは「消耗品」に分類されておりベースユニットに内蔵もしくは搭載されていないウォールマウントや配線、電球、メモリーデ

ディスクやディスク、配線接続、ACアダプター、キャリーケースもしくはフォリオ、スタイラスもしくはデジタルペーパーペン、クレドル、ドッキングステーション、ポートレプリケーター、外付けキーボード、プリンター、スキャナー、外付けドライブ、ソフトウェア、テープ、CD、DVD、フィルムもしくはその他のメディア、外付けモデム、外付けスピーカー、モニター、外付けマウス、入力/出力デバイス、天井取り付けキット、使い捨てメモリーデバイス、またはそれ以外の「製品」に内蔵されていないコンポーネント、もしくは定期的保守を必要とする他の部品/コンポーネントを補償しません。

「アクシデント・ダメージ・プロテクション」は、一切のソフトウェアを補償しません。

ユニットの通常の動作に必要で、販売時点で出荷された内蔵CPU、内蔵ハードディスクドライブ、内蔵光学ドライブ、内蔵キーボード、内蔵ポインティング・デバイス、内蔵LCDスクリーン、交換可能な内蔵バッテリー、内部コンポーネント/スイッチ、組み込みボタン、「被保険製品」とともに出荷されるカード・リーダー・スロットなどの部品または付属品を含む、ベースユニット内に内蔵または搭載された部品のみが対象となります。

光学デバイスへのアクセスが必要となる可能性のあるシステムまたは部品交換において、お客様が光学デバイスをオプトアウトした場合、お客様が光学デバイスへのアクセスLenovoに付与してサポートおよび保守が可能になるまで、「当社」はサービスの提供を拒否する権利を留保します。

#### D. 重大なリスク

「本保険契約」に関連して次のようなリスクが伴うことをご承知ください:

**開示義務:** 開示義務を順守されない場合は、提供される「補償内容」に関連する影響や、請求の支払いに影響がある場合があります。これらの影響は、「本保険約款」の「お客様の開示義務」に概略されています。

**保険契約の適用範囲:** 「本保険契約」の下における「当社の」法的責任は、特定の状況下では除外されており、以下のいずれかが生じた場合、「当社」は一切の請求に責任を負いません:

- 不正行為;
- 非開示;
- 保険料の未払い;
- 「控除免責額」の未払い;

**注記:** 上記のリストは全てを包括するものではなく、例を示すものです。

**登録内容の変更:** 「お客様の」状況に変化があった場合は、住所の変更などを含み、「当社」にお知らせいただくことが重要です。

「当社」はいかなる請求が生じた場合でも、「当社」独自の評価および査定レポートを取得する権利を留保します。

文書 ID : LENO AD AUS 1014/003 Page 7/13

#### 費用

「お客様の」保険「契約」にお支払いいただく保険料は、「保険契約附属明細表」に示されています。保険料の設定には、次のような複数の要因が考慮されます:

- 選択期間;
- 「控除免責金額」;
- 「修理方法」;
- 被保険「製品」の「元購入価格」など

加入日の30日以内に保険料の支払いが全額受領されない場合、すべての補償内容は停止します。

詳細については、「製品の開示説明」の「キャンセル」の項を参照してください。

保険料は加入時に計算の上「お客様」に提示され、詳細は「保険契約附属明細表」に記載されます。また、次のような一回限りの費用を支払うことが求められる場合があります:

- 「保険契約」をキャンセルした場合の「キャンセル料」;
- 「保険契約」譲渡料金;
- 受理された請求に適用される「控除免責金額」;

#### E. クーリングオフ期間

当社は、お客様のニーズはそれぞれ異なることを理解しています。このため、「本保険契約」の一部として、「当社」は「保険契約附属明細表」の受理から14日間のクーリングオフ期間を提供しています。「お客様」が、何らかの理由で「本保険契約」が「お客様の」ニーズに合わない判断された場合は、「本保険契約」をキャンセルすることができ、請求が一件も提出されていない限り、全額の返金を受けられます。

クーリングオフ期間内に「保険契約」をキャンセルして全額の返金を受けるには、以下のいずれかの方法で書面にて当社にお知らせください。

郵送: Virginia Surety Company, Inc.

