

LGパーソナルコンピュータ製品 修理約款

第1条 (約款の適用)

本約款は、LG Electronics Japan 株式会社（以下「当社」といいます）が、第2条に定める対象機器（以下「対象機器」といいます）をLGサービスセンター、および当社指定の修理拠点（以下総称して「LGサービスセンター等」といいます）で修理する際の修理条件を定めるものです。

対象機器をご購入された方（以下「お客さま」といいます）が、LGサービスセンター等に修理を申し込まれた場合には、本約款に同意されたものとさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

第2条 (定義)

「対象機器」とは、日本国内仕様かつ日本国内に存在する当社製のパーソナルコンピュータ（ハードウェア部分）、および周辺機器（ACアダプタのみとし、本体添付のACケーブル、消耗品ならびにオプション機器は含まず。）等をいいます。並行輸入またはご個人にて輸入された製品(当社発行の保証書のない製品)は、保守サービス対象外となります。また、ソフトウェアを含め日本国内仕様の製品は外国の規格等には準拠しておりません。日本国外で使用されたことにより生じた直接または間接の損害や損失、および製品の破損につきましては当社に故意又は重大な過失がない限り一切の責任を負いかねます。ただし、一部機種（国際保証対象機種）に関しては日本国内のLGサービスセンター等で修理サービスを提供いたします。

2.「修理」とは、対象機器の出荷時の機能・性能の修復もしくは維持を目的とする、機能が同等の新品部品または機能が同等に品質保証された再利用部品と故障した部品の交換作業等をいいます。

第3条 (修理の手続き方法)

修理依頼される場合の修理手続きについては、保証期間内外にかかわらず当社のサポート窓口にお電話いただき、お客さまにて以下の品を梱包の上、着払いにて指定のLGサービスセンター等へお送りください。なお、保証期間外の製品をLGサービスセンター等へお送りいただく際の送料は、お客さまのご負担となります。

- 故障した対象機器本体
- 対象機器の電源コード、ACアダプタ、キーボード、SDカード等付属品（ただしマニュアル等の添付書類は除きます）
- 修理申込み票
- 対象機器に添付の保証書（以下「保証書」といいます）の原本（保証期間中の場合のみ）
- 購入日を証明できる書面（領収書等、以下「購入書面」といいます。保証期間中の場合のみ）

2. 対象機器の付属品の修理をご希望される場合、対象機器の付属品のみでの修理はお受けできません。必ず対象機器の本体および付属品の両方をお送りください。なお、ケーブル類の取り外し、取付け、設置、ご使用いただいておりますオペレーティングシステム（以下「OS」といいます）、各種アプリケーションの再インストールおよび環境設定等は、お客さまご自身で行ってください。

3. 修理完了後にお客さま宅にお届けします。当該返送につきましては、保証期間の内外を問わず当社にて負担いたします。また、当社は、当社の判断と責任のもとで、協力会社に本サービス（これに付随関連する業務を含みます）の全部または一部を委託する場合がございます。

第4条 (修理不能)

次の各号のいずれかに該当する場合は、対象機器の修理をせずにお客さまに返却させていただきます。

- お客さまが申告された故障の症状がLGサービスセンター等で確認できない場合
- お客さまの誤った使用方法により修理が困難とLGサービスセンター等が判断した場合
- 対象機器が改造または分解されている場合（製品の一部部品が未搭載もしくは部品の一部を純正以外の部品に換装している場合を含みます）
- 前各号のほか修理の必要ないとLGサービスセンター等が判断した場合

第5条 (保証期間内の修理)

保証期間内に故障した場合、保証書記載の保証規定に従い、対象機器の無償修理を致します。（詳細は保証書記載の保証規定をご覧ください）

2.前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有償修理となりますのでご了承ください。この場合、第6条（保証期間外の修理）の規定に準じて修理致します。

- (1) 保証書の提示がないまたは保証書と対象機器が一致しない場合
- (2) 保証書（または購入書面）に保証期間、型番、製造番号、お買上げ日および販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合、その他事実と異なる記載がされていた場合
- (3) お買上げ後の輸送および移動時の落下、衝撃等もしくは液体の侵入による故障、および損傷、または誤接続、誤挿入などお客様の取り扱いが適正でないために生じた故障、および損傷、あるいは製品の仕様規格外の条件(異常電圧や指定外の電源使用、周囲環境範囲から外れた温度や湿度、または結露するような環境下)での使用、保管に起因する故障、損傷
- (4) お客様による使用上の誤り、あるいは当社指定以外の保守会社での修理、または不当な改造による故障および損傷
- (5) 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、風水害、公害、またはその他天災地変、あるいは異常電圧等の外部要因に起因する故障および損傷
- (6) お客様のご使用環境や対象機器の維持・管理方法に起因する故障および損傷(ほこり、錆び、カビ、油煙、虫、小動物の侵入および糞尿による故障等)
- (7) 対象機器に接続している当社指定以外の機器、および消耗品、ならびにメディアの使用に起因する故障および損傷
- (8) 本製品のハードウェア部分に起因しない不具合（ソフトウェア製品に起因する不具合、ウイルス感染による不具合等）に起因する故障および損傷
- (9) 有寿命部品または消耗部品が磨耗、劣化等により部品の交換が必要となった場合
- (10) 一般家庭用以外（例えば業務用の長時間、車両船舶への搭載など）に使用された場合に生じる故障および損傷（ただし、当社が業務用と指定して保証を附して販売した製品を除く）

