

製品保証規約

第1条 (目的)

株式会社ファナティック（以下、「弊社」といいます）はお客様に対し、お買い求めいただいた製品に対して、以下の内容に基づき製品保証サービス（以下、「本サービス」といいます）をご提供させていただきますので、予め本規約にご同意をいただいた上で、本サービスをご利用くださいますようお願いいたします。

2. 製品保証規約（以下、「本規約」といいます）は製品には同梱されておりません。本規約は弊社ホームページにてご確認頂けるものとし、予告なく変更される場合があります。また常に弊社ホームページに掲載される最新の本規約が適用されるものとします。

第2条 (保証の適用条件)

弊社が本サービスの提供にあたって以下各号を全て満たしていることを条件とさせていただきます。

- (1) 日本国内で利用されている弊社から出荷された製品のうち、弊社が本サービスの対象とする製品本体および当該製品の同梱付属品（以下「弊社製品」といいます）であること（弊社製品はシステム製品をいい、単体で販売したコンピューター構成部品および周辺機器は含まれません）
 - (2) 弊社または弊社が許可した販売業者もしくは再販業者（以下「販売業者等」といいます）から、最初に弊社製品を購入したお客様（最初の所有者）であること
 - (3) 本規約や弊社の別途定める修理規約、製品に添付のマニュアルや警告用紙、ご使用上の注意等、書面に記載している、もしくは弊社ホームページにて公示している使用環境・条件に従い、適切に使用されている事、且つ保証期間内に故障したものであること
 - (4) 故障製品として申告された製品が、弊社検証の結果、故障と判断された場合
2. 弊社製品の内、標準規格外製品につきましては、本規約の保証内容を制限する場合があります。その場合は、標準規格外製品であることおよび保証範囲について、事前にお知らせをするとともに、見積書および購入時のレター等に明記してご案内をさせていただきます。
 3. お客様が、販売業者等の提供する独自の保証、保険、その他サービス（以下「販売業者等独自サービス」といいます）に加入されている場合、弊社製品に対する販売業者等独自サービスの適用の可否については、弊社への本サービスのお申込みの前に、お客様において販売業者等にご確認ください。販売業者等独自サービスの提供条件および当該販売業者等独自サービスに基づく修理等のサービス内容は、お客様と販売業者等との取り決めによりますので、弊社がその条件・内容等につき責任を負うものではありません。

第3条 (製品保証期間)

標準的な保証期間は1年間ですが、前条第2項に該当する製品等については、ご契約内容により異なる場合があります。修理対応期間の詳細は、ご契約時の個別契約書または見積書または保守契約書をご確認ください。不明な場合は弊社までお問い合わせください。

2. 修理対応期間の開始日は、弊社出荷日とします。
3. 弊社は保証書の発行を行っておりません。全製品をデータベースで管理しております。
4. 製品保証は弊社製品を対象とします。オプションの「延長保証サービス」に加入された場合であっても、消耗品は保証対象外となる場合があります。

第4条 (製品保証内容)

弊社製品について、本規約や弊社の別途定める修理規約、製品に添付するマニュアルや警告用紙、ご使用上の注意等、書面に記載もしくは弊社ホームページにて公示している使用環境・条件に従い、適切に使用された場合に、保証期間内において無償修理または弊社の判断により同等品へ交換いたします。保証期間を経過した製品は、修理対応期間が終了するまでの間、有償修理になります。有償修理の詳細は、別途修理規約に定めます。

2. 保証の対象となるのは弊社製品のみで、ソフトウェア、付属品、消耗品または本製品もしくは接続製品内に保存されたデータおよびプログラムコード等は保証の対象とはなりません。
3. 弊社が販売した弊社以外の製品（単体で販売したコンピューター構成部品および周辺機器）は、第5条を適用します。
4. EOL（生産終了）製品の修理に関して、上記無償修理期間中であっても、部品調達の都合等により修理不可になる可能性があります。その場合には、機能同等品による良品交換対応となる可能性があります。
5. 製品購入時に、お客様が手配された製品の設置、設定およびアプリケーションのインストールなどの費用は対象外とし、弊社では製品の設置、設定およびアプリケーションのインストールなどに必要な費用は負担しません。
6. 弊社の修理・交換対応により当初の保証期間が延長するものではありません。