PO Box 246

Balwyn VIC 3103

電子メール: [vscau@thewarrantygroup.com](mailto:vscau@thewarrantygroup.com)

それ以外の期間に「保険契約」をキャンセルするには、「保険約款」の「キャンセル」の項を参照してください。

#### F. 紛争解決

「当社の」事業領域のいずれかまたはお客様の「保険契約」に関する問題は、その領域の直接の責任者であるスーパーバイザーまたはマネージャーの対応を要請いただくことができます。「お客様の」クレームがスーパーバイザーまたはマネージャーによって解決しない場合は、「当社の社内紛争解決パネル」に付託する場合があります。「当社の社内紛争解決パネル」の連絡先は次のとおりです：

- 電子メールアドレスcustomerfeedback@thewarrantygroup.com; or
- 電話番号1300 654 611

必要な情報が揃っている場合、「当社」は「お客様の」クレームに書面にて対応させていただきます。その結果に満足されない場合で、かつ問題がお客様の個人情報に関する場合は、その問題を「金融オンブズマンサービス (FOS)」に付託することができます。FOSの連絡先は次のとおりです：

- 電話番号1300 780 808 (市内電話料金がかかります)；
- ファックス番号(03) 9613 6399；
- 郵便GPO Box 3, Melbourne VIC 3001；
- 電子メールアドレスinfo@fos.org.au
- Webサイト <http://www.fos.org.au>

文書 ID: LENO AD AUS 1014/003 Page 8 of 13

FOSは、「お客様の」クレームを調査し無償で裁定を下す、独立したサービスを提供しています。

**一般保険実務に関する規約 (GENERAL INSURANCE CODE OF PRACTICE)** Virginia Surety Company, Inc. は、「一般保険実務に関する規約 (規約)」に従います。「本規約」は、保険業界のサービスおよび実務の水準を、お客様の完全な満足度を目指すレベルまで高めることを目的として作成されました。「本規約」は、消費者に提供される保険契約文書および情報の質の向上、従業員や代理店の研修、請求の処理および紛争解決の質の向上を目的としています。「本規約」に関する「当社の」パンフレットを入手したい場合は、「当社」までお問合せください。

**お客様のプライバシー** Virginia Surety Company, Inc. は、オーストラリアの1988年プライバシー法に拘束されています。「当社」が「お客様」に「保険」を提供するためには、「お客様」に関する特定の個人情報を収集する必要があります。「当社」は同保険に関連して、「お客様」と当社のビジネスパートナーおよびサービスプロバイダーから個人情報を収集します。「当社の」ビジネスパートナーおよびサービスプロバイダーからの「お客様の」個人情報の収集は、通常「保険」の販売時点で発生します。「お客様」が「当社」にこの情報を提供されない場合は、「お客様の」申込書は処理されない場合があります。また、同保険に関連する請求もしくはお問合せを処理できない場合があります。「当社」が「お客様の」個人情報を収集する目的は、「保険」を提供すること、「保険」に関するお問い合わせに対応すること、「お客様の」身元を検証するためのセキュィティ・チェックを行うこと、請求を処理すること、および関連する二次的または補助的な目的があります。当社が収集する個人情報は、査定者、アジャスター、および「当社」が収集する目的に関連して仕事をするその他のサービスプロバイダーに開示される場合があります。また、英国、米国、日本およびニュージーランドにおける「当社」の会社を含む保証グループ内の会社に開示される場合があります。「当社のプライバシーポリシー」に基づき、「お客様」は要請すれば「お客様の」個人情報にアクセスし、これを修正する権利を有します。またお客様は、「当社」による「お客様の」個人情報の管理について苦情を申し立てる権利があり、これは「当社のプライバシーポリシー」に詳細が記載されています。「当社のプライバシーポリシー」をご覧になりたい場合、「当社」が有する「お客様の」情報にアクセスしたい場合、あるいは苦情を申し立てる場合は、「当社のプライバシー担当者」にお電話 (1300 654 611) いただくか、<http://virginiasurety.com.au/privacy-policy/>を閲覧ください。「お客様」は「本保険契約」に申し込むことで、「当社」が「お客様の」個人情報を「当社のプライバシーポリシー」に従って管理していることに同意したものとみなされます。

