

# 機器保証規約

## 第1条 (サービス運営等)

1. 株式会社 ハイホー（以下「当社」といいます。）は、「機器保証規約」（以下「本規約」といいます。）に従い「機器保証」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。
2. 次条に定義する利用者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める、次条に定義する各サービスのみ利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

## 第2条 (用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- ① 本サービス（機器保証）  
当社が提供する、「ひかりサポート（ネット安心サービス、データ復旧安心サービス、かけつけサポート、PC 無償引取）」、「つながるひかり保証」の各サービスの総称。※各サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」記載のとおりです。
- ② 各サービス  
本サービスを構成する、第14条各号に定める個別のサービス。
- ③ 利用者  
当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続を完了した者。
- ④ 利用契約  
本規約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。
- ⑤ 電気通信サービス  
利用者が当社とのインターネット回線に係る契約の締結により提供を受けるインターネット回線サービス及びインターネット接続サービス（Wi-Fiを含むものとし、以下、総称して「ISP等」といいます。）。
- ⑥ 利用者機器  
本サービスを提供するにあたり、利用者が保有する電気通信端末その他の機器およびそれに組み込まれた、あるいはインストールされたソフトウェア。
- ⑦ 本サービス用設備  
当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。
- ⑧ 本サービス用設備等  
本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア（当社が登録電気通信事業者の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。）
- ⑨ 課金開始日  
利用者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された本サービスの利用開始日の属する月の翌月1日
- ⑩ アカウント ID  
利用者その他の者を識別するために用いられる符号。

## 第3条 (通知)

1. 当社から利用者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から利用者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

#### **第4条 (本規約の変更)**

1. 当社は、本規約（各サービスの利用規約等の、本規約に基づく利用規約等を含むものとします。以下、同じとします。）を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、利用者の利用条件その他の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

#### **第5条 (合意管轄)**

利用者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、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。

#### **第6条 (準拠法)**

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

#### **第7条 (協議)**

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、利用者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

#### **第8条 (利用契約の申込み・成立・期間)**

1. 本サービス利用の申込みは、利用者が本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。
2. 利用契約は、前項の申込みに対し当社がこれを承諾することにより、成立するものとします。なお、利用者は当社が当該申込みを承諾しない場合があることをあらかじめ了承するものとします。

#### **第9条 (利用者の登録情報等の変更)**

1. 利用者は、当社へ届け出ている自身の住所、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いる口座情報やクレジットカードの番号もしくは有効期限等に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続を行うものとします。
2. 前項の変更手続が無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、利用者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

#### **第10条 (利用者からの解約)**

1. 本サービスの利用者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。
  - ① 利用者は、利用契約を解約しようとするときは、当社ホームページ記載の当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。この場合、当該通知のあった月の末日に、利用契約の解約があったものとします（以下、利用契約の解約があったものとされる日を「解約日」といいます。）。
  - ② 本条による解約の場合、解約日において発生している利用料金その他の債務の履行は第18条に基づきなされるものとします。
2. 前項により利用者が利用契約を解約した場合、利用契約の解約後、利用者は新たに本サービスを申し込むことができないものとします。

#### **第11条 (当社からの解約)**

1. 当社は、利用者が次の各号の一つに該当し、当社の指定する期間内に解消または是正しない場合、または当社からの通知が利用者に到達しない事を郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。

- ① 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
  - ② 本サービスの利用料金の決済に用いる利用者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
  - ③ 本サービスの利用料金の決済に用いる利用者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
  - ④ 利用者に対する破産の申立があった場合、または利用者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
  - ⑤ 本サービスの利用が第 22 条（禁止事項）の各号のいずれかに該当する場合。
  - ⑥ 利用者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
  - ⑦ 前各号のほかにも本規約に違反した場合。
2. 当社は、利用者が利用契約を締結した後になって、以下の各号のいずれかに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
- ① 当社と利用者との間の電気通信サービスにかかる契約が終了した場合。
  - ② 利用者が実在しない場合。
  - ③ 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
  - ④ 利用者の利用料金の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。
  - ⑤ 利用者が、成年被後見人、未成年者、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手續が成年後見人によって行われず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
  - ⑥ 利用者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
  - ⑦ 利用者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またはそのおそれがあると当社が判断した場合。
  - ⑧ その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
3. 当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その利用者に解約の旨を通知もしくは催告するものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。
4. 本条に基づき当社から利用契約を解約する場合には、当社が定める日を解約日として、前条第 1 項第 2 号の定めを適用するものとします。
5. 当社は、前各項に基づき、利用者との利用契約が解約に至った場合、解約理由を解消または是正した場合であっても本サービスの復旧または再申込みを受付けないことができるものとします。

### 第 12 条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、利用者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

### 第 13 条（設備の設置・維持管理および接続）

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により利用者機器を取得し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 利用者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、利用者機器を本サービスに接続するものとします。
3. 当社は、利用者が前各項の規定に従い取得、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

### 第 14 条（本サービスの内容）

本サービスとは、以下の各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいい、その詳細は別紙1「本サービスの詳細」に記載します。

- ① ネット安心サービス
- ② データ復旧安心サービス
- ③ かけつけサポート
- ④ PC 無償引取
- ⑤ つながるひかり保証

#### **第15条（再委託）**

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、利用者の事前の承諾、又は利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

#### **第16条（本サービスの制限・廃止）**

1. 当社は、利用者または第三者による本サービス用設備等のシステムに過大な負荷を生じさせる行為その他その使用または運営に支障を与える行為があった場合、本サービスの利用を制限することがあります。
2. 当社は都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
3. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、該当の本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
4. 本条第2項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は利用者に対し、何らの責任を負わないものとします。

