学習端末保証ガイドブック
（三重県教育委員会様）

Sky株式会社
2023年3月

もくじ

保証内容について 3

特にご注意いただきたい点 4

修理のながれ 5

修理依頼方法(平日 9:00~18:00) 6

修理依頼方法(平日・土日祝日 18:00～9:00) 7

修理依頼方法(土日祝日 9:00 - 18:00) 8

管理ラベルのご確認方法 9

シリアルナンバーのご確認方法 10

タブレット型端末　保証規程（１） 11

タブレット型端末　保証規程（２） 12

タブレット型端末　保証規程（３） 13

よくある質問 14

保証内容について

保証が適用される故障

（a）正常に使用したにも関わらず、部品等の不具合で起こる
自然故障

（b）破損や水漏れ等による外部的な要因で起こる
物損故障

＜保証対象機器＞

- 保証対象機器は、タブレットPC本体、キーボード、ACアダプターとします。（ACアダプターは純正品のみが保証対象になります。）
  ※キーボード・ACアダプターは、原則、端末と同時に購入され、端末と同数のものを保証対象とします。

＜保証範囲＞

- お客様の保証対象機器に以下のような故障が発生した場合、お客様からの修理依頼に基づき保証修理を実施するものとします。
  (a)取扱説明書や注意事項に従って正常に使用したにもかかわらず、保証対象機器に生じた内部の部品不具合等でメーカーの保証規定内の保証対象となる故障（以下、「**自然故障**」といいます。）
  (b)破損、破裂、汚損、水濡れ（水没）等の外部的な要因に起因する、保証対象機器の機能が正常に動作しなくなる等の故障（以下、「**物損故障**」といいます。）
- 自然故障または物損故障であっても、本保証の対象外となる場合がありますのでご了承ください。

＜保証上限金額＞

- 80,000円（税込）

＜保証内容＞

- 本保証が効力を有する期間内に保証対象機器に自然故障または物損故障が発生した場合、保証修理を行います。
- 保証修理は、メーカーが実施します。ただし、当該メーカーが、保証対象機器の保証修理に必要となる部品の提供が困難であると判断した場合は、代替部品（保証修理に必要となる部品と同等の品質を有する部品）を使用して行うものとします。
- 保証修理の実施や代替品の提供により、お客様が保証対象機器の使用を再開するにあたってディスクのリストア、ネットワークおよびソフトウェアに関する設定等の各種作業が必要な場合がありますが、本保証には、それら各種作業の実施は一切含まれず、お客様自身で当該作業を行った場合に発生する費用等についても、本保証対象外となります。
- 1回あたりの修理費用が上限金額を超過する場合、修理不能である場合または修理することが不合理であると当社が判断した場合、代替品の提供をもって修理に代えさせて頂きます。
- 代替品は原則として保証対象製品と同一機種としますが、同一機種の調達が困難である場合には、保証上限金額の範囲内で当社が指定する同等品を代替品とします。なお、利用者は、代替品のメーカー、品名、機種、カラー等の指定を行うことはできません。
- 代替品が提供された場合、または1回あたりの修理費用が保証上限金額を超過した場合、新たに提供された代替品に保証は承継されます。
- 代替品の価格が保証上限金額を超過する場合、利用者は、超過分の差額を負担することで代替品の提供を受けられるものとし、新たに提供された代替品に保証は承継されます。
- 保証修理の依頼を受けた保証対象機器の点検・診断を実施した結果、故障の存在を確認できなかった場合は、技術費用、出張費用、物流費用および見積費用等は当社にて負担致します。