第5条 (パーツ・周辺機器について)

単体で販売したコンピューター構成部品および周辺機器は、それら製品のメーカーまたは販売代理店（以下、オリジナルベンダーといいます）からの出荷時状態で納入いたします。弊社では機能検査は行いません。出荷前機能検査は、有償オプションとなります。

2. 単体で販売したコンピューター構成部品および周辺機器については、本規約第2条第1項1号を満たさないことから本サービスは適用されません。メーカーもしくは、各製品のオリジナルベンダーの保証規定によって、直接サポートをお受けください。
3. 前項の保証については、製品の種類、オリジナルベンダーによってサポートの内容が異なります。各オリジナルベンダーの保証規定をご確認ください。

第6条（製品保証オプション）

弊社製品について標準保証とは別に、次の各号のオプション保証サービスをご提供しています。ご希望のお客様は、担当営業までお問い合わせください。別途ご提案させていただきます。

- (1) オンサイト保守サービス
 - (2) 延長保証サービス
2. 前項の各サービスに対応する個別契約、サービス規約の内容と製品保証規約、取引基本契約が矛盾・抵触する場合は、個別契約、サービス規約、製品保証規約、取引基本契約の順に優先します。
 3. 弊社製品のうち標準規格外製品については、当該オプション保証サービスをご提供できない場合がございます。その場合には、標準規格外製品であることおよび保証範囲について、事前にお知らせをするとともに、見積書および購入時のレター等に明記してご案内をいたします。

第7条（変更・拡張について）

弊社製品にお客様が施された変更・拡張後に発生した不具合については、弊社の保証およびサポートの対象外となりますのでご注意ください。お客様で変更・拡張のご計画がある場合、弊社からのご提案段階までに必ずご相談ください。

2. 変更・拡張を施す前に、弊社出荷時状態（出荷時仕様）で受入検査をお願いします。お客様による変更・拡張を施された時点で、弊社納入製品はお客様の受入検査に合格したものとします。

第8条（保証対象外）

以下の場合、製品保証の対象となりません。

- (1) 製品の製造番号（シリアル番号）のご提示が無い、または、ご提示いただけない場合
- (2) 弊社で製品本体の製造番号が確認できない場合
- (3) 特定のOS（基本ソフトウェア）や特定のアプリケーションプログラムにおける不具合
- (4) お客様所有の内部機器や外部機器との間に生じる動作不具合（一般的に機器との相性と呼ばれるもの）
- (5) 製品同梱品、または指定推奨品以外のパーツを使用した場合の動作不具合
- (6) 指定環境、推奨環境以外でのご使用により発生する不具合、もしくは製品のご使用環境が適切でないと弊社が判断した場合
- (7) お客様による使用上の誤り
- (8) 弊社以外で改造、修理、部品交換をされた場合
- (9) 製品および製品を構成する部品に損傷や破損（物理的破損や静電気による損傷等）が認められる場合
- (10) 外部要因に起因する故障および損傷の場合（停電時による電気の切断や災害等）
- (11) 正常なご使用状態のもとで生じた自然消耗、磨耗、劣化、および、製品仕様上の利用上限、消耗上限を超過している場合（フラッシュメモリ等）
- (12) 接続している機器および消耗品に起因する故障および損傷
- (13) お客様が行ったBIOSやファームウェア更新の失敗、ケーブル接続等の誤りによる故障
- (14) 作業の繰り返しに伴う外装のキズや経年劣化
- (15) サポートOS以外でのご使用された場合
- (16) お買い上げ後の輸送、移動時の落下、衝撃等、お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障損傷の場合
- (17) 火災、地震、落雷、損害、噴火、津波および風水害、その他天災地変、公害や化学薬品、異常電圧、害虫または小動物の混入、水分の混入、結露等のなどの外部要因に起因する故障および損傷の場合。また、戦争（宣戦の有無を問いません）、争乱、暴動、騒擾、労働争議等に起因する故障および損傷の場合
- (18) 日本国外でのご使用の場合
- (19) マイナンバーが含まれる製品
- (20) その他、不可抗力による弊社の責に帰すことのできない事由により生じた故障、損傷