#### **第17条（本サービスの利用料金、算出方法等）**

本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、別紙2「料金表」に定めるとおりとします。

#### **第18条（利用料金の支払義務等）**

1. 利用者は、利用開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金を支払うものとします。
2. 前項の期間において、本サービスにおける修理サービス・交換品提供サービスの提供を受けた場合、その結果によらず、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
3. 第1項の期間において、第16条（本サービスの制限・廃止）、又は第25条（本サービス用設備等の障害等）により本サービスを一時利用することができない状態が生じたときであっても、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
4. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、利用開始日より利用料金が発生するものとします。
5. 利用者は、別紙に定める、つながるひかり保証サービスにおける利用者負担とする金員について、利用者は、本サービスにおける修理サービス・交換品提供サービスの提供を当社に請求した時点より、当社に対して支払義務を負うものとします。
6. 利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

#### **第19条（利用料金の支払方法等）**

1. 利用者は、利用料金及び別紙に定める利用者負担とされる金員を、当社の指定する金融機関口座に対する振込み、又は、クレジットカード決済、代金引換等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料金支払いに関連して発生する手数料等の費用は、利用者の負担とします。
2. 当社は、利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。
3. 当社の責めに帰すべき事由によらず、本サービスを使用することができなくなった場合であっても、本料金の減額・返還、損害賠償を含め、当社は一切の責任を負わないものとします。

なお、本サービスを使用することができなくなった場合には、当社は、本サービスの復旧に努めるものとします。

4. 当社は、利用料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合には、その端数を切り捨てるものとします。

## 第20条（アカウント ID）

1. 利用者は、アカウント ID を第三者（国内外を問わないものとします。）に貸与、譲渡、または共有しないものとします。
2. 利用者は、アカウント ID を漏洩することのないよう管理するものとします。
3. 利用者は、利用者のアカウント ID により本サービスが利用されたとき（機器またはネットワークの接続・設定により、利用者自身が関与しなくともアカウント ID の自動認証がなされ、第三者による利用が可能となっている場合を含みます。）には、当該利用行為が利用者自身の行為であるか否かを問わず、利用者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由によりアカウント ID が第三者に利用された場合はこの限りではありません。
4. 利用者のアカウント ID を利用して利用者と第三者により同時に、または第三者のみによりなされた本サービスの利用については、当社は一切の責任を負わないものとします。
5. 利用者は、自己のアカウント ID の管理については一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該利用者のアカウント ID が第三者に利用されたことによって当該利用者が被る損害については、当該利用者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

## 第21条（自己責任の原則）

1. 利用者は、利用者による本サービスの利用およびその利用によりなされた一切の行為並びにその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、① 本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または② 第三者からクレームを受けた場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。利用者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合または第三者に対しクレームをする場合においても同様とします。
3. 利用者は、第三者に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、自己の責任と費用をもって当該第三者に対し直接その旨を通知するものとし、その結果の処理解決についても同様とします。
4. 当社は、利用者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、利用者に対し当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

## 第22条（禁止行為）

利用者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- ① 当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- ② 当社もしくは第三者の著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ③ 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ④ 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- ⑤ 関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為。
- ⑥ 犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為。
- ⑦ 本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- ⑧ 本サービスの申込に当たって虚偽の事項を記載する行為。
- ⑨ 受信者の同意を得ることなく、広告宣伝又は勧誘のメールを送信する行為。
- ⑩ 受信者の同意を得ることなく、受信者が嫌悪感を抱く、又はそのおそれのあるメールを送信する行為。
- ⑪ 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。

- ⑫ ウィルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、または第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- ⑬ 猥褻、虐待等、児童及び青少年に悪影響を及ぼす情報、画像、音声、文字、文書等を送信、記載又は掲載する行為。
- ⑭ 無限連鎖講（ネズミ講）若しくはマルチまがい商法を開設し、又はこれを勧誘する行為。
- ⑮ 連鎖販売取引（マルチ商法）に関して特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）に違反する行為。
- ⑯ 売春、暴力、残虐等、公序良俗に違反し、又は他人に不利益を与える行為。
- ⑰ 当社若しくは第三者の設備の利用若しくは運営、又は他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為。
- ⑱ 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報収集する行為。
- ⑲ 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
- ⑳ その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当・不適切と認める行為。

### 第 23 条（知的財産権）

1. 本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の提供物（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属します。
2. 利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
  - ① 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
  - ② 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アサンプルを行わないこと。
  - ③ その他、当社が不適当と認める態様にて利用しないこと。

### 第 24 条（当社の維持責任）

当社は、当社の本サービス用設備を、本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

### 第 25 条（本サービス用設備等の障害等）

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに利用者にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、当社の設置した本サービス用設備等に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。
3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部（修理または復旧を含みます。）を、当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

### 第 26 条（秘密保持）

利用者は、本サービスの利用に関連して知り得た当社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

### 第 27 条（個人情報の取扱等）

1. 利用者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその利用者の氏名および住所等をその事業者に、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する必要があることについて同意するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に当たって、別紙 3 「本サービスの全てまたは一部で取得する情報」に例示する情報およびその他利用者から取得した個人情報の取扱については、当社がホームページに定めるプライバシーポリシー（個人情報保護方針）（[https://www.tpl.jp/ci/ci\\_policy.html](https://www.tpl.jp/ci/ci_policy.html)）に従い取り扱います。
3. 当社は、利用者に対して本サービスもしくは当社および当社が本サービスに関して提携している企業からキャンペーン等に関するご案内のメールを配信する場合があります。利用者は、

利用契約の成立をもって当該メールの配信に同意したものとされます。当該メール配信を希望しない場合は、利用者はその旨を当社に通知するものとします。

## 第28条（保守等による本サービスの中止）

1. 当社は次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
  - ① 当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
  - ② 当社の本サービス用設備等の保守上または工事上やむを得ない場合。
  - ③ 登録電気通信業者等が電気通信サービスを中止した場合。
  - ④ 利用者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡が取れない場合、または利用者宛てに発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
  - ⑤ その他当社がやむをえないと判断した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、その旨を利用者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該利用者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