修理回数無制限

同一型番での対応が不可な場合
後継機または同等品と交換

バッテリーの物損は対象

特にご注意いただきたい点

バッテリーの経年劣化（寿命）は対象外

保証期間内であっても、次の各号のいずれかの事由に該当する場合には、本保証の対象外となります。

以下、「保証規程」抜粋

第７条（保証対象外となる場合）
保証期間内であっても、次の各号のいずれかの事由に該当する場合には、本保証の対象外となります。
（1）第6条の手続以外で保証対象製品の修理を依頼された場合または当社を経由せず修理を依頼された場合。
（2）保証対象製品を日本屋国外に持ち出し、日本国外から保証対象製品を発送して修理を依頼する場合。
（3）登録情報と申告情報に相違がある場合。
（4）保証期間経過後に修理の依頼をされた場合。
（5）利用者による修理依頼機発送時の梱包が不充分なため輸送中に修理依頼機が破損したと当社が合理的に判断できる場合。
（6）保証対象製品の仕様、構造上の欠陥もしくは本来的性質に起因する場合。
（7）取扱説明書・注意書等に記載の取扱方法と異なる不適切もしくは不適当な取扱い（使用上の誤り、管理不備、清掃等その他メンテナンスの不備または改造）に起因する場合。ただし、授業や学校で定められた教育活動等において、学校教員が指導をしている際に保証対象製品を児童・生徒・学生が利用して発生した物損については、当社が利用者から詳細事情を聴取し、当該事情を考慮した上で、本保証の対象外とするか否かを判断するものとします。
（8）メーカーが想定していない過酷な条件下（低温度、高温度、高湿度等特殊な環境下での使用、連続使用、磁場・磁気を発する周辺での使用、埃、煙、油煙が多く生じる場所での使用等）での使用に起因する場合。
（9）消耗品単体（バッテリー等）の交換に該当する場合。
（10）メーカー指定外の消耗品の設置もしくは使用に起因する場合。
（11）保証対象製品本体以外の製品（増設機器、部品、周辺機器、プログラム、ソフトウェア、アクセサリー、付属品等）または工事箇所（電線・電源、配管等）の故障・損害。
（12）保証対象製品本体以外の製品または工事箇所に起因する場合。
（13）保証対象製品本体以外の製品または相性に起因する場合。
（14）利用者が保証対象製品に付加したシール・ラベル・シート・カバー・塗装等の復旧作業の範囲に該当する場合。
（15）回線・通信の不具合を起因とする場合、ダウンロードしたプログラム等に起因する場合、ウイルス感染または第三者による不正アクセスに起因する場合。
（16）記憶装置のデータの滅失もしくは破損またはデータの復元もしくはその手配等に係る一切の費用。
（17）保証対象製品の機能および使用の際に影響のない損害（外装等の傷や罅・塗装剥げ、液晶のピクセル抜けおよび輝度低下等）である場合。
（18）経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で通常使用に支障のない部分で経年劣化の範囲（外装、塗装、メッキ、樹脂部分、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、バッテリーの消耗、その他類似の事由等）に該当する場合。
（19）電池漏洩や異物混入（埃、動物または植物等）または外部要因による変質・変色その他類似の事由に起因する場合。
（20）メーカーの責に起因する場合、またはメーカーがリコールに指定した部位またはリコール部位に起因する場合。
（21）部品交換を伴わない調整および保守等の作業（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアの更新等）の範囲に該当する場合。
（22）メーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置に起因する場合。
（23）利用者または第三者の故意もしくは重過失または法令違反に起因する場合。
（24）盗難、紛失、置き忘れ、詐欺、横領その他の事由により利用者が保証対象製品を所持しておらず、その存在が確認できない場合。
（25）地震・津波・噴火、ガス害・塩害・公害・煤煙、大気中の腐食性物質に起因する場合。
（26）核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性や爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故に起因する場合。
（27）戦争（宣戦の有無を問いません）、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他類似の事変または暴動に起因する場合。
（28）国または公共団体等による公権力の行使に起因する場合。
（29）本保証以外の保証または保険等により補償される場合。
（30）修理依頼機の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。
（31）充電が不十分で故障ではない場合、または保証対象外であることが判明した場合における、修理技術料、部品代金、物流費用その他諸経費（故障症状が未再現であった場合における、物流費用等は保証内容に含まれるものとします）。

