

# おまかせ安心サポート利用規約

株式会社セールspartner

## 第1条 (本サービスの内容)

「おまかせ安心サポート」(以下「本サービス」といいます。)は、株式会社セールspartner(以下「当社」といいます。)がお客様に対し、「おまかせ安心サポート利用規約」(以下「本規約」といいます。)に基づき提供するサービスをいいます。尚、本サービスの詳細は別紙に定めるものとします。

## 第2条 (本サービスの利用)

本サービスの利用を希望するお客様は、本規約に同意の上、当社の定める方法により本サービスを利用するための登録(以下「利用登録」といいます。)を行うものとします。尚、利用登録を完了させ、当社が承諾したお客様を「本サービス利用者」といいます。

## 第3条 (利用料金)

1. 本サービスの利用料金(以下「本料金」といいます。)は、別紙に定める料金とします。
2. 本サービス利用者は、本料金を、当社の請求に関する業務委託先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。
3. 本サービス利用者が、月の途中で本サービスに申込み場合、及び、月の途中で本サービスに関する利用契約(以下「利用契約」といいます。)が終了した場合、当該月の本料金の日割り計算は行われぬものとします。
4. 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。尚、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。

## 第4条 (遅延損害金)

当社は、本サービス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、本サービス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。

## 第5条 (お問合せ)

本サービス利用者は、当社に対して本サービスに関する問合せを行う場合、当社の定める方法により当社に対して連絡をするものとします。

## 第6条 (本サービス・規約の変更)

1. 当社は、本サービス利用者に対する事前の通知又は承諾を得ることなく、本規約又は本サービスの内容を変更することができるものとします。
2. 当社は、前項に基づき本規約又は本サービスの内容を変更した場合、変更後の本規約又は本サービスの内容を本サービス利用者へ当社が指定する方法により通知するものとします。
3. 本規約又は本サービスの内容が変更された場合、変更後の本規約及び本サービスの内容が適用されるものとします。
4. 当社は、本サービス利用者に対する事前の通知又は承諾を得ることなく、本サービスの一部又は全部を変更又は廃止することができるものとします。

## 第7条 (禁止事項)

本サービス利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号に定める行為を行ってはならないものとします。

- ① 第三者又は当社の著作権、商標権、その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- ② 第三者又は当社の財産若しくはプライバシーを侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- ③ 第三者又は当社の名誉、信用を毀損し、又は誹謗中傷する行為。
- ④ 第三者又は当社に不利益若しくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為。
- 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 申込に当たって虚偽の事項を記載する行為。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 利益目的で自己の事業において利用する行為。
- ⑩ 他人になりすまして各種サービスを利用する行為
- ⑪ 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

- ⑫ 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
- ⑬ 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
- ⑭ ウィルス等の有害なコンピュータープログラム等を送信し、又は掲載する行為
- ⑮ 犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為
- 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 電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールを送信する行為
- ⑱ 当社若しくは他社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
- 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、本規約の規定に違反すると当社が判断する行為及び当社が不適切と判断する行為。

#### 第 8 条（権利譲渡の禁止）

本サービス利用者は、当社の書面による事前の承諾なくして本サービス利用者として有する権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡又は担保に供する等一切の処分をしてはならないものとします。

#### 第 9 条（損害賠償）

本サービス利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないもの）等を全額賠償する責任を負うものとします。

#### 第 10 条（通知）

1. 当社から本サービス利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Web サイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）に本サービス利用者へ到達したものとみなすものとし、電子メールの送信又はファックスの送信による場合は、当該電子メール若しくは当該ファックスが送信された時点で本サービス利用者へ到達したものとみなすものとします。また、前項の通知が Web サイトへの掲載による場合、Web サイトに掲載された時点で本サービス利用者へ到達したものとみなすものとします。
3. 本サービス利用者が第 1 項の通知を確認しなかったことにより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 11 条（利用目的）

当社は、本サービス利用者に関する情報を、以下の各号に該当する場合において利用するものとします。

- ① 本サービスを提供する場合（本料金等に関する請求・受付審査等を行う場合を含みます）。
- ② 本規約又は本サービスの変更に関する案内をする場合。
- ③ 本サービスに関し緊急連絡を要する場合。
- ④ 当社、当社の親会社及び当該親会社の子会社（以下、総称して「当社等」といいます。）が取扱う各種商材に関する案内をする場合。
- ⑤ 当社等が、キャンペーン・アンケートを実施する場合。
- ⑥ マーケティングデータの調査、分析、新たなサービス開発を行う場合。
- ⑦ 当社等及び業務提携企業に提供する統計資料の作成を行う場合。
- ⑧ 法令の規定に基づく場合。
- ⑨ 本サービス利用者から事前の同意を得た場合。

