

Logitech Direct Extended Repair Service(製品延長保証) サービス規程

第1条 (目的)

ロジテック INA ソリューションズ株式会社(以下「弊社」といいます)はお客様が対象製品を正常かつ円滑に使用できるよう Logitech Direct Extended Repair Service(製品延長保証)登録書(以下「登録書」といいます)の登録内容に従い対象製品の製品延長保証(以下「本保証サービス」といいます)を実施します。

登録内容には、電子ファイルである登録書及びその付随文書を含む全ての条項、条件を含みます。

第2条 (サービス方式)

ご登録いただいた対象製品に万一故障、障害が発生した場合、お客様が弊社へ対象製品を送付し弊社にて対象製品の故障部品(以下、「故障部品」といいます)と対象製品の交換部品(以下、「交換部品」といいます)とを交換して修理をおこなうか、対象製品と同一製品(製品本体のみをさし、付属品は含みません。以下、「同品」といいます)と交換を行いお客様にご返却するサービスの提供をいたします。なお、本保証サービスは、対象製品が弊社に到着後、6営業日以内の対応を目安としますが故障内容により異なることがあります。

対象製品送付時には登録書の写し(コピー)の同封をお願いいたします。

第3条 (サービス範囲)

1 お客様が対象製品に同梱しているセットアップガイド(以下、「セットアップガイド」といいます)、Web版を含むユーザーズマニュアル、対象製品の仕様による個別マニュアル類(以下、「マニュアル」といいます)、保証書等に定める内容に即した使用状態(以下、「適正使用状態」)で対象製品に故障が生じ、かつお客様より要請があった場合、お客様が登録された本保証サービスを提供します。

(1)対象製品が工事設置済み(サーバーラックへの搭載を含みます)の場合、取り外しや取り付けはお客様にて実施するものとします。

(2)交換部品の価額はお客様が対象製品の購入時に支払った金額を上限とし、交換部品は再生部品である場合があるものとします。

(再生部品は、故障部品と機能的に同等の品質を有するものとし、環境負荷低減及びコスト削減のため、新品部に比べて外観に多少の傷や汚れがあるものを含みます。)

(3)故障部品の交換ができない製品(HDD・光学ドライブの一部、SSD、メモリーカード、USBメモリー等)については、弊社にて対象製品の故障または障害を確認後、同品またはお客様が対象製品の購入時に支払った金額を上限とした価額の同等性能を有する代替機(以下、代替機といいます)と交換するものとします。

