

# 機器補償 PLUS 利用規約

## 第1章 総則

### 第1条 (本規約の目的)

- (1) この機器補償 PLUS 利用規約（別紙を含み、以下「本規約」といいます）は、株式会社 TOKAI コミュニケーションズ（以下「当社」といいます）が、機器の補償及びデータ復旧に係るサービス「機器補償 PLUS」（以下「本サービス」といいます）を提供する場合の提供条件を定めたものであり、当社が提供する本サービスに関する契約者と当社との全ての関係に適用されるものとしします。
- (2) 本規約は、当社及び契約者との間で別途締結する@T COM（アットティコム）契約約款（以下「約款」といいます。<https://www.t-com.ne.jp/entry/>）の一部を構成するものとし、本サービスの利用に関して本規約に定めのない事項は、約款が適用されるものとしします。また、本規約の内容と約款に定める内容が抵触する場合には、本規約に定める内容が優先して適用されるものとしします。

### 第2条 (本規約の変更)

- (1) 当社は、本規約を、契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、本サービスに係る料金その他の提供条件は、変更後の規約によるものとしします。
- (2) 本規約の変更は、当社が定めた日（以下「効力発生日」といいます）に効力を生じるものとしします。
- (3) 当社は、本規約を変更する場合は、契約者に対し、効力発生日の1ヶ月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容並びに当該変更の効力発生日を、当社のホームページ上、又は当社が適当であると判断する方法により通知するものとしします。
- (4) 契約者は、本規約の変更を承諾しない場合は、効力発生日までの間に、当社に対し、書面によって異議を通知するものとしします。当該効力発生日までの間に当該書面が当社に到達した場合は、当該書面により異議を通知した契約者と当社との間の本契約（次条において定義します。）は、当該効力発生日をもって終了するものとしします。

### 第3条 (用語の定義)

本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	定義
当社接続サービス	当社が提供するインターネット接続サービス。
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約。
契約者	当社と本契約を締結している者。
プラン	本サービスで提供する3つのプラン（「パソコン・タブレットプラン」、「テレビプラン」、「周辺機器プラン」）のこと。
修理	機器補償対象機器を修理すること。
代替品提供	機器補償対象機器について、修理が不可能と当社が判断した場合又は修理費用が【別紙3】（上限金額及び上限回数）の<機器補償の場合>に記載の「上限金額」を超える場合、当社が指定する機器ラインナップ（当該機器補償対象機器と同等機種）より契約者が選択した機器を、当社が契約者に対して提供すること。
機器補償	当社が契約者に対し、機器補償対象機器の修理又は代替品提供を行うこと。

用語	定義
機器補償対象機器	【別紙 1】（本サービスが提供するプランと対象となる機器）における「機器補償対象機器」のうち、【別紙 4】（対象機器の条件）の<機器補償の場合>に定める条件を満たす機器補償の対象となる機器。
修理費用	修理において必要となる部品代、作業費、出張費及び修理後の機器補償対象機器の契約者への送料。
代替品提供費用	代替品提供において必要となる当社から契約者に提供する代替品の対価及び送料。
機器補償上限金額	【別紙 3】（上限金額及び上限回数）の<機器補償の場合>に定める、機器補償時における本サービスによる補償の上限金額。
機器補償上限回数	【別紙 3】（上限金額及び上限回数）の<機器補償の場合>に定める、契約者が機器補償を利用することができる上限回数。
データ復旧	データ復旧対象機器について、機器内部に保存されているデータを復旧すること。
データ復旧対象機器	【別紙 1】（本サービスが提供するプランと対象となる機器）における「データ復旧対象機器」のうち、【別紙 4】（対象機器の条件）の<データ復旧の場合>に定める条件を満たすデータ復旧の対象となる機器。
データ復旧費用	データ復旧において必要となる作業費、復旧データ記憶媒体代及び復旧データ記憶媒体の送料。
データ復旧上限金額	【別紙 3】（上限金額及び上限回数）の（データ復旧の場合）に定める、データ復旧時における本サービスによる補償の上限金額。
データ復旧上限回数	【別紙 3】（上限金額及び上限回数）の（データ復旧の場合）に定める、契約者がデータ復旧を利用することができる上限回数。
復旧データ記憶媒体	データ復旧において、復旧したデータを契約者に提供する際に用いる USB メモリ又は外付け HDD その他当社が指定する記憶媒体。
機器補償・データ復旧申請書	機器補償及びデータ復旧を請求する場合に契約者が当社に提出する書類。
契約者負担金	【別紙 2】（料金表）の「契約者負担金」に定める、機器補償又はデータ復旧を利用する際に契約者が負担する必要がある料金。
指定配送業者	修理後の機器補償対象機器や代替品、復旧データ記憶媒体の契約者に対する配送業務等を行う、当社が指定する配送業者。
引受対応	当社が、契約者より発送された契約者の機器補償対象機器及びデータ復旧対象機器を受領した上で本サービスの提供を行うこと。
訪問対応	当社が、契約者の住所に訪問し、修理を行うこと。また、契約者宅にて修理を完了することができない場合に機器補償対象機器を引き取り、修理の提供を行うこと。
当社委託先	当社が本サービスの運用及び提供に係る業務の全部又は一部を委託する第三者。

## 第2章 本サービスの提供

### 第4条 （本サービスの概要）

当社は、契約者からの申し出に基づき、本サービスとして、第 13 条（修理、代替品提供）に定める機器補償及び第 14 条（データ復旧）に定めるデータ復旧のサービスを提供します。

## 第5条 (提供区域)

本サービスは、本契約に係る当社接続サービスの提供区域において提供します。

## 第3章 契約

### 第6条 (申込条件)

本サービスの利用を希望する者（以下「契約希望者」といいます）は、以下のいずれかの当社接続サービスの契約者と同一の個人（個人事業主は除きます）である場合に限り、本契約を申し込むことができるものとしします。

- ・ @T COM (アットティーコム) ヒカリ
- ・ @T COM (アットティーコム) au ひかり
- ・ ドコモ光[@T COM (アットティーコム) ]

### 第7条 (契約申込の方法)

契約希望者が本サービスを申込むときは、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の手続きにより申し込むものとしします。

