

修理規約

第1条 (規約の適用)

本規約は、株式会社ファナティック（以下「弊社」といいます）が提供する各種の修理サービス（以下「本サービス」といいます）に適用される基本的な条件を定めるものです。

2. 弊社は、本規約に従ってお客様に本サービスを提供させていただきますので、あらかじ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。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 (規約対象)

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、製品本体（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を除きます）および当該製品の同梱付属品（消耗品、ソフトウェアを除く。以下「弊社製品」といいます）について、お客様に本サービスを提供いたします。

2. 日本国内において使用している弊社製品に本サービスに適用いたします。海外でのご使用かつ修理対応を想定されている場合につきましては、製品購入前に弊社営業担当までご相談いただきますようお願いいたします。
3. 弊社製品の内、標準規格外製品につきましては、本サービスの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適用範囲について、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。
4. 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 (修理依頼)

本規約に基づく本サービスに関する契約は、お客様が修理をご希望になる弊社製品（以下「修理依頼品」といいます）について、弊社サポート窓口でご案内する弊社所定の「修理依頼書」に必要事項を記入の上、本サービスをお申込みになり、弊社において本サービス提供の可否等を確認の後、弊社がお客様のご依頼を承諾することをもって成立するものとします。

2. 弊社は、本規約に定める場合のほか、お客様のご依頼の内容、時期、方法、依頼時提供情報その他の事情によっては本サービスを提供できない場合があります、弊社の任意の判断でご依頼をお断りする場合がございますので、ご了承ください。

第4条 (修理の定義、内容)

本サービスは、本規約に基づく修理の対象となる弊社製品の出荷時の機能・性能の修復を目的とし、機能が同等の新品部品または機能が同等に品質保証された再生部品と故障した部品を交換いたします。

2. 修理対応期間を経過した弊社製品については、本サービスを提供できない場合もありますのでご了承ください。修理対応期間の詳細は、弊社が別途定める製品保証規約、ご契約時の個別契約書もしくは見積書、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。なお、修理対応期間の開始日は、弊社出荷日とします。
3. 弊社は、お客様の修理依頼品の状態、故障箇所あるいは弊社の事情により、修理による対応が不可能、困難または合理的でないと判断した場合に、弊社が選定する同等程度の機能・性能を有する製品（修理依頼品と類似の製品・異機種を含みます）（以下「交換品」といいます）と修理依頼品との交換をもって、本サービスの提供とさせていただきます。交換品との交換にご同意いただけない場合は、本サービスのご依頼をキャンセルされたものとして取り扱わせていただきます。
4. 弊社の修理・交換対応により当初の製品保証期間が延長するものではありません。

第5条 (無償修理)

製品保証の適用対象となる場合は、弊社が別途定める製品保証規約が本規約に優先して適用されます。弊社は、製品保証規約の規定に従い修理依頼品を無料で修理または弊社の判断により同等品へ交換させていただきます。なお、保証期間内でも、無償修理の対象とならない場合がありますので、製品保証規約の規定を予めよくご確認ください。無償修理の対象とならない場合は、弊社は本規約に基づき対応いたします。

第6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については、弊社の製品保証規約にも定めてありますとおり保証対象外となりますので、メーカーもしくは、各製品のオリジナルベンダーの修理規定によって、直接サポートをお受けください。

2. 前項の修理サポートについては、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修理規定をご確認ください。

第7条 (修理の手続き)

弊社製品の修理は基本的にセンドバックで提供します。センドバックとは弊社サポートセンターに修理依頼品を送付いただき、修理を実施するサービスです。但し、購入時にオプションの「オンサイト保守サービス」に加入している場合にはこの限りではありません。

2. 修理を依頼する場合は、弊社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、弊社サポート窓口までご連絡ください。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。
3. 弊社製品の不具合が疑われると判断した場合、その製品をお預かりし調査いたします。そのうえで、修理に関する見積書を提出いたします。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。
4. 弊社に発送する前に、お客様により修理依頼品に取り付けられた記録媒体、増設メモリ、拡張ボード、その他一切のもの（以下「付加物」とします）を修理依頼品から取り外してください。
なお、修理依頼品に付加物が取り付けられた状態で、お客様が修理依頼品を弊社にお引渡しされた場合、弊社は、修理の過程で、付加物に生じうる汚損、破損、紛失その他付加物に関連して生じうる一切の損害につき責任を負いかねます。

第8条 (修理業務委託)

