

楽楽経営サポート基本利用規約

第1条（規約の適用）

株式会社ファイズホールディングス(以下「当社」といいます)は、楽楽経営サポート(以下「本サービス」といいます)を提供させていただくに当たり、楽楽経営サポート基本利用規約(以下「本規約」といいます)を定めます。

第2条（本規約及び本サービスの変更）

1. 当社は、本規約または本サービスの内容の全部または一部を、自由に変更、追加または廃止することができるものとします。
2. 当社は、本規約または本サービスの内容を変更した場合、変更後の本規約または本サービスの内容を当社が適切と判断する方法により本サービスの利用者に通知するものとし、本規約また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。

第3条（本サービスの内容）

1. 当社は、本規約に基づき、下記表内に定める（データ復旧、訪問サポート、電話リモートサポートは別紙1に詳細を定める）本サービスを提供します。
2. 当社が提供するサービスは以下の表の記載の範囲に限られます。
データ復旧、訪問サポート、電話リモートサポートに関する当該範囲外のサービスは、利用者が別途G・O・G株式会社（以下「G・O・G」といいます）と契約を締結することで、G・O・Gが利用者に対してサービスを提供するものとなります。また、当社は、G・O・Gが利用者に対して提供する当該サービスについて、利用者に対し一切の責任を負うものではありません。

| サービス内容 | 本サービスの範囲 | 備考 |
|---------------------------------|--|--|
| 助成金・補助金 AI自動診断 ※1 か月目から適用 | 助成金・補助金 AI自動診断 (株)ライトアップの無料面談 (株)ライトアップの申請サポート | ・(株)ライトアップの申請サポートは有料になります。 |
| データ復旧 ※3 か月目から適用 | 年2回まで物理障害のみ無料 | ・配送料無料 ・対象機器：PC・スマートフォン・タブレット ・本サービスの範囲外についてはG・O・Gが定める定価での提供になります。 |
| 訪問サポート | 1 訪問につき 60 分(6,000 円相 | ・訪問料金が別途掛かりますがG・ |

| | | |
|--------------------------------------|-------------------------|---|
| ※3 か月目から適用 | 当)まで無料 | <p>O・Gにお支払いいただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何回でも利用可能 ・本サービスの範囲外のサポート料金や時間指定料金、キャンセル料はG・O・Gが定める定価になります。 |
| <p>電話・リモートサポート</p> <p>※3 か月目から適用</p> | 月間 120 分 または 3 回の利用まで無料 | 本サービスの範囲外についてはG・O・Gが定める定価での提供になります。 |
| <p>ハルトクサポート</p> <p>※7 か月目から適用</p> | 弊社取次かつ、指定電力会社に限る | <ul style="list-style-type: none"> ・特別割引永年保証 ・単価引き下げ交渉 ・違約金返金保証（条件あり） ・明細発行料無料 |

第 4 条（本サービスの提供期間）

本サービスの提供は、本サービスの利用契約（以下「本契約」といいます）の成立月（以下「登録完了月」といいます）を 1 か月目とします。

本契約の有効期間は 1 年とし、期間満了月の末日までに本契約の解除手続きが行われない場合は、自動的に 1 年間更新し、以降も同様とします。本契約期間中に、本サポートの契約内容に変更が生じた場合でも、本契約期間は変わりません。

第 5 条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本サービスの利用権の転売および貸与、その他不正の目的をもって本サービスを利用すること。
- (2) 本サービスの利用に関する権利義務の全部または一部について、譲渡、貸与または質入等の担保設定、その他の処分を行う行為。
- (3) 本サービスに関連して使用される当社または第三者の著作権、商標権その他一切の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為。
- (4) 本サービスを通じて入手した情報の改変、翻案、編纂、修正、データベース化、商用利用等の行為。
- (5) 本サービスの運営を妨げる行為およびそのおそれのある行為。
- (6) 本規約のいずれかの条項に反する行為。
- (7) その他、当社が不適切・不相当と判断する行為。

第 7 条（損害賠償）

1. 利用者が、本サービスの利用に関して、利用者の責に帰すべき事由により当社に損害を与え

た場合、利用者は、当社が被った一切の損害を賠償するものとします。

2. 利用者が本サービスの利用に関して第三者に損害を与えた場合、または第三者との間で紛争が生じた場合、利用者は、自己の責任と費用負担でこれを解決し、当社に一切迷惑をかけるものとし、万が一、当社が他の利用者や第三者から責任を追及された場合は、利用者はその責任と費用負担において当該紛争を解決するものとし、当社を一切免責するものとします。また、当社が当該第三者からの責任追及への対応に要した一切の費用について、当社は利用者から求償することができるものとします。
3. 当社が提供するサービスは本サービスに限定されるため、本サービスに関連する部分を超えて、当社は別紙 1 に規定するサポートサービスについて一切責任を負うものではありません。