(4)本保証サービスの適用対象は、対象製品のハードウェアのみとし、付属品、ソフトウェア、並びにオプション品は本保証サービスの対象外とします。

2 下記事項については、本保証サービスの範囲に含めないものとし登録期間中であっても有償修理、または弊社サポートセンターへのご案内になります。

(1)対象製品の自然消耗、摩滅、経年変化による劣化、変質、腐敗、さび、ムラ、変色などによる故障または損害の場合

(2)使用上支障のない外観上のキズ、症状が再現しない不具合

(3)適正使用状態に反したことにより対象製品に生じた故障または損害の場合

(4)ソフトウェアに起因する場合

- (5)悪意あるソフトウェアによる障害の場合
- (6)対象製品以外の機器の故障もしくは損害の場合、または対象製品以外の機器に起因する故障もしくは損害の場合
- (7)対象製品の仕様またはソフトウェアの仕様に起因する修理不可能な故障または損害の場合
- (8)弊社及び弊社が指定するサービス機関以外による修理、調整、改造、セットアップガイドやマニュアルの記載に反した調整、改造、または弊社が販売するオプション品以外で修理された場合
- (9)お客様のデータのバックアップ、セットアップ、設定または復旧作業
- (10)盗難、紛失、置き忘れ、詐欺、横領などによる故障または損害の場合
- (11)地震、落雷、風水害、津波、噴火、暴風、地滑り、落盤、豪雨、豪雪など自然災害、火災、公害、異常電圧などの外的要因による故障または損害の場合
- (12)戦争、外国による武力行使、暴動、テロ行為などによる故障または損害の場合
- (13)核燃料物質または核燃料物質によって汚染された物の放射能、爆発性その他の有害物質による事故に起因する故障または損害の場合
- (14)日本国外で発生した故障または損害の場合
- (15)車両、船舶、航空機などの運輸設備に搭載して使用される際に生じる振動、衝撃、荷重、異常電圧、環境、変化など使用された際に生じた故障や損害の場合
ただし、弊社が販売する対象製品の搭載用オプション品、またはお客様との協議に基づき弊社が承認した搭載機構を施した場合で、それらが適正使用状態で使用されている場合はこの限りではないものとする。
- (16)お客様の故意または重過失による故障または損害の場合
- (17)お客様にて交換または増設された弊社の販売製品および対象製品のオプション品以外のデバイスに起因する故障または障害の場合
- (18)お客様にて行われた対象製品に対する改造、交換、増設等の作業に起因する故障または損害の場合
- (19)故障発生前の予防交換
- (20)お客様への納品後の輸送中に発生した損傷や故障
- (21)お客様の使用環境や維持、管理方法に起因して生じた故障または損害の場合
(例として、埃、錆、腐食、カビ、昆虫あるいは動物による損傷、機械油等液体の浸潤、等)
- (22)設置場所が登録書記載の内容と異なる場合
- (23)対象製品、代替機の移設、撤去に関する作業及び立会い
- (24)お客様の要求による対象製品、代替機の改造・清掃・点検
- (25)お客様の要求による対象製品、代替機のデータの復旧、データ移行ならびに補償
- (26)対象製品に記録されたデータ、オペレーティングシステム、及びソフトウェア(ファームウェア含む)の補償
- (27)その他、弊社が本保証サービス対象と認めることが困難であると判断した場合

第4条 (本保証サービス依頼時の注意事項)

- 1 故障、障害状況の原因切り分け作業はお客様にてお願いいたします。
故障、障害の確認についてはマニュアルに記載されているテクニカルサポートセンター、製品の問い合わせ先へご連絡いただくか、弊社 Web サイト 6409.jp のご確認をお願いします。
- 2 故障内容によっては、ファームウェアのバージョンアップをお願いする場合があります。
その際の作業はお客様にてお願いいたします。
- 3 弊社にて設定情報の回復は行いません。お客様にて設定情報を事前に控えていただき、修理が完了した対象製品、または同品、代替機への設定をお願いいたします。

- 4 修理期間中の代替品の貸出は行いません。
- 5 お客様が対象製品に取り付けられたシール、ラベル、塗装、刻印、及び付属品等は元の状態に戻せないことがあります。
- 6 お客様から弊社への荷造り送料はお客様負担とし、弊社からお客様への荷造り送料は弊社負担といたします。

第5条(データの保証)

- 1 弊社は対象製品の記憶装置(HDD SSD メモリーカード USB メモリー等 以下、総称として記憶装置といいます)に記録されたプログラム・データ等、及び光学ドライブ(DVDドライブ、ブルーレイドライブ等 以下、総称として光学ドライブといいます)の記憶メディア(CD・DVD・ブルーレイ等の光ディスク 以下、総称として記憶メディアといいます)に記録されたプログラム・データ等(以下 プログラム・データといいます)の保証は一切しないものとし、修理の際に記憶装置に保存されているプログラム・データは消去・変更される場合があります。
- 2 プログラム・データのバックアップ(他製品、記憶装置、記憶メディアへのコピーを意味します)は、お客様の責任において行うものとします。
- 3 弊社はプログラム・データの復元について一切応じません。
またプログラム・データに起因する派生的、付随的、間接的及び精神的損害、逸失利益(データ採取に要した諸費用、プログラム・データによって得られたであろう利益の損失など)ならびにプログラム・データの補償等について弊社は一切責任を負わないものとします。
- 4 故障部品及び故障製品は、弊社にて自由に処分等できることとします。
記憶装置に記録されていたプログラム・データはデータ消去処理(プログラム・データの復元が不可能な状態にする処理)、磁気破壊処理、または物理破壊処理(穴開け、破砕)を行います。
プログラム・データ等が対象製品に保存されている場合は、修理が実施される前にお客様の責任において全消去、あるいはプログラム・データの放棄に同意していただくものとします。
同意いただけない場合には修理を行うことが出来ず、本保証サービスを提供できないことから、ご返却する場合があります。
- 5 プログラム・データに個人データ(マイナンバー、保険証番号等を含む。以下 個人データといいます)が記録されていることが確認された場合には、修理せず一旦ご返却します。
お客様の責任において個人データの消去を行い、改めて修理依頼を行うことといたします。
お客様は自らの責任において、弊社による当該個人データの取得を防止するための措置を講じるものとし、また、弊社は当該個人データを取り扱わないものとします。