### 第8条 (契約申込の承諾)

1. 当社は、契約希望者より本サービスの申込があった場合は、原則として受付順序に従い、当該申込の承諾の有無について決定します。但し、当社は、当社の業務の遂行上支障があるとき又はその他合理的な理由があるときには、その順序を変更することがあります。
2. 次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は、契約希望者からの本サービスの申込を承諾しないことがあります。
  - (1) 契約希望者に対して本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
  - (2) 契約希望者が当社接続サービスを事業用途に利用されていると当社が判断したとき。
  - (3) 契約希望者が本サービスの料金、当社が提供するその他サービス（当社接続サービスを含みませんがこれに限られません）の料金又はこれらのサービスに関する工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
  - (4) 契約希望者が、申込の際に虚偽の事項を申告したとき。
  - (5) 契約希望者から申込があったプランについて、申込があった日から過去 10 ヶ月以内の期間において、当該プランに係る契約を解除していたとき（例：契約者がパソコン・タブレットプランを契約解除してから 10 ヶ月以内の間は、パソコン・タブレットプランを再度申し込むことはできません）。
  - (6) 当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
  - (7) その他契約希望者に対して本サービスを提供することが適切でないと当社が判断したとき。
3. 当社が契約希望者の申込に対して承諾した後に、当該契約希望者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社は、その承諾を取り消すことができます。

### 第9条 (本サービスの契約期間)

本サービスの契約期間は、第 7 条 (契約申込の方法) に定める申込を行った日の翌々月 1 日（但し、本サービスに係る当社接続サービスの提供を開始した日が翌々月以降の場合は、当社接続サービスの提

供を開始した日の翌月 1 日) (以下「サービス利用開始日」といいます) から、第 11 条 (契約者による解約) 又は第 12 条 (当社による契約解除) に基づく解除の日までの期間とします。また、機器補償及びデータ復旧の対象となる故障、破損又はデータの損失の発生期間についてもこれに準じることとします。

#### 第10条 (契約申込のキャンセル)

1. 契約希望者は、本サービスの契約申込を行った場合であっても、第 9 条 (本サービスの契約期間) に定める契約期間が開始する前に限り、契約申込をキャンセルすることができます。
2. 前項に定めるキャンセルにより、契約希望者の本サービスの申込又は契約しているプランが周辺機器プランのみになる場合は、周辺機器プランについても同時にキャンセルしたものとみなします。

#### 第11条 (契約者による解約)

1. 契約者は、あらかじめ当社所定の方法により当社に通知することによって本契約を解約することができます。
2. 契約者が前項に基づき当社に解約の通知を行った場合、当社が当該通知を受領した月の末日をもって本契約は終了するものとします。
3. 第 1 項による通知を当社が受領した場合であっても、契約者は、前項に定める本契約が終了する日までに当社に対して通知することにより、第 1 項による解約の申入れをキャンセルすることができます。
4. 契約者は、第 2 項に定める本契約が終了する日において、当社に対して既に機器補償又はデータ復旧の請求を行っている場合は、その請求に限り本規約に基づき本サービスを利用することができます。この場合、当該請求の対象となる機器補償又はデータ復旧に限り、本契約の終了にかかわらず、本規約が適用されるものとします。
5. パソコン・タブレットプラン又はテレビプランについて第 1 項に基づき解約の通知が行われることで、本サービスの申込又は契約しているプランが周辺機器プランのみになる場合は、周辺機器プランについても解約の通知が行われたものとみなします。

#### 第12条 (当社による契約解除)

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知することにより、本契約を解除できるものとします。

- (1) 第 24 条 (利用停止) の規定に基づき本サービスの利用停止を受けた契約者が、当社から期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、なおその事由を解消しない場合。
- (2) 本契約に係る当社接続サービスの利用停止を受けた契約者が当社から期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、なおその事由を解消しない場合、又は当社接続サービスの契約が解除された場合。
- (3) 第 26 条 (本サービス提供の終了) 第 1 項に定める場合。
- (4) 契約者が、支払停止もしくは支払不能の状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合。
- (5) 本契約に係る当社接続サービスについて、当該接続サービス契約の解除又は第 6 条 (申込条件) に定める当社接続サービス以外のインターネット接続サービスに変更した場合。
- (6) 契約者が、約款に基づく債務の全部又は一部の履行をすることができないとき。
- (7) 契約者が、約款に基づく債務の全部又は一部の履行を拒絶する意思表示をしたとき。

(8) その他当社において本契約を継続し難いと判断する合理的な事由がある場合。

## 第4章 サービス内容

### 第13条 (修理、代替品提供による機器補償)

1. 当社は、契約者に対し、第9条（本サービスの契約期間）に定める期間に機器補償対象機器に発生した故障又は破損について、本規約に基づき、第16条（本サービスの請求方法）に基づく契約者の請求に応じて修理又は代替品の提供を行います。
2. 当社は、機器補償対象機器の修理にあたり、純正品以外の部品を使用することがあります。
3. 技術的又は部品の入手が困難である等の理由から、機器補償対象機器の修理が不可能又は著しく困難であると当社が判断した場合、当社は、当該機器補償対象機器の修理を実施する義務を負わないものとします。
4. 機器補償対象機器の修理の完了日（修理が完了した機器補償対象機器を契約者が受領した日）を起算日として3ヶ月以内に、当該機器補償対象機器について同一箇所かつ同一事象の故障が発生した場合は、第9条（本サービスの契約期間）に定める契約期間にかかわらず、当社の費用負担において再度、修理を行うものとします。
5. 第3項に該当する場合又は修理費用が【別紙 3】（上限金額及び上限回数）に定める機器補償上限金額を超える場合、当社は、第15条（本サービスの制限事項）の定めに従い、契約者の承諾をもって代替品提供を行います。なお、契約者が代替品提供に承諾しない場合は、当社は契約者に対して代替品提供の義務を負わないものとし、この場合の修理については、第15条（本サービスの制限事項）の定めに従って実施するものとします。
6. 代替品提供を行う場合、当社は、当社が指定する機器ラインナップの中から契約者が選択した機器を契約者に提供します。当社が指定する機器ラインナップは予告なく変更されることがあります。
7. 前項に基づき当社が契約者に対して代替品提供を行った場合、当社委託先が契約者から受け取った契約者の機器補償対象機器については、当社委託先であるキューアンドエー株式会社(以下「当社委託先」といいます)が当該機器補償対象機器を受け取った時点で当該機器補償対象機器の所有権が当社委託先に移転するものとし、契約者は、その後の当該機器補償対象機器の使用処分について異議を申し立てないものとします。但し、「テレビプラン」において代替品提供を行った場合であっても、当社委託先は契約者から当該機器補償対象機器を受領せず、契約者の責任及び費用負担にて契約者が当該機器補償対象機器を適切に処分するものとします。