第 8 条（本サービスの中止・停止）

1. 当社は、以下の何れかの事態が発生した場合には、当社が適当と判断する方法で利用者に告知することにより、本サービスの全部もしくは一部を中止または停止できるものとします。但し、緊急やむを得ない場合には、当社は、事前に告知を行うことなく本サービスの全部または一部を中止または停止できるものとします。
 - (1) 本サービスを提供するために必要なシステムの保守点検・更新を定期的または緊急に行う場合。
 - (2) 火災、停電、天災、労働争議、戦争、テロ、暴動その他不可抗力または第三者による妨害等その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあり本サービスの提供が困難な場合。
 - (3) その他、本サービスの運用上または技術上の理由により、本サービスの中止または停止が必要または適切と当社が判断した場合。
2. 前項に従い、当社が本サービスの中止または停止を行った場合、当社は利用者およびその他の第三者に対して、いかなる責任も負担しないものとします。

第 9 条（本サービスの提供に関する免責事項）

1. 当社は、本サービスの利用により利用者が何らかの損害を被った場合、その損害が当社の故意または重過失により発生したものでない限り、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、予見可能性の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および間接損害について、当社は、一切の責任を負わないものとします。また、いかなる場合においても、当社は、天災地変、原因不明のネットワーク障害等の不可抗力により生じた損害について一切責任を負わないものとします。
3. 当社は、本規約に別段の定めのある場合を除き、本サービスの提供の遅滞、変更、中断、中止、停止および廃止に関連して利用者が被ったいかなる損害についても、一切の責任を負わ

ないものとしします。

4. 利用者は、本サービスの利用およびその結果につき自ら一切の責任を負うものとしします。万一、本サービスの利用に関連し他の利用者やその他の第三者に対して損害を与えた場合、当社に対して当該利用者やその他の第三者から何らかの請求または訴訟が提起された場合、利用者は、自らの責任と費用負担において当該請求または訴訟を解決し、当社を一切免責するものとしします。

第 10 条（当社からの解除）

当社は、本サービスの利用に関して、利用者が次のいずれかに該当した場合には、何らの事前の通知または催告なしに、本契約を即時解除できるものとしします。

- (1) 本規約の一に違反する行為を行った場合。
- (2) 当社への申告、届出内容に虚偽があった場合。
- (3) 月額利用料の支払債務の履行遅延または不履行があった場合。
- (4) その他当社が利用者として不適切と判断した場合。

第 11 条（告知・通知・連絡等）

当社は、書面による郵送、ホームページへの掲載、その他当社が適当と判断する方法により、利用者に随時必要な事項の告知・通知・連絡等を行うものとしします。

第 12 条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する当社の業務の全部または一部を第三者に委託して行わせることができるものとしします。

第 13 条（債権の譲渡等）

利用者は、本サービスに関して当社が利用者に対して有する債権がある場合、その全部または一部を当社が指定する譲渡先に譲渡する場合があることを予め承諾するものとしします。

第 14 条（個人情報）

当社の個人情報の取り扱いについては、当社が別に定めるプライバシーポリシーに定めるとおりとしします。なお、利用者は、本サービスの提供にあたり、利用者の個人情報を当社が G・O・G に提供すること、および G・O・G が当該個人情報を、G・O・G が定める規約その他 G・O・G が別に定めるプライバシーポリシーに基づき利用することに同意するものとしします。

第 15 条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとしします。

第 16 条 (合意管轄)

本規約または本サービスに関する一切の訴訟については、訴額に応じて、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 17 条 (反社会的勢力の排除)

1. 利用者は、次の各号に定める事項を表明し、保証します。
 - (1) 自らが暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会的運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等その他暴力、威力、詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人（以下、「反社会的勢力」といいます。）ではないこと、および、過去 5 年以内に反社会的勢力でなかったこと。
 - (2) 反社会的勢力に対して資金等の提供ないし便宜の供与等をしていないこと。
 - (3) 反社会的勢力を利用しないこと。
2. 利用者は、自らまたは第三者をして次の各号に定める行為をしないことを表明し、保証します。
 - (1) 当社または第三者に対する「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第 9 条各号に定める暴力的要求行為。
 - (2) 当社または第三者に対する法的な責任を超えた不当な要求行為。
 - (3) 当社に対し、脅迫的な言動または暴力を用いる行為。
 - (4) 偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害し、または信用を毀損する行為。
 - (5) 前各号に準ずる行為。
3. 利用者は、利用者が反社会的勢力から不当要求または業務妨害等の不当介入を受けた場合は、これを拒否し、不当介入があった時点で、速やかに不当介入の事実を当社に報告し、当社の捜査機関への通報および当社の報告に必要な協力を行うものとします。
4. 当社は、利用者に前三項のいずれかの規定に違反している事実が発覚（報道されたことを含みます。）したときは、何らの催告なしに、かつ、損害賠償・損失補償その他何らの義務も負うことなく、本規約に基づく契約等その他利用者と当社との間で締結したすべての契約の全部または一部を解除することができるものとします。なお、本項による解除が行われた場合であっても、利用者は当社に対し、何らの請求、主張、異議申立ても行わないものとし、かつ、当社は、本項による解除によっても、利用者に対する損害賠償請求は妨げられないものとします。