第9条（物理破損）

弊社製品の外観に物理的な損傷や破損が認められる場合は、保証対象外となります。修理可能な場合もありますが、製品出荷後の期間に関係なく、有償修理となります。

2. 弊社製品本体に物理的な損傷や破損が無いことを製品納入後1週間以内にご確認ください。製品納入後1週間を経過

した後に、物理破損のご連絡をいただきましても、対応いたしかねますので予めご了承ください。製品納入後1週間以内にご連絡が無い場合、納入製品に物理的な損傷や破損が無かったものとします。

3. 弊社製品納入時に製品の外観に物理的な損傷や破損が認められる場合、速やかに（遅くとも一週間以内に）ご連絡をお願いします。また、梱包資材に「破れ」や「凹み」がある場合、輸送事故の可能性があります。当該製品の梱包資材の保管をお願いします。

第10条（製品保証申請について）

本規約に従い保証を申請する場合は、大変お手数ですが、以下の手順に従って弊社宛に連絡を行ってください。

- (1) 弊社製品に不具合の疑いが発見された場合は、製品本体に記載されている製造番号、購入された時期、製品モデル名をご確認ください。これら製品情報と併せて、不具合の内容や製品の状態をできるだけ詳しく、弊社サポート窓口にご連絡ください。この際、不具合内容の切り分けのために、お客様に動作確認のご協力をお願いすることがあります。
 - (2) 弊社製品の不具合が疑われると判断した場合、本規約に基づき製品保証対応を行います。弊社所定の「修理依頼書」に必要事項を記入の上、弊社サポート窓口へお送りください。
 - (3) 初期不良期間以降、製品保証期間内に生じた不具合につきましては、標準保証の場合、弊社製品本体を弊社へご返送いただき弊社で修理対応いたします（ SEND BACK 保証）。修理に要するお時間は、故障箇所・修理内容・不具合の内容によって異なります。
 - (4) 製品保証期間内に発生した不具合製品は、弊社指定の方法にてご返送ください。
2. 弊社製品の性能に関わる問題は、弊社が工場出荷時に用いる品質検査基準をクリアしており、製品本体（単体）の性能評価ツールにおいて、当該製品の仕様構成として妥当な結果と判断できる場合、製品保証対応は行いません。

第11条（製品品質または性能について）

お客様がご用意されたハードウェアまたはソフトウェアとの組み合わせにおいて、弊社製品の品質または性能がご期待に副わない場合、お客様のご依頼に基づき当該製品をお預かりして調査いたします。

2. 但し、第10条第2項に該当すると弊社が判断した場合は調査費用を別途承ります。現地訪問にて調査を行う場合は出張交通費を追加で承ります。

第12条（保証期間満了後の修理について）

保証期間満了後に生じた不具合については、有償にて修理依頼を承ります。なお、修理および調査を依頼された時（弊社宛に修理品および調査品を発送された場合）は不具合の再現・非再現に関わらず修理調査費用が発生致します。修理を継続される場合は、調査費用を差し引いた費用で修理業務を承ります。

2. 弊社が有償修理見積書を発行してから1か月以内にご連絡いただかなかった場合、修理キャンセル扱い（修理調査費用と送料のご請求）とさせていただきます。
3. ご購入からの期間により有償修理をお請けできない場合がございます。

第13条（修理業務委託）

弊社は、弊社の判断と責任のもとで、協力会社に修理業務（これに付随関連する業務を含みます）の全部または一部を委託する場合があります。

第14条（代替機器の提供について）

お客様より修理依頼製品または調査依頼製品をお預かりしている間の代替機器や貸出機などの提供は本サービスには含まれず、弊社はお客様に対して、これらの機器の提供の義務を負いません。

