

Sky 安心タブレット保証 (自然故障・物損故障) サービスガイドブック



【保証対象機器】

PC本体、付属ACアダプター、付属キーボード、純正オプションペン

- ※ACアダプター、キーボード、ペンは純正品のみが保証対象になります。
- ※ACアダプター、キーボード、ペンは端末と同数のものを保証対象とします。
- ※ペンは端末と同時購入されたDynaBook純正品を対象とします。

修理受付・サポートセンター

☎ **0120-353-107**

WEB : <https://jlw-bpo.jp/entry/Sky-repair-kojin.html>

※修理やデバイスの不具合に関するお問い合わせには
シリアル番号が必須です。あらかじめご準備ください。

日頃よりS k y 株式会社をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。
このご契約のしおりは、「S k y 安心タブレット保証（自然故障・物損故障）」について
ご説明したものです。詳しくは同延長保証約款をご一読いただき、
内容をよくご確認くださいませようお願いいたします。

弊社はこれからもお客様の信頼を原点に、安心と安全の提供を通じて、皆さまの豊かで快適な学校
生活と経済の発展に貢献すべく努めてまいります。

どうぞ今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

目次

p. 3 保証内容について

p. 4 特にご注意いただきたい点

p. 5 修理のご依頼方法① <WEB受付>

p. 6 修理のご依頼方法② <電話>

p. 7 メーカーごとシリアル番号の確認方法

p. 8 保証約款

p.11 よくあるご質問

お客様の保証対象機器に以下の故障・盗難が発生した場合、お客様からの修理依頼に基づき保証修理を実施します。

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

(c) 保証機器の盗難

盗難

(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。）

(c) 保証機器の**盗難**（警察への届出後、一週間を経過しても発見されないことが条件です。）

- 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、詳しくはサービス規程をご確認ください。
- お客様の保証対象機器が盗難に遭った場合、警察への盗難被害届けが必要となります。

保証対応

- 保証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、メーカーが修理部品の提供が困難であると判断した場合は、代替部品（保証修理に必要な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。



修理回数は無制限！



**同一型番での対応ができない場合
後継機または同等品と交換！**



バッテリーの物損故障もOK！
※経年劣化・寿命は対象外です。

- 代替品に関しては、保証対象機器と同一型番の製品（またはその同等品）の提供を行います。なお、代替品の提供にあたって、お客様は当社に対して機種、型番等の指定を行うことはできません。ただし、機種、型番等についての調整は可能です。
- 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。

保証対象外となる主な事由

保証期間中であっても下記原因による不具合は、対象外となります。



■対象外費用項目 リサイクル代、廃棄処分費 等

【ご注意】 保証修理の実施や代替品の提供により、お客様が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. お客様または第三者の故意もしくは過失またはメーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事もしくは清掃に起因する場合。
2. ハードディスクのデータ等の復元および手配などを行う場合。
3. 当社または当社で定めた販売会社以外で行った点検、修理、改造に起因する場合。
4. 取扱説明書、注意書に記載している取扱方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改造行為、増設、電池漏洩等をいいます。）等、不適切な取扱いに起因する場合。
5. 天災地変（地震、噴火、津波等）に起因する場合。
6. 煙害、公害、塩害、温泉地等における大気中の腐食性物質に起因する場合。
7. 鳥糞、ねずみ食い、虫食い等の動物や虫に起因する場合。
8. メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する場合（高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含みます。）。
9. 市販の消耗品（電池、バンド等）またはメーカーの指定する消耗品の交換を行う場合。
10. メーカー指定外の消耗品の設置または使用に起因する場合。
11. 埃が多い所、煙や油煙の多い所、湿度の高い所、急激な温度変化がある所、振動が強い所、磁石、スピーカーなどの磁気を発するものの近くなどで使用したことによる起因する場合。
12. 通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他ソフトウェアに起因する場合。また、通信機能を搭載した機器で、本体に起因しない理由によってネットワーク接続が出来ない場合。
13. 紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が保証対象機器を保有しておらず、保証対象機器の状態が確認できない場合。ただし、盗難により保証対象機器を保有していない場合を除きます。
14. 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に相当する場合（外装品、塗装面、メッキ面、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）。
15. 保証対象機器の機能および使用の際に影響の無い損害が生じている場合（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下を含みます。）。
16. メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品およびリコール部位に起因する場合。
17. 保証対象機器の仕様、構造上の欠陥または本来的性質に起因する場合。
18. 部品等保証対象機器の構成部分の一部であって、保証対象機器中当該部分が無ければ、正常に保証対象機器が動作しなくなるまたは保証対象機器の本来の仕様を満たさなくなるものが、当社への保証対象機器の提供時点で欠落している場合（保証対象機器の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除きます。）。
19. 保証対象機器以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する場合。
20. 電源が入っていない等、技術的知見の無い通常人を基準としても故障とは判断しない状態での修理依頼に係る一切の費用、部品交換を伴わない調整、手直し修理、保守、点検、検査、作業等が生じた場合（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）。
21. 当社を経由せず修理をご依頼された場合、または保証対象機器を日本国外に持ち出された場合に日本国外から保証修理依頼をなされた場合。
22. 国または公共団体の公権力の行使に起因する場合。
23. 核燃料物質もしくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する場合。
24. 戦争（宣戦の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する場合。
25. 保証対象機器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。
26. 本保証以外の保険契約等（第2条（保証対象機器）に定めるものと同一の製品・付属品等を対象として締結された第3条（保証の範囲）の損害または費用を補償する他の保険契約、共済契約または保証契約等をいいます。）により、金額にかかわらず保険金または共済金等が支払われた場合、または代替品の提供を受けた場合。
27. バッテリー単体の故障が生じた場合。
28. お客様からの修理依頼を受けた後に、当社が保証対象機器の点検、診断等を実施した結果、前項各号に定める事由に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用および修理見積費用等については、お客様の負担とします。