**金融請求権スキーム (FINANCIAL CLAIMS SCHEME)** 「当社」が支払不能になった場合、本ポリシーは、オーストラリア健全性規制庁 (Australian Prudential Regulation Authority, APRA) が行う連邦政府の「金融請求権スキーム」の下で保護される可能性があります。つまり、「お客様」が特定の資格基準を満たす場合、本制度の下で支払いを受けられる可能性があります。詳細については、<http://www.apra.gov.au>をご覧ください。APRAホットライン1300 131 060までお電話ください。

**保険代位** 「本契約」の下で「Lenovo」が損害の補填をした場合、「Lenovo」は「お客様」が第三者から損失分を回収する権利を引き継ぎ、その権利を行使する権利を有します。「Lenovo」は「お客様の」名義で権利を行使する場合があります。その際「お客様」は必要に応じて「当社」に協力する義務があります。

## シンガポール / カンボジア / ボルネイ / ラオス / ミャンマー / フィリピン / ベトナム

### 13. 総則

The following is added to this Section:

- (i) お客様は、Lenovoに個人情報を提供する際には、該当するすべてのデータ保護要件に従い、かかる情報をお客様に提供した第三者も必ず該当するすべてのデータ保護要件に従うようにすることに同意します。特に、お客様は一切の個人情報をLenovoの事前の承認なしにシンガポール地域外に移転しないことに同意し、さらにお客様が個人情報を収集（該当する場合）、処理、使用もしくは開示した個人から、その個人情報に関する情報やどのように使用されたかについての問い合わせがあった場合や、その個人情報の修正が求められた場合には、それに対応する（およびLenovoが対応するにあたり合理的な範囲で協力する）ことに同意します。個人情報保護要件とは、個人情報保護法（2012年法第26条）およびこれに従って実施または制定された法令や指針、ならびに本地域における同様の法令を意味します。個人情報とは、該当するデータ保護要件においてその意味が定められているものとします。つまり「データとは、それが真実であるかどうかにかかわらず、(a) その個人情報によって、または (b) 組織が所有するもしくはアクセスできる可能性のある個人情報およびその他の情報によって特定できる個人に関するもの」です。
- (ii) 本契約の他の項に規定されているLenovoの関連会社に付与された権利を条件に、本契約の当事者でない個人は、契約（第三当事者の権利）の下でその条件を執行する権利を有しません。

## 14. 適用範囲および準拠法

次の内容は本項全体に取って代わります：

本契約は、シンガポールの法律に準拠し、シンガポールの法律によって解釈されるものとします。但し、シンガポールまたはその他一切の管轄区域の法律のうち、抵触法の原則は考慮しないものとします。本契約から生じる、または本契約に関連する一切の請求または紛争は、シンガポールに所在する裁判所の専属管轄に服するものとします。

## ■ 日本

本サービス内の「製品」とは、お客様のご購入したLenovo指定のパーソナルコンピューター、ワークステーションのシステム装置基本構成およびLenovo純正モニター製品（当該モニター製品単体を対象とする本サービスが購入されている場合に限り）、ならびに当該基本構成に装着または接続されているLenovo指定のLenovo純正オプション品をいい、中古品その他のオプション機構、外付機械、バッテリー、ACアダプターその他ソフトウェア等の付属品およびバンドル品は含みません。但し、全世界共通条項の6.2 C項にある「内蔵バッテリー交換サービス」に該当するものについてはこの限りではありません。