第15条（修理部品の取扱い）

本サービスを長期かつ安定して提供し、また、環境保護等を推進するため、弊社の判断により修理の際に再生部品または代替部品を使用することがあります。

2. 無償修理または有償保守契約に基づく保守サービスにより、部品交換を行った故障部品は、その所有権は弊社に移転するものとします。当該故障部品は、弊社の所有物として、弊社の判断により、再生、利用または廃棄等をおこないますので、予めご了承ください。また、産業廃棄物処理業者へ引き渡した後に、産業廃棄物処理業者の責任により記憶装置に記録されたプログラム・データが流出しても、弊社は一切の責任を負いません。
3. 有償修理の場合、部品交換の際に取り外した故障部品は、お客様へ返却いたします。

第16条（修理依頼または調査依頼製品の保管）

お客様からお預かりした修理依頼または調査依頼製品の修理または調査が完了次第、お客様へその旨のお知らせをいたします。お知らせ日から起算して1か月を超過した場合、お知らせ日の1か月後応当日から弊社発送日までの期間（以下「保管期間」とします）について当該製品の保管費用が発生するものとします。なお、保管期間は3か月を限度とし、保管期間3か月を経過した時点で当該製品をお客様が引き取らない場合、弊社は、当該製品を弊社所定の方

法にて処分できるものとします。その際、記憶媒体に記録されたデータが産業廃棄物処理業者の責任により流出しても、弊社は一切責任を負いませんのでご了承ください。

2. 前項において、弊社からの請求にもかかわらず、お客様から保管費用が支払われない間は、弊社は、当該製品について自己の財産に対するのと同じの注意をもって保管する義務を負うものとします。

第17条（免責事項）

当該弊社製品の故障または弊社が実施した本サービスにより、お客様に生じた損害のうち、直接間接に発生する可能性のある逸失利益、第三者からお客様に対してなされた賠償責任に基づく損害、オペレーティングシステム、データその他一切のソフトウェアの破損または消滅および一切の間接損害については、弊社は責任を負わないものといたします。

2. 全ての製品は、その他のソフトウェア・ハードウェアとの相互関係において動作を保証するものではありません。（OS、アプリケーションソフトも含む）。またBIOSやファームウェアなど製品の特性上、将来的に変更される可能性を含んだ要素、見えない瑕疵についても、弊社は責任を負わないものといたします。
3. 弊社製品の故障もしくは使用によって生じた本製品または接続製品内に保存されたデータの毀損・消失等について、弊社は一切の責任を負いません。重要なデータについては、必ず、お客様の責任において定期的にバックアップを取る等の措置を講じてください。
4. 弊社に故意または重過失のある場合を除き、本製品に関する弊社の損害賠償責任は理由のいかんを問わず製品のご購入代金を上限といたします。ただし、その損害賠償の範囲は、現実に発生した直接かつ通常の損害に限るものとします。
5. 生産終了または世界情勢の変化により入手が困難な部品に関しましては、同等性能を維持できる部品にて対応することがあります。また上記理由から入手に時間が要する場合もございますので、予めご了承ください。
6. 運送中のサービス・事故に関わる範囲・補償は、その運送会社の規定を適用し、弊社では一切の責任を負いません。

第18条（データの取扱い）

ハードディスク、メモリーなどの記録装置・記録媒体（以下「記録媒体等」といいます）に記録されたデータ（お客様が保存するデータベースや記録した動画・画像・テキスト・音楽・映像、作成したファイル、各種の設定内容、インストールしたソフトウェア等を含み、以下「記録データ」といいます）を必要に応じて修理の過程で閲覧・実行・一時的複製をする場合がありますが、修理の目的以外に使用いたしません。