### 第14条 (データ復旧)

1. 当社は、契約者に対し、第9条（本サービスの契約期間）に定める期間にデータ復旧対象機器に発生したデータの損失について、本規約に基づき、第16条（本サービスの請求方法）に基づく契約者の請求に応じてデータ復旧を行います。
2. 本サービスで提供するデータ復旧は、データの復旧を保証するものではありません。契約者は、データが暗号化され、かつ暗号化キーが不明である場合又は媒体を認識できない場合等、修復箇所の状態により復旧でき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。
3. データ復旧作業の際には、記憶媒体（HDD や半導体メモリなど）を取り出すためにデータ復旧対象機器を解体する場合があります。契約者は、データ復旧の目的でデータ復旧対象機器が解体された場合には、メーカー等による保証を受けられなくなることがあることをあらかじめ了承するものとします。

4. データ復旧対象機器の記憶媒体（HDDや半導体メモリなど）に物理的な障害がある場合は、記憶媒体の開封又は取り外しを行う場合があります。この場合、契約者は、当該記憶媒体の機器としての本来の機能が消失するおそれがあることをあらかじめ了承するものとします。
5. データ復旧作業は、契約者から受け取ったデータ復旧対象機器の初期診断を行ったうえで、契約者に対して障害の内容（論理又は物理）・程度、データ復旧の可否を報告した後、契約者の承諾をもって実施します。
6. データ復旧では、データ復旧対象機器の記憶媒体（HDDや半導体メモリなど）におけるデータの復旧のみを行い、データ復旧対象機器本体の修理は行いません。データ復旧対象機器本体の修理を希望する契約者は、本サービスにおける修理又は代替品提供をご請求いただくか、メーカー等のサポートセンター等にお問い合わせください。
7. 復旧したデータは、復旧データ記憶媒体に記録してお渡しします。契約者は、復旧データが元のデータ復旧対象機器又は同種の機器に復元されるものではなく、また、復旧データが元のデータ復旧対象機器又は同種の機器に復元できる形式ではない可能性があることをあらかじめ了承するものとします。
8. データ復旧を行ったデータ復旧対象機器は、復旧データ記憶媒体とともに契約者に送付します。但し、本サービスにおける修理又は代替品提供と同時に請求した場合は、この限りではありません。
9. 当社は、データ復旧の完了日（復旧データ記憶媒体を契約者が受領した日）を起算日として30日間（以下「データ保存期間」といいます）、当該データ復旧により復旧したデータを当社の費用及び責任により保存します。契約者は、データ保存期間内に、復旧データ記憶媒体の初期故障などの不具合があった場合又は契約者の誤操作などにより復旧データを削除した場合、当該復旧データ記憶媒体を契約者の費用負担により当社の指定する場所に発送いただくとともに、当該復旧データの再提供に必要な送料を負担することにより、当社に対して当該復旧データの再提供を求めることができます。当社は、データ保存期間が経過した時点で、当社が保存するすべての復旧データを消去するものとし、契約者はあらかじめこれを了承するものとします。

#### 第15条（本サービスの制限事項）

1. 修理において、修理費用が【別紙 3】（上限金額及び上限回数）で定める機器補償上限金額を超える場合、当社は、契約者が、当該機器補償上限金額を超える修理費用を契約者負担金として当社に対して支払うことを了承するときに限り、修理を実施するものとし、契約者が契約者負担金として当社に支払うことを了承しない場合には、当社は機器補償対象機器の修理の義務を負わないものとします。
2. 前項の場合において、契約者は、修理に代わり、代替品提供の適用を選択することができます。但し、代替品提供費用が【別紙 3】（上限金額及び上限回数）で定める機器補償上限金額を超える場合には、当社は、契約者が当該機器補償上限金額を超える代替品提供費用を契約者負担金として支払うことを了承するときに限り、代替品提供を実施するものとし、契約者が契約者負担金として当社に支払うことを了承しない場合には、当社は機器補償対象機器の代替品提供の義務を負わないものとします。
3. データ復旧において、データ復旧費用が【別紙 3】（上限金額及び上限回数）で定めるデータ復旧上限金額を超える場合、当社は、契約者が当該データ復旧上限金額を超えるデータ復旧費用を契約者負担金として当社に対して支払うことを了承するときに限り、データ復旧を実施するものとし、契約者が契約者負担金として当社に支払うことを了承しない場合には、当社はデータ復旧対象機器のデータ復旧の義務を負わないものとします。

4. 復旧したデータは、1回あたり、2TBまでは、追加の費用負担なくデータ容量に応じたデータ復旧記憶媒体に記録して提供します。なお、2TBを超えるデータ復旧を希望される場合、データ復旧記憶媒体の費用を別途契約者にご請求します。
5. 当社は、プランごとのサービス利用開始日を起算日とする1年ごとに、【別紙 3】（上限金額及び上限回数）に定める機器補償上限回数又はデータ復旧上限回数までに限り、機器補償及びデータ復旧の提供を行い、機器補償上限回数又はデータ復旧上限回数に達した場合には、当該期間内においては機器補償又はデータ復旧の義務を負わないものとします。