## 6.2. サービス説明

この項に以下が追加されます：

### C. 内蔵バッテリー交換サービス

該当交換は、Lenovo指定の診断方法で診断結果がその旨を指示する場合または該当バッテリーが機能せずかつその充電が不可能である場合に限り適用されます。

#### D.11 当日オンサイト修理サービス-Same Business Day Response (“SBD12X6”)

<サービス受付時間> 年中無休 24時間

\* 当日14:00（一部地域を除く）までにLenovoによる障害箇所の特定ができた場合、Lenovoは当日を受付基準日とし本サービスを提供します。

<サービス実施時間> 月曜日～土曜日（但し、Lenovo月次指定休業日を除く）8:00-20:00

#### D.12 当日オンサイト修理サービス-Same Business Day Response (“SBD24X7”)

<サービス受付時間> 年中無休 24時間

<サービス実施時間> 年中無休 24時間

## 6.3. その他のサービス

この項に以下が追加されます：

### C. アクシデント・ダメージ・プロテクション・サービス - Accidental Damage Protection (“ADP”)

お客様がLenovoのオンサイト修理サービス適用対象である場合は、認定プロバイダーがお客様を訪問した際に該当製品を修理または交換いたします。但し、認定プロバイダーがサービスセンターで修理を行う必要があると判断した場合、お客様は認定プロバイダーの送料負担にて、該当製品をサービスセンターに送付し、Lenovoは修理または交換した製品をお客様に返送します。

サービスの範囲の追加：

(iv) 自然災害（落雷、水害、風害、雪害に限る）、火災、盗難、紛失

(v) 海外における製品の不具合（海外引き取り修理サービス）

火災による焼失、盗難、紛失の場合の手続き：

- i. 製品が火災により焼失した場合、お客様は所轄消防署発行の罹災証明書を取得し、これを添付の上、Lenovoに代替機提供依頼書を提出するものとします。
- ii. 製品の盗難または紛失の場合、お客様は所轄警察署発行の被害届（盗難時）または遺失届（紛失時）の受理番号を取得の上、Lenovoに代替機提供依頼書を提出するものとします。

### C.1 海外引き取り修理サービス（本サービスはIdea/Lenovoブランドは対象外とします）

- a. Lenovo指定の引き取り可能海外地域（以下「海外」とします）に存在する製品（以下「海外引き取り修理対象製品」とします）に対し、Lenovoがこれを集配してサービスセンターにて修理を行うものです。但し、Lenovoが一部損（修理可能）と判断した製品のみが本条の対象となり、全損（修理不能）と判断した製品は対象外となります。また、本条に基づく修理は、12ヶ月に1回を限度とします（過去12ヶ月以内に別の原因により修理を受けている海外引き取り修理対象製品については、本条に基づく修理を受けることができません。）
- b. 修理受付海外引き取り修理対象製品の修理が必要な場合、お客様はLenovoに修理依頼をします。この場合、日本国内のレノボ・スマートセンターにお電話いただくか（通話料お客様負担）、あるいはインターネット上のLenovo修理受付窓口にアクセスするものとします。本条に定めるサービス受付時間は、Lenovoサポートサイトでご確認ください。<https://support.lenovo.com/jp/ja/documents/srvc-smtlnv>
- c. 各種審査お客様から製品の修理依頼を受けて、Lenovoは以下の各号の審査を実施します。審査が問題なく完了した場合はLenovoは通関業務を委託している業者（以下「通関業者」とします）へ連絡します。
  - i. 海外引き取り修理対象製品の該当確認
  - ii. 海外引き取り修理サービスの有効期間
  - iii. 海外引き取り修理対象製品の設置場所
  - iv. 障害状況
  - v. お客様連絡先（海外引き取り修理対象製品の引き取り場所および返送先）
- d. 引き取りおよび修理お客様からの連絡を受けて、通関業者指定の運送業者は海外引き取り修理対象製品を引き取り、通関業者により日本国内に輸送された製品に対し、Lenovoはサービスセンターにて修理を行います。但し、この際にLenovoが当該製品を「全損」（修理不能）と判断した場合はそのままお客様へ返送されるものとします。修理完了後、Lenovoはお客様へ海外引き取り修理対象製品を返送します。お客様は本サービスに関する国の定めるすべての法律と規則に従う義務があります（関連法令の順守）。国によっては、また特定のハードウェア、ソフトウェアの組み合わせ構成によっては、他の法律や規則が適応される場合もあります。
- e. 引き取りに関する注意点：通関業者よりお客様に引き取りに必要な書類が届いた後、海外引き取り修理対象製品の引き取りの事前準備として、お客様は以下の各号に従い必要手続きを行うものとします。
  - i. 海外引き取り修理対象製品の梱包（運送業者は梱包作業ができませんので必ずお客様にて行ってください。）
  - ii. 書類への署名（インボイスおよび輸送伝票）
  - iii. 運送業者への引き取り連絡（通関業者指定の運送業者窓口へご連絡ください）