#### 第 12 条（免責）

1. 当社は、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、当社の支配することのできない事由（以下「不可抗力」といいます。）により、本規約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスの正確性、有用性、完全性、その他利用者による本サービスの利用について一切の保証を行わず、本サービスの利用に基づき本サービス利用者が損害を被った場合でも、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
3. 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へ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。
4. 本サービス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。

#### 第 13 条（報告義務）

1. 本サービス利用者が、商号、代表者、住所又は連絡先等を変更する場合、当社に対して速やかに連絡を行うものとします。
2. 本サービス利用者が、前項に記載する変更後の商号、代表者、住所又は連絡先等の契約者情報の通知を怠った場合は、当社が本サービス利用者の変更前の商号、代表者、住所又は連絡先等の契約者情報に発送した書面等は、全て本サービス利用者に対して発送した時点において到着したものとします
3. 本サービス利用者が、前項に基づく連絡を怠った場合、連絡の不履行に基づき生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

#### 第14条 (第三者への委託)

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、本サービス利用者の事前の承諾、又は本サービス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15条 (秘密保持)

本サービス利用者は、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16条 (本サービスの提供の停止及び利用契約の解除)

1. 当社は、本サービス利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部又は全部を停止し、もしくは利用契約を解除することができるものとします。
  - ① 本サービス利用者が、本サービスに関する本料金の支払を一度でも怠ったとき。
  - ② 本サービス利用者が、第7条に定める行為を行ったとき。
  - ③ 本サービス利用者が仮差押、差押等の処分を受けたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
  - ④ 本サービス利用者が、民事再生手続、破産、会社更生等の申立てを行い又は第三者により申立てられたとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
  - ⑤ 解散決議をしたとき又は死亡したとき。
  - ⑥ 支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
  - ⑦ 被後見人、被保佐人又は被補助人の宣告を受けたとき。
  - ⑧ 資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたとき当社が認めたとき。
  - ⑨ 法人格、役員又は幹部社員が民事訴訟又は刑事訴訟の対象（捜査報道がされた場合を含む）となり、当社に不利益を与えたとき、又は、その恐れがあるとき。
  - ⑩ 反社会的勢力の構成員もしくは関係者であることが判明したとき。
  - ⑪ 本サービス利用者が法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、もしくはそれらのおそれがあるとき。
  - ⑫ 本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき
  - ⑬ 本サービス利用者が第13条に違反したとき
  - ⑭ 当社から本サービス利用者に対する連絡が不通となったとき
  - ⑮ 本サービス利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき、もしくはそのおそれがあるとき。
  - ⑯ その他、当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不相当と判断したとき。
  - ⑰ 前各号に掲げる事項の他、本サービス利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、またはきたすおそれが生じたとき。
  - ⑱ 本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が本サービス利用者に対して本サービスを提供することが不相当と当社が判断したとき。
2. 当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、もしくは、利用契約を解除したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

#### 第17条 (サービスの廃止)

1. 当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を廃止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの全部又は一部を廃止するときは、本サービス利用者に対し、廃止する日の1ヶ月前までに、その旨を通知します。
3. 当社は、本サービスの一部又は全部が廃止したことにより本サービス利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

#### 第18条 (解約)

本サービス利用者が、本サービスの解約を行う場合、本サービス利用者は当社に対して、当社が指定する方法にて解約の申請を行うものとします。尚、解約日は、本サービスの解約手続きが完了した日の属する月の末日となります。

#### **第19条（料金等）**

1. 本サービス利用者が当社に対して支払った一切の料金は返還されないものとします。
2. 本サービス利用者は、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20条（契約期間）**

1. 本サービスの最低契約期間は、完了日（次条にて定義します。）の属する月を1ヶ月目として、当該月から起算して25ヶ月目の末日までとします。
2. 本サービスの最低契約期間中に、理由の如何によらず、利用契約が終了した場合、本サービス利用者は当社に対して、契約解除料として、「本料金×最低契約期間の残月数」を、当該契約が終了した日の属する月の翌月末日までに支払うものとします。