2021 年 11 月 1 日制定

株式会社ファイブホールディングス

附則

第1条（本サービスの特典付与）

1. 当社は、利用者に対する本サービスの提供が継続する限り、利用者に対して別紙 2 に定める通信端末修理費用保険特典を付与するものとします。
2. 引受保険会社は、さくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）であり、引受保険会社と当社の提携先である匠ワランティアンドプロテクション株式会社が動産総合保険契約を締結し、被保険者を利用者とするので、本特典が付与されるものとします。
3. 利用者は、前項の保険契約の被保険者となることにつき、予め同意するものとします。
4. 引受保険会社に対する保険料の支払いは、当社が行います。

第1条 本サポート内容

本サポートは、当社が定めるネットワーク機器の範囲において、利用者が希望するネットワーク機器について、本サポートを利用者割引または無料で提供するサービスです。

1. オフィスネットワーク機器の訪問サポート

(訪問サポートの内容)

利用者のオフィスにお伺いして、(パソコン及び周辺機器・インターネット対応機器の設置・設定・使用説明等)(スマートフォン・タブレットの設定・使用説明等)のサポート作業(以下「訪問サポート」といいます)を提供します。

(訪問サポートの制限)

① 訪問サポート開始時間

8時～23時(土日祝日も営業)

※年末年始(12月31日～1月3日まで休み)

② 利用制限

回数制限なし/1訪問につき60分まで、サポート料金を無料で行います。

※訪問料金は別途お支払いいただきます。

(商標について)

※(Microsoft、Surface Pro/RT、Windows、Office365、Excel、Word、PowerPoint)は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※(iOS)は、米国及びその他の国におけるシスコ テクノロジー、インコーポレイテッドの商標または登録商標であり、ライセンスに基づき Apple Inc が使用しています。

※(ANDROID)は、Google Inc.の商標です。

※本サポートは、独立したサービスであり、メーカーが認定または後援、承認しているものではありません。

(サービス利用時の注意)

①対象機器購入時に搭載している OS の正規ライセンス、プロダクト ID、パスワードが必要になります。

②対象機器購入時に付属しているドライバー、マニュアル、ケーブル等の付属品が必要になります。

③インターネットに関する作業を行う場合、インターネット接続環境が整っている必

要があります。

- ④Wi-Fiに関する作業を行う場合、Wi-Fi 接続環境が整っている必要があります。
- ⑤表記されている訪問サポート料金は、同建物内でサポートを行うことが前提になります。

(契約の成立)

- ① 利用者が本規約の全てに同意され、電話もしくは専用 URL より訪問サポートのお申込みをした時点で契約が成立します。なお、代理人によるお申込みでも、法的な対象機器所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は当該所有者から本規約等の全てに同意を得るものとしします。
- ② 電話によるお申込みの場合は、契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。
- ③ 訪問サポートの利用契約は、訪問サポートの終了時点において作業明細書にサインをいただくことにより、終了するものとしします。

(訪問サポート料金)

※訪問サポートサービスの内容、料金等は、以下の URL に規定されます。

(URL : <https://www.gog.co.jp/555-hd/>)

※2022 年 1 月 1 日までは 0120-679-248 からご確認ください。

(訪問サポートの中止)

- ①お申込み内容が訪問サポートの対象外である場合
- ②お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
- ③訪問サポートに必要な情報等を開示いただけない場合
- ④ 訪問サポートに必要な機器や環境が整っていない場合
- ⑤対象機器に致命的障害があり、訪問サポートを行えない場合
- ⑥訪問サポートの過程で、お申込み内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
- ⑦指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものと当社で判断した場合
- ⑧暴力的な言動があり、訪問サポートをご利用されることに不適當であるものと当社で判断した場合
- ⑨違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合

(免責事項)