弊社は、弊社の判断と責任のもとで、協力会社に本サービス（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ございます。

第9条 (修理料金の見積もり)

本サービスの料金（以下「サービス料金」といいます）は、修理依頼品を調査の上、見積書を作成させていただきます。修理依頼品の調査の結果、その状態・状況によっては修理等の処置ができない場合がありますのでご了承ください。

2. 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、お客様から見積も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、弊社は、修理を実施せずにお預かりした対象機器をお客様に返却いたします。返送のための送料はお客様のご負担といたします。
3. サービス料金として、修理料金の他に次の各号に定める費用が発生します。本サービスをご依頼の際に弊社の担当者にご確認ください。
 - (1) 出張費用
出張修理の場合には、修理料金の他に弊社所定の出張費用をご負担いただきます。
 - (2) 遠隔地出張費用
離島または離島に準ずる遠隔地への出張修理は、前号の費用に加えて遠隔地出張費用をご負担いただきます。
(実費)
 - (3) 配送料
センドバック修理の場合には配送料をご負担いただきます。
 - (4) その他弊社が定めた別途ご案内する費用
4. 修理等を行わなかった場合にも、サービス料金として、次の各号に定める費用が発生します。予めご了承ください。
 - (1) 出張費用・遠隔地出張費用
出張修理のため修理担当者が訪問している場合は、出張費用をご負担いただきます。遠隔地出張費用が発生している場合は、これもご負担いただきます。
 - (2) 調査費用
調査作業の結果、修理依頼品または調査依頼品が故障してないことが判明したために、修理等の措置を行わなかった場合および本条第2項の理由により修理を行わなかった場合には、調査費用をご負担いただきます。
 - (3) 配送料
センドバック修理の場合には配送料をご負担いただきます。

第10条 (代替機器の提供について)

お客様より修理依頼品またはその交換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11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、部品交換を行い取り外した故障部品については、お客様はその所有権を放棄し、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12条（部品保有期間）

弊社では修理依頼品の保守部品（製品の機能を維持するために必要な部品）の保有期間を定めています。この部品の保有期間の終了をもって、当該対象製品の修理対応は終了となります。

第13条（修理保証について）

弊社がおこなった修理において、修理完了日（弊社所定の処理が完了し、修理依頼品をお客様に発送した日）から3か月以内に、同一症状、かつ同一箇所（同一部品）が故障し、そのご連絡をいただいた場合、再修理扱いになると弊社が判断したものについては無料で再修理等をおこないます。

2. 修理依頼品との交換をもって弊社による本サービスの提供がなされた場合、交換完了日（弊社所定の処理が完了し、交換品をお客様に発送した日。以下「交換完了日」といいます）から3か月以内に交換品が故障し、そのご連絡をいただいた際には、交換品の修理を要すると弊社が判断したものについて無料で修理等をおこないます。
3. 本条第1項の規定にもかかわらず、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は有料となる場合があります。また、前二項の期間内であっても、次の各号のいずれかに該当する場合は、有料となります。
 - (1) 本規定や弊社の別途定める製品保証規約、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方法や使用環境、維持管理方法に適合しない場合
 - (2) 修理完了後の移設、輸送、落下、泥・砂・水かぶり、衝撃などにより、故障または損傷した場合
 - (3) 火災、地震、落雷、風水害、その他天変地異、または公害や異常電圧、闘争、戦争などの外部的要因により、故障または破損した場合

第14条（修理依頼品の保管）

お客様からお預かりした修理依頼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15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、弊社は一切の責任を負いません。

第16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、ご了承願います。
4. 修理のために必要と弊社が判断する場合、修理依頼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14条第1項に基づき保管期間を経過した修理依頼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ますものとします。
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、ご了承願います。
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17条（機密保持）

お客様及び弊社は、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. 第8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18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を基準として算出するものとします。

第19条（解除）

お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合には、弊社は何等の催告を要せず本契約を解除できるものとします。

- (1) 差押え、仮処分、租税滞納処分を受け、特別清算、会社整理、会社更正の手続きの開始、破産もしくは競売を申し立てられ、または自ら会社整理、民事再生法、会社更正手続きの開始または破産の申し立てをした場合
- (2) 自ら振り出したり引き受けた手形または小切手が不渡り処分を受けた場合
- (3) 営業の廃止または解散の決議をした場合

第20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21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22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23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及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、本規約の変更に同意したものとみなします。

第24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25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

2020年10月1日施行
2024年3月1日改訂