修理のながれ

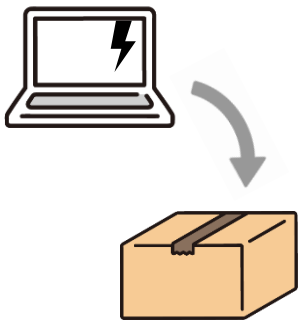
保護者様

修理受付センター

①端末が故障しましたら、
まずはご連絡ください

②故障状況をお伺いし、
修理の受付を致します。
修理受付後、集荷の手配
を行います。

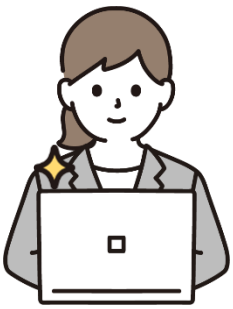
③運送会社のドライバーが梱包
資材を持ってご訪問致します



④故障端末をドライバーへお渡
しください。修理センターへ送
り致します。

修理センター

⑤修理を行います



⑥修理完了した端末をご返却い
たします。
お手元に届きましたら、正しく
動作するかご確認ください。

修理依頼方法（平日　9:00~18:00）

専任担当者が修理受付をいたします。

保護者様

①修理依頼のご連絡

③故障機器の回収

修理受付センター

②故障状況をお伺いし、
修理の受付を致します

1 本体の管理ラベルまたはシリアルナンバーをご確認ください。

修理受付には管理ラベルまたはシリアルナンバーが必須項目となります。P10及びP11をご参照のうえ、管理ラベルまたはシリアルナンバーをご確認ください。

2 修理受付センターへご連絡ください。

故障状況をお伺いし、運送業者にて修理品の引取を行います。修理受付日より最短3日後より集荷日の指定が可能です。

以下の注意事項を必ずご一読いただき、ご了承の上、お電話ください。

- データの保証はいたしかねますので修理依頼前に必ずバックアップをお取りください。
- 端末保護ケースやカバーなどのアクセサリーは取り外してください。いかなる場合でもご返却対応は出来かねます。
- 代替品提供の場合や付属品の故障の場合、故障品は返却致します。お客様自身で破棄をお願いします。
- 故障原因が保証対象外の事象だった場合、修理費用や機器の輸送代が発生致します。予めご了承ください。

TEL 06-4400-0275　平日 9:00~18:00

3 運送業者ドライバーにお引き渡しください。

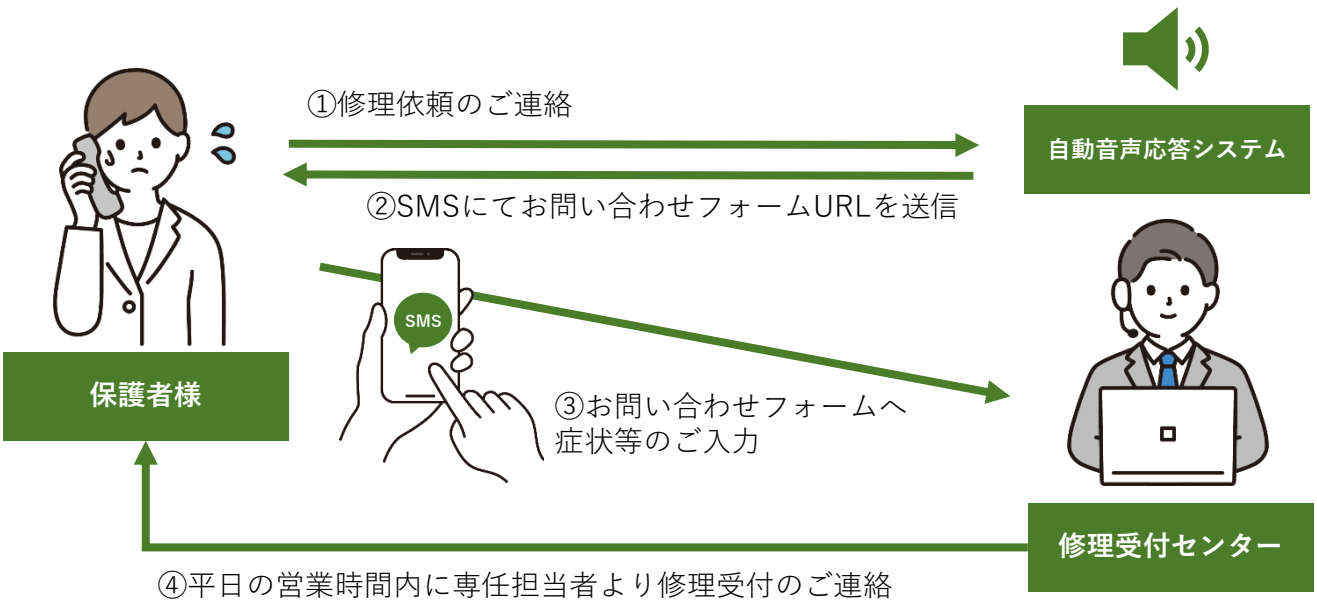
精密機器を梱包する専用ボックスをお持ちしますので、そちらに入れてお引渡しください。

