

# 製品保証規定

株式会社マウスコンピューター（以下「弊社」といいます）は、以下のとおりの規定に従って、お客様がお買い上げいただいた弊社製品（以下「製品」といいます）の製品保証を行います。なお、本製品保証規定（以下「本規定」といいます）に定める製品保証を標準保証とし、弊社が製品保証に関して別途提供する各種有料サービスについては、当該サービスの約款等が定める条件が適用されますので、あわせてご確認ください。

## 1. 対象製品

- A. 本規定に定める保証の適用対象は、弊社工場出荷時、もしくは販売店でのご購入時における製品本体、及び本体に標準装備されたキーボード、マウス及びスピーカー等の付属品に限られます。
- B. 製品と同時にご購入された周辺機器は、各メーカーの保証規定に準じます。
- C. 製品にプリインストール又は添付された OS 及びソフトウェア、各ハードウェアのドライバー使用上の不具合及びインストール方法、並びに使用方法につきましては、各メーカーによるサポートになります。

## 2. 使用目的の限定

- A. 製品は、一般事務用、家庭用及び一般産業用等の用途を想定して開発・製造されたものです。
- B. 製品は、原子力施設における核反応制御、航空機自動飛行制御、航空交通管制御、大量輸送システムにおける運行制御、兵器システムにおけるミサイル発射制御及び生命維持のための医療用機器等、極めて高度な安全性が要求され、生命・身体に対する重大な危険性を伴う用途に対し開発・製造されたものではありません。そうした設備や機器、制御システム等に製品を使用し、製品の故障や不具合により人身事故、火災事故又は社会的な損害等が生じたとしても、弊社は何ら責任を負わないものとします。
- C. 前項に掲げる用途に対し製品を使用する場合、お客様の責任においてフェールセーフ設計や冗長設計等の安全性を確保する措置を講じるものとし、これらの使用に起因するお客様又は第三者によるあらゆる請求に対し、弊社は一切の責任を負わないものとします。

## 3. 日本国外における使用

- A. 製品は日本国内でのご使用いただくことを前提に開発・製造されております。日本国外における動作を保証するものではありませんので、あらかじめご了承ください。
- B. 製品の修理及び不具合等の対応は、日本国内のみとなります。海外への技術サポート及びアフターサービス等は行っておりません。
- C. 日本国外ではその国の法律又は規制により、製品を使用できないこともあります。このような国では弊社製品を使用した結果、罰せられることがあります。弊社では一切の責任を負いません。

## 4. 保証内容

- A. 製品に添付される保証書及びサポートマニュアルに従った正常な使用状態で製品が故障した場合、以下に掲げる保証期間において、無料で修理いたします。ただし、延長保証サービス等の有料サービスにお申込みいただいた場合、又は別途弊社と保証期間に関する特約を結んだ場合はその期間とします。

製品	保証期間
PC、サーバー ※付属のマウス、キーボード等を含む	1年
モニター	3年

- B. 製品到着日を証明できるもの（配送伝票・レシート等）を紛失された場合は、保証期間の起算を弊社出荷日とします。

## 5. 初期不良

- A. 製品の品質については万全を期しておりますが、万一初期不良品が届いた場合、又は製品のお客様へのお届けまでに破損が生じ

てしまっていた場合、以下の期間内に保証書に記載された弊社窓口へご連絡ください。

欠品、誤品、破損※	2 週間
初期不良	1 カ月

※運送事故及び生産不良によるものをいい、お客様又は第三者の故意又は過失による破損、損傷、変形等は除きます。

B. 初期不良は、原則的に修理による対応となります。

## 6. 保証の適用除外事項

次のような場合及び事項については、保証期間内であっても保証の適用外とします。なお、保証適用外の事由によって生じた製品の修理に関しては、理由の如何にかかわらず有償となります。