2. 弊社は、修理依頼製品または調査依頼製品の製造番号および各種の設定内容・ログ等（以下、これらを総称して「機器ログ等」といいます）を複製・保存しますが、製品の改善や開発等の目的以外に使用いたしません。
3. 前二項に定める場合を除き、本サービスの提供の過程で、弊社は、記録データおよび機器ログ等についての複製・バックアップその他記録・保存や復元作業等は一切行いませんので、ご了承ください。
4. 修理のために必要と弊社が判断する場合、修理依頼製品または調査依頼製品の記録媒体等の初期化、交換、工場出荷時の状態にする作業をおこないます。その際、記録データは失われます。また、第13条第1項に基づき保管期間を経過した修理依頼製品または調査依頼製品を処分することになった場合、一切の記録データを複製・バックアップその他記録・保存する義務を負うことなく、記録データを削除・不可視することを目的とした弊社所定の作業を行うことができるものとします。
5. 修理等の作業にあたっては細心の注意を払いますが、前項以外の場合であっても、作業の過程で記録データの破損・消失等が生じる場合があります。弊社は、記録データの破損・消失等についての責任は負いかねますので、ご了承ください。
6. お客様におかれましては、本条第3項、第4項および第5項の事情に鑑み、修理依頼製品または調査依頼製品を弊社に向けて提供する前までに、お客様の責任において、必要な範囲で、破損・消失等させたくない記録データを複製・バックアップその他記録・保存していただくようお願いいたします。

第19条（機密保持）

お客様および弊社は、本サービスの履行に関連して知り得た相手方の業務上の秘密、営業秘密情報、その他の秘密を他に開示しないものとします。

2. また第13条に基づき修理業務等を第三者に委託する場合、弊社は、当該第三者に対して、この義務を負わせるものとします。

第20条（損害賠償）

弊社が本サービスの提供について負う責任は、弊社の故意・重過失の場合を除き本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客様に生じた損害、お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害、その他お客様が修理依頼製品または調査依頼製品または交換品の故障・不具合等により当該製品を使用できなかったことによる損害については一切の責任を負わないものとします。なお、弊社が修理依頼製品または調査依頼製品をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合であっても、弊社は原則として修理をもって対応いたし

ます。

2. 本サービスの提供に関し、弊社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合、弊社の責任は本サービス対象製品の価値に相当する金額を上限とします。但し、弊社の故意・重過失の場合を除きます。なお、修理依頼製品または調査依頼製品の価値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で販売されている同等の性能の製品の価格のうち低額のものに基づいて算出するものとします。

第21条（転売・譲渡・移転の制限）

お客様は本規約におけるサービスを受ける権利を第三者に転売・譲渡できないものとします。製品の転売・贈与等の場合で表記のお客様と所有者が異なる場合、本サービスの対象外となります。ただし、弊社が別途同意する場合はこの限りではありません。

第22条（反社会的勢力との関係排除）

お客様が反社会的勢力（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴対法」という）第2条第2号に定義される暴力団、暴対法第2条第6号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、暴力団密接関係者およびその他の暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団または個人）であることが判明した場合には、弊社はかかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何等の催告を要することなく、本サービスに関する契約の全部または一部を解除できるものとします。

第23条（その他）

本規約は、日本国内においてのみ有効です。本規約に定めのない事項については、別途協議の上これを決定するものとします。

2. 本規約の一部条項が法令によって無効となった場合でも、当該条項は法令で有効と認められる範囲で依然として有効に存続するものとします。
3. 弊社の判断で、ある時期もしくは期間において、またはある事象に対して、弊社が本規約に基づく権利を行使しないことがあったとしても、権利の放棄とはみなされないものとし、以後または他の同様もしくは類似の事象において、同様に権利を行使しないとは解釈されないものとします。
4. 本規約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。

第24条（規約変更）

弊社は以下の場合に、弊社の裁量により、本規約を変更することができます。

- (1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 弊社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1か月前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容とその効力発生日を弊社ウェブサイト (<https://www.fanatic.co.jp/>) に掲示し、またはお客様に電子メールで通知します。
 3. 変更後の本規約の効力発生日以降にお客様が本サービスを利用したときは、お客様は、本規約の変更にご同意したものとみなします。

第25条（協議）

本規約に定めのない事項については、お客様と弊社の間にて別途協議の上これを決定します。

第26条（合意管轄）

本サービスに関して生じたお客様と弊社間の紛争については、東京地方裁判所および大阪地方裁判所いずれか直近の地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

以上

2021年8月2日施行

2024年3月1日改訂