

## i サポート (EX)利用規約

株式会社セールスパートナー

### 第1条 (本サービスの内容)

「i サポート (EX)」(以下「本サービス」といいます。)は、株式会社セールスパートナー(以下「当社」といいます。)がお客様に対し、「i サポート (EX)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、月額金1,430円(税込)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。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、本サービス利用者の負担とします。
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、本規約又は本サービスの内容を変更する場合、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に当社が指定する方法により通知するものとします。
2. 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。
3. 当社は、本サービス利用者に対する事前の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)**

無料期間は、当社が当社システムにおいて本サービス利用者の登録手続きを完了し、利用開始を認めた日（以下「完了日」といいます。）の属する月の末日までとします。また、当社もしくは委託先は、完了日を完了通知書に記載し、本サービス利用者に対して通知するものとします。

### **第22条 (キャンセル)**

本サービスは、クーリングオフ期間、完了日の属する月の翌月15日までキャンセル（無償での契約解除）をする事ができるものとします。

### **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、関連法令及び本規約を遵守するものとします。

以上

附則 第1条（本サービスの特典付与）

以下の特典②に定める引受保険会社は、本契約が継続する限り本サービスを利用する本サービス利用者に、以下の特典（通信端末修理費用保険）を付与するものとします。なお、特典の利用範囲は、別紙5に定めるものとします。

■特典：通信端末修理費用保険

- ① 本サービスに付随関連して、被保険者が所有し、利用する無線通信機能が内蔵された端末（携帯電話端末（スマートフォン、タブレット端末、フィーチャーフォン、モバイルルーター、ノートパソコン）をいい、以下「対象端末」といいます。）が、偶然な事故により外装の破損、損壊、水濡れ、故障等により生じた損害に関して、②に定める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 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が契約を締結し、被保険者を本サービス利用者（個人の場合に限り、本サービス利用者と同居の親族（2親等以内）または別居の未婚の子を含む）とすることで、本特典が付与されるものとします。
- ③ 本サービス利用者（個人の場合に限り、本サービス利用者と同居の親族（2親等以内）または別居の未婚の子を含む）は、②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。

2020年5月1日 制定  
2022年11月4日 改定  
2025年3月1日 改訂  
2026年4月1日 改定

■本サービスの詳細

本サービスには、以下のサービスを含みます。

1. かけつけサポート(内容の詳細については別紙2に記載)
2. データ復旧安心サービス(内容の詳細については別紙3及び別紙4に記載)
3. マカフィーモバイルセキュリティ (内容の詳細については別紙5に記載)

## 1. かけつけサポート

### 1. 定義・確認事項

- ① 「かけつけサポート」とは、当社の提供する本サービスの1つとして、G・O・G株式会社（以下「G社」といいます。）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」といいます。）を、会員価格（通常価格から10%割引（※））にて利用できるサービスをいいます。  
※訪問サポート料金及び延長料金のみ割引対象で、オプション料金は対象外となります。
- ② 「訪問サービス」は、本サービス利用者とG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なります。なお、訪問サービスの提供は、当社の本サービスの内容に含まれません。
- ③ G社の提供する「訪問サービス」の概要・条件等は、本規約制定時点において、第2項以下のとおりです。本サービス利用者は、G社への訪問サービスの利用契約の申込時に、都度、最新の情報等を確認するものとし、本サービス利用者の自己の判断と責任において、訪問サービスを利用（申込み・契約締結を含みます。）するものとします。
- ④ 当社は、本サービス利用者の訪問サービスの利用およびそれに関連して生じた本サービス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、また一切の賠償・補償も行いません。

### 2. 「訪問サービス」の概要

- ① 訪問サービスとは、本サービス利用者のもとに、G社の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（本サービスの利用料金とは別にG社所定の料金表に基づき、訪問サービスの利用に応じて本サービス利用者はG社に支払いを行う必要があります。）にて利用可能なサービスです。
- ② 訪問サービスでは、G社は、本サービス利用者に対して、会員価格（割引価格）による対応サポートを実施します。
- ③ 訪問サービスの内容、料金等は、以下のURLに規定されます。  
<https://www.gog.co.jp/terms/visitsupport.php>
- ④ 訪問サービスの内容は、予告なく内容が変更されることがあります。

### 3. サポート範囲

- ① 対象機器  
(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 サポートエリア  
第2項記載のURLにてご確認ください。
- ③ 受付時間：電話受付 10時～18時（土日祝日も営業）※年末年始（12月31日～1月3日まで休み）
- ④ 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）

