

「ThinkPad 10 for SoftBank」 修理受付に関するご説明

2014年9月16日
Rev1.00

「ThinkPad 10 for SoftBank」の修理受付はレノボ社の受付窓口（レノボ・スマートセンター）にて承ります。
レノボ社での修理受付について、以下の通りご説明いたします。（詳細につきましては、レノボ社までお問い合わせください）

※ソフトバンクテレコム株式会社が提供するレンタルサービスをご契約のお客さまはこちらのサービスのご利用はできません。
営業担当またはソフトバンクテレコムのレンタル専用窓口までお問い合わせください。

1. 保証期間内 アクシデント・ダメージ・プロテクション (ADP) ご加入

	説明事項	詳細
1	引き取りの時間	お客様のご都合に合わせ、下記（9～18時まで）時間帯からご希望の時間を選べます。 9時～12時/12時～15時/15時～18時
2	データの初期化について	お預かりした製品の故障状況により、修理のためデータを初期化する場合がございます。 修理受付の際に、データの初期化の可否を確認させていただきます。 ・データの初期化を実施した場合には、お客様のデータやソフトなどが全て消えてしまいます。 ・データやソフトとは、インターネット接続の設定や電子メールソフトや送受信したメール、Office及び、購入後、お客様でインストールされましたソフトウェアやお客様で作成されたデータとなります。 修理受付の際、データの初期化に同意頂けない場合 修理診断において、データ初期化が必要と判断された場合は、ご連絡させていただきます。 ※お客様にて作成された各種データ、設定、インストールしたソフトについては保証いたしかねますので、予めお客様にてバックアップをしていただくことをお勧めいたします。
3	パスワードを確認させていただきます	<起動可能の場合> パスワード設定されている場合は、解除後にお渡しください <起動不可の場合> パスワードの設定がございましたら、コンタクトセンターにてお伺いさせていただきます。
4	代替品のご対応・お支払いの流れ	代替品対応については、診断後にFAXまたは郵送にて、ご注文用紙（見積書）を送らせていただきます。ご注文用紙（見積書）の有効期間は30日間です。 ご注文用紙（見積書）をご返信いただき（FAXのみ）、ご希望のお支払い方法によって <銀行振込の場合> ご注文用紙（見積書）記載の指定銀行口座へお振り込みいただき、ご入金確認が取れ次第、修理が実施され、修理完了後にお届けとなります。 <請求書による後払いの場合> ※法人様のみ 修理が実施され、修理完了後のお届けとなります。後日、Lenovoより請求書を送付いたします。
5	修理交換された部品の保証期間について	修理で交換された部品については、接続する製品本体の保証期間に準じるため、パーツ単体での保証期間の設定はありません。 保証規定には次の文言で記載されております。 「交換製品または部品は、交換された旧製品または部品の残る保証期間が満了するまで、保証の対象となります。」
6	集荷方法について	当製品は、宅配業者にてお引取りの修理となります。 宅配業者の担当の者が専用の梱包箱をもって伺いますので、本体のみ梱包不要で引き取りをさせていただきます。ACアダプタ/電源ケーブル/デジタイザペンは回収不要です。
7	無償修理の上限について	一回の事故により生じた故障・損壊に対し、修理見積りが15万円以下（消費税別）の場合、修理は無償です。修理見積りが15万円を超えた場合、超過分費用及び運送費の合計額（消費税別）はお客様のご負担となります。
8	上限金額を超える場合について	15万円（消費税別）を超える場合は、見積書を発行し郵送またはFAXにて送付させていただきます。修理をご希望される場合は、ご捺印の上ご返送いただけます。修理をキャンセルされたい場合、キャンセル料金はかからず、お客様に製品をご返送させていただきます。
9	代替機材について	代替機は同等の機種となり、同機種の確保は致しかねます。 代替機手配については、納期が1カ月前後掛かり、一律54,000円(税込)がお客様ご負担となります。
10	火災による焼失の場合	火災による損害（焼失）の場合は、消防署発行の罹災証明書が事前に必要となります。
11	盗難紛失の場合	警察署発行による被害届（盗難）/遺失届（紛失）の受理番号取得が事前に必要となります。
12	自然災害の場合	自然災害は、水害/風災/雪災/地震に限ります。 上記による損害の場合は、消防署発行の罹災証明書が事前に必要となります。
13	代替機材を申請されたらADP保証は終了となります。	代替機のご提供となったお客様につきましては、通常の保証は引き継がれますが、アクシデント・ダメージ・プロテクションの保証は終了となります。