3. 次の各号のいずれかに該当する作業は、保証期間内外を問わず、無料保証の対象外作業となり、お客様には別途それぞれの費用をご負担いただきますので、ご了承ください。

- (1) お客様の希望によるソフトウェア（アプリケーションソフトを含みます。以下同じとします。）の再インストール費
- (2) ウイルス感染が故障原因の場合のウイルス駆除費
- (3) お客様が設定したパスワードの忘却やお客様が施錠された鍵の紛失による、パスワード解除作業および部品の交換作業費
- (4) その他、当社が指定する有償作業を行う場合

第6条（保証期間外の修理）

対象機器の保証期間終了後の修理をお客様が当社にご依頼した場合、当社は、有償にて修理を実施致します。

LGサービスセンター等が対象機器をお預かり後に、お客様が修理の依頼をキャンセルされた場合（第7条第2項および第3項に定める場合を含みます）、お客様には修理の診断作業にかかる診断料（以下「診断料」といいます）をご負担いただきます。また、お客様による修理着手後の修理キャンセルはお受けできませんので、あらかじめご了承ください。

第7条（修理料金の見積り）

有償修理となる修理依頼時において、お客様が修理料金の見積もりを当社に希望された場合、当社は見積もり金額をお客様に通知するものとし、その見積もり金額での修理に、お客様よりご了承いただいた上で、修理を実施致します。ただし、お客様の指定する修理料金の上限金額内の場合には修理のご了承をいただいたものとして見積もり金額の提示なしに修理を実施致します。

2. お客様のご依頼により修理料金の見積もりを行った後、お客様のご都合で修理のご依頼をキャンセルされた場合は、お客様には診断料をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

3. すでにお客様に通知した見積もり金額と、修理の過程における修理料金の差異が発生した場合、当社は再度お見積もり金額をお客様へ通知するものとし、その再度見積もり金額での修理をお客様よりご了承いただいた上で、修理を実施致します。なお、当該再度見積もり金額での修理がお客様にご了承いただけない場合、前2項の規定に準じて診断料をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

4. 当社がお客様に見積もり金額をお知らせした日から1か月を超えても、お客様が見積もり金額による修理のご依頼をなさらなかった場合には、お客様が修理のご依頼をキャンセルなさったものとし、当社は修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客様にご返却させていただきます。この場合も、お客様には診断料をご負担いただきます。

第8条（修理料金等の支払い方法）

修理料金等は、お見積もり、または修理料金提示の時に先払いにて当社に銀行振り込み（振込手数料はお客様にてご負担ください）によりお支払いいただきます。

また一部のLGサービスセンター等においてのみ、修理完成品の配達お届け時に代金引換にてのお支払いに対応しております（代引手数料はお客様のご負担となります）。

2. 銀行の振込金受領書またはお客様から代金を回収する宅配業者が発行する領収書が修理料金の領収証書となり、当社では領収証書の発行を承っておりませんので、あらかじめご了承ください。

第9条（修理期間）

対象機器のお預かりから修理完了後の返却までの期間は原則として7日間です。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は7日間以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- (1) お客さまから何った故障の症状が確認できず、修理箇所の特定ができない場合
- (2) 対象機器の発送・返送先が一部地域（離島を含む）の場合
- (3) 修理に使用する部品の在庫切れ等による場合
- (4) 有償修理において、お客さまが修理料金の見積もりを希望された場合
- (5) 販売店、またはLG製品取扱店を経由して修理の申込みをされた場合
- (6) お客さまのご都合により、修理完了後の対象機器の返却日の日程変更等が生じた場合
- (7) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関・通信回線の事故、公権力による命令・処分、労働争議、その他不可抗力の事由が生じた場合

第10条（修理品の保管期間）

対象機器の修理が完了、または未修理のままお客さまに返却する場合、当社が対象機器をお預かりした日から起算して6か月間を経過する日までに、お客さまが対象機器をお受け取りにならない場合、お客さまには対象機器の保管に要した費用のすべてをお支払いいただくことがあります。また、同期間経過後は対象機器の所有権は当社に移転するものとし、当社所定の方法にて処分できるものとします。