- (1) お客様又は第三者の故意、過失又は不適切な行為（分解・改造等）に起因して生じた故障又は損傷
- (2) 製品のサポートマニュアルに記載されている通常の使用環境・動作条件を逸脱したご使用（高温又は高温環境における使用、PCにおいては24時間連続使用等）により生じた故障又は損傷
- (3) 火災、地震、風水害、落雷、塩害、ガス害、又はその他の天災地変、並びに公害、塩害及び異常電圧等の不慮の事故による故障又は損傷
- (4) お客様の使用環境や管理方法（埃、錆、カビ、虫・小動物の侵入、水・液体等の混入、結露、不衛生な状態）に起因した故障又は損傷
- (5) 引っかき傷、すり傷、汚れ等の使用上支障のない外観上の損傷及び弊社の責によらない製品の破損、変形、ひび割れ又は亀裂
- (6) 弊社指定以外の周辺機器等を製品に接続したことにより生じた故障又は損傷
- (7) 製品納品後の移動又は輸送時における、落下、振動及び衝撃等による故障又は損傷
- (8) お客様の梱包不備（衝撃に弱い梱包、緩衝材等の不備等）による輸送中に生じた故障又は損傷
- (9) OS、その他のソフトウェア・アプリケーションのバグ、CPU等のハードウェア特性上の問題による不具合及びコンピューターウイルスにより生じた不具合又は故障
- (10) 増設部品の接触不良、設定の誤り、改造、弊社サポートスタッフの指示によらないBIOSアップデート、オーバークロック等の動作を行ったことによる故障又は損傷
- (11) お客様又は第三者によってダウンロードしたデータ、プログラム又はその他のソフトウェア等によって不具合が生じている場合
- (12) 製品の基幹構成部品（マザーボード、CPU、ケース、電源及びACアダプター等）が、工場出荷時もしくは販売店でのご購入時の構成と異なる場合
- (13) 消耗品又は有寿命部品（「7. 有寿命部品」に掲げるものをいいます）の自然消耗、磨耗及び劣化、又は使用頻度及び経過時間等の弊社が定める製品耐久基準を超えることによって生じた故障又は損傷
- (14) 製品を譲渡、転売、リサイクルショップ、インターネットオークション等でご購入された場合又は製品が中古品である場合

## 7. 有寿命部品

- A. 製品には、下記に掲げる有寿命部品（使用頻度や経過時間、使用環境により、摩耗、劣化の進行に大きな差が生じ、修理による再生が困難となる部品をいいます）が含まれております。
- B. 有寿命部品の交換時期の目安は、25℃の環境で通常使用した場合、1日10時間、1カ月22日の使用で約5年です。この期間はあくまでも目安であり、故障しないことや無償保証をお約束するものではありません。
- C. 長時間の連続使用、又は通常使用の範囲を超える温湿度条件下におけるご使用等により、早期に寿命に至る場合があります。このような場合には、無償保証の適用対象外となり、保証期間内であっても有償修理となる場合があります。

### 【主な有寿命部品一覧】

液晶パネル、液晶パネル開閉部のヒンジ、HDD、SSD、冷却用ファン、バッテリー、アルミ電解コンデンサー（※）

※・アルミ電解コンデンサーを使用した部品には、マザーボード、電源ユニット、VGAカード、ACアダプター等があります。

- ・アルミ電解コンデンサーは寿命が尽きた状態で使用を継続すると、電解液が漏れ、枯渇し、それに伴い異臭、発煙又は発火の原因となる場合がありますので、早期の交換又は買い替えをお勧めいたします。