## 第29条（損害賠償の制限・免責等）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、利用者が当社に支払う12ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
3. 当社は、利用者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
4. 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
5. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
6. 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した手続・作業等の内容について保証するものではありません。
7. 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した手続・作業等の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。
8. 利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。
9. 当社は、第16条（本サービスの制限・廃止）、又は第25条（本サービス用設備等の障害等）の規定による本サービスの一時中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。
10. 通信回線や移動体通信端末機器等の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サービス利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
  - 10.1. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
  - 10.2. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを利用者に通知します。

13. 当社は本サービスに係る対象端末内の情報等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任も負わないものとします。

以上

2017年1月16日 制定

2019年1月8日 改訂

2019年6月1日 改訂

2021年1月1日 改訂



## 別紙 1 本サービスの詳細

### 【本サービスの利用方法】

本サービスの利用方法は以下となります。

- ① 本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「保証サポートセンター」に、直接電話でご連絡下さい。

#### 【受付先】

TEL 0120-104-482

受付時間 10：00～20：00 年中無休（年末年始を除きます。）

- ② 本サービスご利用の際、利用者自身が本サービスに加入されていることを申告していただくこととします。また、本サービスをご利用頂く際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者様がご契約者（利用者）ご本人であることの証明をお願いする場合があります。
- ③ 本サービスの運営および提供に関する業務の全部または一部を、当社の責任において、提携先企業その他の第三者に委託することがあります。
- ④ 本サービスは、日本語により日本国内でのみ提供いたします。

### 【各サービスの内容】

#### 1. ネット安心サービス

- ① 「ネット安心サービス」とは、インターネット経由の有害サイト（アダルト、自殺、掲示板等）へのアクセスを防止するクライアント PC 導入型のフィルタリングソフトを提供するサービスです。
- ② ネット安心サービスをご利用の際には、ソフトウェアのダウンロードおよびソフトウェアの導入が必要です。ソフトウェアのダウンロードについては、当社よりの「サービス開始のお知らせ」案内を、ソフトウェアの導入については本サービスのホームページ等を必ず、ご確認ください。なお、ソフトウェアの導入が可能なパソコンは1台に限定されます。
- ③ セキュリティソフトとの同時利用につきましては正常に動作しない場合があります。
- ④ ネット安心サービスによって全ての有害サイトが必ずフィルタリングできることを保証しておりません。
- ⑤ ウイルス対策ソフトウェアをご利用の場合、パーソナルファイアウォールでネット安心サービスの通信がブロックされていると、正しく Web ページを表示できません。ご利用のウイルス対策ソフトウェアでブロックされないように設定してください。
- ⑥ ネット安心サービスは予告なく内容を変更することがあります。
- ⑦ ネット安心サービスのご利用およびそれに関連して生じた利用者または第三者の損害に対して、当社はいかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。
- ⑧ ネット安心サービスは AOS データ株式会社の Net Nanny 製品を利用しております。
- ⑨ 当社は、AOS データ株式会社より許諾を受けて、ネット安心サービスを利用者に提供しております。ネット安心サービスに関して、利用者に生じた一切の不具合等に関しましては、当社は一切の責任を負いません。

#### <システム動作環境>

OS (日本語版に限ります。)	・Windows2000 Professional SP4 ・WindowsXP SP3 ・WindowsVista SP1 ・Windows7 ・Windows8 (64bit 版 OS には対応していません。)
ブラウザ	ブラウザの制限はありません。
CPU	Intel Pentium III 700MHz 以上 またはその互換のプロセッサ
メモリ	128MB 以上 (Vista は 1GB 以上) または先述の OS が正常に動作する RAM
ハードディスク	130MB 以上の空き容量

#### <その他の注意事項>

- ・インターネット接続した状態でインストールを行なってください。

- ・一時的にファイアウォール、アンチウイルス、アンチスパイソフトウェアを無効にしてから、インストールを行なってください。

## 2. データ復旧安心サービス

- ① データ復旧サービスをご利用いただける機器は、本サービス申込時に製造番号を登録したパソコン（以下「登録パソコン」といいます。）となりますので、登録をお願いします。なお、登録が可能なパソコンは1台に限定されます。
- ② データ復旧サービスとは、PCのハードディスク（ハードディスクはPC内臓型に限ります。USBメモリや外付けハードディスクはサービス対象外となります。）トラブル等の論理障害によるデータ破損や消失の際、データが修復できるサービスです。物理障害の場合は、データ復旧サービスの対象外となり、別途料金をいただきます。
- ③ データ復旧サービスは、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。また、当社は、データ復旧サービスに関して、ご利用者に生じた不利益・損害等に関して一切責任を負いません。
- ④ データ復旧サービスをご利用いただく際の手順は以下となりますので、この手順に従ってご利用ください。
  - (1) 機器保証のフリーダイヤル（電話：0120-104-482（無料））にご連絡いただき、データ復旧サービスを利用したい旨ご連絡ください。
  - (2) 保証サポートセンターより、AOS データ株式会社の日本データ復旧サービスセンターに連絡をとり、同サービスセンターよりご利用者に連絡をいたします。
  - (3) データ復旧サービスをご利用の際には、日本データ復旧サービスセンター宛に、「不具合状況診断票」と「データ復旧作業依頼同意書」をFAXなどで送付をお願いいたします。
- ⑤ データ復旧サービスをご利用いただく際に、ご依頼者が利用者本人であることの証明をお願いする場合があります。
- ⑥ データ復旧サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。またハードディスク・ケースの開封を行う場合があります、その場合もメーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- ⑦ データ復旧サービスのご利用にあたっては、本規約に加え、別紙4の「データ復旧サービスご利用規約」が適用されます。なお、当社は、業務の全部又は一部を、AOS データ株式会社に対して委託してデータ復旧サービスの運営・提供を行います。当社はそのために必要となる情報（データ復旧サービスをご利用いただく利用者に係る個人情報を含みます。）をAOS データ株式会社に対して提供し同社と共同利用いたします。