### 4. 利用方法

訪問サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

- ① 利用の連絡を、下記の専用窓口（以下「専用窓口」といいます。）へ、本サービス利用者本人から直接電話により、ご連絡ください。
- ② 専用窓口は、本サービス利用者からの連絡を受けた際に、本サービス利用者の本サービスの加入状況等の照会・確認をします。
- ③ 専用窓口は、本サービス利用者の本サービスの加入が確認できた場合、本サービス利用者の状況をヒアリングし、概算見積もり金額を提示をいたします。なお、実際の状況の診断前のため、この時点の見積もりは概算のものとなります。実際の訪問サービス提供時の診断後に見積もり金額が変わる場合もあります。
- ④ 本サービス利用者とG社のスタッフが相談の上、本サービス利用者が訪問サービスの利用を希望する場合は、G社のスタッフの訪問等の日時を決定し、スタッフが本サービス利用者の自宅や会社等指定の場所に訪問等します。
- ⑤ G社のスタッフが訪問投資、本サービス利用者の状況を解決等し、本サービス利用者は、G社の請求に従い、G社に対して訪問サービス料金を支払うものとします。

【専用窓口】

Tel : 03-6671-7395

5. 訪問サービスの中断・中止

以下のいずれかに該当する場合、G社のスタッフは、訪問サービスのサポート作業を実施せずに作業を終了する場合があります。

- ① 申込内容がサポートの対象外である場合
- ② 申込内容に虚偽の事項が確認された場合
- ③ サポートに必要な情報等を開示いただけない場合
- ④ 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、サポートを行えない場合
- ⑥ サポートの過程で、申込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 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
- ⑧ その他G社の定める場合

6. 免責事項

- ① 訪問サービスにおけるサポートは、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 サポートを利用することにより、対象機器のメーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
- ③ 対象機器等の環境により、サポート終了時間の保証はできません。
- ④ 作業環境及び本サービス利用者の事由により、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、サポートを中止または延期することがあります。
- ⑤ その他、G社の定める事項。

以上

## 2. データ復旧安心サービス

### 1. 概要

本サービス利用者が利用する対象端末（別紙4に定めるAOS規約第4条参照、なおAOS規約第4条によらず本データ復旧安心サービスの対象はスマートフォン、タブレット、フィーチャーフォンとする）のデータに障害が発生した場合に、論理障害、物理障害（別紙4に定めるAOS規約第5条参照）によるデータ破損や消失の際、データの復旧（修復）ができるサービスです。

### 2. 利用回数制限・追加費用の発生

- ① データ復旧安心サービスによるデータ復旧は、年間2回まで（1年間の起算日は、利用契約の締結日とします。）、本サービスの利用料金で、ご利用いただけます（初期調査を行った場合、データ復旧の実施に関わらず、1回の利用とカウントします。）。なお、同一年内の3回目以降の利用の場合は、AOSデータ復旧サービスセンターにより有償で提供されているサービス料金の2割引きの料金にてご利用いただけます。また、利用回数の繰り越しはありません。
- ② 利用者は、データ復旧の対象となる障害端末の送付時の送料を負担するものとします。また、2TB超のデータ復旧の場合には、復旧に要する記憶媒体の料金が、利用料金の他に、利用者の負担となります。

### 3. 利用方法

以下の手順に従ってご利用ください。

- ① **別紙4に定めるAOS規約第9条の定めによらず下記問合せ窓口にご連絡いただき**、データ復旧安心サービスを利用したい旨ご連絡ください。
- ② 本サービス利用者の登録情報（※）、状況及び依頼内容の確認等のヒアリングを行います。
- ③ 問合せ窓口より、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本サービス利用者に連絡をいたします。その際、利用においての注意事項等の説明がありますので、ご確認の上、データ復旧安心サービスのデータ復旧をご利用ください（パソコン・スマートフォン等の端末を送付いただいた上でのデータ復旧作業となります。）。

※データ復旧安心サービスをご利用いただく際に、ご依頼者が本サービス利用者であることの証明をお願いする場合があります。

#### 【問合せ窓口】

セールスパートナーサポートセンター 0120-191-329 受付時間 10:00-18:00 土日祝・年末年始を除く

### 4. 免責

- ① 当社は、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、データ復旧安心サービスに関して、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。
- ② データ復旧後の障害端末は、修理保証（メーカー保証等）の対象外となる可能性があり、また、再利用できなくなる場合があります。
- ③ 以下の場合は、データ復旧安心サービスの全部または一部を提供できないことがあります。
- ④ ハードディスクドライブの障害状態により、データの一部または全部が取り出せない場合
- ⑤ 利用者が本規約もしくは復旧サービスの利用申込時に虚偽の事項や記載があった場合
- ⑥ 利用者の故意または重過失により生じた障害の場合
- ⑦ 天災や事変その他の非常事態の発生により、データ復旧安心サービスの提供が困難となった場合
- ⑧ 天災（但し、落雷を除く）や事変により生じた障害の場合
- ⑨ 日本国外で発生した障害の場合
- ⑩ ハードディスクドライブのメーカー起因による瑕疵及びロット不良等の場合
- ⑪ 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

### 5. その他

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で定める「データ復旧サービスご利用規約」（AOS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。

以上

## データ復旧安心サービスご利用規約【AOS 規約】

### 第1条（本利用規約の目的）

本利用規約は、お客様と AOS データ株式会社（以下、「弊社」といいます。）との間の、「データ復旧安心サービス」（以下、「本サービス」といいます。）及びこれに基づき AOS データ復旧サービスセンターが提供するデータ復旧サービス（以下、本規約において「データ復旧サービス」といいます。）に関する条件を規定するものです。