第11条（故障部品の取り扱い）

修理のために当社が部品の交換により取り外した部品は、環境保護のために、再利用する場合がありますので、お客さまには、取り外した全ての部品の所有権を放棄していただき、所有権は当社に帰属するものとします。

第12条（修理ご依頼時の注意事項）

お客さまは、修理をご依頼されるにあたり、以下の事項について特にご注意ください。

(1) お客さまが修理をご依頼される場合は、必ず対象機器に同梱されている修理申込み票に必要事項をご記入いただき、対象機器に添付してください。修理申込み票が同梱されていない場合、あるいは修理申込み票に必要事項のご記入がない場合は、修理をお受けすることができませんので、対象機器の修理を行わず返却することがあります。

(2) お客さまが保証期間内に修理をご依頼される場合は、必ず対象機器に同梱されている保証書の添付をお願いいたします。保証書の添付がない場合は有償修理として修理をお受けいたします。

(3) 修理の際、対象機器の記憶装置（ハードディスク、SSD、フラッシュメモリ等、以下あわせて「記憶装置」といいます）に記録されたデータ、プログラムならびに設定内容が消去される場合がありますので、お客さまはご同意のうえ、修理をご依頼ください。これにご同意いただけない場合、修理をすることができず対象機器をお客さまに返却することがあり、その際、診断料が発生している場合には、診断料をお客さまにご負担いただくことがあります。

また、修理の際、対象機器の記憶装置の交換、OSの再セットアップを行った場合、工場出荷時の設定になります。必ず修理をご依頼される前に、お客さまの責任においてあらかじめバックアップされるか、重要な内容は紙等に控えておくなどしてください。記録されたデータ、プログラムならびに設定内容が変化・消失したことによる損失・損害の請求につきまして当社は一切の責任を負いかねます。

(4) 当社は、修理の際交換のために取り外した記憶装置に記録されていた内容を、データ消去処理（記憶装置の磁気記録面に特殊パターンを書き込む方法により復元不可能な状態にする処理）または記憶装置の破壊処理を行い、安全に消去致します。

(5) 修理完了後のソフトウェアの再インストールおよびセットアップ等につきましては、お客さまご自身で実施してください。

(6) お客さまご自身で貼り付けられたシール等につきましては、取り外したうえで修理をご依頼ください。また、お客さまご自身で付加された塗装や刻印、液晶保護シート、カバー等につきましては、元の状態への復旧はできないものとします。

(7) 当社は、対象機器をお預かりしている間の代替機器または貸出機などの提供は行わないものとします。なお、修理期間中の対象機器の使用不能による補償等は、本約款で定める責任を除き当社では一切責任を負わないものとします。

(8) お客さまが対象機器にパスワードを設定されている場合は、当該設定を解除したうえで修理をご依頼ください。

(9) 対象機器の付属品ではないフロッピーディスクや光ディスク（CD-ROM、DVD-ROM、MO等）およびメモリーカード（SDカード、メモリスティック等）等の記録媒体、B-CASカード等のカード類、他の機器との接続ケーブル等につきましては、事前にお客さまが対象機器から取り外した上で修理をご依頼ください。なお、万が一これらが対象機器に装着された状態で修理をご依頼いただいた場合、当社ではこれらの管理につき一切責任を負いかねます。ただし、当社が修理の際に当該記録媒体やカード類を要求した場合は、故障した対象機器に同梱してご送付ください。

(10) 液晶ディスプレイ画面の一部の画素の欠け、常時非点灯、常時点灯等の症状は、液晶ディスプレイの特性によるもので故障ではありませんので、修理および交換はいたしかねます。

(11) 次の各事項のいずれかに該当するものは、当社では修理できません。

- a.お客さまが対象機器出荷時の標準搭載の部品を加工・改造されたこと、または、対象機器出荷時の標準搭載以外の部品を使用されたことに起因する故障
- b.製品出荷情報が読み取れないもの、または製品出荷情報が加工されたこと当社が判断した場合
- c.対象機器の記憶装置に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容のバックアップおよび復旧作業

(12) 修理作業の都合上、対象機器の記憶装置にアクセスする場合があります。

(13) 対象機器は電磁気、温度、湿度、振動、通常の使用環境と異なる状況等により正常に動作しなくなる場合があります。使用環境の不良により対象機器に障害が発生したと考えられる場合には、当社は修理をお断りする場合があります。なお、この場合、診断料をお客さまにご負担いただくことがあります。

(14) いかなる場合も、対象機器の修理作業の完了後に修理実施前の状態に戻す作業はお受けできません。

第13条（修理可能期間）

当社における補修用性能部品（修理に必要な交換用の部品）の保有期間につきましては、対象機器に添付の保証書または取扱説明書記載のとおりです。補修用性能部品の保有期間の終了をもって、当該対象機器の修理対応は終了となります。