#### 第16条（本サービスの請求方法）

1. 契約者が、本規約に基づく機器補償又はデータ復旧を希望する場合は、契約者本人が、当社が別途指定する専用受付電話番号に電話をすることによって請求を行うものとします。但し、当社がかかる請求を受け付ける時間は、10:00～18:00（12/29～1/3を除く年中無休）とします。なお、当社が別途指定する専用受付電話番号は、当社が指定するホームページ等により、ご確認ください。
2. 本規約に基づく機器補償又はデータ復旧は、当該機器補償又はデータ復旧の対象となる故障、破損又はデータ損失の発生した日を起算日として1ヶ月以内に契約者から請求が行われた場合に限り実施されるものとし、当該起算日から1ヶ月を経過した場合には、契約者は当該請求を行うことができないことをあらかじめ了承するものとします。また、本サービスにおける請求その他問合せ等については、日本語で行われるものとし、それ以外の言語による対応は一切行っておりません。
3. 契約者から第1項に定める請求があった場合、当社は、契約者が申告した故障、破損又はデータ損失の状況等について、当該請求の際に電話による問診を行います。契約者は、当該問診に対し、当社の質問に回答するなど当社による問診に協力するものとします。
4. 前項に定める問診の結果、機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器に機器補償又はデータ復旧対象となる故障、破損又はデータ損失が生じていると当社が判断した場合、契約者は当社に対して当社が別に定める機器補償・データ復旧申請書及び機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器の新規購入日を証明する証憑（保証書、レシート等）を添付して、機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器を当社の指定する場所へ送付するものとします。但し、機器補償対象機器がテレビの場合については、機器補償対象機器の送付は行わず、当社の訪問により、機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器の故障、破損又はデータ損失の確認を受けるものとします。また、データ復旧のみの請求の際には、データ復旧対象機器の新規購入日を証明する証憑（保証書、レシート等）の送付は不要とします。
5. 当社は、第3項に定める電話による問診の内容及び前項に基づき契約者から送付された機器補償・データ復旧申請書を踏まえ、前項に基づき契約者から送付された機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器における故障、破損又はデータ損失の有無及び内容を判断します。
6. 契約者から機器補償及びデータ復旧の請求があった日から起算して1ヶ月以内に、当社にて当該契約者からの機器補償・データ復旧申請書の提出、機器補償対象機器もしくはデータ復旧対象機器の送付が確認できない場合、又は訪問対応において同期間内に初回の訪問が実施されなかった場合、当該請求は無効とします。但し、当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由による場合はその限りではありません。
7. 次の各号に該当する場合には、当社は、本規約に基づく機器補償及びデータ復旧を提供しません。但し、契約者は、第28条（料金の支払義務）第3項に定める契約者負担金の支払いを要します。
  - (1) 機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器に機器補償又はデータ復旧対象となる故障、破損も

しくはデータ損失が生じていると当社が確認できない場合。

- (2) 機器補償・データ復旧申請書の内容と契約者から受領した機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器における実際の故障、破損もしくはデータ損失の状況が異なる場合。

#### 第17条（修理、代替品提供、データ復旧の完了）

1. 修理、代替品提供もしくはデータ復旧又はこれらにおける配送に関し、当社が契約者と連絡が取れない場合や、当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、当社が契約者に発送した、修理が完了した機器補償対象機器、代替品、データ復旧対象機器及び／又はデータ復旧記憶媒体について、契約者による受領が完了しない場合、契約者に連絡をした日又は当該機器等の発送日から1ヶ月を経過した日をもって、当社は修理、代替品提供又はデータ復旧を完了したものとみなします。
2. 前項の定めるところにより、当社による修理、代替品提供又はデータ復旧が完了したものとみなした場合で、当社が発送した機器補償対象機器、代替品又はデータ復旧対象機器及び／又はデータ復旧記憶媒体が、契約者により受領されなかった結果、当社に返送されたときは、これらの機器等については、契約者は、その所有権が当社委託先に移転し、当社委託先が自由に使用処分することができることをあらかじめ了承するものとします。

#### 第18条（送料・訪問費用等）

1. 機器補償及びデータ復旧が、第16条第4項本文に定める引受対応の方法による場合には、機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器の発送については、契約者の責任と費用負担により行うものとします。
2. 機器補償が、第16条第4項但書に定める訪問対応の方法による場合には、訪問費用については修理費用に含まれるものとします。
3. 第16条第4項但書に定める訪問対応を受ける場合、契約者は、電力、消耗品及びその他の利便（電話又は通信回線等の使用を含む）を当社に対して無償で提供するなど、当社が修理の作業を行うために必要な協力を行うものとします。

#### 第19条（機器補償及びデータ復旧の対象外）

【別紙 6】（サービス対象外の故障、破損、不具合等）に定める各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、又は第34条（利用に係る契約者の義務）に定める事項を契約者が履行しないと当社が判断した場合、契約者は、本契約による機器補償及びデータ復旧の提供が受けられないことをあらかじめ了承するものとします。

#### 第20条（対象機器の内部データ）

1. 契約者が修理又は代替品提供を受ける場合、本サービスの対象となる機器補償対象機器及び付属品等に記録されたデータ等について、契約者は自己の責任と費用負担のもとでバックアップ及び消去等を実施するものとし、当社は当該データ等について一切の責任を負わず、契約者のバックアップ又は消去等によって消去されたデータについては、本規約に基づくデータ復旧の対象外とします。
2. 契約者が、データ復旧を受ける場合、当該本サービスの対象となるデータ復旧対象機器内の全てのソフトウェアやデータファイル等について、契約者は自己の責任のもとバックアップを実施するものとし、当社は当該ソフトウェアやデータファイル等について一切の責任を負わず、契約者のバック