4 修理が完了しましたら、端末の状態をご確認ください。

修理完了後、修理受付時にお伺いしたご住所までご返却致します。修理完了品が届きましたら、端末が正常に使用可能かご確認ください。

修理依頼方法（平日・土日祝日　18:00～9:00 ）

自動音声応答システムによる簡易受付となります
受付日の翌営業日以降に専任担当者より折り返しお電話をいたします



1 本体の管理ラベルまたはシリアルナンバーをご確認ください。

修理受付には管理ラベルまたはシリアルナンバーが必須項目となります。P10及びP11をご参照のうえ、管理ラベルまたはシリアルナンバーをご確認ください。

2 修理受付センターへご連絡ください。

音声ガイダンスに従って、SMSを受け取る携帯電話番号を入力してください。
（固定電話からもご連絡可能です。上記同様にSMSを受け取る番号入力ください）

TEL 06-4400-0275

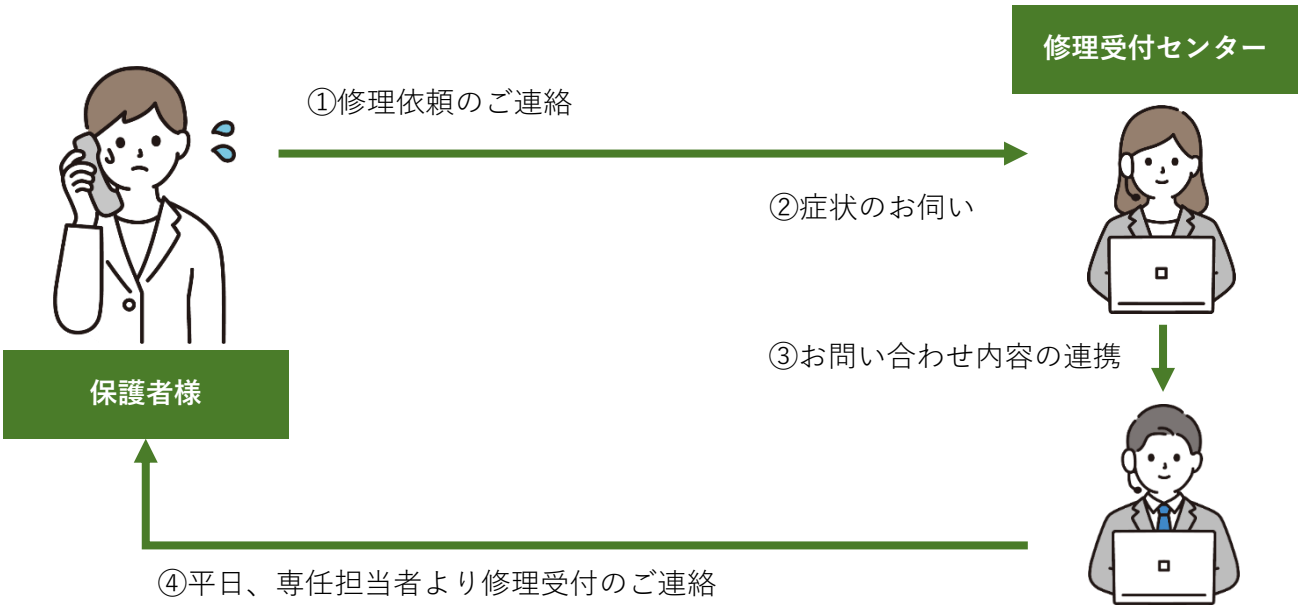
平日・土日祝日18:00~9:00 （自動音声応答システム）
SMS内に記載のURLをクリックいただくと、お問い合わせフォームが表示されます。
フォーム内の項目（お名前、フリガナ、折返し先お電話番号、メールアドレス、お問い合わせ内容）をご入力ください。