## 3. かけつけサポート

- ① 「かけつけサポート」とは、日本 PC サービス株式会社の提供するパソコン機器の使用上のトラブル等対応サービス（以下「訪問サービス」という。）を、割引価格にて利用できるサービスです。
- ② 「訪問サービス」は、当社の提供する本サービスには含まれず、「訪問サービス」の利用に際しては、利用者は日本 PC サービス株式会社との間で直接サービス利用に係る契約を締結の上で利用するものとします。
- ③ 日本 PC サービス株式会社の提供する「訪問サービス」の概要・条件等は、本規約制定（改訂）時点において、以下のとおりです。利用者は、日本 PC サービス株式会社へのサービス利用契約申込み時に、都度、最新の情報等を確認の上、自己の判断と責任において「訪問サービス」の利用（申込み・契約締結を含みます。）を行うものとします。
- ④ 当社は、「訪問サービス」のご利用およびそれに関連して生じた利用者または第三者の損害に対して、いかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。

### <「訪問サービス」の概要>

1. 「訪問サービス」とは、お客様のもとに、専門スタッフが訪問し、パソコンやルーターなどの機器の設定や、デジカメやプリンターなどの周辺機器の使い方などを有料にて行うサービスです。
2. 「訪問サービス」では、会員に対しては別紙5に定める、特別価格による対応サポートを実施します。

3. 「訪問サービス」は予告なく内容が変更されることがあります。

<サポート対象機器、サービスとサポート範囲>

訪問サービスの主なサポート対象およびサポート範囲は以下のとおりです。なお、本別紙により規定するサポート対象と範囲以外は本サービスの対象外となります。また、サポート対象およびサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

機器	・サポート対象 パソコン本体、メモリ、モニタ、キーボード、マウス、ルータ、無線 LAN アクセスポイント、ハブ LAN カード等のネットワーク機器、ネットワーク接続可能なゲーム機器、テレビ、テレビチューナー、外部地デジチューナー、iPod、iPhone、DVD/Blue-ray プレーヤー、BS/CS 内蔵チューナーなどのデジタル家電等。 ・サポート範囲 インターネット接続設定、無線 LAN 設定、テレビチューナーの接続と機能設定、PC のメモリ取り付け、配線トラブルサポート、DVD/Blue-ray プレーヤー BS/CS 内蔵チューナー設定、Blue-ray、DVD サポート、デジタル家電の LAN 設定、デジタル家電の無線 LAN 設定、外部地デジチューナー接続設定等。
レッスン	・サポート対象 パソコン、iPod、iPhone などの情報機器等。 ・サポート範囲 iPod 設定&レッスン、iPhone 使い方レッスン、パソコン基本レッスン等。

#### 4. 「PC 無償引取」利用サービス

- ① 「PC 無償引取」とは、当社が提携する株式会社アールキューブが提供する「PC 無償引取」サービスを利用できるサービスです。
- ② 「PC 無償引取」は、当社の提供する本サービスには含まれず、「PC 無料引取」の利用に際しては、利用者は、株式会社アールキューブに対して直接サービス利用に係る契約を締結した上でこれを利用するものとします。
- ③ 当社は、「PC 無償引取」のご利用およびそれに関連して生じた利用者または第三者の損害に対して、いかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。
- ④ 株式会社アールキューブの提供する「PC 無償引取」サービスの概要・条件等は、本規約制定（改訂）時点において、以下のとおりです。利用者は、株式会社アールキューブへのサービス利用契約申込み時に、都度、最新の情報等を確認の上、自己の判断と責任において「PC 無償引取」の利用（申込み・契約締結を含みます。）を行うものとします。
  - (1) 「PC 無償引取」とは、お客様のパソコンを無償でお引取りするサービスです。
  - (2) 「PC 無償引取」は予告なく内容を変更することがあります。

#### 5. つながるひかり保証

<定義>

- ① 「つながるひかり保証」とは、当社の提供する電気通信サービスに付随する利用者の有する下記の対象端末に生じた自然故障、破損・水濡れ・水没による故障（以下、総称して「故障等」といい、詳細は下記に定めます。）の損害に関して、下記に定める修理サービス又は交換品提供サービス等の総称をいいます。
- ② 「対象端末」とは、利用者が所有し、電気通信サービスによりインターネット接続の可能な移動通信機端末（スマートフォン、タブレット端末、ポータブル音楽プレーヤー、ポータブルゲーム機、モバイルルーター、ノートパソコン）をいい、その条件・除外対象は以下のとおりとなります。

##### ◆対象端末の条件

- a. 電気通信サービスによりインターネット（Wi-Fi 接続も含みます。）に接続可能となった端末。
- b. 利用者の所有する端末。
- c. 利用契約の締結をした日以降の日において、画面割れ、外装（ケース）割れ、水濡れ等がなく正常に動作している端末。

- d. 日本国内で販売されたメーカーの正規品であること。
- e. 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能なもの
- ◆対象端末から除かれるもの
  - a. 対象端末の付属品・消耗品（AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・外部記録媒体等）。
  - b. 対象端末内のソフトウェア。
  - c. フューチャーフォン、デスクトップパソコン。
  - d. 中古製品として購入された端末。
  - e. レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
  - f. 業務用に利用されている端末。
  - g. 過去に当該対象端末のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理された端末）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した端末。
  - h. 第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である端末。
  - i. 日本国外のみで販売されている端末。
  - j. つながるひかり保証以外の保険、または保証サービス等を用いて修理または交換が可能な端末。
- ③ 「故障等」の内容
  - a. 自然故障
    - …対象端末の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した全損又は一部損の故障をいいます。
  - b. 破損
    - …対象端末を利用者の軽過失又は不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、破損させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。
  - c. 水濡れ・水没
    - …対象端末を利用者の軽過失又は不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、水濡れ・水没させてしまった場合の故障をいいます。
- ※全損・一部損
  - …全損は、上記 a・b を原因とした故障であり、かつ修理店（当社の修理サービスも含みます。）での全損判定や部品の生産終了、欠品等により修理不可とされる場合をいいます。一部損は、全損に該当しない場合をいいます。
- ※対象端末本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、故障等に含まれません。
- ※対象端末が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っている場合は、故障等に含まれません。
- ④ 「登録」とは、利用者が当社へつながるひかり保証の利用請求時において、当該請求に係る対象端末を登録することをいい、登録された対象端末をつながるひかり保証の提供対象とします。なお、詳細は下記に定めるものとします。