2. 保証期間内の修理（アクシデント・ダメージ・プロテクションご加入なし）

	説明事項	詳細
1	引き取りの時間	お客様のご都合に合わせて、下記（9～18時まで）時間帯からご希望の時間を選べます。 9時～12時/12時～15時/15時～18時
2	データの初期化について	お預かりした製品の故障状況により、修理のためデータを初期化する場合がございます。 修理受付の際に、データの初期化の可否を確認させていただきます。 ・データの初期化を実施した場合には、お客様のデータやソフトなどが全て消えてしまいます。 ・データやソフトとは、インターネット接続の設定や電子メールソフトや送受信したメール、Office及び、購入後、お客様でインストールされましたソフトウェアやお客様で作成されたデータとなります。 修理受付の際、データの初期化に同意頂けない場合 修理診断において、データ初期化が必要と判断された場合は、ご連絡させていただきます。 ※お客様にて作成された各種データ、設定、インストールしたソフトについては保証いたしかねますので、予めお客様にてバックアップをしていただくことをお勧めいたします。
3	パスワードを確認させていただきます	<起動可能な場合> パスワード設定されている場合は、解除後にお渡しください <起動不可の場合> パスワードの設定がございましたら、コンタクトセンターにてお問い合わせさせていただきます。
4	お客様過失の場合	リペア（修理）センターにて状態を確認させて頂いた際に、液体溢し、落下による破損等が確認された場合や、お客様自身による改造などが確認された場合、保証期間内であっても有償修理となる場合がありますのでご了承ください。その場合は、Lenovoよりご連絡させていただきます。
5	有償修理と判断された場合	有償修理と判断された場合は、FAXまたは郵送にて、ご注文用紙（見積書）を送らせていただき、用紙の返信（FAXのみ）と、ご入金確認がとれ次第、修理が実施され、修理完了の後にお届けとなります。 FAX未所持の場合は有償連絡は郵送になります。 ご注文用紙（見積書）の有効期限は30日です。
6	有償修理のキャンセルについて	有償修理をキャンセルされる場合は、診断料と送料をあわせて一律6,600円（税抜）がかかります。料金をご入金いただいた後に、製品をご返却させていただきますので、あらかじめご了承ください。
7	修理交換された部品の保証期間について	修理で交換された部品については、接続する製品本体の保証期間に準じるため、パーツ単体での保証期間の設定はありません。 保証規定には次の文言で記載されております。 「交換製品または部品は、交換された旧製品または部品の残る保証期間が満了するまで、保証の対象となります。」
8	集荷方法について	当製品は、宅配業者にてお引取りの修理となります。 宅配業者の担当の者が専用の梱包箱をもって伺いますので、本体のみ梱包不要で引き取りをさせていただきます。ACアダプタ/電源ケーブル/デジタイザペンは回収不要です。

3. 保証／保守期間終了後の修理

	説明事項	詳細
1	引き取りの時間	お客様のご都合に合わせて、下記（9～18時まで）時間帯からご希望の時間を選べます。 9時～12時/12時～15時/15時～18時
2	修理・お支払いの流れ	積書）の有効期間は30日間です。ご注文用紙（見積書）をご返信いただき（FAXのみ）、ご希望のお支払い方法によって <クレジットカードの場合> Lenovoよりクレジットカード情報確認のためのご連絡をいたします。カードの与信確認が完了次第、修理が実施され、修理完了後のお届けとなります。 <銀行振込の場合> ご注文用紙（見積書）記載の指定銀行口座へお振り込みいただき、ご入金確認が取れ次第、修理が実施され、修理完了後にお届けとなります。 <請求書による後払いの場合> ※法人様のみ 初めて後払いでのお支払いをご希望される場合には事前にLenovoによる与信審査が必要です。審査完了後、修理が実施され、修理完了後のお届けとなります。後日、Lenovoより請求書を送付いたします。審査済みの場合にはご注文用紙（見積書）のご返信をいただき次第、修理が実施され、修理完了後のお届けとなります。
3	修理の概算金額について	あくまで概算金額となりますが、ホームページ上で公開している料金となります。 http://support.lenovo.com/jp/ja/documents/hf000982

4	修理キャンセルについて	有償修理をキャンセルされる場合は、診断料と送料をあわせて一律6,600円（税抜）がかかります。料金をご入金いただいた後に、製品をご返却させていただきますので、あらかじめご了承ください。
5	2回目以降の修理について	<p><修理後90日以内> 製品を修理センターに引取ります。前回交換したパーツについては、交換パーツの保証期間内となっており、無償で対応させていただきます。</p> <p><修理後90日以上> 前回修理から90日以上経過しておりますので有償での修理となります。製品を修理センターに引取り、診断後にFAXまたは郵送にて、ご注文用紙（見積書）を送らせていただきます。 用紙の返信（FAXのみ）と、ご入金確認がとれ次第、修理が実施され、修理完了後にお届けとなります。</p>
6	データの初期化について	<p>お預かりした製品の故障状況により、修理のためデータを初期化する場合がございます。 修理受付の際に、データの初期化の可否を確認させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データの初期化を実施した場合には、お客様のデータやソフトなどが全て消えてしまいます。 ・データやソフトとは、インターネット接続の設定や電子メールソフトや送受信したメール、Office及び、購入後、お客様でインストールされましたソフトウェアやお客様で作成されたデータとなります。 <p>修理受付の際、データの初期化に同意頂けない場合 修理診断において、データ初期化が必要と判断された場合は、ご連絡させていただきます。 ※お客様にて作成された各種データ、設定、インストールしたソフトについては保証いたしかねますので、予めお客様にてバックアップをしていただくことをお勧めいたします。</p>
7	パスワードを確認させていただきます	<p><起動可能の場合> パスワード設定されている場合は、解除後にお渡しください</p> <p><起動不可の場合> パスワードの設定がございましたら、コンタクトセンターにてお伺いさせていただきます。</p>
8	集荷方法について	<p>当製品は、宅配業者にてお引取りの修理となります。 宅配業者の担当の者が専用の梱包箱をもって伺いますので、本体のみ梱包不要で引き取りをさせていただきます。A Cアダプタ/電源ケーブル/デジタイザペンは回収不要です。</p>