3 平日の営業時間内(9:00~18:00)に、専任担当者より修理に関するご案内を致しますので、お電話をお待ち下さい。

平日の営業時間中に専任担当者よりお電話を致します。
お申し出の内容に基づき、修理受付や運送会社の手配をいたします。

修理依頼方法（土日祝日　9:00 - 18:00）

オペレーターが故障症状のみをお伺いし、
平日の営業時間中に専任担当者より修理受付のご連絡を致します



1 本体の管理ラベルまたはシリアルナンバーをご確認ください。

修理受付には管理ラベルまたはシリアルナンバーが必須項目となります。P10及びP11をご参照のうえ、管理ラベルまたはシリアルナンバーをご確認ください。

2 修理受付センターへご連絡ください。

オペレーターが故障症状をお伺いいたします。
平日の営業時間内に専任担当者よりお電話の上、修理に関する受付を実施致しますので、ご連絡が可能な日時をオペレーターへお伝えください。

TEL 06-4400-0275

土日祝日 9:00~18:00
土日祝日は症状のみお伺いさせていただき、平日の営業時間内に専任担当者より修理や修理品の引取に関するお電話をいたします。

3 平日専任担当者より修理に関するご案内を致しますので、お電話をお待ち下さい。

平日の営業時間中に専任担当者よりお電話を致します。
お申し出の内容に基づき、修理受付や運送会社の手配をいたします。

管理ラベルのご確認方法

管理ラベル（Lenovo製品）

ご確認方法①
端末天板の右上あたりに貼付されているSから始まるラベルが管理ラベルでございます

ご確認方法②
端末納品時の梱包箱へ貼付されている学校名に続くSから始まる番号が管理ラベルでございます。尚、管理ラベルはACアダプタへは貼付されておりません。

※ご注意
管理ラベルがわからない場合は、シリアルナンバーをご確認ください。（P10参照）

シリアルナンバーのご確認方法

シリアルナンバー（Lenovo製品）

①端末の裏面、左図中央の赤枠のあたりに、透明地・白文字のステッカーが貼付してございます。

②透明地・白文字のシールの「S/N」に続く番号がシリアルナンバーでございます。

※シリアルナンバーと製造番号は同じ意味を指し、端末固有の番号でございます。

タブレット型端末　保証規程（１）

Ｓｋｙ株式会社（以下「当社」といいます）は、本規程に基づき、お客様（以下「利用者」といいます）に保証（以下「本保証」といいます）を提供いたします。利用者は、本保証の利用に際し、本規程に同意する必要があります。なお、当社は、本保証の運営の一部を第三者に委託することができるものとします。

第１条（保証期間）
本保証の有効期間（以下「保証期間」といいます）は、自然故障についてはメーカー保証終了日翌日から、物損についてはメーカー保証開始日からそれぞれ開始し、本保証の終了日（終了までの期間）は、本保証対象機器の出荷通知メールに記載の通りとします。なお、メーカー保証期間中に初期不良等でメーカーまたは販売店より交換品（新品）が提供された場合でも、保証期間は変更されません。

第２条（保証対象製品）
本保証の対象となる製品（以下「保証対象製品」といいます）は、Ｓｋｙ株式会社からご購入いただいたPC本体（タブレット型を含む）、キーボード、ACアダプターとします（ただし、ケーブルは対象外になります）。

第３条（保証対象事象）
本保証の対象となる故障（以下「保証対象事象」といいます）は、次の各号に定めるとおりとします。
(1)メーカーがメーカー保証の対象として無償で修理対応行う範囲の故障で、取扱説明書および本体貼り付けラベル等の注意書きに従い正常な使用をしていたにもかかわらず生じた故障（以下「自然故障」といいます）。
(2)破損、破裂、汚損、水濡れ、水没、天災（地震・津波・噴火を除く）等の外部的な要因に起因して正常に機能しない状態（以下「物損」といいます）。