### C.2 お客様費用の発生

- a. 本サービスにおいて、Lenovoが製品を一部損（修理可能）と判断し、その修理費用見積額が15万円（消費税相当額を含まず）を超える場合は、お客様は15万円を超える修理費用および運送諸経費の合計額に消費税相当額を加えた金額をお客様負担費用としてLenovoに支払うものとします。修理費用見積額が15万円以下の場合はLenovoがこれを負担します。
- b. 本サービスにおいて、Lenovoが製品を全損（修理不能）と判断した場合、Lenovoはお客様に代替機を提供することができます。この場合、お客様はLenovoが指定した金額をお客様負担費用としてLenovoに支払うものとします。
- c. お客様は、本a), b)項に定めるお客様負担費用をLenovoが指定する下記のいずれかの方法により支払うものとします。Lenovoが運送諸経費を負担し、代替機をお客様に提供いたします。
  - i. Lenovo指定口座への銀行振込（入金確認後に代替機が提供されます。入金確認後のキャンセルはできませんのでご注意ください。）
  - ii. Lenovo発行の請求書に基づく支払（但し、法人の場合に限ります。支払期限は、請求書の日付から30日以内です。請求書発行後に代替機が提供されます。請求書発行後のキャンセルはできませんのでご注意ください。）
- d. Lenovoは、お客様製品本体（ACアダプター、内蔵オプション機構、外付け機械、バッテリーパック、その他ソフトウェア等の付属品／バンドル品を除く）と同等機能を有するとLenovoが判断する製品本体を代替機として提供します。Lenovoはお客様の製品と同一の機種および製品仕様が代替機として提供されることを保証しません。また、Lenovoは代替機の提供にあたりオペレーションシステム(OS)等の各種設定は行いません。
- e. 前項の規定にかかわらず、製品がWWANモジュール搭載モデルの場合は、WWAN非搭載の代替機が提供される可能性があり、Lenovoは、WWANモジュール搭載の代替機がお客様に提供されることを保証しません。また、WWANモジュール搭載の代替機が提供される場合であっても、WWAN通信サービスを提供する電気通信事業者が変更されている場合があり、Lenovoは、電気通信事業者とお客様の通信サービスに関する契約については関知しません。
- f. 代替機の提供が行われた場合、本契約に基づく本サービスの提供は終了するものとし、お客様は当該代替機を対象に本サービスを受けることはできません。また、代替機に本サービスを追加することはできません。

- g. 本条 d) 項の規定にかかわらず、お客様の製品と代替機の機種が異なるため付属品に互換性がないと Lenovo が判断する場合、代替機提供の際、以下の付属品の全部または一部が同梱されます。
- i. 同梱品 (H/W) ACアダプター、バッテリーパック
  - ii. 同梱品 (S/W) OS、OSライセンス、機器セットアップガイド、ユーザズガイド

## E. プレミア サポート サービス - Premier Support Service ( “Premier Service” )

### 1. 本契約の範囲と基本条項

- a. プレミア サポート サービスの対象製品は Think 製品のパーソナルコンピューター、ワークステーション、タブレットです。Think 製品であってもサーバーは含まれません。
- b. 本サービスを提供するには事前に、お客様情報を所定フォーマットにていただく必要があります。所定フォーマットは弊社営業までお問い合わせください。また本 2 項 b) のサービスをご希望の場合は、お客様のマスターイメージと手順書を予め提供いただき、対応可能かの確認を事前に行う必要があります。

### 2. 修理対応について

- a. 引き取り修理サービス
- b. オンサイト修理サービス
  - i. NBD
  - ii. SBD12X6
  - iii. SBD24X7
- c. ハードディスクの交換修理、次の要件をすべて満たしていただければ、新しいハードディスクにお客様のマスターイメージを入れることが可能です。マスターイメージおよび作業手順書のご提供がない場合は、通常の修理と同じように工場出荷時のイメージを入れることとなります。
  - i. 作業手順書はお客様の方で準備いただく
  - ii. 作業手順を事前にご提示いただき、事前に Lenovo が対応可能かどうか確認できている
  - iii. 修理の際にイメージと作業手順書をそろえてエンジニアにご提供いただける