## 8. 注意事項

- A. 保証書を紛失・改竄された場合、保証受付の際に提示なき場合、保証書に必要事項が明記されていない場合、又は保証書にシリアルシールが貼付されていない場合等ご購入の履歴が不明な場合、並びに製品のシリアル番号が不明な場合、保証対象外となる場合があります。
- B. 修理期間中の代替機の貸し出しは行っていません。
- C. 特定の機能及び使用方法（主にアプリケーションに起因する不具合）における動作保証は行っていません。
- D. お客様の判断により、不具合があると申告された場合であっても、弊社サポートスタッフが製品仕様の範囲内であると判断した場合、その不具合に対する保証対応を行わない場合があります。
- E. 無償又は有償を問わず、修理により交換された部品の所有権は、弊社に帰属するものとします。
- F. 弊社は、製品の修理時において、弊社サポートスタッフが必要であると判断した場合、お客様に事前の予告なく、製品に使用される各種部品を、出荷時のものと同等又はそれ以上の性能を有する異なるものに変更する場合があります（以下「上位交換」といいます）があります。上位交換により、製品の一部機能が削除又は追加され、あるいは変化する場合がありますが、上位交換前にお客様が使用されていたハードウェア又はソフトウェア・アプリケーション等との互換性については、弊社は一切これを保証いたしません。また、修理の際に使用する部品等は、弊社がその正常動作を確認したものを使用するものとし、交換された部品等の一部は、弊社にて再生利用する場合があります。
- G. 保証期間経過後の修理（点検、検査又は初期化等を含む）は有償となります。有償修理のお申し込みを受け、製品が弊社工場に到着した後にお客様のご都合によりキャンセルがなされた場合には、弊社所定のキャンセル料（診断費用等）をご請求させていただきます。
- H. 液晶モニター及びノート PC の液晶パネルの画素欠点（常時点灯、常時消灯、暗点又は明点等のドット不良やドット欠損等）は、液晶パネルの製造上不可避なものであり、製品の不良ではございません。
- I. 修理依頼の際は、製品以外の機器又は記録メディア等の記録媒体（以下「外部機器等」といいます）は製品から取り外してください。万が一、外部機器等が製品に接続又は付加されていた場合には、この外部機器等に関わる不具合又は破損・滅失等何らかのトラブルが生じて弊社では一切責任を負わないものとします。ただし、製品の修理に必要であり、かつ弊社が外部機器等の接続又は付加を要望した場合はこの限りではありません。
- J. お客様ご自身によりラベル・ステッカー類が貼付された製品、あるいはお客様ご自身によるオリジナル塗装又は刻印等がなされている製品について、外観部品（カバー等）の交換を要する修理が必要となった場合には、修理前の状態へ復旧することはできません。
- K. お客様からお預かりした製品に搭載されたハードディスク・SSD 等の記憶装置内に、特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第 2 条第 8 項に定めるものをいいます）が含まれていることが確認された場合には、弊社は、直ちに修理作業を中断し、お客様に対し製品を返却するものとします。この場合、中断前までに発生した技術手数料及び送料を別途請求させていただきます。
- L. PC の廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ保護に関する必要性に関しましては、社団法人・電子情報技術産業協会（JEITA）のホームページ『パソコンの廃棄・譲渡時におけるハードディスク上のデータ消去に関する留意事項』（[https://home.jeita.or.jp/page\\_file/20181025154114\\_OcyNEMuIAs.pdf](https://home.jeita.or.jp/page_file/20181025154114_OcyNEMuIAs.pdf)）をご参照ください。

## 9. 弊社取扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各部品に関する注意事項

- A. 弊社取扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各部品は、工場出荷時における製品状態において動作することを目的としており、個々の仕様及びそのパフォーマンスを満たすことを目的としたものではありません。
- B. ソフトウェアの正常動作は、必要とされる動作環境を満たしていること及び動作に関する機器への影響がない状態を前提条件とします。
- C. ソフトウェアの仕様により、その動作環境を満たしている場合であっても、内部機器や他ソフトウェア、ネットワーク環境等の影響により、そのパフォーマンスが十分に発揮されない、又はその一部が使用できない場合があります。
- D. 付属ソフトウェアのインストール、操作方法、動作、内容、及びそれに準ずるお問い合わせに対しては、弊社はその対応義務を負わないものとします。同封又はメディア内に収録されたマニュアルをご参照の上、それぞれのソフトウェアメーカーまでお問い合わせください。

## 10. 免責事項

- A. ハードディスク・SSD 等の記憶装置内に蓄積されたデータの保存及び消失等については、弊社では一切責任を負わないものとします。お客様の責任において事前にバックアップをお取りください。
- B. 法律上の請求原因の種類を問わず、いかなる場合においても、製品の使用、又は使用不能から生ずる損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失、又はその他の金銭的損害を含む）に関しては、弊社では一切の責を負わないものとします。

### **11. 修理品の保管期間**

弊社がお客様から製品の修理依頼（修理見積り依頼を含みます）を受け、お客様の製品をお預かりした場合において、修理又は修理見積り完了後、合理的な通信手段を用いてご連絡させていただいたにもかかわらず、音信不通、返送先不明等の事由により、相当期間を経過してもなお製品をお引き取りいただけないときは、弊社が製品をお預かりした日から6ヶ月間の保管期間の経過をもって、弊社は、弊社の裁量により、当該製品を任意に処分することができるものとします。この場合、弊社はおお客様に対し、製品の修理代金又は技術手数料のほか、当該保管に要した費用並びに当該処分に要する費用（回収及びリサイクル料金等を含む）を請求できるものとします。

### **12. 個人情報の取扱い**

弊社は製品の修理において、お客様の個人情報を弊社プライバシーポリシーに従ってお取り扱いいたします。

### **13. 本規定の変更**

弊社は、本規定の内容を変更する必要がある場合には、事前の予告なく内容を変更することができるものとします。なお、お客様に対する変更事実の通知は、弊社ホームページ内における表示をもってこれに代えるものとします。

### **14. 発効日**

本規定は、2021年10月6日より発効するものとします。なお、本規定の適用対象は、発効日以降に製品をお買い上げいただいたお客様を対象とし、発効日より前にご購入いただいた製品に関する保証内容につきましては、ご購入時に添付された保証書面にてご確認ください。