第４条（保証内容）
1.保証期間中に保証対象製品に保証対象事象が生じた場合に、別途定める保証上限金額の範囲内において、無償修理交換サービスを提供いたします。また、本保証の利用回数に制限はございません。
2.故障箇所が複数ある場合、一部のみを対象とする修理受付はできません。保証対象外となる故障個所があるときには、当該箇所に係る修理費用をご負担いただくことにより、全ての故障個所を修理して返却するものとします。
3.当社は、保証対象製品の記憶装置に内蔵される一切のデータの滅失・破損等について責任を負わず、また、データのバックアップ、移動、復旧、復旧手配、ネットワークおよびソフトウェアに関する設定等の各種作業は保証内容に含まれませんので、利用者の費用と責任で行うものとします。
4.保証対象製品の修理または代替品との交換に伴い、OSその他各種ソフトウェア等のバージョン変更が生じうること、症状確認・解析等の目的で記憶装置内のデータを開き、もしくは消去する場合があることについて、利用者は予め承諾するものとします。

第５条（代替品提供）
1.1回あたりの修理費用が上限金額を超過する場合、修理不能である場合または修理することが不合理であると当社が判断した場合、代替品の提供をもって修理に代えさせて頂きます。また、代替品は原則として保証対象製品と同一機種としますが、同一機種の調達が困難である場合には、保証上限金額の範囲内で当社が指定する同等品を代替品とします。なお、利用者は、代替品のメーカー、品名、機種、カラー等の指定を行うことはできません。
2.本条に基づき代替品が提供された場合、または1回あたりの修理費用が保証上限金額を超過した場合、新たに提供された代替品に保証は承継されます。

第６条（修理依頼）
1.本保証の利用を希望する利用者は、受付窓口にご連絡の上、当社の案内に従って、所定の拠点まで修理依頼品を送付するものとします（往復送料は保証内容に含まれます）。修理依頼品以外のものが混在していた場合、当社はその管理について責任を負いませんので、ご注意ください。
2.本保証に提供に際しデータ等の破損が生じても、当社は一切の責任を負わないものとします。また、当社が必要と判断した場合、修理過程で修理依頼品に保存されているデータ等の消去を行うことがあり、利用者は予めこれに同意するものします。
3.物損の場合、修理依頼時に保証対象製品の写真の提出が必要な場合があります。また、火災を起因とする物損の場合には、罹災証明書の原本の提出が必要となります。
4.修理の際に交換された故障部品および代替品を提供した以後における修理依頼品の所有権は当社に帰属し、利用者に返却する義務を負わないものとします。

第７条（保証対象外となる場合）
保証期間内であっても、次の各号のいずれかの事由に該当する場合には、本保証の対象外となります。
（1）第6条の手続以外で保証対象製品の修理を依頼された場合または当社を経由せず修理を依頼された場合。
（2）保証対象製品を日本屋国外に持ち出し、日本国外から保証対象製品を発送して修理を依頼する場合。
（3）登録情報と申告情報に相違がある場合。

