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 ペンディスプレイ製品（別途ワコムが開示する「製品有償保証サービスのご紹介」（以下「製品有償保証サービスのご紹介」といいます。）記載の弊社製品）（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。ただし、購入された製品が中古品およ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（以下「本サービスの対象期間」といいます。）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） 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。
3） 修理製品およ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） 本サービスの対象期間は、各本製品につき、製品有償保証サービスのご紹介記載のとおりとなります。

4. 本サービスのお申込み方法および申込期間

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、当社での本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、本サービス期間中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 ヶ月とします。申込期間内に申込みがない場合は本サービスを受けることはできません。なお、本サービスを受けられない場合でも、当社が無償で保証を提供する製品に関しては当該無償保証に関する規定（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 年間または 3 年間（製品有償保証サービスのご紹介記載の本製品毎の「無償保証期間」欄をご参照ください。）受けることができます。

5 ）本サービスの申込は、前項の申込期間内での 1 回限りとなります。保証期間の更新または延長はできませんので、ご注意ください。

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・国の祝祭日およ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、以下のウェブサイトをご確認ください。
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。なお、代替機およ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および修理料金を請求させていただく場合があります。なお、ポータブルパッド製品については代替機の提供はございません。

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、本製品に含まれるドライバーソフトウェア等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します。

7. 本サービスの終了

1） 本サービスの終了期日を過ぎた場合、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終了を希望し、その旨当社所定の方法で当社に通知した場合は、本サービスの契約は当社による当該通知の受領時に自動的に終了します。なお、この場合、お客様が上記 4 に従い支払い済みの本サービスのサービス料金の返金はございません。

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および破損においては、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 お客様または当社以外の者が行う製品の改造または修理した場合
③ 製品の落下、衝撃などによる故障または損傷
④ お客様がオペレーティングシステム（OS）を再インストールした場合（本製品の初期化以外のプロセスを実施したことに伴い発生した OS の障害等）
⑤ 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または損傷
⑥ 天災地変、異常電圧等の外部要因に起因する製品の故障または損傷
⑦ 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または損傷
⑧ 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や損傷
⑨ 本製品に含まれるオペレーティングシステム(OS)その他のソフトウェアの破損、変更、消滅

2） 通常の使用によって生じたディスプレイの保護ガラスに生じた傷、磨耗等の経年劣化、ペンや AC アダプターなどの紛失、およびバッテリーの自然劣化等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実施いただくものとします。

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およ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は本サービスの履行、提供のみに利用いたします。

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

弊社は、本規程およびワコム無償保証規定で定める場合を除き、いかなる保証を行うものでもなく、対象製品の使用に起因する 1）第三者からの損害賠償請求、2）お客様のデータの損失、損傷、または漏洩、3）特別損害、付随的損害、懲罰的損害、間接的損害、または結果的損害（逸失利益、営業収入の喪失、信用の喪失を含みますが、これに限定されません。）につきましては、いかなる責任も負いません。弊社が対象製品および対象製品の使用に関して責任を負う場合、その責任額は、理由のいかんを問わず、本製品の価格相当額を限度といたします。ただし、本項に定める責任制限は、死亡もしくは人的傷害に対する請求、または弊社の契約違反もしくは不法行為に起因する損害につき弊社に故意もしくは重過失がある場合には、適用されないものとします。

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） なお、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 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購入時同梱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。

③　本製品に OS が搭載されている場合、お客様にご使用いただいている各種アプリケーションおよび環境設定等はお客様によるご対応となります。修理、交換の際、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。その場合、データやインストールされたソフトウェアは全て消去されます。修理を依頼される前に必ずデータのバックアップをお取りいただくか、重要な内容は紙等に控えておいてください。弊社ではお客様のデータに関するバックアップおよび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すべ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およ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. 本規程の改定

当社は、本規程を随時変更することができます。本規程の変更を行うときは、事前に当社ウェブサイトにてお知らせいたします。変更の内容は当社が定める発行日より効力を有します。本規程の変更がお客様に不利益と判断される場合は、その変更が生じる少なくとも30日前に、当社ウェブサイト上でその変更を通知します。お客様が変更の発効前に当社に対して変更に同意しない旨を通知した場合は、本規程はその時点で解除されたものとみなし、当該契約の残りのサービス期間に応じたサービス料金の日割分を払い戻しいたします。当社が本規程を変更後お客様が本サービスの利用を継続する場合には、お客様はその変更に同意したものとみなします。

以上

2013 年 3 月 18 日発行（教育機関・デザイン企業向け有償保証規程、医療・公共機関・その他法人向け有償保証規程）
2021 年 12 月 1 日改訂（上記 2 規程の改訂）
2023 年　6 月　1 日改訂（上記 2 規程の改訂）
2025 年 1 月 17 日上記 2 規程を統合のうえ、改訂
2026 年 1 月 16 日改訂（規程の改訂）