第14条（秘密保持）

当社、および当社の業務委託先は、本修理の履行に関連して知り得たお客さまの業務上の秘密、個人情報、その他の秘密を修理以外の目的で他に開示致しません。

2. 前項にかかわらず、次の各号に該当する情報については秘密情報として扱わないものとします。

- (1) 一般に入手できる情報
- (2) 知得時に既に当社が保有していた情報
- (3) 第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
- (4) お客さまの秘密情報を使用することなく独自に開発した情報

第15条（個人情報の取り扱いについて）

当社は、当社の『プライバシーポリシー（LG.com: <http://www.lg.com/jp/privacy>）』に基づき、お客さまの個人情報の適切な管理に努めます。お客さまは、当社がお客さまの個人情報を、当社の『プライバシーポリシー』における『個人情報の取扱い』に基づき利用することがあることをあらかじめ承知願います。

第16条（責任の限定）

LGサービスセンター等が実施した修理後に、同一箇所の再修理が必要とLGサービスセンター等が認めた場合（ただし、前回修理時に症状が再現しなかった場合を除きます。）には、修理完了日より3ヶ月以内に限り、LGサービスセンター等にて無償で修理致しますので、当初の修理時の「診断・修理報告書」を添えてその旨ご連絡ください。

2. 当社は、対象機器の修理作業において、当社の責に帰すことのできない事由による損害、当社の予見の有無を問わず特別な事情から生じた損害、逸失利益、派生的損害、第三者からお客さまに対してなされた賠償責任に基づく損害、OS、データその他のソフトウェアの破損、変更、または消滅については、当社に故意または重大な過失である場合を除き、その責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

3. 本修理作業の結果として、OS、データその他のソフトウェアの再導入、再構築が必要になった場合、当社はその責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

4. 修理の際に当社の責に帰すべき事由による対象製品の故障などに起因してお客さまに損害が発生した場合、当社は原則として対象製品の修理をもって対応するものといたします。万が一、修理不能の場合は、当社の帰責性が故意または重大な過失である場合を除き、当社の判断により、対象製品の減価償却後の残存価値または対象製品と同等性能の製品の市場価値を上限とした賠償金のお支払いをするものとし、それ以外は何ら責任を負いません。

第17条（約款変更）

当社は、当社所定の方法によりお客さまに通知することにより(LG.com等に掲載する方法を含みます)、本約款を予告なく変更できるものとします。お客さまはその責任において随時本約款を確認し、最新の本約款をご承諾のうえご利用いただくものとします。本約款変更日以降に本修理サービスの申込みをしたことをもって本約款の変更に同意したものとみなすものとします。

第18条（反社会的勢力等の排除）

お客さまは、自らが次の各号に記載する者（以下「反社会的勢力等」といいます）に該当せず今後も該当しないこと、また、反社会的勢力等との関係を持っておらず今後も持たないことを確約します。

(1) 警察庁「組織犯罪対策要綱」記載の「暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等」その他これらに準ずる者

(2) 資金や便宜を供与したり、不正の利益を図る目的で利用するなど、前号に記載する者と人的・資金的・経済的に深い関係にある者

2. お客さまは、自らまたは第三者を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを確約します。

(1) 詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いる行為

(2) 違法行為または不当要求行為

(3) 業務を妨害する行為

(4) 名誉や信用等を毀損する行為

(5) 前各号に準ずる行為

3. 当社は、お客さまが前各項に違反したときは、お客さまに対して損害賠償義務を負うことなく、何等の催告なしにただちに本約款に基づく対象機器の修理および関連するサービスの提供を中止または拒否することができるものとします。

第19条（ハラスメントの禁止）

お客さまは、自らまたは第三者を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを確約します。

(1) 侮辱、暴言および人格を否定する発言および行為

(2) 保証の範囲を超えた無償修理や商品交換、金銭補償の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求

(3) 合理的理由のない当社への謝罪の要求、および当社関係者への処罰の要求

(4) 長時間の拘束、ならびに同じ内容の要望またはクレームを過度に繰り返す行為

(5) プライバシーの侵害行為

(6) 差別的、性的な発言および行為

(7) SNSなど、インターネット上での誹謗中傷

(8) 前各号に準ずる行為

2. 当社は、お客さまが前各項に違反したときは、お客さまに対して損害賠償義務を負うことなく、何等の催告なしにただちに本約款に基づく対象機器の修理および関連するサービスの提供を中止または拒否することができるものとします。

第20条（専属的合意管轄裁判所）

本約款に基づく対象機器の修理に関する訴訟については、東京地方裁判所をもって第一審における専属的管轄裁判所とさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

第21条（協議）

本約款に定めのない事項、その他対象機器の修理につき疑義の生じた事項については、お客さまと当社の間にて別途協議のうえこれを決定させていただきます。

以上

(2022年11月2日改定)