タブレット型端末　保証規程（２）

（4）保証期間経過後に修理の依頼をされた場合。
（5）利用者による修理依頼機発送時の梱包が不充分なため輸送中に修理依頼機が破損したと当社が合理的に判断できる場合。
（6）保証対象製品の仕様、構造上の欠陥もしくは本来的性質に起因する場合。
（7）取扱説明書・注意書等に記載の取扱方法と異なる不適切もしくは不適当な取扱い（使用上の誤り、管理不備、清掃等その他メンテナンスの不備または改造）に起因する場合。ただし、授業や学校で定められた教育活動等において、学校教員が指導をしている際に保証対象製品を児童・生徒・学生が利用して発生した物損については、当社が利用者から詳細事情を聴取し、当該事情を考慮した上で、本保証の対象外とするか否かを判断するものとします。
（8）メーカーが想定していない過酷な条件下（低温度、高温度、高湿度等特殊な環境下での使用、連続使用、磁場・磁気を発する周辺での使用、埃、煙、油煙が多く生じる場所での使用等）での使用に起因する場合。
（9）消耗品単体（バッテリー等）の交換に該当する場合。
（10）メーカー指定外の消耗品の設置もしくは使用に起因する場合。
（11）保証対象製品本体以外の製品（増設機器、部品、周辺機器、プログラム、ソフトウェア、アクセサリー、付属品等）または工事箇所（電線・電源、配管等）の故障・損害。
（12）保証対象製品本体以外の製品または工事箇所に起因する場合。
（13）保証対象製品本体以外の製品または相性に起因する場合。
（14）利用者が保証対象製品に付加したシール・ラベル・シート・カバー・塗装等の復旧作業の範囲に該当する場合。
（15）回線・通信の不具合を起因とする場合、ダウンロードしたプログラム等に起因する場合、ウイルス感染または第三者による不正アクセスに起因する場合。
（16）記憶装置のデータの滅失もしくは破損またはデータの復元もしくはその手配等に係る一切の費用。
（17）保証対象製品の機能および使用の際に影響のない損害（外装等の傷や罅・塗装剥げ、液晶のピクセル抜けおよび輝度低下等）である場合。
（18）経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で通常使用に支障のない部分で経年劣化の範囲（外装、塗装、メッキ、樹脂部分、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、バッテリーの消耗、その他類似の事由等）に該当する場合。
（19）電池漏洩や異物混入（埃、動物または植物等）または外部要因による変質・変色その他類似の事由に起因する場合。
（20）メーカーの責に起因する場合、またはメーカーがリコールに指定した部位またはリコール部位に起因する場合。
（21）部品交換を伴わない調整および保守等の作業（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアの更新等）の範囲に該当する場合。
（22）メーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置に起因する場合。
（23）利用者または第三者の故意もしくは重過失または法令違反に起因する場合。
（24）盗難、紛失、置き忘れ、詐欺、横領その他の事由により利用者が保証対象製品を所持しておらず、その存在が確認できない場合。
（25）地震・津波・噴火、ガス害・塩害・公害・煤煙、大気中の腐食性物質に起因する場合。
（26）核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性や爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故に起因する場合。
（27）戦争（宣戦の有無を問いません）、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他類似の事変または暴動に起因する場合。
（28）国または公共団体等による公権力の行使に起因する場合。
（29）本保証以外の保証または保険等により補償される場合。
（30）修理依頼機の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。
（31）充電が不十分で故障ではない場合、または保証対象外であることが判明した場合における、修理技術料、部品代金、物流費用その他諸経費（故障症状が未再現であった場合における、物流費用等は保証内容に含まれるものとします）。

第８条（責任制限等）
1.当社が本保証に関連して利用者に対し損害賠償責任を負う場合、当社の行為の直接の原因として現実に生じた通常の損害に限定され、かつ、保証対象製品の購入金額を上限とします。また、他財物（データを含みます）に生じた損失や損害、身体に生じた損害（障害に起因する死亡、怪我および精神的・経済的損失を含みます）、天変地異、ネットワーク障害もしくはストライキ等の不可抗力により生じた損害、他の製品・機器・部品等に生じた損害、第三者からの賠償請求に基づく損害、間接的損害（事業利益の損失、事業中断、事業情報の損失等）、特別損害（予見可能性の有無を問いません）、付随的損害、拡大損害、将来の損害、逸失利益等に係る損害については責任を負いません。ただし、当社に故意または重過失がある場合を除きます。
2.本保証の提供・変更・中止・廃止または提供する情報の内容もしくは品質に関連して発生した利用者または第三者のいかなる損害について、当社に故意または重過失がある場合を除き、責任を負いません。また、利用者と第三者の間で生じた紛争は、全て当事者間で解決するものとします。
3.当社は、本保証で提供する情報の内容、利用者が期待する機能および品質について、完全性、確実性、正確性、有用性等いかなる保証も行いません。
4.当社は、保証対象製品のメーカー、輸入者、加工業者ではなく、製造物責任法第3条の責を負いません。