### 3. テクニカルサポート

- a. 本サービスでは、J 項にあるテクニカルサポートプラスのサービスに加え、本項 c. のテクニカルなサポートも行います。また Premier Service のテクニカルサポートサービスは、電話および電子メールにてテクニカルサポートを提供いたします。電子メールでのお問い合わせの場合、回答は電話での折り返しとなります。
- b. 本サービス提供時間帯は、下記の通りとします：  
月曜日～金曜日 (Lenovo 月次指定休業日を除く) 9:00-18:00
- c. Lenovo は以下の各号に定める技術支援および技術情報の提供を行います：
  - i. マイクロソフト社 (以下「マイクロソフト」とします) の Microsoft オペレーティングシステム (以下「OS」とします) の機能設定および使用方法に関する技術情報の提供
    - i. 対象 OS は、Lenovo がお客様ご使用製品において稼働確認されている OS に限ります
    - ii. このサポートはベストエフォートによる提供となります
  - ii. マイクロソフトがオフィシャルサイトにてサポートしている Office の機能設定および使用方法に関する日本語による技術情報の提供
    - i. このサポートはベストエフォートによる提供となります
  - iii. セキュリティソフトに関する使用方法に関する技術情報の提供
    - i. 株式会社シマンテック、マカフィー株式会社、トレンドマイクロ株式会社の各社オフィシャルサイトでサポートしているセキュリティソフト製品が対象となります
    - ii. このサポートはベストエフォートによる提供となります
  - iv. ブラウザに関する使用方法に関する技術情報の提供
    - i. 対象ブラウザは、マイクロソフト社が提供している Internet Explorer と Google 社が提供している Google Chrome に限ります
    - ii. サポート対象のバージョンはご使用の OS により異なります。また、対象製品にプリロードされているブラウザのバージョンと、ブラウザ提供のマイクロソフト社または Google 社がサポート対象にしているブラウザのバージョンがサポートの対象となります
    - iii. このサポートはベストエフォートによる提供となります
- d. 「ベストエフォート」とは、エージェントがお問い合わせいただいた案件に対し、各ソフトウェアの提供会社が自社オフィシャルサイト上で提供しているコンテンツやトラブルシュートなどをソースに、対応可能な範囲内で解決方法をご案内するものであり、問題解決することを保証するものではありません。その際、問題や問い合わせ内容によっては問題解決まで至らないこともあり、この場合には各ソフトウェアの提供会社のサポート窓口へお客様よりお問い合わせいただく場合もございます。

### 4. レポートについて

Lenovo は 3 か月に一度お客様がご使用されている Lenovo 機器 (周辺機器は除く) の修理および障害発生に関するレポートをお客様に提供いたします。このレポートの提供は、本サービスを 500 台以上ご購入いただいております。かつご希望いただいたお客様を対象にご提供いたします。また本サービスを 1,000 台以上ご購入いただき、かつレポートをご希望されたお客様には、レポートを毎月提出させていただきます。  
このレポートは Lenovo 指定のフォーマットでのご提出となります。

## 5. 定例会の参加について

本サービスでは、テクニカルアカウントマネージャー(TAM)が貴社と定例会を開催し、第4条のレポートに基づくご提案およびレポート内容のご説明などを行う機会を提供しています。この定例会は本サービスを500台以上ご購入いただき、かつご希望いただいたお客様を対象に開催いたします。また、この定例会に参加する場所は国内の1か所に固定いただき、参加の頻度は3か月に一度となります。