- ①訪問サポートの過程で、対象機器に付いているシール、塗装、刻印等が傷付いたり、剥がれる場合があります。

- ②訪問サポートの過程で、データ保護を目的にバックアップを行うことがありますが、一時的に保護されているデータは、訪問サポート終了後に消去します。なお、訪問サポートの過程で、万が一データが消滅した場合でも一切の責任を負わないものとします。
- ③訪問サポートの過程で、OS のアップグレード、対象機器の再セットアップ、再起動等を行うことがありますが、この作業により対象機器メーカーの工場出荷時の状態に戻り、既存で使用している機器、ソフトウェア、サービスのご利用ができなくなる場合があります。
- ④訪問サポートの過程で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされているソフトウェア以外は消去されることがあります。必要なソフトウェアのインストール作業は、訪問サポート前にお申込みいただくか、訪問サポート終了後に利用者ご自身で行ってください。
- ⑤訪問サポートをご利用されることにより、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
- ⑥交通事情等の不可抗力により、訪問サポートを中止または延期する場合があります。
- ⑦対象機器等の環境により、訪問サポート終了時間の保証はできません。
- ⑧作業環境及び利用者の事由により、訪問サポート終了時間が予定より長引いたり、終了できない可能性がある場合は、訪問サポートを中止または延期することがあります。

2. 記憶媒体データ復旧

(記憶媒体データ復旧サービスの内容)

利用者より、記憶媒体(以下「対象機器」といいます)をお預りして、破損等で認識されなくなったデータを復旧させるサービス(以下「記憶媒体データ復旧サービス」といいます)を提供します。なお、復旧されたデータは、バックアップメディア(DVD)または利用者指定の記憶媒体に保存してお渡しします。

(記憶媒体データ復旧サービスの制限)

以下の範囲に制限されます。

①対象機器

(1)ハードディスク、SSD

(2)フラッシュメモリ・USB メモリ ・SD カード(SD・SDHC・SDXC) ・miniSD カード(miniSD・miniSDHC) ・microSD カード(microSD・microSDHC・microSDXC) ・xD ピクチャーカード(typeM・typeM+・typeH) ・コンパクトフラッシュ ・メモリーステ

ティック(メモリースティック PRO 含む)・メモリースティック Duo(メモリースティック PRO Duo 含む) ・マルチメディアカード ・スマートメディア

(3)暗号化された機器、データ消去機器で消去したデータ、法令に違反するデータは対象外

②対象 OS・ファイルシステム

Windows(FAT16・FAT32・NTFS) MacOS(HFS・HFS+) Linux(EXT2・EXT3・UFS)

③利用制限

年間/2回まで物理障害に限り無料で行います。

※論理障害は別途復旧に掛かる料金をお支払いいただきます。

④受付時間

電話受付 10時～20時(土日祝日も営業)

※年末年始(12月31日～1月3日まで休み)

(商標について)

※(Microsoft、Encarta、MSN、及び Windows)は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※(Apple、iPod、iTunes、Macintosh、iMac)は、米国 Apple Inc の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※(Linux)は、Linus Torvalds 氏の日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※(SD 及び SD ロゴ、SDHC 及び SDHC ロゴ、SDXC 及び SDXC ロゴ、microSD 及び microSD ロゴ、microSDHC 及び microSDHC ロゴ、microSDXC 及び microSDXC ロゴ、miniSD 及び miniSD ロゴ、miniSDHC 及び miniSDHC ロゴ)は、SD-3C、LLC の商標です。

※("Memory Stick"、"メモリースティック"、メモリースティック、"メモリースティック デュオ"、メモリースティック デュオ、"メモリースティック PRO デュオ"、メモリースティック PRO デュオ、"メモリースティック PRO-HG デュオ"、メモリースティック PRO-HG デュオ、"メモリースティック マイクロ"、"マジックゲート"、マジックゲート、"MagicGate Memory Stick"、"マジックゲート メモリースティック"、"MagicGate Memory Stick Duo"、"マジックゲート メモリースティック デュオ")はソニー株式会社の商標または登録商標です。

※(xD-ピクチャーカード、xD-Picture Card 及びロゴ)は、富士フイルム株式会社の商標です。

※(MMC、マルチメディアカード)は独 Infineon Technologies AG の商標です。

※(スマートメディア)は、株式会社東芝の登録商標です。

※(コンパクトフラッシュ、CompactFlash)は、米国及び他の国々で登録されたサンディスクコーポレーションの商標です。

※記憶媒体データ復旧サービスは、独立したサービスであり、メーカーが認定、後援、または承認しているものではありません。

(サービス利用時の注意)

- ①対象機器内のデータに関して、利用者が正当な著作権を有していることが前提になります。
- ②対象機器の修理サービスは行いません。

(契約の成立)

- ① 利用者が本規約の全てに同意され、電話より記憶媒体データ復旧サービスのお申込みをされた時点で契約が成立します。なお、代理人によるお申込みでも、法的な対象機器所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は当該所有者から本規約等の全てに同意を得るものとしします。
- ② 電話によるお申込みの場合は、本契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。
- ③ 記憶媒体データ復旧サービスが終了し、宅配により利用者が対象機器をお受取りになられた日の翌日 20 時が記憶媒体データ復旧サービス利用契約の終了になります。

(記憶媒体データ復旧サービスの中止)