タブレット型端末　保証規程（３）

第９条（その他注意事項）
1.本保証は日本国内においてのみ有効です。
2.利用者が本規程の定めに違反し、当社が本保証を提供することに対し著しい損害を与えた、もしくは与える虞があると当社が判断した場合、当該利用者は、保証期間内であっても本保証の提供を受けられない場合があります。

第10条（個人情報の取扱い）
当社は、利用者より取得した登録情報等個人情報を法令および個人情報保護方針に従い適切に取り扱うものとし、本保証の提供に必要な限度で、グループ会社、修理業者、物流業者等事業協力会社に個人情報を提供いたします。

第11条（権利義務の譲渡制限等）
利用者は、本保証に基づく地位および権利義務について、第三者に譲渡し、もしくは承継させ、または担保に供してはなりません。

第12条（反社会的勢力の排除）
1.利用者は、当社に対し、現在または将来にわたって、次の事項を確約するものとします。
(1)暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」といいます）ではないこと。
(2)反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等反社会勢力の維持、運営に協力し、または実質的に関与していないこと。
(3)自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を与える目的をもって反社会勢力を利用していると認められる関係にないこと。
(4)反社会的勢力が実質的に関与していると認められる者と関係にないこと。
(5)反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係にないこと。
(6)自らまたは第三者をして暴力的、威力的、威圧的、脅迫的もしくはこれらに準ずるような不当な要求、言動、妨害、信用毀損等をしないこと。
2.前項に該当すると当社が判断した場合、当社は何らの手続を要せずして契約解除その他必要な措置をとることができるものとします。また、利用者は解除により生じる損害について、当社に対し一切の請求を行わないとともに、これにより生じる当社の一切の損害（修理費用を含みます）を賠償するものとします。

第13条（規程変更）
当社は、裁量によりその趣旨に反しない限度で本規程を変更することができます。本規程を変更する場合、当社は適切な方法により、本規程を変更する旨および変更後の内容並びにその効力発生日を周知します。なお、変更後の本規程の効力発生日以降に利用者が本保証を利用したときは、利用者は、本規程の変更に同意したものとみなします。

第14条（紛争解決等）
1.当社は、故障または損害認定等について当社と利用者等間で見解の相違が生じた場合、中立的な第三者の意見を求めることができるものとします。
2.本規程に定めのない事項または本規程の解釈に疑義が生じた場合には、協議の上速やかに解決を図るものとします。
3.本規程および本保証の準拠法は日本法とし、当社と利用者間の一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

[2022年3月10日制定]

よくある質問

質問	回答
修理受付・サポートセンターに連絡をしないで、修理を完了させてしまった場合はどうなりますか？	修理にかかる費用はお客様負担となり、その後端末は保証されず、サービスが受けられなくなります。
保証の対象・対象外は どのように判断しますか?	メーカーにて、故障端末の検査を行った結果を以て、保証規定に基づき判断いたします。
修理を依頼したいのですが、修理完了までどのくらいの時間がかかりますか？	通常は故障品の集荷から返却まで約3週間程度お時間をいただきますが、メーカーでの修理部品の在庫状況や、運送業者の繁忙期や天候不順等により、通常よりもお時間を要する場合がございます。
修理品の集荷時に不在にしておりました。再集荷をするにはどうすればよいですか？	修理受付センターまでご連絡いただき、オペレーターへご相談ください。
お電話しましたが音声ガイダンスの案内となりました。オペレーターの方と会話するにはいつ電話すればいいですか？	平日・土日祝日9:00~18:00にご連絡ください。 なお、土日祝日は症状のみお伺いさせていただき、平日に専任より修理や修理品の引取に関するお電話をいたします。
お問合せフォームに入力しましたが回答がありません。いつ頃に回答がもらえますか？	平日9:00~18:00にお電話をいたします。折返しのご連絡がない場合、お問い合わせフォームへ入力いただいたお電話番号に間違えがないかをご確認ください。誤っている場合は、正しいお電話番号を記載の上、お問合せフォームにてお問い合わせいただくか、有人対応時間中に修理受付センターまでご連絡いただき、その旨お伝えください。
修理において費用が発生することはありますか？	保証対象外と判断される場合、費用が発生する場合がございます。 詳しくは、タブレット保証規定をご確認ください。