

株式会社ワコム 製品有償保証サービス規定

株式会社ワコム(以下、「当社」といいます。)はお客様に対し、お買い求めいただいた当社製品において所定の手続きにより製品保証サービスにご購入いただいた製品に対して、以下の内容に基づき、製品有償保証サービス(以下、「本サービス」といいます。)を提供いたします。

1. 本サービスの対象製品

お客様が日本国内で購入された液晶ペンタブレット Cintiq 及び DTxシリーズ製品(以下、「本製品」といいます。)が本サービスの対象製品となります。また、中古品、及び再生品につきましては本サービスの対象外となります。

2. 本サービスメニュー

製品ご購入日^{*1}から3か月以内にお客様が本サービスを購入し、所定の手続きを行うことで、製品ご購入日から本サービスを受けることができます。

本サービスには、1日12時間(250日/年)の使用を限度^{*2}とした「プラン250」と1日24時間365日の使用を前提とした「プラン365」があります。各種プランには初回に購入いただく「新規パック」とサービス期間を延長するための「更新パック」をご用意しております。ただし、DTU-1141、DTU-1031、DTK-1300、DTK-1301、DTH-1300につきましては、1日24時間365日の使用に限り専用の「プラン365特定製品」、また、Wacom MobileStudio Pro、Cintiq Companion シリーズ及びCintiq Companion Hybridにつきましては、1日12時間(年間250日/年)の使用を限度^{*2}とした「プラン250 Cintiq Companion」をご用意しております。

*1 ご購入日は製品保証書、納品書、レシート等に記載されている年月日です。

*2 年間使用時間の上限を3010時間(12時間×250日)とし、これを「上限累計使用時間」といいます。修理依頼時に当社にて製品使用時間を確認させていただきます。

○Cintiq 及び DTxシリーズ製品

プラン名	対象製品	新規パック(初回購入)					更新パック(1年)
		1年	2年	3年	4年	5年	
プラン250	Cintiq・DTxシリーズ	-	-	○	○	○	○
プラン365	Cintiq・DTxシリーズ(下記※を除く)	-	-	○	○	○	○
プラン365特定製品	DTU-1141、1031、DTK-1300、1301 DTH-1300	-	○	-	-	-	○

※DTU-1141、DTU-1031、DTK-1300、DTK-1301、DTH-1300

- ・各種プランには、製品保証期間1年が含まれています。
- ・「更新パック」は、「新規パック」をご購入いただいたお客様が対象となります。
- ・「更新パック」は、製品購入日から最大5年まで購入可能です。

OWacom MobileStudio Pro(DTH-W1320、DTH-W1620)

Cintiq Companion(DTH-W1300)、Cintiq Companion 2(DTH-W1310)

Cintiq Companion Hybrid(DTH-A1300)

プラン名	対象製品	新規パック(初回購入)					更新パック(1年)
		1年	2年	3年	4年	5年	
プラン250 Cintiq Companion	DTH-W1320、DTH-W1620 DTH-W1310、DTH-W1300 DTH-A1300	-	-	○	-	-	-

・各種プランには、製品保証期間 1 年が含まれています。

・「プラン 365」及び「更新パック」はありません。

3. 本サービス内容

本サービスをご購入のお客様には、ご購入のメニューにおける定められた期間内は本サービス規定に基づいて、製品の修理をお受けします。

本サービスの対象期間中は、製品が故障した際に修理完了までの間、代替機を無償でお貸出しいたします。(Wacom MobileStudio Pro、Cintiq Companion シリーズ／Cintiq Companion Hybrid は修理期間中の代替機のお貸出しはありません。)代替機及び修理製品の配送に関わる費用については当社負担とさせていただきます。また、Wacom MobileStudio Pro、Cintiq Companion シリーズ、Cintiq Companion Hybrid につきましては、経年劣化によるバッテリー寿命を迎えた場合、本サービス期間(3年)内にバッテリー交換を無償で1回受けすることができます。

4. 本サービスの申込み

ご購入希望の本サービスのお見積書は原則、製品購入いただいた販売代理店より提出いたします。本サービスの申込み用紙もしくはWeb登録フォームに必要事項を記入の上、当社にご提出ください。当社の登録処理が終了次第、お客様に登録完了通知書を郵送いたします。登録完了通知書には本サービスに関する重要事項が記載されていますので大切に保管してください。本サービスの申込みは、製品ご購入日から3ヶ月以内に行うものとします。申込期日を過ぎた場合は、製品保証規定に従い、1年保証期間とさせていただきます。