### H. 年間保守サービスパック

- a. 本サービス（以下本条において「年間サービス」とします）の提供開始日は、①Lenovo 保証規定に記載される製品の保証期間満了日の翌日、または②Lenovo Services（本条においてアクシデント・ダメージ・プロテクション・サービスおよび海外引き取り修理サービスを含みます）の有効期間満了日の翌日、のうちいずれか遅い期日となります。当該保証期間満了後に年間サービスが購入される場合でも同様となりますが、この場合、年間サービスの実質提供期間は1年より短くなりますのでご注意ください。年間サービス提供を受けるためには、パッケージ同梱の登録票に必要事項を記入のうえ、Lenovo に送付する必要があります。Lenovo はかかる登録票をもって年間サービス登録を完了します。
- b. 前項に定める年間サービスの提供開始日と、製品に含まれるパーソナルコンピューター、ワークステーションのシステム装置またはモニターにつき Lenovo が定める保守活動終了(End of Service)日との間に1年以上の期間がない場合、年間サービスを購入できませんのでご注意ください。同様に製品の保証期間満了日から1年以上を経過している場合も、年間サービスを購入できませんのでご注意ください。
- c. 対象となる製品につき既に Lenovo Services が購入されており更に年間サービスを購入されたい場合、メーカー保証と同一もしくは同一以上の年間サービスを購入することが可能となります。ただしADPあるいは内蔵バッテリーサービスを新たに付加して購入いただくことはできません。
- d. サービス実施により交換された製品またはその部品は、Lenovo の所有となります。お客様は交換された製品または部品が Lenovo 純正部品でかつ変更が加えられていないこと、および当該交換を妨げる担保等の法的な制約がないことを保証します。
- e. サービス実施において、製品を修理するか、交換するかの判断は、Lenovo が行います。
- f. お客様は、サービスを受ける前に、プログラム、データおよび取り外し可能な媒体並びにすべての Lenovo 製品以外の部品、付加物または 変更物を製品から取り外すものとします。これらが残存している場合、お客様がこれらに対する権利を放棄したものとみなします。Lenovo は、お客様からお預かりする製品に含まれているお客様のデータ（機密情報および個人情報を含む）に対しいかなる責任も有しません。お客様には、お客様のデータを保護するための適切な防御処置を、サービスを受ける前に実施していただきます。
- g. 年間サービスを購入される場合、アクシデント・ダメージ・プロテクション、アクシデント・ダメージ・プロテクション・プラス、ハードディスク返却不要も一緒になったサービスであれば、それぞれのサービス項目も必ずご確認ください。

#### 支払い条件:

本サービスを Lenovo より購入された場合には、お客様は Lenovo 所定の条件で保守料金を支払うものとします。また、Lenovo のビジネス・パートナーより購入された場合には、ビジネス・パートナー所定の条件で支払うものとします。

### I. アクシデント・ダメージ・プロテクション・サービス・プラス - Accidental Damage Protection Plus (“ADP Plus”)

本サービスにおいて、Lenovo が製品を一部損（修理可能）と判断した場合の修理費用および運送諸経費の合計に消費税を加えた金額は Lenovo が負担するものとします。

### J. テクニカルサポートプラス

- a. 本サービスでは、Lenovo 保証規定に基づくサービスに加え、電話を通じてエンジニアが以下のサポートサービスをお客様に提供します。お客様がエンジニアに連絡するときは、エンジニアの指示に従って問題を判別するための手順を実行していただきます。エンジニアは電話で問題の診断と解決を試み、場合によってはお客様にソフトウェア・アップデートのダウンロードとインストールを指示します。
- b. 本サービスは、電話、電子メールなどによるリモート対応にて提供され、オンサイト対応は行いません。また、お客様の製品を Lenovo がお預かりすることはありません。
- c. 本サービス提供時間帯は、下記の通りとします：  
月曜日～日曜日 9:00-18:00（但し、Lenovo 月次指定休業日を除く）
- d. Lenovo は以下の各号に定める技術支援および技術情報の提供を行います：
  - 1) 製品の機能設定に関する技術情報の提供
    - i. Lenovo の工場出荷時初期導入されている Lenovo 製ソフトウェアの導入・設定・更新・再導入の技術支援
    - ii. 工場出荷時初期導入されている他社製ソフトウェアの導入・設定の技術支援
    - iii. 工場出荷時 CD/DVD メディア等が同梱されているソフトウェアの導入・設定の術支援但し、試供品およびカスタマイズされたイメージについては本サービスの対象となりません。
    - iv. Lenovo のウェブサイトに掲載している技術情報に関する技術支援
  - 2) 製品機能の使用法に関する技術支援
    - i. ThinkVantage テクノロジーの使用法に関する技術支援
    - ii. Rescue&Recovery の使用法に関する技術支援