タブレット端末等の修理のご依頼につきまして、WEB受付を開始させていただいております。ぜひWEB受付をご活用ください。

<アクセス方法>

パソコンから、以下URL部分を直接入力してください。

※iPadなどのタブレット端末やスマートフォンでは、設定によって修理依頼が完了しないことがありますので、恐れ入りますが、パソコン画面からの操作をお願いします。

■タブレット修理受付フォーム(保護者様・生徒様用)

<https://jlw-bpo.jp/entry/Sky-repair-kojin.html>

- ご入力項目は、Step1～2までございますので、お手数おかけしますが、ご入力よろしくをお願いします。
- 本WEBフォームから修理のご依頼をいただく場合、修理ご依頼にあたってのご注意事項を確認いただき、すべての項目に同意いただきご利用ください。

1 **まず本体シリアルナンバーをご確認ください。**
 修理受付にシリアルナンバーが必須項目となります。次ページご参照のうえシリアルナンバー（品番）をご確認ください。

2 **修理受付・サポートセンターへご連絡ください。**
 運送業者にて修理品の引取を行います。
 ※修理対応にあたり、データの保証はいたしかねます。修理依頼前に必ずバックアップをお取りください。

3 **運送業者ドライバーにお引き渡してください。**
 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てください。

修理受付・サポートセンター

☎ 0120-353-107

音声ガイダンスのあと、ご希望の番号をプッシュして下さい。

※修理やデバイスの不具合に関するお問い合わせにはシリアル番号が必須です。あらかじめご準備ください。

カテゴリ	ご用件内容	受付時間帯	受付対象
①	タブレットの利用に関するサポート	24時間365日 9時から21時までは技術スタッフ、 21時から朝の9時までは簡易受付	学校関係者様 保護者様 生徒様
②	タブレットの修理のご依頼	24時間365日 9時から21時までは技術スタッフ、 21時から朝の9時までは簡易受付	

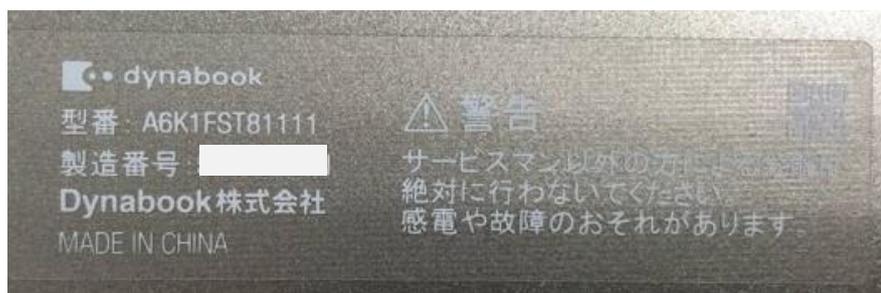
※下記は参考例になりますので下記に該当しない場合は修理受付・サポートセンターにご確認下さい。