- a. 当社は、利用者から、つながるひかり保証の利用請求がされ、修理された端末及び交換された端末をつながるひかり保証の適用対象として登録します。
- b. 登録される端末（以下「登録端末」といいます。）は、1 利用者あたり 1 台とします。
- c. 登録端末の変更は、下記変更可能事由を利用者が満たす場合において、当社指定の方法により行うことができます。

〈変更可能事由〉

- ・ 同一種別の対象端末への買替え
  - ex. 初回に登録したスマートフォンを機種変更し、新たなスマートフォンとした場合において、修理サービスの利用提供をすることで、登録されます。
  - ・ 交換品提供サービスにより提供対象端末が交換された場合
- ⑤ 「修理サービス」とは、故障等した対象端末を修理することをいい、詳細は下記に定めるものとします。
- ⑥ 「交換品提供サービス」とは、故障等した対象端末につき、修理サービスの提供が困難な場合、当該端末と同種の当社が指定する端末一覧により、利用者が選択した機器を当社が利用者に提供することをいい、詳細は下記に定めるものとします。

#### <つながるひかり保証の利用方法>

- (1) つながるひかり保証の、利用方法は以下の通りとなります。

- ① つながるひかり保証の利用の連絡は、当社が運営する「保証サポートセンター」（以下「受付窓口」といいます。）へ、利用者本人から直接電話により、ご連絡ください。なお、対象端末の故障発生から 8 日以内に行う必要があります。当該 8 日を超えた場合には、当社へ当該対象端末に係る本サービスの利用請求はできないものとします。

「つながるひかり保証サービス」に関する修理・交換サービスについてのお問い合わせ先「保証サポートセンター」

・電話番号：0120-104-482

・受付時間：10：00 ～ 20：00 年中無休（年末年始を除きます。）

- ② 受付窓口は、利用者からのご連絡を受けた際に、利用者の本サービスの加入状況を確認します。そのため、本サービスの申込書・請求書等、利用者にて確認可能な本サービスに関連する書面の用意をしてください。また、個人情報保護法に基づき本人確認をお願いすることもあります。
- ③ 受付窓口は、利用者の故障等した対象端末の状況等について、電話にて確認します。また、当該対象端末の故障等に係る事故が、いつ、どこで、どのような具体的状況で生じたかについて説明を求める場合があります。なお、利用者が当社よりその説明が求められたときに事故に関する情報を提供しなかった場合には、利用者の本サービスの利用請求を、当社が受領しない場合があります。
- ④ 上記確認の結果、対象端末につながるひかり保証の提供可能な故障等が生じていると受付窓口が判断する場合、利用者は、受付窓口の案内に従って、下記提出必要書類を受付窓口に送付し、当社が内容を確認した後、当社の指示に従い、故障等した対象端末を送付、又は当社が指定した修理拠点へ持ち込んでください（※利用者は、上記の他、当社から別途つながるひかり保証に関して指示がある場合、それに従うものとします。）。当該送付に係る費用は、当社負担とします。なお、故障端末の送付に先がけて、利用者は下記送付前確認を行うものとします。
- ⑤ 上記に従って、利用者より当社が送付を受けた対象端末について、故障内容の確認と登録製品の確認を行います。このとき、修理可能な場合、ご送付頂いた対象端末を修理し返送します。なお、上記③の利用者の対象端末の故障等が利用者の事故状況の説明と相違すると当社が判断する場合、下記補償上限金額を超え利用者負担が生じる場合、修理不可能で交換品の提供を行う場合、又は交換品の提供が不可能な場合には、当社より利用者へ該当事由について連絡し、利用者の意思を確認した上で、それぞれに準じて、当社は、つながるひかり保証の提供・中止等をするものとします。また、利用者が当社による電話または訪問による故障等に係る調査を必要とする場合において、それに協力しなかった場合は、つながるひかり保証の提供が遅延または不能となる場合があります。
- ⑥ 当社へ利用者から電話によるつながるひかり保証の利用の連絡から 1 ヶ月以内に、当該連絡に係る対象端末（添付された提出必要書類を含みます。）を当社が確認できない場合には当該利用者によるつながるひかり保証の利用の連絡は無効とします。
- ⑦ つながるひかり保証を遂行する際、当社は動作確認のため、対象端末でテスト通信を行う場合があります。その場合に発生した通信費用につきましては、利用者の負担とするものとします。
- ※ 対象端末のメーカーが定める保証期間（メーカー保証期間）中の自然故障の場合、利用者は、直接購入された販売店もしくはメーカーに問い合わせるものとします。

## (2) 提出必要書類

当社所定の修理同意書（事故状況の報告を含みます。）

## (3) 送付前確認

利用者の当社への送付前に、以下各号に定めるとおり、利用者は、対象端末の設定等を行うものとします（受付窓口にて、利用者へ再度案内することがあります。）。なお、利用者が下記を行わない場合、当社は、つながるひかり保証の提供を行えない場合があります。また、利用者が下記を行われなかった場合に発生するサービスの再依頼費用（送料・検証費用等）を含む一切の料金は利用者の負担とするものとします。