利用者が次のいずれかに該当する場合は、当社の判断で本サービスを中止します。

- ①お申込み内容が記憶媒体データ復旧サービスの対象外である場合
- ②お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
- ③記憶媒体データ復旧サービスに必要な情報等を開示いただけない場合
- ④対象機器に致命的障害があり、記憶媒体データ復旧サービスを行えない場合
- ⑤指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものと当社で判断した場合
- ⑥暴力的な言動があり、記憶媒体データ復旧サービスをご利用されることに不適當であるものと当社で判断した場合
- ⑦日本国の法令に違反する作業を要求された場合
- ⑧火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可抗力により、記憶媒体データ復旧サービスの提供が困難な場合
- ⑨運用上、技術上の問題、不測の事態等により、記憶媒体データ復旧サービスの提供が

困難な場合

(対象機器の保管期間と免責)

当社で対象機器をお預りした後に、利用者のご連絡が取れない場合は、対象機器を当社がお預りした日より 90 日を経過した後に、この対象機器の所有権を利用者が放棄したものとみなし、当社の判断で処分させていただきます。なお、リサイクル法に基づき当社で処分する場合に、リサイクルシールが付いていない対象機器は、廃棄料金を利用者にお支払いいただきます。この廃棄処分により利用者に損害が生じた場合でも一切の責任を負いません。

(免責事項)

- ①記憶媒体データ復旧サービスは、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから、(正確性、利便性、有用性、完全性等)を保証するものではありません。
- ②当社及び委託先の責めに帰すべき事由(対象機器の破損、故障、データの消滅、その他の事故等)により、利用者に精神的苦痛または損害(逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失、その他の金銭的損害等)が発生した場合は、記憶媒体データ復旧サービス料金を上限とした範囲内で賠償責任を負うものとします。ただし、個人の利用者の場合、また当社及び委託先の故意もしくは重大な過失に基づく損害についてはこの限りではありません。
- ③記憶媒体データ復旧サービスの過程で、対象機器に付いている(シール、塗装、刻印等)が傷付いたり、剥がれる場合があります。
- ④記憶媒体データ復旧サービスの過程で、データ保護を目的にバックアップを行うことがあります。一時的に保護されているデータは、記憶媒体データ復旧サービス終了後に消去します。なお、記憶媒体データ復旧サービスの過程で、万が一データが消滅した場合でも一切の責任を負いません。
- ⑤記憶媒体データ復旧サービスの過程で、対象機器を分解する場合がありますが、破損または原状復帰ができないことがあります。
- ⑥記憶媒体データ復旧サービスの過程で、対象機器の破損または障害が進行する場合があります。
- ⑦記憶媒体データ復旧サービスをご利用されることにより、対象機器の販売店またはメーカー等の保証が受けられなくなることがあります。

3. スマートフォン・タブレットデータ復旧

(スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの内容)

利用者より、スマートフォン及びタブレット(以下「対象機器」といいます)をお預りし

て、破損等で認識されなくなったデータを復旧させるサービス(以下「スマートフォン・タブレットデータ復旧サービス」といいます)を提供します。なお、復旧されたデータは、バックアップメディア(microSD)または利用者指定の記憶媒体に保存してお渡しします。

(スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの制限)

以下の範囲に制限されます。

①対象機器

(1)現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

(2)法令に違反するデータは対象外

②対象 OS

iOS、Android

③利用制限

年間／2回まで物理障害に限り無料で行います。

※論理障害は別途復旧に掛かる料金をお支払いいただきます。

④受付時間

電話受付 10時～20時(土日祝日も営業)

※年末年始(12月31日～1月3日まで休み)

(商標について)

※(Apple、iPhone、iPad、iCloud)は、米国及び他の国々で登録された Apple Inc.の商標です。

※(GALAXY、GALAXY S)は、サムスン電子株式会社の商標です。

※(ARROWS)は、富士通株式会社の登録商標です。

※(AQUOS PHONE、ZETA、SERIE)は、シャープ株式会社の商標または登録商標です。

※(iOS)は、米国及びその他の国におけるシスコ テクノロジー、インコーポレイテッドの商標または登録商標であり、ライセンスに基づき Apple Inc が使用しています。

※(ANDROID)は、グーグル インコーポレイテッドの商標です。

※(SD 及び SD ロゴ、SDHC 及び SDHC ロゴ、SDXC 及び SDXC ロゴ、microSD 及び microSD ロゴ、microSDHC 及び microSDHC ロゴ、microSDXC 及び microSDXC ロゴ、miniSD 及び miniSD ロゴ、miniSDHC 及び miniSDHC ロゴ)は、SD-3C, LLC の商標です。

※スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスは、当社の独立したサービスであ

り、メーカーが認定、後援、または承認しているものではありません。

(お申込み時の注意)

