

# トレインフォレスト パソコン修理・サポート利用規約

この度は弊社パソコンサポートサービスを御用命頂き、ありがとうございます。  
下記パソコンサポートサービス規約を御承知頂いた上で、作業を開始いたします。

## ①本規約に関して

- (1) 本規約は、トレインフォレストが提供する、パソコン修理・サポートサービスの全ての内容に適用されるものとします。
- (2) 本規約にご署名を頂いた時点で、本規約に同意されたものとします。
- (3) トレインフォレストはお客様の了承を得ることなく本規約を改正することができます。

## ②パソコンサポートをご用命いただく際の注意事項

- (1) お問い合わせ時、お客様が当初申告する状態に対する診断と、実際弊社担当者が診断した時の診断結果に差異がある場合がございます。お問い合わせ時に御案内させて頂いている、概算料金はあくまで概算料金となります点、ご了承いただきます。
- (2) データ復旧・修理等にてお預かりする際、作業中にHDDが寿命を迎え、お預かり時より状態が悪化する場合がございます。作業中記録内容が変化・消失したことによる損失・損害などの請求につきましては、弊社一切責任を負わないものとします。
- (3) パソコン修理時、HDDの交換、初期インストール作業等に伴い記憶装置に記憶された内容は消去されます。記憶装置に記憶された内容は、故障や障害の原因にかかわらず、その損失、損害について弊社では一切責任を負いません。担当者よりデータが消える旨の事前確認を行っていない場合、その限りではございません。
- (4) 部品の調達等により、修理に日数を必要とする場合の損失、損害について弊社では一切責任を負いません。(事前にお客様にご連絡はいたします)。
- (5) 弊社サポート・修理をご利用になりますと、メーカーの保証期間は無効になる場合があります。以後メーカーのサポートが受けられなくなる又は有償修理となる場合につきましては、弊社は一切責任を負わないものとします。
- (6) 出張サポートに関しては日時が決定した時点、宅配・持込の場合は、初期診断後、お客様とご相談の上、修理を進める事となった時点で正式受注と致します。
- (7) 修理に使用したパーツの保証に関しては、メーカー保証のみとなり、中古パーツの場合は無保証となります。メーカー保証に関しては、弊社での修理後半年以内であれば代行いたします。
- (8) データ復旧は復旧媒体の状態により、ファイル自体が破損している場合がございます。弊社では復旧したファイルが破損しているか調べることができませんので、復旧したファイルの内容に関しては一切の責任を負わないものとし、破損していた場合の苦情も受け付けません。
- (9) お預かり期間は最長6カ月とし、6カ月以上入金がないまたは、引き取りに来ない等でご返却に必要な条件を満たさない場合、お預かりの物については弊社で自由に処分できるものとします。
- (10) パソコン修理診断の際に、パソコン修理が完了してしまった場合で、且つパソコンを元の状態に戻せない場合は、基本作業料金5,000円(税抜き)が発生するものとします。元に戻せる場合で且つお客様からキャンセルになった場合は、お預かり当初の状態にしてご返却いたします。
- (11) 診断中及び作業中、お客様のPC及び周辺機器の故障・破損が発生した場合、弊社は一切の責任を負わない事とします。但し、弊社担当者に重大かつ明白な過失が認められる場合に限り、故障品の修理の無償対応又はメーカー修理の実費の半額のみ保障いたします。弊社の補償、及び損害賠償はこれに限るものとし、その他は一切補償に応じられません。

## ③宅配便などのご利用に関して

- (1) 宅配便などでご依頼の際、輸送中の破損等に関しましては、弊社は一切責任を負わないものとします。(保障があるヤマト運輸様のパソコン宅急便等のご利用をお勧めいたします)
- (2) 宅配便などによるデータ復旧等のご依頼では、お客様の面前で作業の完了の確認ができない為、弊社の作業完了のお知らせを信用していただくほかなく、この点について承諾いただけたものといたします。
- (3) 送料は往復ともにお客様負担となります。

## ④個人情報の取り扱いに関して

- (1) 本修理等業務で知り得たお客様の業務上の秘密情報・プライバシー、個人情報は弊社のアフターサポート等の為に保管し、他に開示しないものとします。
- (2) 修理等の都合上、お預かりします機器の内蔵記憶装置等にアクセスを行う場合がありますので、ご了承願います。

## ⑤キャンセル等について

- (1) 出張をご用命の場合で、当日弊社担当がお客様の下へ出発した後のキャンセルの場合、原則として出張料金のみを申し受けるものとします。なお、修理に必要なパーツを弊社で手配済みの場合、パーツはお買い上げ頂きます。予定日前日までのキャンセルの場合はキャンセル料が発生致しません。
- (2) お預かり後のキャンセルの場合、キャンセル料3,000円(税抜き)及び、修理用パーツを手配済みの場合は、パーツ代金も申し受けるものとします。

## ⑥お支払いに関して

- (1) 当社で制定した料金表に基づきます。料金は予告なく変更することがあります。
- (2) 領収証の再発行は原則行っておりませんので、宛名等、領収証に関してご要望がございます場合は、ご依頼時にご連絡下さい。
- (3) 支払い方法に関しては弊社ホームページ「特定商取引法に基づく表記」に記載の通りとなります。

## ⑦保障に関して

- (1) ご返却後、7日以上経過した後のクレームは一切受け付けません。
- (2) 弊社修理サービス完了し、修理完了品をご返却後、一週間以内に同一内容の故障が発生した場合、無償で再修理をいたします。但し、以下に該当する場合はその限りではありません。

- ・ 使用上の誤り等、お客様の過失が原因による故障の場合。
- ・ 設置環境の不備が原因による故障の場合。
- ・ 前回の修理箇所とは別の箇所が原因による故障の場合。
- ・ 天災地変、その他不測の事態が原因による故障の場合。
- ・ お客様による加工、改造等が原因による故障の場合。

ご署名欄

2022年10月6日改定  
トレインフォレスト  
代表 小林 紅

上記に御理解頂けましたら、ご署名をお願いいたします。