Dynabook製品

K60シリーズ



裏にひっくり返していただきますと、透明地・白文字のステッカーが、左図赤枠のあたりに貼られております。



透明地・白文字のシールの、「製造番号」に続く番号がシリアルナンバーとなります。

※シリアルナンバーと製造番号は同じ意味になります。

S k y 安心タブレット保証（自然故障・物損故障）は、S k y 株式会社および日本リビング保証株式会社（以下、併せて「当社」といいます。）が運営・提供します。当社は、以下の定めに従って修理を実施いたします。

第1条（定義）

本規程に記載する用語の定義は、以下のとおりとします。

- (1)「本保証」とは、当社が本規程に基づいて提供する「S k y 安心タブレット保証（自然故障・物損故障）」のことをいいます。
- (2)「保証修理」とは、本保証として当社がお客様に実施するサービス自体のことをいいます。
- (3)「保証対象機器」とは、本保証の対象となる機器等のことをいい、詳細は、第2条に定めるとおりとします。
- (4)「サービスガイドブック」とは、本保証を実施するにあたり、当社がお客様に提供する、保証修理の内容や手順の詳細が記載された書面のことをいいます。
- (5)「メーカー」とは、保証対象機器の製造元のことをいいます。
- (6)「メーカー保証期間」とは、メーカーからメーカー保証が提供される期間のことをいいます。
- (7)「代替品」とは、保証対象機器と同等の品質を有する製品のごとで、保証対象製品と同一型番の製品のことをいいます。ただし、製造中止等の理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、メーカーを問わず同等の機能・品質を有する製品を代替品とします。
- (8)「データ等」とは、保証対象機器に保存されているデータ、ソフトウェア、プログラム等のことをいいます。

第2条（保証対象機器）

保証対象機器は、S k y 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、ペン、ACアダプターとします。（但し、ライトニングケーブルは対象外になります。）

第3条（保証範囲）

1. 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、当社は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程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。）
2. 第9条各号のいずれかに該当する場合には、自然故障または物損故障であっても、本保証の対象外とします。
3. お客様の保証対象機器が盗難に遭い、警察への届出後、一週間を経過しても発見されなかった場合、当社は第6条に基づきお客様へ代替品を提供いたします。

第4条（保証期間）

1. 本保証の開始日は、前条第1項(a)に定める自然故障についてはメーカー保証期間終了日の翌日、前条第1項(b)に定める物損故障および前条第3項に定める盗難についてはメーカー保証期間開始日とします。
2. 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。
3. メーカー保証期間中、初期不良等によりメーカーまたは販売会社から保証対象機器の交換品（新品）がお客様に提

供された場合であっても、前項の本保証の終了日は変更しないものとします。

第5条（保証内容）

1. 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、当社は、保証限度額の範囲内で保証修理を行います。なお、日本リビング保証株式会社は保証対象機器の端末回収の手配を行い、お客様は、その端末回収手配に基づき、当社が指定する拠点（本社、支社、営業所、事業所等）をいいますが、それらに限らず、日本リビング保証株式会社の営業実態がある拠点を含まれます。）まで保証対象機器を送付することとし、日本リビング保証株式会社はその送付された保証対象機器について保証修理を受け付けるものとします。
2. 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な部品の提供が困難であると判断した場合は、代替部品（保証修理に必要な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。
3. 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。

第6条（代替品の提供）

お客様から保証修理の依頼があった保証対象機器について、メーカーまたは当社が保証修理不能と判断した場合、本保証における1回の保証修理に要する費用が本体交換に要する費用よりも高額になる場合、またはお客様が保証対象機器の盗難に遭われた場合には、当社はお客様へ代替品を提供することで保証修理に代えるものとします。代替品に関しては、保証対象機器と同一型番の製品またはメーカー再生品の提供を行います。ただし、代替品の提供にあたって、機種、型番等についての調整は可能とします。