第6条(同意事項)

- 1 装置の故障等によって生じた直接または間接の損害、ならびに本保証サービスの履行過程において生じたデータの損失等について、弊社は一切責任を負わないものとし、お客様はこれに同意するものとします。
また、代替機は工場出荷時の状態のものとなります。
- 2 本保証サービス申込み後 30 日以内に電子契約に関する【保守サービス申込書】をご返送いただけない場合、本保証サービスを履行できない場合があるものとし、お客様はこれに同意するものとします。
- 3 本保証サービス登録後に解約があった場合、いかなる理由であってもサービス料金の返金は行わないものとし、お客様はこれに同意するものとします。
- 4 本保証サービス登録を中断した場合、再登録を行うことはできないものとし、お客様はこれに同意するものとします。

第7条（責任の限定）

本保証サービスの履行過程において、弊社の責に帰すべき事由により対象製品に損害が発生した場合は、対象製品の修理をもって対応するものとします。なお、弊社の損害賠償責任は、弊社に故意又は重大な過失がある場合を除き、お客様の購入した登録製品と本保証サービスの合計金額を上限とします。

第8条（交換部品等の所有権ならびに原因解析）

本保証サービスにより回収された不具合部品や不具合製品等の所有権は、弊社に帰属するものとし、いかなる理由があっても、返却は行わないものとします。

また、故障原因の解析ならびにお客様への報告は行いません。

第9条（カスタマーハラスメント）

修理に関するお問い合わせにおいて、社会通念上妥当性を著しく欠く要望（以下、各項に定める場合を含むが、これらに限定されない）があり、それを実現するために不当行為があったと弊社が判断した場合、お客様との本保証サービスを解除し、修理サービスの提供を中止させていただく場合があります。

また、悪質と判断した場合には、弊社の顧問弁護士や警察に連絡し、法的な措置を取らせていただくことがあります。

1 社会通念上妥当性を著しく欠く要望

執拗な電話やメールでの連絡、弊社に来訪して従業員に危害を加える行為、SNS 等で虚偽の情報拡散や従業員の氏名公開などをほのめかす脅迫行為や拡散する行為

2 過度なサービス提供の要求

保証の範囲を超えた金銭、商品交換、無償修理の要求など、過度なサービス提供の要求

3 不合理な謝罪要求や処罰要求

合理的な理由のない弊社への謝罪要求や弊社関係者への処罰の要求

4 精神的な責め行為

威迫、脅迫、威嚇、暴言、大声等で従業員を精神的に責め続ける行為

5 侮辱・人格否定

差別発言、誹謗中傷

6 プライバシー侵害

個人情報の不正取得、公開、利用

7 性的発言

性的嫌がらせ、セクハラ

8 つきまとい行為

弊社従業員へのつきまとい行為

9 過度なクレームの繰り返し

同一の要望やクレームを過剰に繰り返すことによる長時間の拘束行為

10 非現実的な要求

サービス提供の運用ルールや制度上対応できないことへの過剰要求

第 10 条（故障品発送先）

〒396-0111

長野県伊那市美すず 8268 番地 1000

ロジテックINAソリューションズ株式会社 3 番窓口

エレコムグループ修理センター

TEL:0265-74-1423

FAX:0265-74-1403

受付時間 : 月曜日～金曜日 9:00～12:00 13:00～17:00

但し、祝祭日、年末年始 夏期休暇 は除く

第 11 条（個人情報の取り扱い）

ご提供いただいた個人情報は、製品の修理やお問合せなどのアフターサポート及び、お客様サービス品質向上等の目的にのみ使用いたします。

また、これらの使用目的の達成に必要な範囲内で弊社の親会社及び関連会社に個人情報を共有する場合がありますので予めご了承ください。

お客様からいただきました個人情報は、大切にお取り扱いさせていただきます。

詳しくは弊社ホームページに公開しているプライバシーポリシーをご参照いただきますようお願い申し上げます。