

株式会社ワコム 製品有償保証サービス規程

株式会社ワコム（以下「当社」といいます。）は、お客様にお買い求めいただいた当社製品に関し、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。なお、本サービスを申し込むお客様は、この規程（以下「本規程」といいます。）の内容に合意したものとします。

1. 本サービスの対象製品

お客様が日本国内でかつ商用目的で当社販売代理店から購入された **Wacom One, Wacom Cintiq, Wacom Cintiq Pro, Wacom Mobile Studio Pro**, 法人向け液晶ペンタブレット **DTx**-シリーズ（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。ただし、購入された製品が中古品、及び再生品であった場合は、本サービスの適用対象外となります。

2. 本サービスの提供開始日

本製品ご購入日から 3 ヶ月以内にお客様が下記 4 に従って申込手続きを行うことで、本製品ご購入日から本サービスを受けることができます。

3. 本サービス内容

- 1) 本サービスをご購入のお客様には、下記 4 の「登録完了通知書」で指定された期間内は、本規程に基づいて無償での本製品の修理をお受けします。
- 2) **Wacom Mobile Studio Pro** は、本サービス期間内に経年劣化によるバッテリー寿命を迎えた場合、1 回まで無償にてバッテリー交換いたします。
- 3) また、本サービスの対象期間中は、製品の修理完了までの間、同等性能の修理代替機をご希望のお客様に限り、無償でお貸出しいたします。（**Wacom Mobile Studio Pro** は代替機のお貸出しはございません。）
- 4) なお、修理製品及び修理代替機の往復配送時の費用については、当社が負担いたします。

4. 本サービスのお申込み方法及び申込期間

- 1) 本サービスのお申込み・ご購入の際のサービス料金のお見積書は、原則として、本製品を購入いただいた販売代理店より発行いたします。販売代理店より配布されます本サービスの定型の申込み用紙に必要事項をご記入の上、販売代理店にご提出いただき、お申込みください。
- 2) 販売代理店から提出を受けた項目に基づき、当社での有償保証サービスの登録処理を行い、登録終了次第、お客様に「登録完了通知書」を送付いたします。
- 3) 「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到着次第よくお読みいただき、本サービス期間は大切に保管してください。
- 4) 本サービスの申込期間は、本製品ご購入日から 3 ヶ月といたします。申込期間内に申込みがない場合は本サービスの対象外となり、当社の「保証規定（ペンタブレット、液晶ペンタブレット、クリエイティブタブレット）」（以下「無償保証規定」といいます。）に従った保証サービスを本

製品ご購入日から1年間提供いたします。

5. 本サービスの製品修理受付の方法

- 1) 本製品が故障した際には、「登録完了通知書」に記載の本サービスの専用窓口へお電話でご連絡いただき、故障の状況をオペレータにご説明いただき、所定の手続きを行ってください。なお、修理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は翌営業日以降の受付とさせていただきます。
- 2) 修理全般に関する情報につきましては、以下 URL をご確認ください。

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

- 3) 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、次項に規定する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

- 1) 本サービスは日本国内で購入された場合にのみ有効となります。
- 2) 本サービスは、本製品付属の保証書に記載された保証範囲でのご使用中の本製品のハードウェア故障に対してのみ適用されるものとし、本製品に含まれるオペレーティングシステムやドライバソフトウェア等のソフトウェアには適用されません。
- 3) 当社は、本製品のハードウェア故障に対して、無償保証規定に従いお客様がワコムサポートセンターに連絡し、当社が初期不良と判断する場合を除き製品の新品交換を行う義務を負いません。
- 4) 修理品返却後、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

- 1) 本サービス終了日を過ぎた場合、本サービスの提供は当社からの事前告知なく自動的に終了いたします。
- 2) また、お客様が本サービス期間中に対象製品を廃棄・譲渡された場合、あるいはお客様のご都合で本サービスの継続終了を希望し、その旨当社に通知した場合は、本サービスの契約はその時点で自動的に終了いたします。

8. 本サービスの適用除外項目（有償修理扱い）について

- 1) 次の各号に該当する製品故障及び破損においては、修理作業の提供が可能な場合別途「修理見積書」を発行し、その料金をもって該当の修理を実施いたします。

① 不適切なもしくは誤った使用に起因する製品の故障または損傷

- ② 当社以外の者が行う製品の改造または修理により生じた故障
- ③ 製品の落下、衝撃などによる故障
- ④ 本製品と接続した他の機器に起因して本製品に生じた故障
- ⑤ 天災地変等の事由に起因する製品の故障
- ⑥ 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
- ⑦ 指定外の消耗品・保護フィルム・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

- 2) 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本サービスの対象外となります。
- 3) 上記の有償修理は、当社が作成した修理費用の「修理見積書」に対して、お客様が同意された場合にのみ対応いたします。

9. 本サービスへのご協力

お客様は、本規程に定めるサービスをお受けいただくに当たり、お客様の責任と費用負担により、以下の項目について必ずご協力頂くものといたします。

- ① 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
- ② 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

10. お客様情報の取扱い

当社が上記4の申込手続き時にお客様より入手した個人情報とは本サービスの履行、提供のみに利用いたします。当社は本サービスの提供に際して、お客様より個人情報を入手しません。なお、当社における個人情報の取扱いにつきましては当社「個人情報保護方針」ならびに「個人情報の取り扱い」によるものとします。<https://www.wacom.com/ja-jp/privacy>

11. 免責

当社は本サービスの履行において生じうるデータの損失、その他逸失利益などの損害に対しては、その責を負いません。また、本サービスに関する当社の損害賠償責任は、理由の如何を問わず、本製品の価格相当額を限度といたします。

12. 交換部品の所有権

- 1) 当社が本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。
- 2) 尚、修理の際には事前にお知らせの上、再生部品を使用する場合があります。

13. 修理時の注意事項

お客様は、本サービスにおいて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いたものとします。

- 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本製品以外の付属品（以下、「付属品等」といいます。）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。当社は付属品等の破損、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、あらかじ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。当社はおお客様のデータのバックアップ及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 オペレーティングシステム 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く場合があります。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く場合があります。
- 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。
- ⑤ 修理品をお送りいただく際は、可能な限り購入時の梱包材を使用し、ペンやケーブルなどすべての付属品を同梱してください。購入時の梱包材で発送いただけない場合は、輸送中の破損を防げる梱包方法でお送りください。当社は輸送中の破損、紛失に対する補償は一切行っておりません。

14. 本サービスの委託

当社は、本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。

15. 機密保持

当社は、本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。

(1) 当社は、本サービスの提供の際に知り得たお客様の情報（以下「秘密情報」といいます）を機密として取り扱い、本サービスの履行においてのみ使用し、第三者に開示、漏洩しません。ただし、法令に基づく場合その他正当な理由がある場合はこの限りではありません。

(2) 前項にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する情報は秘密情報には含まれないものとします。

- ① 開示された時点で公知となっていたもの
- ② 開示された時点で既に保有していた、または知っていたもの
- ③ 開示された後に自己の責任によらないで、公知となったもの
- ④ 開示または利用の制限なくして、適法に取得したもの
- ⑤ 開示された後、秘密情報に接触していない自己の役員、従業員により独自に開発されたもの

16. 協議解決

本規程に定めない事項及び本規程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。

17. 本規約の改定

本規程は、お客様に予告なくその内容を改定できるものとし、お客様はこれに承諾するものとし、改定日以前に本規約に合意したお客様は、本規約の改定日をもって、改定された本規程の適用を受けるものとします。

以上

2013 年 3 月 18 日発行

2021 年 12 月 1 日改定