### ① バックアップ

- ・利用者がバックアップを必要とする場合、事前に利用者自身にてバックアップ等のデータ保護の対応を行うものとします。なお、当社は、利用者につながるひかり保証の利用請求を行った時点で、データ等が存在しないものとして取扱い、対象端末のデータ変化・消失等に関して当社は一切の責任を負わないものとします。
  - ・当社は、対象端末内のデータについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いません。
  - ・つながるひかり保証のうち、修理サービスの提供の際に、利用者の機器に記録されているデータの初期化を行う場合があります。
- ② セキュリティの解除
- ・利用者は、対象端末に、暗証番号・PIN ロックを設定指定している場合、設定を初期化してから、つながるひかり保証を利用するものとします。また、利用者は、携帯電話会社その他各社のセキュリティーサービス等に参加している場合、当該セキュリティを解除してからつながるひかり保証を利用するものとします。
  - ・利用者がセキュリティ等を解除されない場合、最小限の動作確認のみとなりますので、動作確認ができないことにより修理を必要とする箇所が発見できない場合があります、それらに関連する箇所に対する修理に関しては一切の保証を当社は致しません。
- ③ アクセサリ等の付属品の取り外し
- ・利用者が対象端末付属のカバー、ストラップ、画面保護シート（これらに限らず、対象端末に付属するアクセサリ等一切をいい、総称して「アクセサリ等」といいます。）について、利用者は、可能な限り取り外した上で、つながるひかり保証を利用するものとします。
  - ・当社により、つながるひかり保証の提供においてアクセサリ等を取り外させて頂くことがあります。なお、当社がアクセサリ等を取り外した場合、その紛失・盗難・破損その他一切の事由につき、当社は、アクセサリ等の代品の用意等を含め責任を負わないものとします。また、当社は、取り外したアクセサリ等の返却は行いません。なお、修理を行う場合にアクセサリ等の取り外しが必要であっても、過度な装飾等で取り外しができない場合、つながるひかり保証の提供を行うことができない場合があります。
- ④ Apple 製品について
- ・利用者は、対象端末の「iPhone を探す」の機能をオフにしてから、つながるひかり保証を利用するものとします。当該設定方法が不明な場合には、Apple サポートページを参考に設定を行ってください。
  - ・対象端末の故障の程度によっては、利用者自身で、「iPhone を探す」の機能をオフにすることができない場合がありますが、その際にはサービス利用時に、利用者の Apple ID とパスワードを開示して頂く必要があります。なお、利用者の Apple ID とパスワードが不明であって、「iPhone を探す」の機能をオフにできない場合、本サービスの提供を行うことができない場合があります。
- (4) 修理サービス・交換品提供サービス
- ① 修理サービス
- a. 本サービス提供期間中に、対象端末に発生した故障等を利用者からつながるひかり保証の利用請求があったとき、本規約に基づき修理をします。なお、修理サービスの提供において、当社は、正規品以外の修理用部品を対象端末の修理に用いることがあります。
  - b. 修理サービスの提供において、当社は、技術上又は修理用部品の調達の高難し性等を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。
  - c. 修理サービスの提供において、下記に定める補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者から当該修理サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該修理サービスの提供を再開するものとします。
  - d. 修理がされた端末の当該修理箇所起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、利用者がその端末を当社から受領した日から 8 日以内に受付窓口へ連絡をした場合、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。なお、当該 8 日を超え利用者から再修理の請求があった場合、新たな、つながるひかり保証の利用請求とみなします。
- ② 交換品提供サービス

- a. つながるひかり保証提供期間中に、故障等した対象端末につき、当社による修理サービスの提供が困難な場合、当社が指定する端末（交換品）を当社が利用者に提供します。
- b. 当社が指定する端末は、予告なく変更されます。
- c. 当社が、利用者に交換品提供サービスを提供する場合、又は交換品提供サービスの提供において補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該交換品提供サービスの提供を受けるか否か、受ける場合の端末からの選択につき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該交換品提供サービスの提供を再開するものとしします。
- d. 交換品提供サービスが提供された場合、利用者が当社へ送付した故障等した対象端末については、利用者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとしします。
- e. 利用者は、当社から交換品を受領した後、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障があることが確認された場合、利用者が交換品受領後 8 日以内に当社へ連絡することとしします。なお、利用者から当社へ当該連絡がない場合は交換品に故障がないものとみなします。また、利用者が交換品を当社の指定した店舗等で受領した場合は、その場で確認するものとしします。
- f. 交換品に故障がある旨、利用者から当社に連絡があり、当社が当該交換品に故障等があるものと判断できた場合には、当社から利用者へ新たな別の交換品（以下「新交換品」といいます。）を利用者へ発送するものとしします。
- g. 利用者は、新交換品を受領した場合、それに付属する送付キットにより、故障等のある交換品を送付キットにより当社へ送付するものとしします。このとき、故障等のある交換品について当社への返送が、利用者が新交換品を受領してから 8 日以内に当社が確認できない場合には、当社は、返送されない交換品の対価に相当する金員の支払請求をします。

(5) サービス提供のみなし完了

当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、修理した端末又は交換品の配送が完了しない場合（当社が発送した日から 7 日以内に該当する端末を利用者が受領しない場合は、利用者に問い合わせの連絡をします。また、当社が発送した日から 14 日以内に該当する端末を利用者が受領しない場合は、当社は、当該利用者へ修理サービス又は交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします（本サービスの提供回数の算定に含まれるものとしします。）。なお、利用者が受領しないことから、当社に返送された端末は、返送された日から 30 日間で利用者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとしします。

(6) サービス利用のキャンセル・故障等した対象端末の返還請求

- ・利用者からの本サービスの利用請求を当社が受領してから 1 ヶ月を経過しても、なお利用者との連絡が取れず、又、利用者から対象端末の送達を当社が確認できない場合には、当社は、当該利用者からの本サービス利用請求はキャンセルされたものとみなします。
- ・利用者は、故障等した対象端末を当社へ発送した時点で、本サービスの利用請求を原則として撤回できないものとしします。ただし、故障等した対象端末を当社が受領してから、当社が修理サービスを提供する前である場合、交換品提供サービスを提供するとき又はサービスの提供において補償上限金額を超え、利用者負担が生じるときにおける利用者の意思確認を行う場合において、利用者は、当社へ発送した故障等のある対象端末の返還請求をすることができます。利用者が、当該返還請求をした場合、その返送に係る費用は利用者の負担とします。
- ・利用者が、当該対象端末の返還請求をした場合、その時点において、当社による対象端末に対する修理等の見積費用が発生している場合には、当社による本サービスの提供回数の算定に含まれるものとしします。なお、当該見積費用が発生していない場合は、本サービスの提供回数には算定せず、本サービスの利用請求がキャンセルされたものとみなします。