#### **第21条（無料期間）**

本サービスの無料期間は、当社もしくは委託先より送付される完了通知書内に記載のあるサービス完了日（以下「完了日」といいます。）の属する月の末日までとします。

#### **第22条（サービス内容の変更）**

当社は、本サービス利用者の承諾を得ることなく、本サービスの料金、サービス内容、各種手数料ならびにこれに付随するサービス内容等を変更することがあります。その場合には、当社は変更後のサービス内容を本サービス利用者に通知するものとし、以後、変更後のサービス内容が適用されるものとします。

#### **第23条（期限の利益の喪失）**

本サービス利用者が、第16条第1項の各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

#### **第24条（合意管轄）**

本規約又は本サービスに関連して訴訟が生じた場合は、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### **第25条（信義誠実の原則）**

本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、本サービス利用者と当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

#### **第26条（法令等の遵守）**

本サービス利用者は、本サービスの利用にあたり、電気通信事業法（昭和59年12月25日法律第86号）、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年4月17日法律第26号）その他関連法令、本規約を遵守するものとします。

以上

平成26年9月1日 制定  
平成26年10月27日 改訂  
平成27年3月16日 改訂  
平成27年8月1日 改訂  
平成30年7月4日 改訂  
平成30年8月28日 改訂

## ■本サービスの詳細

## 1. 端末補償

## ◆対象機器

本サービス利用者が、当社指定店舗で購入した携帯電話端末・スマートフォン・タブレット端末、モバイルデータ通信端末機器のうち、当社に登録している機器（以下「本機器」といいます。）

## ※本機器の登録変更

本機器について、指定店舗で機種変更を行う場合には、当社指定の申請書面の提出により、本機器の変更を行うことができます。

## ※本機器の登録条件

本機器について、新規購入端末のみを登録可能対象とし、中古品等は対象外とします。

## ◆サービス内容

当社は、本サービス利用者以下のお支払要件に記載のいずれかの事由が発生し、本サービス利用者から提出された提出必要書類を当社が承諾した場合に、当社が別途定める期日までに本サービス利用者に対してお見舞金をお支払します。但し、除外事項に該当する場合、お見舞金はお支払しないものとします。また、端末補償についてご利用上限回数が定められておりますので予めご了承の上、ご利用ください。

お支払要件	ご利用上限回数
①本機器に全損、一部損が発生した場合 ②本機器の盗難、紛失が発生した場合 ③本サービス利用者以外の第三者に本機器を不正利用され、本サービス利用者に損害が生じた場合	1台あたり、年2回まで

※1 本サービス利用者において、上記お支払要件①を原因として本機器の修理、新規購入、機種変更に必要な費用が発生したこと、または②を原因として新規購入費用が発生したこと、もしくは③を原因として不正利用された通話料・通信料及び電子マネーの支払が発生したことがお見舞金のお支払の前提条件となります。

※2 本機器が複数ある場合、1年間（起算日は利用開始日）で利用できる範囲は、1つの機器あたり2回限りとします。ただし、上記お支払要件②及び③を同時に満たす場合は、ご利用回数は1回とみなすものとします。

※3 1つの機器あたり支払われるお見舞金の上限額は、1年間につき10万円とします。

※4 直近で支払を受けた日から6ヶ月を経過するまでに発生した被害については、お見舞金は支払われません。

※5 一度に申請を行えるのは1件までとします。複数のお見舞金支払申請を本サービス利用者から受けた場合、当社に先に到達した申請を優先して受け付け、その申請に対するお見舞金の支払いに係る審査をします。次に申請を行えるのは、審査が不備となるか、お見舞金の支払いが決定してからとします。なお、審査後、お見舞金の支払いがされた場合には、※4のとおり、本サービス利用者とその支払を受けた日から6ヶ月を経過するまでに発生した被害について、お見舞金は支払われませんので、複数申請のうち、受け付けされなかった申請は無効となります。

※6 当社は、本サービス利用者からお見舞金請求を受けたときは、被害の事実を調査する目的で、通信事業会社等へ直接照会することがあります。

※7 本サービス利用者が電話、または訪問による当社の調査に協力しなかった場合は、お見舞金のお支払が遅延または不能となる場合があります。

※8 本サービス利用者が、本サービスに関して行う本機器の修理、新規購入、機種変更又（以下「修理等」といいます。）は、日本国内で行われたものに限るものとし、日本国外で修理等を行った場合は、お見舞金の支払の対象除外とします。

## ◆お見舞金額

お見舞金額は、下記のとおりとします。ただし、実際にかかった金額が下記の表に記載の金額を上回る場合、お見舞金額は下記の表に記載の金額とします。なお、各プランの内容は、本別紙「本料金」に記載のとおりとします。