クアップによって消去されたソフトウェアやデータファイル等については、本規約に基づくデータ復旧の対象外とします。

#### 第21条（機器補償及びデータ復旧請求のキャンセル）

1. 契約者が第16条（本サービスの請求方法）に基づき機器補償又はデータ復旧の請求を行った場合でも、機器補償対象機器の修理が開始されていない、代替品を選定していない、又はデータ復旧対象機器のデータ復旧の作業が開始されていないときには、契約者は当該請求をキャンセルすることができます。この場合、キャンセルされた請求については、【別紙3】（上限金額及び上限回数）に定める機器補償上限回数又はデータ復旧上限回数には含まれません。但し、第28条（料金の支払義務）第3項に定める契約者負担金が発生する場合には、契約者はその支払いを要します。なお、機器補償又はデータ復旧の請求をキャンセルした場合には、契約者は、当該キャンセルの時点までに当社が行った診断作業によっては、機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器の状態が、当社が契約者から受領した時の状態から変化する場合があることをあらかじめ了承するものとし、当社はこれによる責任を一切負いません。
2. 修理費用、代替品提供費用又はデータ復旧費用が【別紙3】（上限金額及び上限回数）に定める機器補償上限金額又はデータ復旧上限金額を超過する場合において、契約者がその超過金額の負担を了承しないときは、当社は、契約者による機器補償又はデータ復旧の請求のキャンセルとして扱い、契約者は、第28条（料金の支払義務）第3項に定める契約者負担金の支払いを要します。
3. 機器補償及びデータ復旧の請求後、当社が対象機器を受領した後に、機器補償対象機器の修理が開始されていない、代替品を選定していない、又はデータ復旧対象機器のデータ復旧の作業が開始されていない場合において、当社が契約者と3ヶ月間以上にわたって連絡が取れない場合は、機器補償又はデータ復旧の請求のキャンセルとして扱い、契約者は、第28条（料金の支払義務）第3項に定める契約者負担金の支払いを要します。
4. 代替品提供を実施する場合において、契約者による代替品提供の請求から2ヶ月を経過してもなお契約者が代替品を選択しない場合には、当社は、当該契約者による機器補償の請求をキャンセルとして扱い、契約者は、第28条（料金の支払義務）第3項に定める契約者負担金の支払いを要します。

### 第5章 禁止行為

#### 第22条（商用利用の禁止）

契約者は、本サービスを、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的として利用することはできません。

#### 第23条（著作権等）

1. 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品（有体物に限られず、本規約、当社のホームページ、当社から配信されるメールマガジン等を含みます）に関する著作権、特許権、商標権、及びノウハウ等の一切の知的所有権は、当社に帰属するものとします。
2. 契約者は、前項に定める当社から契約者に対して提供する一切の物品を、以下の通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・編集等を行わないこと。

- (3) 第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

## 第6章 利用停止等

### 第24条 (利用停止)

1. 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、6ヶ月以内で当社が定める期間、当該契約者による本サービスの利用を停止することがあります。
  - (1) 本サービス月額料金その他の当社に対する債務（当社が債権譲渡した場合も含みます）について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (2) 本契約に係る当社接続サービスの利用料金その他当社に対する一切の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (3) 契約者が著しく頻繁に問合せを実施し、又は本サービスの提供に要する時間を故意に延伸するなどして当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
  - (4) 当社の名誉又は信用を毀損したとき。
  - (5) 本規約のいずれかの条項に違反したとき。
  - (6) 当社又は当社委託先に損害を与えたとき。
  - (7) その他、本サービスの利用にあたり、当社が不適切と判断したとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止を行うときは、あらかじめその理由、利用停止する日及びその期間を契約者に通知します。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。
3. 第1項の規定により本サービスの利用を停止している間は、機器補償及びデータ復旧の請求を行うことができず、また、この間に発生した故障、破損又はデータの損失については、第1項の規定により本サービスの利用を停止している期間経過後においても機器補償及びデータ復旧の対象となりません。但し、第1項の規定により本サービスの利用が停止される前に機器補償又はデータ復旧の請求が行われている機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器については、当社は本サービスを提供するものとします。
4. 第1項の規定により本サービスの利用が停止された場合であっても、契約者は、当該停止の期間中も本サービスの月額料金の支払義務を免れないものとします。
5. 当社は、第1項の規定により本サービスの利用停止により契約者に発生した損害について一切の責任を負わないものとします。

### 第25条 (本サービスの中止・一時中断)

1. 契約者は、次のいずれかに該当する場合、当社が本サービスの提供を中止又は一時中断することを了承するものとします。
  - (1) 本サービスの提供に関連する設備などのメンテナンス、又は点検を定期的・臨時的に行う場合。
  - (2) 本サービスの提供に関連する設備にやむを得ない事由が生じた場合。
  - (3) 停電、天災、地変、その他異常事態が発生、又は発生するおそれのある場合。
  - (4) 前号に定める異常事態により本サービスの提供の継続ができなくなった場合。
  - (5) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合。
  - (6) その他、運用上又は技術上、本サービスの中止又は一時的な中断が必要と当社が判断した場合。
2. 前項の規定による本サービスの提供の中止又は一時的な中断により契約者に生じた損害に対して、

当社は、一切の責任を負わないものとし、かつ一切の補償又は賠償を行わないものとします。

#### 第26条（本サービス提供の終了）

1. 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難と判断した場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
2. 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴い本契約を解除する場合は、あらかじめその理由及び本サービスの提供を終了する日を契約者に通知した上、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。但し、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

### 第7章 料金

#### 第27条（料金等）

1. 本サービスの月額料金（以下「月額料金」といいます）及び契約者負担金は、【別紙 2】（料金表）に定めるところによります。
2. 当社は、月額料金及び契約者負担金を改定することがあります。料金改定を行う場合は、本規約の変更該当し、第 2 条（本規約の変更）の規定を適用します。

#### 第28条（料金の支払義務）

1. 契約者は、本サービスの利用に際し、サービス利用開始月から起算して、本サービスの契約が終了する月までの期間において【別紙 2】（料金表）に定める月額料金を支払うものとします。
2. 月額料金は、月の途中から本サービスの契約を開始又は月の途中で本サービスの契約を終了した場合でも、日割計算を行わないものとします。
3. 契約者は、第 16 条（本サービスの請求方法）の定めに従って機器補償又はデータ復旧を当社に請求した時点より、当社に対して契約者負担金の支払義務を負います。機器補償・データ復旧申請書を当社に提出した後に、当該請求をキャンセルした場合であっても、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、契約者は、契約者負担金を支払うものとします。

#### 第29条（料金の支払方法）

1. 契約者は、月額料金について、約款に基づく支払方法により支払うものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、契約者は、契約者負担金について、引受対応における機器補償対象機器、代替品、データ復旧対象機器及び／又はデータ復旧記憶媒体の受け取りに関しては、指定配送業者等に対して支払うものとし、訪問対応における機器補償対象機器の修理に関しては、修理時に当該修理を行うために当社が手配した修理業者に対して現地で支払うものとします。