- iii. 指紋認証の使用法・動作・設定に関する技術支援
- iv. 工場出荷時状態へリカバリーする際の技術支援
- 3) BIOS/Driverに関する技術支援
  - i. BIOS/Driverの導入・設定に関する技術情報の提供
  - ii. BIOS/DriverのFAQ情報の提供
  - iii. BIOS/Driverのウェブサイト情報の提供
- 4) プリインストール OS に関連する技術情報の提供
  - i. 稼動確認 OS として製品情報に明記されているプリインストール OS の入換に関する技術支援
  - ii. プリインストール OS の設定変更に関する技術支援
  - iii. プリインストール OS 関連の FAQ、ウェブサイト情報、既知情報の提供
- 5) 障害・故障等トラブル発生時の技術支援の提供
  - i. 他社製ソフトウェア関連の Lenovo 既知情報の提供
  - ii. ネットワーク関連障害の Lenovo 既知情報の提供
  - iii. トラブル回避のための設定・変更などの技術情報の提供
- 6) 障害診断・障害解析の技術支援
  - i. 障害切り分けに必要な技術情報の提供
  - ii. 障害診断の技術支援・技術情報の提供
- 7) Lenovo が検証・解析の必要があると判断した製品のトラブル検証・解析
  - i. 複数の製品で発生している同一障害の検証
  - ii. Memory Dump の一次解析
  - iii. プリインストールされているソフトウェアやアプリケーション関連の製品トラブルの解析
- 8) Lenovo が受付した修理対応分の修理内容の報告書作成  
本サービスには、以下に該当する製品等は含まれません：
  - i. Lenovo 純正モニター製品単体を対象として本サービスが購入されている場合の、当該モニター製品に対するサービス
  - ii. ThinkServer、IdeaPad、IdeaPad Tablet、IdeaCentre、LenovoG シリーズ製品
  - iii. 試供品および工場出荷時初期導入や同梱されている・いないに関わらず、お客様専用カスタマイズイメージに対する技術支援

#### L. モニター機器交換サービス - Customer On-Site Exchange Service (“COE”) (モニターのみ)

「機械」設置場所でのお客様による交換サービスとなります。Lenovo は、お客様からの依頼に基づき、良好な稼動状態の「機械」を修理センターからお客様に送付します。その際、お客様は該当「機械」を予め取り外しておき、新しく送付された「機械」と交換し Lenovo 指定の運送業者に引き渡すものとします。新しく送付された「機械」はお客様ご自身により取り付けるものとします。運送諸経費は Lenovo が負担します。サービス提供時間は、修理センター所定の営業時間内とします。

#### M. プレミア サポート ソロ - Premier Support Solo

##### 1. 本契約の範囲と基本条項

- a. 本サービスの対象製品は、Think 製品のパーソナルコンピューター、ワークステーション、タブレットです。Think 製品であってもサーバーは含まれません。
- b. 本サービスを提供するには事前に、お客様情報を所定フォーマットにていただく必要があります。

##### 2. 国内のプレミアコールセンターによるサポート:

- a. リモートによるトラブルシューティングおよび診断支援
- b. お客様の修理インシデントを追跡する。調査の進捗情報の共有および終了までの管理；
  - i. お客様の問題が保証インシデントであるかどうかの判別、およびその保証インシデントが解決できるかどうかの判別を Lenovo の裁量で行う
- c. テクニカルサポートプラスの提供 (J 項参照)

##### 3. 修理対応について

- a. 引き取り修理サービス
- b. オンサイト修理サービス
  - i. NBD
  - ii. SBD12X6
  - iii. SBD24X7

#### 13. 総則

この項に以下が追加されます:

- U. お客様が購入された本サービスの有効期間および対象となる製品等は、保守登録後、Lenovo よりお客様に通知されます。また、以下の URL にて確認することもできます。

<http://support.lenovo.com/jp/ja/warrantylookup>

- V. 製品に何らかの障害が発生している場合、または既に修理依頼もしくは修理の提供を受けている場合、本サービスの購入はできないものとします。これに反して購入完了している場合、当該購入は無効とします。なお、本サービス購入前の製品修理に対する本サービスの遡及適用はできません。
- W. 本契約の内容は予告なく変更になる場合があります。