尚、更新パックにつきましては、本サービスの新規パックをご購入いただいたお客様が対象となり、本サービスを受けられる期間は製品購入日から最大5年間となります。(Cintiq Companion シリーズ／Cintiq Companion Hybrid は最大3年間のため、更新パックはございません。)サービス終了時に累計年数4年以内のお客様に対し、サービス更新の有無に関するご案内をさせていただきます。ご案内につきましては、サービス終了3ヶ月前を目安にご登録いただきましたご連絡先までお知らせいたします。サービスの更新を希望する場合は、サービスの終了期日までに更新パックの手続きを完了する必要があります。サービス期間を過ぎた製品につきましては、サービスの更新を行うことはできません。また、製品購入時、既に製造中止となった製品における本サービスのご購入を受付することができない場合

がございます。詳しくは販売代理店へお問い合わせください。

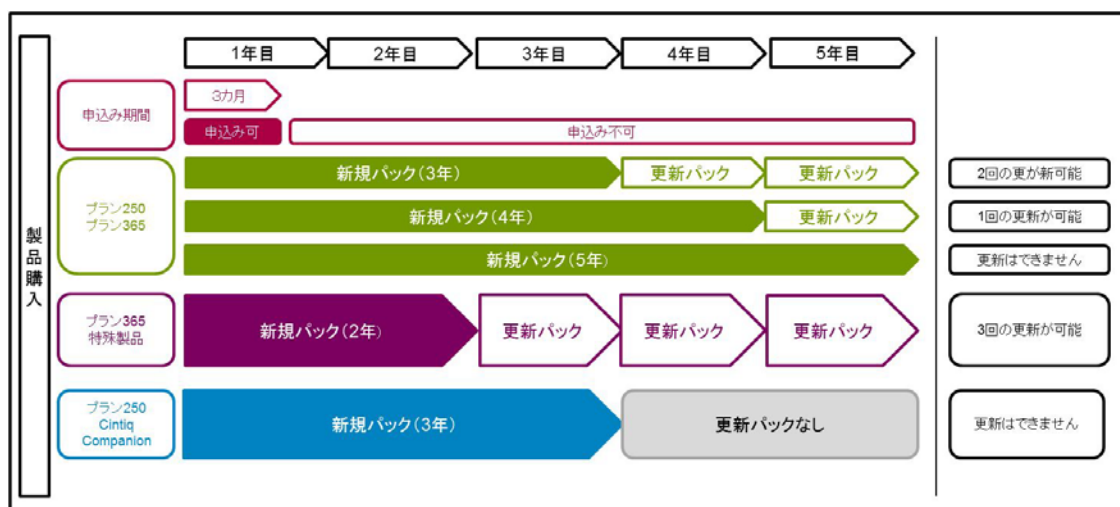


図: 各種サービス申込み一覧

5. 製品修理の受付

製品が故障した際には、登録完了通知に記載されている本サービスの専用窓口へご連絡いただき、故障の状況をオペレータに告げ、所定の手続きを行ってください。尚、受付時間は平日月曜日～金曜日 9時00分～18時00分までとし、土曜日・日曜日・国の祝祭日及び当社の定める所定の休日につきましては、翌営業日の受付とさせていただきます。

修理に関する情報につきましては、以下 URL をご参考ください。

<http://tablet.wacom.co.jp/support/inquiry/support/repair.html>

代替機をご希望の場合は、お電話の際にオペレータまで申し付けください。代替機の当日発送につきましては、15時00分までの受付分とさせていただきます。それ以降の受付につきましては翌営業日の発送とさせていただきます。代替機がお客様にご到着後、代替機の箱に故障製品を入れ、当社指定の修理窓口まで送付ください。尚、代替機及び修理製品の配送費用は当社負担とさせていただきます。ただし、ご購入いただきましたサービスに対して、上限累計使用時間を超過している等、本サービスの適用範囲を超えたご使用状態の場合、製品保証サービス期間内であっても送料及び修理料金をご請求させていただく場合があります。

6. 本サービスの適用範囲

本サービスは日本国内のみ有効です。本サービスは、お客様が製品付属の説明書に従った使用を行い、製品保証書に記載された保証範囲で、本製品のハードウェア障害に対して適用されるものとなります。また、本製品のハードウェア障害に対して、製品の新品交換する義務を負いません。修理品について同一症状、かつ同一箇所の再修理が発生した場合は、本サー