第7条（保証修理の依頼方法、盗難の届出方法および注意事項）

1. お客様は、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、サービスガイドブックに記載の『S k y 安心タブレット保証修理受付窓口』に保証修理を依頼するものとします。
2. お客様は、前項に基づく保証修理の依頼を受けて当社が説明する「保証修理手順の手順」に従うものとします。
3. お客様は、当社以外に保証対象機器の修理を依頼した場合、本保証が適用されないということについて、あらかじめ同意するものとします。
4. お客様は、第1項に基づいて保証修理を依頼する場合、あらかじめ保証対象機器に保存されているデータ、ソフトウェア、プログラム等（以下、総称して「データ等」といいます。）のバックアップを行うものとします。なお、保証修理の過程においてデータ等が消失した場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。一般的に、機器が故障した際にはバックアップの取得が困難な場合もあるため、お客様は、保証対象機器に保存されているデータ等について、普段からバックアップを取得する等の対策を行っておくことを強く推奨します。
5. お客様は、メーカーや当社が必要と判断した場合、保証対象機器に保存されているデータ等の消去を行うことについて、あ

らかじめ同意するものとし、当該データ等の消去について、何ら異議を述べないものとします。

6. お客様は、保証対象機器が盗難に遭った場合、所轄警察署に盗難届を提出して盗難届受理番号の交付を受けたうえで、サービスガイドブックに記載の『Sk y安心タブレット保証修理受付窓口』に連絡し、当該盗難届受理番号を伝えるものとします。また、当該連絡の際に当社から説明する「代替品交付の手順」に従うものとします。

第8条（物流費用）

保証対象機器（代替品を含みます。）の物流費用は、本保証の対象とします。

第9条（保証修理の対象外となる事由等）

1. 本保証が効力を有する期間内であっても、次の各号のいずれかの事由に該当する場合は本保証の対象外となります。また、保証修理を実施しても再発や拡大被害発生の恐れがあるとメーカーもしくは当社が判断した場合、保証修理を断ることがあります。

(1) お客様または第三者の故意もしくは過失またはメーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事もしくは清掃に起因する場合。

(2) ハードディスクのデータ等の復元および手配などを行う場合。

(3) 当社または当社で定めた販売会社以外で行った点検、修理、改造に起因する場合。

(4) 取扱説明書、注意書に記載している取扱方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改造行為、増設、電池漏洩等をいいます。）等、不適当な取扱いに起因する場合。

(5) 天災地変（地震、噴火、津波等）に起因する場合。

(6) 煙害、公害、塩害、温泉地等における大気中の腐食性物質に起因する場合。

(7) 鳥糞、ねずみ食い、虫食い等の動物や虫に起因する場合。

(8) メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する場合（高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含みます。）。

(9) 市販の消耗品（電池、バンド等）またはメーカーの指定する消耗品の交換を行う場合。

(10) メーカー指定外の消耗品の設置または使用に起因する場合。

(11) 埃が多い所、煙や油煙の多い所、湿度の高い所、急激な温度変化がある所、振動が強い所、磁石、スピーカーなどの磁気を発するものの近くなどで使用したことに起因する場合。

(12) 通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他ソフトウェアに起因する場合。また、通信機能を搭載した機器で、本体に起因しない理由によってネットワーク接続が出来ない場合。

(13) 紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が保証対象機器を保有しておらず、保証対象機器の状態が確認できない場合。ただし、盗難により保証対象機器を保有していない場合を除きます。

(14) 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に相当する場合（外装品、塗装面、メッキ面、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）。

(15) 保証対象機器の機能および使用の際に影響の無い損害が生じている場合（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下を含みます）。

(16) メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品およびリコール部位に起因する場合。

(17) 保証対象機器の仕様、構造上の欠陥または本来的

性質に起因する場合。

(18) 部品等保証対象機器の構成部分の一部であって、保証対象機器中当該部分が無ければ、正常に保証対象機器が動作しなくなるまたは保証対象機器の本来の仕様を満たさなくなるものが、当社への保証対象機器の提供時点で欠落している場合（保証対象機器の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除きます。）。

(19) 保証対象機器以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する場合。

(20) 電源が入っていない等、技術的知見の無い通常人を基準としても故障とは判断しない状態での修理依頼に係る一切の費用、部品交換を伴わない調整、手直し修理、保守、点検、検査、作業等が生じた場合（清掃、リカバリ、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）。

(21) 当社を経由せず修理をご依頼された場合、または保証対象機器を日本国外に持ち出された場合に日本国外から保証修理依頼をなされた場合。

(22) 国または公共団体の公権力の行使に起因する場合。

(23) 核燃料物質もしくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する場合。

(24) 戦争（宣戦の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する場合。

(25) 保証対象機器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。

(26) 本保証以外の保険契約等（第2条（保証対象機器）に定めるもの同一の製品・付属品等を対象として締結された第3条（保証範囲）の損害または費用を補償する他の保険契約、共済契約または保証契約等をいいます。）により、金額にかかわらず保険金または共済金等が支払われた場合、または代替品の提供を受けた場合。