(7) 送料の負担

対象端末の発送に係る送料は、当社負担とします。なお、別段の定めがある場合、利用者負担となる場合があります。

### <つながるひかり保証の提供範囲>

(1) つながるひかり保証の提供期間

つながるひかり保証の提供期間は、第 8 条に定める利用契約の締結日から、終了原因を問わず、利用契約が終了するまでの期間とします。なお、つながるひかり保証の対象となる故障等の発生期間についてもこれに準じることとします。

(2) 補償上限（補償上限額及び補償上限回数）

当社は、上記に定める通り、利用者に修理サービス・交換品提供サービスの提供をするものとします。なお、修理サービス・交換品提供サービスにおいて、提供費用が補償上限金額を超える場合は、当該超過部分は利用者負担とし、利用者は当該超過部分相当額の支払義務を当社に負うものとします（第 18 条第 5 項参照）。また、当社は利用者が補償上限回数に達した場合には、次回到来する本サービスの利用可能日（本サービスの利用日を起算日として 1 年間を経過した日を次回の本サービスの利用可能日とします）まで当該利用者に対して、本サービスを提供しないものとします。

対象端末の種別	補償上限金額（※1）			補償上限回数（※2）
	全損の場合	一部故障の場合	水没・水濡の場合	
スマートフォン	最大 金 50,000 円	最大 金 10,000 円	最大 金 5,000 円	1 年あたり 1 台 1 回まで
タブレット端末				
ノートパソコン				
ポータブル音楽プレーヤー	最大 金 10,000 円			
ポータブルゲーム機				
モバイルルーター				

※1 上記補償上限金額を超える、修理サービス又は交換品提供サービスの提供に係る費用は、利用者の負担とします。

※2 1 年間の起算日は利用契約の締結日とし、利用できる範囲は、登録された 1 つの機器につき 1 回までに限るものとします。

(3) 除外事項

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、利用者は、利用契約に基づく本サービスの提供が受けられないものとします。

- ① 利用者の故意、重大な過失、対象端末の説明書等に従わないこと、法令違反に起因する場合。
- ② 利用者と同居する者、利用者の親族の故意、重大な過失、対象端末の説明書等に従わないこと、又は法令違反に起因する場合。
- ③ 対象端末が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社が判断する場合。
- ④ 盗難・紛失による損害（盗難・紛失に基づく不正利用等がされた場合の損害を含みません。）
- ⑤ 火災又は、地震、噴火、風水災、その他の自然災害に起因する場合。
- ⑥ 登録が確認できない場合又は登録された情報と利用者からの送付端末の情報が相違する場合。
- ⑦ 他の補償・保険制度等により損害の回復等が可能な場合（メーカー補償、第三者の提供する延長保証・損害保険制度を含みます。）。
- ⑧ 当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
- ⑨ 利用者の申告する故障・障害を当社が確認できない場合。
- ⑩ 対象端末が業務利用されている場合。
- ⑪ 利用者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合。
- ⑫ 日本国外で生じた故障等の場合。
- ⑬ 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変 または暴動に起因する場合。（群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）



- ⑭ 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用またはこれらの特性を受けた場合を含みます。）。
- ⑮ 公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
- ⑯ 利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
- ⑰ 本サービスの提供期間開始日以前に利用者が生じた対象端末への故障等の損害の場合
- ⑱ 本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に利用者が生じた対象端末への故障等の損害の場合。
- ⑲ 本サービスを解約した月の翌月以降に本サービスの提供の請求をした場合。
- ⑳ 本機器購入の時点での初期不良であった場合（リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。）。
- ㉑ 対象端末の本サービスの対象となる故障等以外の損害、附属的損害又は間接的損害。
- ㉒ メーカー・型番・製造番号の確認の取れない対象端末の場合。
- ㉓ 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障等の場合（コンピュータウイルス、データ損失による故障等を含みます。）。
- ㉔ 自然消耗、経年劣化、サビ、カビ、腐敗、変質・変色、電池の液漏れその他類似の自由に起因する故障等の場合。
- ㉕ 擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、対象端末の通信機能に直接関係のない外形上の損傷の場合又は又通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合。
- ㉖ 本規約に反した場合。
- ㉗ 利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用について当社が不当であると判断した場合。

**別紙 2 料金表**

機器保証

月額 980 円 (税込 1,078 円)

### 別紙 3 本サービスのすべて、または一部で取得する情報

1. 当社は、利用者の同意を得て、当社が本サービスを提供するための情報として、利用者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、利用者が情報提供に同意しない場合、本サービスを受けられなくなる場合があります。また、利用者が、以下の情報を自ら提供したときは、利用者は同意したものとみなします。
2. 当社は、申込から取得した以下の情報については、本規約第 25 条（個人情報の取扱）に従い取扱います。

#### <ご提供頂く情報の例>

- ・オペレーション・システムの種類、バージョン
- ・マシン名（名称、型番、シリアル番号等）
- ・マシン購入日、購入金額
- ・MAC アドレス
- ・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- ・ハードディスクドライブの空き容量
- ・デフォルトブラウザの種類、バージョン
- ・デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- ・CPU の種類、動作周波数
- ・その他、本サービス提供に必要とされる情報等

## 別紙 4 データ復旧サービスご利用規約

### 第 1 条 (本利用規約の適用)

本利用規約は、利用者の申し込まれた機器保証（以下「本サービス」といいます。）の一つのサービスである「データ復旧サービス」について、「機器保証規約」に加えて適用されます。

### 第 2 条 (対象パソコン)

データ復旧サービスの対象パソコンはハードディスク内蔵型（USB メモリや外付けハードディスクの場合、本サービスの対象外になります。）で、以下対象商品のメーカー（以下「メーカー」といいます。）が製造し、マイクロソフト社が提供する Windows ® OS（OS は日本語版に限ります。）を搭載しているパソコンとします。