	シルバープラン・ゴールドプラン・プラチナプラン シルバープラン (i)・ゴールドプラン (i)・プラチナプラン (i)	ブロンズプラン
全損 (※1)	本機器の修理、新規購入、機種変更にかかった実費。 ただし、 <u>上限は50,000円</u> とする。	本機器の修理、新規購入、機種変更にかかった実費。 ただし、 <u>上限は40,000円</u> とする。
一部損 (※2)	本機器の修理にかかった実費。 ただし、 <u>上限は25,000円</u> とする。	本機器の修理にかかった実費。 ただし、 <u>上限は20,000円</u> とする。
盗難・紛失	新規購入にかかった実費。 ただし <u>上限は50,000円</u> とする。	新規購入にかかった実費。 ただし、 <u>上限は40,000円</u> とする。
不正利用	第三者に不正利用された損害額。 ただし、 <u>上限は5,000円</u> とする。	第三者に不正利用された損害額。 ただし、 <u>上限は5,000円</u> とする。

上記表の定義はそれぞれ以下のとおりとする。

※1 全損

：対象端末のメーカー等での修理が不可能で、申込者が別途対象端末と同等品を購入した状況を指します。

なお、修理により同等品を本体交換した場合（本体の基幹部分である基盤の交換や、その他製造番号の変更が伴う交換を含む。）も全損扱いとなります。

（ただし、製造番号の変更を伴わない一部基盤の交換は除く。）

※2 一部損

：全損扱いとなる場合を除き、対象端末をメーカー等で修理した状況を指します。

◆提出必要書類

お見舞金の支払には、下記提出必要書類を全て当社に提出していただく必要があります。

区分	提出必要書類
「全損」・「一部損」の場合	① 当社所定の事故状況説明書兼お見舞金請求書 ② 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ③ 損害状況・損害品の写真 ④メーカーの発行する保証書
「盗難」・「紛失」の場合	① 当社所定の事故状況説明書兼お見舞金請求書 ② 盗難届または紛失届 ③ メーカーの発行する保証書 ④ 新規購入の証明書
「不正利用」の場合	①当社所定の事故状況説明書兼お見舞金請求書 ②盗難届または紛失届 ③盗難届の届出日から当該提出必要書類の提出日までに発生した通話料・通信料及び電子マネーの利用明細

◆除外事項

以下のいずれかに当たる場合には、お見舞金支払の対象外とします。

- (1) 本サービス利用者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合。
- (2) 本サービス利用者と同居するもの、本サービス利用者の親族、本サービス利用者の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合。
- (3) 地震、噴火、風水災、その他の自然災害に起因する場合。
- (4) 当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
- (5) 本サービス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。
- (6) 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。）
- (7) 公的機関による差押え、没収等に起因する場合。

- (8) 原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
- (9) 本サービスの利用開始日以前に本サービス利用者に生じた、お支払要件に定める被害。
- (10) 当社が定める無料期間中に本サービス利用者に生じた、お支払要件に定める被害。
- (11) 本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に本サービス利用者に生じた、お支払要件に定める被害。
- (12) 本機器購入の時点での初期不良であった場合。
- (13) 本規約に反した場合。
- (14) 本サービス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とき。

## 2. 電話サポート

### ◆サービス内容

「電話サポート」とは、本サービス利用者のスマートフォン、パソコンに関するお問合せにオペレーターが電話でお答えすること、および遠隔地にある本サービス利用者のスマートフォン、パソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作すること（以下「遠隔操作」といいます。）で、本サービス利用者のスマートフォン、パソコンに関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等を支援するサービスです。

※お問合わせ先：セールスパートナーサポートセンター

電話番号：0120-191-329

受付時間：10時～18時（土日祝日・年末年始を除きます）

※電話サポートの利用の際、本サービス利用者自身が電話サポートに加入されていることを申告することとします。また、電話サポートをご利用いただく際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者が本サービス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。

※本サービス利用者は、電話サポートのうち、遠隔操作を利用するに際して、本サービス利用者のスマートフォン、パソコンの動作環境について、以下の当社が指定する動作環境を満たすようにするものとします。

<遠隔操作におけるシステム動作環境>

【OS】（日本語版に限ります。）

パソコン

Windows 32 ビット版

- Windows XP Home Edition ( ServicePack3 )
- Windows XP Professional ( ServicePack3 )
- Windows Vista Basic Home Premium
- Windows Vista Basic Business
- Windows Vista Basic Enterprise
- Windows Vista Basic Ultimate ( ServicePack1 )
- Windows7
- Windows7 Starter
- Windows8
- Windows8 Pro
- Windows8 Enterprise
- Windows8.1