#### 第30条（債権の譲渡）

1. 当社は、当社委託先に当社が有する契約者に対する料金その他の債権を譲渡することがあります。契約者は、当該譲渡について、本規約に同意することをもってあらかじめ異議なく承諾するものとします。また、当該譲渡までに契約者が当社に対して生じた事由をもって主張することができた解除、取消その他の抗弁については、これをすべて放棄するものとします。なお、当社及び当社委託先は、当該譲渡に関し、契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。
2. 契約者は、当社が前項に基づき当社委託先に債権を譲渡する場合において、契約者の氏名、住所等の債権の回収に必要な情報を当社が当社委託先に提供する場合があること、また、当社が当社委託

先から、当該譲渡した債権にかかる契約者による支払状況について情報提供を受ける場合があることをあらかじめ同意するものとします。

### 第31条（相殺の禁止）

契約者は、本サービスに係るいかなる債務についても、当該契約者が当社に対して有する債権と相殺できないものとします。

## 第8章 損害賠償

### 第32条（免責事項）

1. 当社は、本サービスの提供に際し、当社の責に帰すべき事由により契約者に損害を与えたときは、当社の故意又は重大な過失による場合を除き、当該契約者が契約しているプランの機器補償上限金額を上限として、その損害を賠償します。
2. 当社は、当社の故意又は重大な過失による場合を除き、本サービスの付随的損害又は間接的損害（本契約に基づく本サービスの提供の遅延により生じた損害を含みますが、これに限られません）に対する一切の責任を負いません。
3. 本サービスにおける修理又は代替品提供は、電話による問診、訪問による問診、修理又は代替品提供によっても、機器補償対象機器の故障又は破損の完全な解消等を保証するものではありません。
4. 本サービスにおけるデータ復旧は、データ復旧対象機器が損失したデータの復旧を保証するものではありません。

## 第9章 個人情報の取扱

### 第33条（個人情報の取扱）

1. 契約者は、当社がお客様に本サービスを提供する目的で、契約者の氏名、住所等の個人情報及び【別紙 7】（取得するパーソナルデータ）に定める範囲に限る情報（以下「パーソナルデータ」といいます）を取得及び保管する場合があることについて、あらかじめ同意するものとします。
2. 当社は、前項の規定により契約者から取得した個人情報及びパーソナルデータについては、当社が別に定める「個人情報保護ポリシー」に基づき適切に取り扱います。
3. 契約者は、当社が契約者に本サービスを提供するにあたり、当社委託先及び当社又は当社委託先が契約している保険会社に対し、契約者の個人情報、及び契約者が当社に届け出た情報を提供する場合があることについて、あらかじめ同意するものとします。

## 第10章 雑則

### 第34条（利用に係る契約者の義務）

1. 当社が本サービスの提供に必要な協力を契約者に求めたときは、契約者は、当社に対し以下に定める協力を行うものとします。
  - (1) 機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器における契約者の ID 及びパスワード等の提供。
  - (2) 前号に定める他に必要な情報（操作説明書等を含みます）の提供。
  - (3) 機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器等に機密情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去等の実施。
  - (4) 依頼者が契約者本人であることの証明。
  - (5) その他、本サービスの提供のために当社が必要と認める事項の実施。
2. 前項の他、契約者は、以下の各事項について順守するものとします。

- (1) 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます）、プライバシー、名誉、その他の一切の権利を侵害しないこと。
- (2) 本サービスを違法又は不適切な目的で利用しないこと。
- (3) 第三者になりすまして本サービスを利用しないこと。
- (4) 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
- (5) 法令、約款、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
- (6) 本サービスの専用受付電話番号の適正な管理に努めること。
- (7) その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

#### 第35条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令（強行法規に限ります）に定めがある事項については、その定めるところによるものとし、また、本規約において、民法の規定により合意をしなかったものとみなされる定め又は消費者契約法の適用により無効と判断される定めがある場合には、当該定めのみが最小限の範囲で、合意をしなかったものとみなされ又は無効となるものとし、これ以外の定めは有効に存続するものとします。

#### 第36条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本法に準拠するものとします。

#### 第37条（紛争の解決）

1. 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について疑義等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
2. 本規約に関連して生ずる一切の紛争については、被告の住所地を管轄する地方裁判所、又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。

#### 附則

##### （実施期日）

本規約は、2018年3月22日から実施します。

2019年9月30日 一部改定（【別紙2】（料金表））

2021年4月1日 一部改定

【別紙 1】（本サービスが提供するプランと対象となる機器）

プラン名		対象機器	
		機器補償対象機器	データ復旧対象機器
基本プラン	パソコン・タブレットプラン	パソコン タブレット端末 (iPad、Android 等)	パソコン、 タブレット端末 (iPad、Android 等)、 外付け HDD、 携帯電話、スマートフォン、 デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ SD カード、microSD、USB メモリ CD、DVD、Blu-ray Disc
	テレビプラン	テレビ	
追加プラン	周辺機器プラン	ルータ ゲーム機 家庭用プリンタ 外付け HDD	

※注意事項

- 対象機器の事前登録は必要ありません。
- 「周辺機器プラン」の申込又は契約には、「パソコン・タブレットプラン」又は「テレビプラン」の申込又は契約があることを条件とします。
- 個人（個人事業主は除く。）用に使用されている家庭用機器のみを対象とし、法人等事業用に使用されている機器は対象外とします。
- その他、対象機器の条件については【別紙 4】（対象機器の条件）に定める通りとします。
- パソコンは、デスクトップ型、ノートブック型、タブレット型のいずれかに該当し、当社が別途定めるものとします。
- テレビは、家庭内に据え置きで使用される、ブラウン管を除いた 20 インチ以上のテレビに該当するものうち当社が別途定めるものとします。
- 修理又は代替品提供において、携帯電話通信会社などにより販売され、当社において修理ができないタブレット端末は対象外とします。
- 修理又は代替品提供において、携帯電話、スマートフォン、機器補償対象機器の付属品（AC アダプタ、ケーブル、マウス、キーボード、リモコン等）及び消耗品（バッテリー、インク、記憶媒体等）は対象外です。但し、デスクトップ型のパソコンに付属する液晶モニタは本体の一部とみなし、対象とします。
- 修理又は代替品提供において、テレビ、外付け HDD、ゲーム機及び家庭用プリンタは、本契約に係る当社接続サービスに直接又はパソコン等を介して間接的に接続が可能であるものとします。
- データ復旧において、スマートフォンの場合は、写真、動画、電話帳、音楽及び LINE のデータを復旧する対象とします。