- ①対象機器内のデータに関して、利用者が正当な著作権を有していることが前提になります。
- ②対象機器の修理サービスは行いません。

(契約の成立)

- ①利用者が本規約の全てに同意され、電話よりスマートフォン・タブレットデータ復旧サービスのお申込みをされた時点で契約が成立します。なお、代理人によるお申込みでも、法的な対象機器所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は当該所有者から本契約等の全てに同意を得るものとします。
- ②電話によるお申込みの場合は、本契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。
- ③スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスが終了し、宅配により利用者が対象機器をお受取りになられた日の翌日 20 時がスマートフォン・タブレットデータ復旧サービス利用契約の終了になります。

(スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの中止)

利用者が次のいずれかに該当する場合は、当社の判断でスマートフォン・タブレットデータ復旧サービスを中止します。

- ①お申込み内容がスマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの対象外である場合
- ②お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
- ③スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスに必要な情報等を開示いただけない場合
- ④対象機器に致命的障害があり、スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスを行えない場合
- ⑤指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものと当社で判断した場合
- ⑥暴力的な言動があり、スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスをご利用されることに不相当であるものと当社で判断した場合
- ⑦日本国の法令に違反する作業を要求された場合
- ⑧火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可抗力により、スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの提供が困難な場合
- ⑨運用上、技術上の問題、不測の事態等により、スマートフォン・タブレットデータ復旧

サービスの提供が困難な場合

(対象機器の保管期間と免責)

当社で対象機器をお預りした後に、利用者のご連絡が取れない場合は、対象機器を当社がお預りした日より 90 日を経過した後に、この対象機器の所有権を利用者が放棄したものとみなし、当社の判断で処分させていただきます。なお、リサイクル法に基づき当社で処分する場合に、リサイクルシールが付いていない対象機器は、廃棄料金を利用者にお支払いいただきます。この廃棄処分により利用者に損害が生じた場合でも一切の責任を負いません。

(免責事項)

- ①スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスは、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから、(正確性、利便性、有用性、完全性等)を保証するものではありません。
- ②当社及び委託先の責めに帰すべき事由(対象機器の破損、故障、データの消滅、その他の事故等)により、利用者に精神的苦痛または損害(逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失、その他の金銭的損害等)が発生した場合は、スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスを上限とした範囲内で賠償責任を負うものとします。ただし、個人の利用者の場合、また当社及び委託先の故意もしくは重大な過失に基づく損害についてはこの限りではありません。
- ③スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの過程で、対象機器に付いている(シール、塗装、刻印等)が傷付いたり、剥がれる場合があります。
- ④スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの過程で、データ保護を目的にバックアップを行うことがあります。一時的に保護されているデータは、スマートフォン・タブレットデータ復旧サービス終了後に消去します。なお、スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの過程で、万が一データが消滅した場合でも一切の責任を負いません。
- ⑤スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの過程で、対象機器を分解する場合がありますが、破損または原状復帰ができないことがあります。
- ⑥スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスの過程で、対象機器の破損または障害が進行する場合があります。
- ⑦スマートフォン・タブレットデータ復旧サービスをご利用されることにより、対象機器の販売店またはメーカー等の保証が受けられなくなることがあります。

4. 電話サポート・リモートサポート

(電話サポート・リモートサポートの内容)

パソコン・スマホ・タブレットの故障トラブル診断・解決、ウイルス診断・駆除、セキュリティ診断・対策、IoT 機器の接続・設定・使い方などについて、電話・リモート接続で遠隔サポートを提供いたします。

電話サポート・リモートサポートのサービス内容、料金等は、以下の URL に規定されます。

(URL : <https://www.gog.co.jp/555-hd/>)

※2022 年 1 月 1 日までは 0120-679-248 からご確認ください。

(電話サポート・リモートサポートの制限)

①サポート対象デバイス

(1)日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器・スマートフォン・タブレット・インターネット対応機器

(2)現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

②提供時間

10 時～20 時(土日祝日も営業)

※年末年始(12 月 31 日～1 月 3 日まで休み)

③利用制限

電話及びリモートサポートのご利用時間を合せて月間利用回数 3 回、月間利用時間合計 120 分まで無料で行います。

※無料サポートの制限を超えて利用される場合は、サポートページ記載の価格をお支払いいただきます。

(商標について)

※(Microsoft、Windows、Office、Excel、Word、PowerPoint、Live メール、SkyDrive)は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※(Macintosh、SugarSync)は、米国 Apple Inc の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※(Thunderbird)は、米国 Mozilla Foundation の米国及びその他の国における登録商標または商標です。