Windows 64 ビット版

- Windows XP Home Edition ( ServicePack3 )
- Windows XP Professional ( ServicePack3 )
- Windows Vista Home Basic
- Windows Vista Home Premium
- Windows Vista Business
- Windows Vista Enterprise
- Windows Vista Ultimate ( ServicePack1 )
- Windows7
- Windows8
- Windows8 Pro
- Windows8 Enterprise
- Windows8.1

Macintosh

- MacOS X 10.6～10.9 (intel チップ搭載機器に限ります。)



#### 【ブラウザ】

- ・ Internet Explorer 6.0 以上
- ・ Firefox 3.0 以上
- ・ Safari 3.0 以上
- ・ Opera 9.0 以上
- ・ Chrome10 以上

#### 【パソコンの CPU】

Intel Pentium III 800MHz 以上 またはその互換のプロセッサ

#### 【ソケット通信】

Winsock1.0 以上

#### 【ネットワーク環境】

LAN、FTTH、ADSL、モバイルデータ通信、Wi-Fi 等対応

※最低通信速度：128kbps 以上

#### <サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲>

電話サポートの主なサポート対象およびサポート範囲は以下の通りです。

また、サポート対象およびサポート範囲内であっても、問題の解決をお約束するサービスではありません。

##### 1. 機器

###### (1) サポート対象

パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス、ルーター、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

###### (2) サポート範囲

インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本的操作

##### 2. OS

###### (1) サポート対象 (日本語版に限ります。)

Windows 98 Second Edition、Windows Millennium Edition (Me)、Windows2000 Professional、Windows XP、Windows Vista、Windows7、WindowsRT、Windows8、Windows8.1、Android 2.3 以降、iOS6.0 以降、MacOS 10.6~10.9 (intel チップ搭載機器に限ります。)

###### (2) サポート範囲

インストール方法、個人利用を想定した基本的な操作方法、簡易診断

##### 3. ソフトウェア

###### (1) サポート対象

ブラウザ、メーラー、メディアプレイヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール

###### (2) サポート範囲

インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断

##### 4. 接続サービス

###### (1) サポート対象

FTTH サービス、DSL サービス、データ通信カード、プロバイダーサービス、インターネット上の各種サービス

###### (2) サポート範囲

インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法

### 3. スマホデータ復旧安心サービス

#### ◆サービス内容

スマホデータ復旧安心サービスは、対象機器において、以下の障害が生じた時においてデータを復旧するサービスです。また、スマホデータ復旧安心サービスご利用の際には、当社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。尚、スマホデータ復旧安心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。

#### ◆対象機器

スマホデータ復旧安心サービスの対象となる機器（以下「対象機器」といいます。）は以下に定める機器とします。尚、本サービス利用者は、対象機器のうち、以下のいずれか一つの機器のみしか、スマホデータ復旧安心サービスのサービスを受けられないことについて予め承諾するものとします。

- ①スマートフォン（iOS/Android）
- ②タブレット端末（iOS/Android/Windows）

#### ◆障害の種類

- ・スマートフォン及びタブレット端末について、以下の各号に定める事由により記憶媒体等に電磁的記録障害（データ破損又は消失などを含む。）が生じた場合、スマホデータ復旧安心サービスをご利用いただけます。
  - ①水没又は水濡れ。
  - ②外装の破損。
  - ③外部から衝撃等の圧力が加えられた場合。

#### ◆スマホデータ復旧安心サービスの内容

スマホデータ復旧安心サービスは、下記対象障害が発生した場合に無償でデータを復旧するサービスです。

- ①スマホデータ復旧安心サービスの対象障害は、物理障害のみとします。なお、スマートフォン及びタブレット端末の論理障害または分解を要する等データ復旧が困難であると当社業務委託先（AOSテクノロジーズ株式会社）が判断する物理障害（重度物理障害）については、データ復旧サービスの対象外となり、有償でのデータ復旧となる場合があります。
- ②障害状況については、当社が運営する「セールスパートナーサポートセンター」にご説明ください。
- ③スマホデータ復旧安心サービスは、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スマホデータ復旧安心サービスをご利用の際の送料については、送り主側の負担とさせていただきます。
- ⑤上記有償対応の場合、物理障害については、お見積もりをスマホデータ復旧安心サービスご利用者向けの優遇価格にて、ご提示することが可能です。この場合、お支払方法は、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）のいずれかとなります。なお、現金またはお振込みを選択された場合、対象機器の返却は、お支払の確認後となります。