【別紙 2】（料金表）

プラン名	パソコン・タブレットプラン	テレビプラン	周辺機器プラン
月額料金(税込)	550 円	550 円	220 円
契約者負担金	上限金額超過額	修理、代替品提供又はデータ復旧において、【別紙 3】（上限金額及び上限回数）に記載のそれぞれの上限金額を超える場合の超過金額	
	送料	機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器を当社の指定する場所へ送付する送料、及び契約者都合により請求をキャンセルした場合の送付済み機器の返送料	データ復旧においてデータ復旧対象機器を当社の指定する場所へ送付する送料、及び契約者都合により請求をキャンセルした場合の送付済み機器の返送料
	手数料(税込)	5,500 円 機器補償の請求キャンセルに伴う手数料	
	復旧データ超過の場合	データ復旧において復旧データ容量が 2TB を超える場合の復旧データ記憶媒体代	—

【別紙 3】（上限金額及び上限回数）

<機器補償の場合>

プラン名	パソコン・タブレットプラン	テレビプラン	周辺機器プラン
上限金額（税込）	パソコン：40,000 円 タブレット端末(iPad)：30,000 円 タブレット端末(その他)：15,000 円	テレビ：60,000 円	ルータ：10,000 円 ゲーム機：10,000 円 家庭用プリンタ：10,000 円 外付け HDD：10,000 円
上限回数	2 回/年		

<データ復旧の場合>

上限金額（税込）	100,000 円
上限回数	1 回/年

※注意事項

- ・ 上限金額は、機器補償又はデータ復旧の請求 1 回における上限金額となります。
- ・ 上限金額の適用は、契約者が所有する機器補償対象機器の端末種類によります（修理、代替品提供後の機器の端末種類ではありません）。
- ・ 上限金額に満たない場合でも、次回以降の本サービス利用時へ繰り越されることはありません。
- ・ データ復旧は、パソコン・タブレットプラン及びテレビプランそれぞれで、上限回数が設定されます。
- ・ 上限回数は、サービス利用開始日を起算日とした 1 年ごとにおける、契約者が機器補償又はデータ復旧を利用できる回数を表します。
- ・ 修理の提供にあたり上限金額を超える金額がかかることが判明した場合に、上限金額を超えない範囲での修理を行い、その機器を契約者に返送する等の対応は致しません。

#### 【別紙 4】（対象機器の条件）

機器補償及びデータ復旧対象機器は、以下に定める条件全てに合致するものとして当社があらかじめ認めている機器であることとします。

##### <機器補償の場合>

- ・ 日本国内で販売されたメーカー純正品であること。
- ・ 日本国内で購入、及び修理可能なもの。
- ・ 自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書きにしたがった正常な使用状態のもとで発生した電氣的・機械的故障）による機器補償の請求については、次のいずれかの日から 5 年間を経過していないもの。
  - (1) 契約者が当社に対して提示する機器補償対象機器の新品としての購入を証明する、当社が認めた証憑（保証書、レシート等）に記載された購入日。
  - (2) 当社が(1)で購入日を確認できない場合において、機器補償対象機器の発売日又はそれに相当すると当社が判断した日。
- ・ 契約者が当社から提供を受ける当社接続サービス回線が敷設された建物内において、その回線に接続され使用されていること。
- ・ 契約者又は同居の親族が所有するものであること。
- ・ 契約時点において正常に動作し、不具合を生じていないこと。
- ・ レンタル、リースなどの貸借の目的になっていないこと。
- ・ 過去に当該機器のメーカー修理拠点以外で修理、加工、改造（パソコンはメモリ増設を除く）されたものではないこと。
- ・ 違法な拾得物、第三者による紛失又は盗難等の犯罪の被害に遭ったものではないこと。

##### <データ復旧の場合>

- ・ 日本国内で販売されたメーカー純正品であること。
- ・ 日本国内で購入されたものであること。
- ・ 契約者又は同居の親族が所有するものであること。
- ・ 本契約締結日以前に発生した障害に対するデータの復旧ではないこと。
- ・ レンタル、リースなどの貸借の目的になっていないこと。
- ・ 違法な拾得物、第三者による紛失又は盗難等の犯罪の被害に遭ったものではないこと。

#### 【別紙 5】（当社が別に定めることとする事項）

第 3 条（用語の定義）、第 16 条（本サービスの請求方法）第 4 項における当社が別に定める機器補償・データ復旧申請書は以下の通りです。

規定項目	定める内容
当社が別に定める機器補償・データ復旧申請書	機器種別、メーカー名、製品名又は型番などの当社が機器を特定できる情報、新品としての機器購入日、機器購入先、機器補償対象機器又はデータ復旧対象機器に故障、破損又はデータ損失が発生した状況、依頼内容等を申告する様式。