※(筆まめ)は、株式会社筆まめの登録商標です。

※(Twitter)は、米国及びその他の国における Twitter, Inc.の商標です。

※(Facebook)は Facebook, Inc.の登録商標または商標です。

※(Dropbox)は、米国 Dropbox, Inc.の登録商標または商標です。

※(Google Drive)は、Google Inc.の商標です。

※(Yahoo!)は、米国 Yahoo! Inc.の登録商標または商標です。

※電話サポート・リモートサポートは、独立したサービスであり、メーカーが認定、後援、または承認しているものではありません。

(契約の成立)

- ①利用者は本規約に同意してお申込みを行い、電話サポート・リモートサポートが開始された時点で契約が成立します。
- ②契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。
- ③電話サポート・リモートサポートの契約の終了は、電話サポート・リモートサポートの終了時点になります。

(ご利用上の注意)

- ①リモートサポートは当社指定のリモートサポートツールを使用して、当社がお客様のパソコン操作を代行することにご同意いただきます。
- ②リモートサポートは、インターネット接続環境が整っており、ブラウザ等を用いて当社が指定する Web サイトへアクセスし、ActiveX や exe ファイル、dmg ファイル等を実行できることが条件になります。
- ③電話及びリモートサポートで解決できない場合は、訪問サポートをご案内させていただきます。
- ④お問合せ内容により、調査にお時間をいただくことがあります。またメーカーやプロバイダー等のサポート窓口をご案内させていただきます。

(電話サポート・リモートサポートの中止)

以下のいずれかに該当する場合は、事前に通知することなく電話サポート・リモートサポートを中止させていただきます。

- ①お申込み内容が電話サポート・リモートサポートの対象外である場合
- ②お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
- ③電話サポート・リモートサポートに必要な情報等を開示いただけない場合
- ④電話サポート・リモートサポートに必要な機器や環境が整っていない場合
- ⑤対象機器に致命的障害があり、電話サポート・リモートサポートを行えない場合
- ⑥電話サポート・リモートサポートの過程で、お申込み内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
- ⑦指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものと当社で判断した場合

- ⑧暴力的な言動があり、電話サポート・リモートサポートをご利用されることに不適當であるものと当社で判断した場合
- ⑨違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合
※電話サポート・リモートサポート利用規約に該当することにより、当社の判断で電話サポート・リモートサポートを中止する場合でも、無料サポートの制限を超えて利用された場合は規定の料金をお支払いいただきます。

(免責事項)

- ①電話サポート・リモートサポートの過程で、OS のアップグレード、対象機器の再セットアップ、再起動等を行うことがあります。この作業により対象機器メーカーの工場出荷時の状態に戻り、既存で使用している機器、ソフトウェア、サービスのご利用ができなくなる場合があります。
- ②電話サポート・リモートサポートの過程で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされているソフトウェア以外は消去されることがあります。必要なソフトウェアのインストール作業は、電話サポート・リモートサポート前にお申込みいただくか、電話サポート・リモートサポート終了後に利用者ご自身で行ってください。
- ③電話サポート・リモートサポートをご利用されることにより、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
- ④作業環境及び利用者の事由により、電話サポート・リモートサポート終了時間が予定より長引いたり、終了できない可能性がある場合は、電話サポート・リモートサポートを中止または延期することがあります。

第2条 本サポートの制限

1.対象機器

- (1)日本国内でご購入された機器
- (2)現在も日本国内でハードウェアメーカーがサポートしている範囲内
- (3)本サポート利用者所有以外の機器は、本サポート対象外

2.対象 OS

日本語版の OS で、現在もソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

3.エリア

全国

※離島の場合は、別途、交通費等をお支払いいただきます。

4.受付時間

電話受付 10時～20時(土日祝日も営業)

※年末年始(12月31日～1月3日まで休み)

1. 概要

本サービスに付随関連して、本サービス利用者が所有し、利用する通信機器（モバイルルーター、ノートパソコン、デスクトップパソコン、スマートフォン、フィーチャーフォン、タブレット端末をいい、以下「対象端末」といいます。）の破損・故障・水濡・水没・盗難により本サービス利用者に生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）、保険契約者を匠ワランティアンドプロテクション株式会社（以下「匠社」といいます。）、被保険者を本サービスの利用者とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から一定額を上限とする保険金が支払われるサービスをいいます。

2. 対象端末（保険の対象）

(1) 以下の表の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。

- ① 利用契約締結時点においてメーカー発売日から5年以内の製品であるか、利用者契約締結日を起算日として1年前より後に購入されたことの証明が取れる端末。
 - ② 利用契約締結時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。
 - ③ 本サービス利用者の所有する端末。
 - ④ 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
 - ⑤ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。
- (2) 対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。
- (3) 以下各号のものは、対象端末から除かれます。
- ① 利用契約締結1年以前に購入した端末
 - ② 製品購入日から5年を経過した端末
 - ③ 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）。
 - ④ 対象端末内のソフトウェア。
 - ⑤ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
 - ⑥ 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もの）以外で、加工・改造・過度な装飾がされたと匠社又は引受保険会社が判断した端末。
 - ⑦ 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。
 - ⑧ 日本国外のみで販売されている端末。
 - ⑨ 本サービス以外の保険、または保証サービス（延長保証サービス等を含みます）等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。
 - ⑩ 第三者に譲渡された端末。
 - ⑪ 中古端末として購入された端末で(1)の条件を満たさないもの。

| 対象端末の種別 | | |
|------------------------------|---------|--------------------------|
| モバイルルーター | スマートフォン | フィーチャーフォン (ガラホを含みます。) |
| タブレット端末 (タブレット PC を含みます。) | ノートパソコン | デスクトップパソコン |