(27) バッテリー単体の故障が生じた場合。

2. お客様からの修理依頼を受けた後に、当社が保証対象機器の点検・診断等を実施した結果、前項各号に定める事由に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用および修理見積費用等については、お客様の負担とします。

第10条（反社会的勢力の排除）

1. お客様は、現在または将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを表明し確約するものとします。

(1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準じる者（以下、総称して「反社会的勢力」といいます。）であること。

(2) 反社会的勢力が、実質的に学校の運営もしくは経営を支配し、または学校の運営もしくは経営に関与していること。

(3) 反社会的勢力を利用していること。

(4) 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などの関与をしていること。

(5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。

(6) 自らまたは第三者を利用して、当社または当社の関係者に対し、詐術、暴力的行為、脅迫的言辞を用いる行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、当社の信用を毀損しまたは当社の業務を妨害する行為、その他これらに準ずる行為を行うこと。

2. お客様が前項に違反するおそれがあると当社が合理的に判断した場合、当社は催告その他の手続きを要しないで、契約の解除その他当社が必要と判断する対応をとることができます。

3. 前項の規程によりこの契約が解除された場合には、お客

様は、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ものとします。

4.第2項の規程によりこの契約が解除された場合には、お客様は当社に対して、被った損害を賠償するものとします。

第11条（間接損害）

本保証に関する法律上の請求において、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失もしくは損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡もしくは怪我を含みます。）、および他の財物に生じた損害に関して、当社は一切の責任を負わないものとします。ただし、当社の故意または重過失によるものがある場合には、この限りではありません。

第12条（お客様の個人情報）

お客様の個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に定めるものをいいます。）は、当社の定める個人情報の保護方針（プライバシーポリシー等名称の如何を問いません。）に従い管理されるものとします。

第13条（本規程の変更）

1.当社は、本規程の趣旨に反しない限度で、法令に従って本規程を変更することがあります。

2.前項に基づき本規程を変更する場合には、当社のホームページへの掲載その他適切な方法により、変更内容および変更時期を事前にお客様に周知することとします。

第14条（準拠法・合意管轄）

1.本規程に基づく契約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

2.本保証に関してお客様と当社の間での紛争が生じた場合、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第15条（本保証における権利または義務について）

お客様は、当社の書面による承諾なしに本保証に基づく権利もしくは義務を譲渡し、または承継させることはできません。

第16条（定めのない事項）

本規程に定めのない事項については、お客様および当社は、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。

[保証者]

S k y 株式会社

[保証管理会社]

日本リビング保証株式会社

〒160-0023 東京都新宿区西新宿4-33-4 7階

質問	回答
<p>機器不具合の報告を受けました。どのように修理を依頼すればよろしいでしょうか？</p>	<p>修理受付・サポートセンターまでご連絡ください。</p>
<p>メーカー保証期間中に不具合が発生した場合の依頼先はどちらですか？</p>	<p>修理受付・サポートセンターまでご連絡ください。メーカーサービス手配を行います。</p>
<p>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？</p>	<p>保証サービスの対象外となります。必ず本紙記載の修理受付・サポートセンターまでご一報のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>保証の対象・対象外はどのように判断しますか？</p>	<p>お客様からの修理依頼の電話の際に、不具合内容をヒアリングし、判断いたします。電話で判断できない場合は、有償の可能性があるのでご了承いただいた上で、修理手配いたします。なお、本保証対象外の不具合だった場合の診断料・修理費用は有償となります。</p>
<p>夜中の故障・不具合にも修理対応できますか？</p>	<p>修理受付窓口の受付時間は、24時間365日受付です。なお、夜間・祝日などにお電話いただいた場合は、受付はいたしますが、翌営業日以降の修理手配となります。</p>
<p>同メーカー同型式の在庫がなくなった場合、代替機はどうなりますか？</p>	<p>代替品に関しては、保証対象機器と同一型番の製品（またはその同等品）の提供を行います。なお、代替品の提供にあたって、お客様は当社に対して機種、型番等の指定を行うことはできません。ただし、機種、型番等についての調整は可能です。</p>