#### ◆スマホデータ復旧安心サービスに要する期間

- ・本サービス利用者が以下の各号に定める対象機器を、当社業務委託先（AOSテクノロジーズ株式会社）に引き渡してからデータ復旧完了後の対象機器の納品まで、原則として当該各号に定める納期で対応します。
  - ①スマートフォン：14営業日以内
  - ②タブレット端末：14営業日以内
- ・次の各号のいずれかに該当する場合は、前項に定める納期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障害の程度が重い場合。
  - ②本サービス利用者の都合により、データ復旧完了後の対象機器の返却日の日程変更等が生じた場合。
  - ③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。
- ・データ復旧作業が完了した対象機器は、本サービス利用者が指定した住所までお届けします。

#### ◆スマホデータ復旧安心サービスを受ける際の注意点

スマホデータ復旧安心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及び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スマホデータ復旧安心サービスは、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スマホデータ復旧安心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対象機器を解体する

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、microSD 又は、CD-R 等で提供いたします。但し、復旧データを外付けハードディスクで提供する場合、本サービス利用者には、別途実費をお支払いいただきます。
- ⑤「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、作業費を別途お支払いいただくことがございます。

#### ◆適用除外サービス

次に掲げるサービスについては、スマホデータ復旧安心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、対象機器の修理及びOSの復旧。
- ②対象機器の原状回復。
- 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、特殊なスマホデータ復旧安心サービスの提供が困難であると当社が判断したもの。

#### ◆免責事項

スマホデータ復旧安心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、スマホデータ復旧安心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、及び逸失利益についての責任を負いません。又、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本サービス利用者の責任で行うものとします。
- ②スマホデータ復旧安心サービス提供に伴う当社の責任範囲内で本サービス利用者が損害を被った場合は、本サービス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。但し、当社は本サービス利用者が当社に支払う12ヶ月分の本料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。

#### ◆スマホデータ復旧安心サービス利用の停止

当社は、本サービス利用者が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前に本サービス利用者ご連絡することなく直ちに利用者のスマホデータ復旧安心サービスの利用を停止できるものとします。

- ①本サービス利用者の本サービスの申し込み時に登録した、対象機器と異なる対象機器の場合。
- ②本サービス利用者が対象機器を第三者に譲渡した場合。
- ③本サービス利用者又は第三者が対象機器に不当な改造を施した場合。

#### 4. 買取保証サービス

- ◆本サービス利用者のうち、i コース（シルバープラン (i)、ゴールドプラン (i)、プラチナプラン (i)) の利用者については、株式会社パシフィックネットの提供する「買取保証サービス」をご利用いただくことで、本機器の買取が可能です。サービス内容や利用約款については、同社ホームページ及び「買取保証サービス規約」(URL : <http://www.sales-p.co.jp/service/support/omakaseanshinsupport/plani.html>) 等を十分ご確認のうえ、ご利用ください。なお、「買取保証サービス」の提供に関しては、当社は一切の責任を負いかねますので、予めご了承ください。

※当社に登録されている本サービス利用者の情報のうち、本機器の情報等、本サービス利用に際して必要な情報を、株式会社パシフィックネットに提供する場合があります。

## ■本料金（月額、税別）

### 1. スタンダードコース

- ①ブロンズプラン：金 400 円  
（本サービスのうち端末補償（携帯電話端末のみが対象）のみお申込みの場合）
- ②シルバープラン：金 600 円  
（本サービスのうち端末補償のみお申込みの場合）
- ③ゴールドプラン：金 800 円  
（本サービスのうち端末補償及びスマホデータ復旧安心サービスにお申込みの場合）
- ④プラチナプラン：金 1,000 円  
（本サービスのうち端末補償、電話サポート及びスマホデータ復旧安心サービス全てにお申込みの場合）

### 2. i コース

- ①シルバープラン (i)：金 600 円  
（本サービスのうち端末補償（タブレット、スマートフォンが対象）のみお申込みの場合）
- ②ゴールドプラン (i)：金 800 円  
（本サービスのうち端末補償及びスマホデータ復旧安心サービスにお申込みの場合）
- ③プラチナプラン (i)：金 1,000 円  
（本サービスのうち端末補償、電話サポート及びスマホデータ復旧安心サービス全てにお申込みの場合）