3. 補償期間

(1) 本サービス利用者は、利用契約の契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。

(2) 本サービス利用者は、利用契約の締結期間中、登録完了月の翌々月 1 日以降に発生した損害に対して本特典を利用できるものとします。なお、利用契約の締結以前、もしくは利用契約が終了した日の翌日以降に対象端末に生じた損害に対しては、本特典の適用はありません。

4. 保険金の金額及び補償の範囲（保険金が支払われる場合と支払われない場合）

引受保険会社は、本サービス利用者に以下、5. 記載に応じて、対象端末に損害（修理費用・交換費用をいいます。）が生じた場合に、1 利用者あたり 1 年（起算日は、利用開始日とします。）につき下記記載の金額（非課税）を上限として、本サービス利用者が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。但し、除外事項に該当する場合は、保険金はお支払しません。

5. 補償の範囲（保険金が支払われる場合と支払われない場合）

| 対象端末 (※1) | 保険金額 | ご利用上限回数 |
|--------------|---|--|
| モバイルルーター | 修理可能 (※1) : 最大 20 万円 (※1、2、4) 修理不可 (※2) : 最大 5 万円 (※3、4) | 1 補償年度毎に 5 端末を上限として、支払回数は無制限とする。ただし、同一事故による求償は 1 度きりとする。 |
| フィーチャーフォン | | |
| スマートフォン | | |
| タブレット端末 | | |
| ノートパソコン | | |
| デスクトップパソコン | | |

※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不可とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能で、本サービス利用者が別途対象端末の同等品を購入した状況を指します。

※2 修理可能の場合は、有償修理に要した実費に対して、20 万円を上限として保険金（非課税）をお支払いします。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

※3 修理不可の場合は、5 万円を上限として、購入価格の 25%を保険金（非課税）としてお支払します。ただし、購入証明書（購入時の価格が記載されている書類）の提出ができず、同等機器を再購入された場合は、5 万円を上限として再購入価格の 25%をお支払いします。

※4 一の本サービス利用者に対して支払われる保険金（非課税）の上限額は、1 年間（起算日は利用開始日）につき合計支払保険金額と 20 万円のいずれか低い方の金額とします。ただし、修理不能の場合の支払限度額は合計支払保険金額と 5 万円のいずれか低い方の金額とします。

| 区分 | 提出必要書類 |
|-----------|--|
| 「修理可能」の場合 | ①引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 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（メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑） ⑤その他引受保険会社が求める書類等 |
| 「修理不可」の場合 | ①引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ②修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不可であることを証明できるもの ③新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの ④修理不可となった対象端末のメーカーの発行する保証書（メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑） ⑤損害状況・損害品の写真 ⑥その他引受保険会社が求める書類等 |

■保険金が支払われない場合（除外事項）

以下のいずれかに当たる場合には、保険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しない親族、本サービス利用者の法定代理人、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) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
- (4) 洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- (5) 台風・旋風・暴風等の風災による損害
- (6) 引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (7) 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
- (8) 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。）
- (9) 公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (10) 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
- (11) 利用開始日以前に本サービス利用者に生じた損害
- (12) 利用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損害
- (13) 対象端末が、日本国内で販売されたメーカー純正の製品以外の場合（移動体通信事業者（仮想移動体通信事業者を含む）で販売した製品または日本法人を設立しているメーカーの純正製品は除く）
- (14) 対象端末を家族・知人・オークション等から購入・譲受した場合
- (15) 対象端末が、本サービス利用者以外の者が購入した端末であった場合
- (16) 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または

交換の場合

- (17) ご購入から1年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合（初期不良を含む）
- (18) 対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する（瑕疵の存在が推定される場合を含む）製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
- (19) すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷
- (20) 国外での盗難による損害
- (21) 対象端末を、加工または改造した場合
 - (22) 対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による場合
- (23) 対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する費用・送料・Apple エクスプレス交換サービス利用料 など）
- (24) 詐欺、横領によって生じた損害
- (25) 自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
- (26) 修理中に航空運賃が含まれている場合は、航空輸送によって増加した費用による損害
- (27) 日本国外で発生した事故による損害

以上