ビスの終了期日が過ぎた場合でも修理完了日より3ヶ月以内は無償で再修理をいたします。

7. 本サービスの終了

本サービスの終了期日を過ぎた場合、本サービスの提供を自動的に終了いたします。

8. 本サービスの適用除外(有償修理扱い)

次の各号に該当する製品の故障において、修理作業の提供が可能な場合は、別途修理見積もりを行い、その料金をもって該当の修理を実施いたします。

- ① 故意、過失または不適切な使用に起因する製品の故障
- ② 製品の改造により生じた故障
- ③ お客様の不注意による製品の落下、衝撃などによる故障
- ④ 天災地変等の事由に起因する製品の故障
- ⑤ お客様が当社に製品を輸送する途中に生じた破損・事故に起因する製品の故障
- ⑥ 指定外の消耗品・有寿命製品の使用、適正でない設置環境ならびに入力電圧の不適正使用に起因する製品の故障
- ⑦ 上記 2. の上限累計使用時間を超えて使用していた製品の故障

尚、通常の使用によって生じた、液晶ディスプレイの保護ガラス、アクリル板に生じた傷、磨耗ペンや AC アダプターなどを紛失した場合も製品保証サービスの対象外となります。

上記の有償修理は、当社が修理費用のお見積書を作成し、お客様が同意された場合に对应いたします。

9. 本サービスの料金

本サービスの料金は、お申込み後、別途のご案内に従って、お支払ください。尚、お客様が本サービス期間中に製品を廃棄・譲渡された場合、あるいは、本サービスを途中で解除された場合においても、本サービスの料金はお返しいたしません。

10. 本サービスへの協力

お客様は、本サービス規定に定めるサービスに関連し、お客様の責任と費用負担により、以下の協力を行うものいたします。

- 製品の故障状況を把握するために必要な症状や環境情報及び必要に応じてステータス(ログデータなど)を提供
- 製品修理発送に必要な接続機器の取り外しや梱包作業、また修理完了後の利用を再開するための一連の作業

11. お客様情報の取扱い

本サービス規定に定めるサービスを提供するにあたり、お客様より得た情報はサービスの提供と当社がお客様にとって有益であると判断した情報提供のために利用いたします。

なお、個人情報の取扱いにつきましては弊社プライバシーポリシーをご確認ください。

プライバシーポリシー: <http://wacom.jp/jp/company/privacypolicy/>

12. 免責

当社は本サービス規定に定めるサービスの履行において生じたデータの損失、その他逸失利益に対しては、その責を負いません。

13. 交換部品の所有権

当社が本サービス規定に定めるサービスの提供に際し、製品の部品等を交換した場合、製品から取り外した部品等の所有権は、当社が有するものといたします。尚、修理の際には再生部品を使用する場合があります。

14. 修理時の注意事項

お客様は、修理をご依頼されるにあたり、以下に定める項目についてあらかじめ承諾いただくものとします。

- ① お客様にて取り付けを行った保護フィルムやシール等につきましては、取り外した上で修理をご依頼いただくものとします。破損、紛失に対する補償は一切行っておりません。
- ② 記憶装置を搭載している製品について、修理をご依頼される場合につきましては、予めお客様自身でデータのバックアップを行うものとします。お客様のデータのバックアップおよび損失に対する保証は一切行っておりません。
- ③ 記憶装置を搭載している製品について、修理の際に OS や各種設定の初期化を行い、お客様が記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアの消去をさせていただきます場合があります。また、故障状態によっては、製品本体の交換をさせていただきます場合があります。
- ④ 記憶装置を搭載している製品について、パスワード等の設定を行っている場合は、パスワードの設定を解除した上で修理をご依頼いただくものとします。

15. 製品の設置場所変更

お客様は、本製品の設置場所を変更する場合、事前に当社に通知しなければなりません。

16. 本サービスの委託

当社は、本サービス規定に定めるサービスの提供業務の一部または全てを第三者に委託することができるものとします。

17. 機密保持

当社は、本サービス規定に定めるサービスの提供の際に知り得たお客様の機密を第三者に開示・漏洩しません。

18. 協議解決

本サービス規定に定めない事項及び本サービス規定の解釈に関して生じた疑義については、その都度誠意をもって協議し、友好的解決を図るものとします。万一協議が整わない場合には、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。

以上

2013年3月18日発行

2016年11月25日改訂