【別紙 6】（サービス対象外の故障、破損、不具合等）

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合は、本サービスの対象外といたします。

<機器補償の場合>

- ・ 機器補償対象機器の、機器補償の対象となる故障又は破損以外の損害。
- ・ メーカー保証や第三者が提供する延長保証、その他の保険で請求可能な損害。
- ・ 機器補償対象機器のメーカーがリコール宣言を行った後の、リコール原因となった部位に係る故障又は破損。
- ・ 機器補償対象機器の修理・清掃・解体・組み立て等の作業上の過失によって生じた損傷、及び不適切な設置、修理、加工、改造（シリアルナンバーの除去、プリンタの純正品以外のトナー利用及び改変を含む。但しパソコンの場合はメモリ増設を除く）により生じた故障又は破損。
- ・ 機器補償対象機器の輸送中に生じた故障又は破損。
- ・ 屋外での利用により生じた故障又は破損。
- ・ 日本国外で生じた故障又は破損。
- ・ 自然消耗、サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色、異物混入、電池の液漏れその他類似の事由に起因する故障又は破損。
- ・ かき傷・擦り傷・剥離・ゆがみなど使用上支障のない外観の傷その他類似の不具合。
- ・ 通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合。
- ・ 部品の一部又は全体が物理的に欠損している場合。
- ・ メーカー・型番・製造番号の確認が取れない機器の故障又は破損。
- ・ 3G、4G、LTE 等の携帯データ通信など、当社接続サービス回線に関係しないデータ通信機能の不具合。
- ・ バッテリー、電池等の付属品、消耗品に生じた不具合、故障又は破損。
- ・ 消耗品、有寿命部品の消耗、寿命に起因する不具合、故障又は破損。
- ・ 機器補償対象機器の装飾品、付属品類、周辺機器（機器補償対象機器のケーブル・アダプター、パソコンのマウス・キーボード類を含む）、ソフトウェア、アクセサリ、消耗品等本体以外の付属品に単独で生じた故障又は破損。
- ・ フロッピーディスク、USB メモリ、CD-R、DVD などの記憶媒体に単独で生じた故障又は破損。
- ・ SIM カードに関連する不具合、故障又は破損。
- ・ コンピュータウイルス、データの損失もしくは破損又はソフトウェア及びオペレーティングシステムに起因する故障又は破損。
- ・ 全てのソフトウェア（カスタマイズされた又は契約者の保有しているソフトウェア含む）、及び誤作動のソフトウェア又は不良ソフトウェアであると確認された全てのソフトウェアのエラーに起因する故障又は破損。
- ・ 機器補償の請求にあたり、機器補償対象機器の新規購入日を証明する証憑（保証書、レシート等）が改ざん又は改変された場合。
- ・ 機器補償の請求にあたり、機器補償・データ復旧申請書の提示がない場合又は改ざん又は改変された場合。
- ・ 天災（地震、噴火、風災、津波、洪水及び塩害を含むがこれに限らない）又は不可抗力により生じた故障又は破損。
- ・ 戦争、侵略もしくは外敵の行為、対立、内戦、汜濫、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウトに起因する故障又は破損。
- ・ 国又は地方公共団体による公権力の行使（差押及び押収を含むがこれらに限らない）に起因する故障又は破損。
- ・ 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含む）もしくは核燃料物質に汚染された物質

(核分散産出物を含む)に起因又はこれらの性質による事故に起因する故障又は破損。

- ・ 盗難、紛失・置忘れ、詐欺・横領及び第三者の加害行為に起因する故障又は破損。
- ・ 火災、破裂、爆発又は外部からの物体の落下・飛来・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由に起因する故障又は破損。
- ・ 機器補償対象機器について取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載の注意書等がある場合に、当該取扱説明書又は注意書等に従わないことに起因する故障又は破損。
- ・ 契約者の故意又は重大な過失に起因する故障又は破損。
- ・ 機器補償の請求時において、支払期限を経過してもなお、契約者からの支払いが確認できない利用料金（当社が提供するほかのサービスに係る利用料金を含む）がある場合。

#### <データ復旧の場合>

- ・ データ復旧対象機器のデータ復旧の対象となる障害以外が発生している場合。
- ・ 障害状態により、当社の技術をもってデータ復旧が不能又は著しく困難な場合。
- ・ データ復旧対象機器のメーカー起因による障害の場合。
- ・ データ復旧対象機器の輸送中に生じたトラブル（破損・紛失等）の場合。
- ・ 日本国外で発生した障害の場合。
- ・ 不具合原因の調査・解析、スマートフォンの修理及びOSの修復の場合。
- ・ 外付けHDDが、RAID等の複数の記憶装置を論理的に結合して用いる機能を備えている場合。
- ・ 機器補償対象機器の原状回復（原状回復とは、データ損失前又は障害発生前の状態に戻すことをいいます。）。
- ・ 破損しているデータの修復及び復旧の場合。
- ・ デジタル放送の録画データの復旧の場合。
- ・ 家庭用ゲーム機や携帯用ゲーム機などのデータの復旧の場合。
- ・ データ消去装置又はデータ消去ソフトで消去したデータの復旧の場合。
- ・ クラウド等データ復旧対象機器以外の場所に保存されているデータの復旧の場合。
- ・ 復旧作業・復旧データが、権利侵害・法令違反にあたることが明らかな場合。
- ・ マイナンバー（個人番号）が記憶されたデータがある場合。
- ・ 日本語及び英語以外の使用言語のデータの復旧の場合。
- ・ iOS及びmacOSにおける初期化や削除データの復旧の場合。
- ・ パソコンのOS、アプリケーション、システム情報、アカウント情報の復旧の場合。
- ・ データが暗号化されており、かつ暗号化キーが不明の場合。
- ・ データ復旧の請求にあたり、機器補償・データ復旧申請書の提示がない場合又は改ざん又は改変された場合。
- ・ 天災（地震、噴火、風災、津波、洪水及び塩害を含むがこれに限らない）又は不可抗力により生じたデータの損失。
- ・ 戦争、侵略もしくは外敵の行為、対立、内戦、氾濫、暴動、ストライキ、労働争議又はロックアウトに起因するデータの損失。
- ・ 国又は地方公共団体による公権力の行使（差押及び押収を含むがこれらに限らない）に起因するデータの損失。
- ・ 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含む）もしくは核燃料物質に汚染された物質（核分散産出物を含む）に起因又はこれらの性質による事故に起因するデータの損失。
- ・ 盗難、紛失・置忘れ、詐欺・横領及び第三者の加害行為に起因するデータの損失。

- ・ 火災、破裂、爆発又は外部からの物体の落下・飛来・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由に起因するデータの損失。
- ・ 契約者の故意又は重大な過失に起因するデータの損失。
- ・ データ復旧の請求時において、支払期限を経過してもなお、契約者からの支払が確認できない利用料金（当社が提供するほかの利用規約に係る利用料金を含む）がある場合。

【別紙 7】（取得するパーソナルデータ）

1. 契約者は、当社が本サービスを提供する際に、故障機器等が機器補償対象機器及びデータ復旧対象機器であることを確認するために、下記のパーソナルデータを取得・利用することに同意するものとします。

取得するパーソナルデータ

ハードウェア情報	メーカー名／モデル名／型番／機器種別 電源オン・オフ状態／エラー情報／故障情報等の機器に保持されているログ 等
ソフトウェア情報	オペレーションシステムに関連する情報（OS 名、バージョン等）

2. 契約者は、当社がデータ復旧を提供する際に、契約者が保存している機器内部のデータへのアクセス及び取得をすることに同意するものとします。