- ① NEC
- ② 富士通
- ③ ソニー
- ④ 東芝
- ⑤ シャープ
- ⑥ 松下
- ⑦ レノボ (lenovo)
- ⑧ デル (DELL)
- ⑨ ヒューレット・パッカード (HP)
- ⑩ EPSON
- ⑪ マウスコンピューター
- ⑫ その他、当社が認める機種（アップル社及びメーカー保証がないパソコンを除きます。）

### 第 3 条 (登録パソコン)

データ復旧サービスをご利用いただけるパソコンは、本サービス申込時に製造番号を登録したパソコン（以下「登録パソコン」といいます。）となります。登録パソコンは、データ復旧サービスの利用期間中（以下「サービス期間中」といいます。）に変更することはできません。ただし、データ復旧サービス申し込み後、利用者が新規購入したパソコンに限りサービス期間中に登録パソコンを変更することが可能です。また、登録パソコンが初期故障で交換となった場合、もしくは登録パソコンの内蔵ハードディスクをメーカーにおいて修理交換した場合は、本サービスの対象となります。但し、お客様自身が内蔵ハードディスクを交換された場合は、原則、本サービスの対象外とさせていただきます。

### 第 4 条 (障害の種類)

1. 論理障害  
論理障害とは、データ障害のうち、ハードウェアは故障していないが、記憶媒体等に電磁的記録障害が発生したことをいいます。
2. 物理障害  
物理障害とは、ハードディスクの磁気ヘッドに問題がある場合や機械的・電氣的故障のことをいいます。

### 第 5 条 (データ復旧サービスの内容)

データ復旧サービスは、本利用規約の第 3 条に定める登録パソコンにおいて、論理障害時においてデータを復旧するサービスです。

- ① データ復旧サービスの対象障害は、論理障害のみとします。物理障害の場合は、データ復旧サービスの対象外となり、別途料金をいただきます。
- ② データ復旧サービスご利用の際には、当社が運営する「保証サポートセンター」に事前に障害状況のご説明が必要となります。
- ③ データ復旧サービスは、サービス期間中であれば、何度でもご利用いただけます。
- ④ データ復旧サービスをご利用の際に発生する送料については、送り主側の負担となります。
- ⑤ 物理障害復旧費用（物理障害）については、データ復旧サービスの対象外となりますので、利用者にご負担をいただくこととなります。別途障害の内容を調査して、お見積り金額をお知らせします。データ復旧サービスご利用者向けの優遇価格をご提示します。なお、お支払いは現金

(事前)、お振込み(事前)または代引きサービス(現金、クレジット、デビットカード)でお支払いいただきます。現金またはお振込みの場合は、お支払いの確認後に、本利用規約の第3条に定める登録パソコン・復旧したデータをご返却させていただきます。

#### 第6条(データ復旧にかかる期間)

1. 利用者が登録パソコンを、当社業務委託先(AOSデータ株式会社が運営する日本データ復旧サービスセンター)に引き渡してから、データ復旧完了後の登録パソコンの納品まで、原則として10営業日に対応します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、10営業日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 論理障害において、障害の程度が重い場合。
  - ② 物理障害において、障害の程度が重い場合(別途、物理障害を依頼された場合です)。
  - ③ 利用者の都合により、データ復旧完了後の登録パソコンの返却日の日程変更等が生じた場合。
  - ④ 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合。
2. データ復旧作業が完了した登録パソコンは、申込書に利用者が記載いただいた利用者の連絡先までお届けします。

#### 第7条(データ復旧サービスを受ける際の注意点)

データ復旧サービスをご利用いただくには、次に掲げるサービスの制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込みください。

- ① データ復旧サービスは、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。その場合、当社は一切の責任を負いません。
- ② データ復旧サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- ③ ハードディスクに物理的な障害がある場合は、ハードディスク・ケースの開封を行う場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- ④ 復旧データは、CD-ROM 又は、DVD-ROM で提供いたします。ただし、復旧データが4GBを超えた場合は、外付けハードディスクで提供いたしますが、外付けハードディスクの代金として、利用者には、別途実費約19,048円(税込20,953円)をお支払いいただきます。
- ⑤ 物理障害のデータ復旧作業は「概算お見積もり」を口頭でご連絡し、利用者にご了承いただいた場合に実施します。ただし、「調査結果報告書・お見積もり書」の提出後にデータ復旧作業をキャンセルされる場合、作業費として19,048円(税込20,953円)をお支払いいただきます。

#### 第8条(適用除外サービス)

次に掲げるサービスについては、データ復旧サービスの対象外といたします。

- ① 不具合原因の調査・解析、パソコンの修理およびOSの復旧。
- ② 登録パソコンの原状回復。
- ③ 破損しているデータの回復。
- ④ 日本語及び英語以外が使用言語のデータの回復。
- ⑤ その他、特殊なデータ復旧サービスで当社が復旧サービス提供が困難と判断したもの
- ⑥ 第3条の登録パソコン以外のデータ復旧サービスの依頼。

#### 第9条(免責事項)

データ復旧サービス提供における当社の責任範囲は以下の通りといたします。

- ① 当社は、データ復旧サービスの提供に起因して発生したデータの喪失、データの機能性の喪失、ソフトウェアの喪失、使用不能、それらから引き起こされる間接的損害、特別損害、偶発的損害、および逸失利益についての責任は負いません。また、対象機器内の全てのソフトウェアとデータファイルのバックアップは利用者の責任で行うものとします。
- ② データ復旧サービス提供に伴う当社の責任範囲内で利用者が損害を被った場合は、利用者は直接かつ現実に生じた損害につき当社に対して賠償を請求できるものとします。ただし、当社は利用者が当社に支払う12ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。

## 別紙5 かけつけサポートのメニュー

利用者に対して提供される訪問サービスのかけつけサポートのメニューの料金は以下のサイトにてご確認ください。

[https://www.sales-p.co.jp/assets/img/service/support/packs/pdf/kaketuke\\_price2\\_140314ai.pdf](https://www.sales-p.co.jp/assets/img/service/support/packs/pdf/kaketuke_price2_140314ai.pdf)