### 第2条（データ復旧安心サービスの内容）

本サービスは、お客様のパソコン（他にスマートフォン、外付けハードディスクなど）のデータに障害が発生した場合に、弊社が費用の全部または一部を負担することにより、データ復旧サービスをご提供するサービスです。

### 第3条（本利用規約の適用）

お客様は、本利用規約に同意の上、本サービスに申し込んだものとみなされ、本利用規約に従って本サービスを利用するものとします。

### 第4条（対象製品）

本サービスは、ご契約されたお客様が所有するパソコン・スマートフォンなどの端末を対象とします。

対象機器は、パソコン、外付けHDD、タブレット、デジタルカメラ、ビデオカメラ、スマートフォン、携帯電話、SD、microSD、USB メモリなどとなります。

対象外機器は、サーバー、ワークステーション、NAS、TV 番組録画用HDD、ゲーム機、音楽プレーヤーなどとなります。

### 第5条（データ障害の種類）

データ復旧サービスの対象となるデータ障害は以下のとおりです。

#### 1. 論理障害

データ障害のうち、データを管理するファイルシステムの破損や、削除によるデータの喪失などのデータ障害をいいます。ただし iOS の場合は初期化や削除などの誤操作による障害を除きます。

#### 2. 物理障害

データ障害のうち、記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）自体に、機械的または電氣的な障害が発生したものをいいます。

### 第6条（データ復旧サービスの内容）

1. データ復旧サービスの依頼先は、弊社が運営する AOS データ復旧サービスセンターのみとします。
2. データ復旧サービスは、論理障害もしくは物理障害につき年2回まで無償でご利用いただけます。
3. 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、それぞれ送付する側の負担とします。
4. 本サービスの提供場所は、日本国内とします。

### 第7条（データ復旧サービスの品質）

弊社は、データ復旧サービスの提供にあたり、その保有設備、技術および人員にて最大限の努力を行いますが、データの完全な復旧を保証するものではなく、最善努力の結果復旧の不可能なものについてはその責を負いません。

### 第8条（サービス保証期間）

弊社は、以下のサービス保証期間内に対象製品について申込みを行ったお客様に対して、データ復旧サービスを提供します。

- ①開始日：本サービスの契約開始日から30日を経過した日
- ②終了日：対象製品の期間満了日

### 第9条（データ復旧サービスの利用方法）

データ復旧サービスの利用方法は以下のとおりです。

1. データ復旧サービスのお申込みの際には、「データ復旧サービスお申込書・同意書」（以下、「お申込書」とい

ます。)別紙の「同意事項」等に記載された内容に同意の上、登録済みの対象製品にお申込書及び購入証明書(レシート等購入日を証明できるもの)を添えて下記までご送付いただくものとします。

〒105-0001

東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町4F

「AOS データ復旧サービスセンター」宛

メールアドレス: 119spk@data119.jp

2. データ復旧サービスのご利用は、本利用規約に基づき行うものとします。
3. データ復旧作業が完了した対象製品は、原則として、お申込書にお客様が記載いただいた連絡先まで送付元の送料負担にてお届けします。

#### 第10条 (データ復旧期間)

弊社は、お客様が発送された対象製品が弊社に到達してから、データ復旧作業完了後の発送まで、原則として7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、7営業日以上の日数を要する場合がありますので、予めご了承下さい。

- ①論理障害において、障害の程度が重い場合
- ②物理障害の場合
- ③お客様の都合により、データ復旧作業完了後の対象製品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
- ⑤コンピュータウィルス、スパイウェア等による大規模障害、特定製品の不具合等に起因する大規模障害など、  
④以外の事由により復旧依頼が急激に増加した場合

#### 第11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頂くには、次に掲げる制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込み下さい。

1. データ復旧サービスの内容およびサービスレベルは、AOS データ復旧サービスセンターにより有償で提供されているものと同じです。
2. 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ることをあらかじめご了承ください。
3. データ復旧サービスをご利用いただく際に、個人情報保護法の規定に基づき、ご依頼者をご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。
4. 著作権にかかわるデータ(音楽データ、映像関連データ等)については、データ復旧サービスの申込みをもってお客様がその利用に関する正当な権利を有していることを保証したものとみなします。
5. データ復旧作業の際には、装置から記憶媒体(ハードディスクや半導体メモリなど)を取り出すために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。
6. 記憶媒体(ハードディスクや半導体メモリなど)に物理的な障害がある場合は、記録媒体の開封または取り外しを行う場合があります。その場合は、本来の装置としての機能が消失することをご了承ください。
7. 復旧データは、2TB までは無償でデータ容量に応じた記憶媒体に記録して納品します。なお、2TB を超えるデータ復旧をご希望される場合、復旧費用は無償ですが媒体の費用のみお客様にご負担いただきます。
8. データ復旧作業は、弊社において初期調査を行ったうえで、お客様に対して障害の内容(論理ないし物理)・程度、データ復旧の可否および納品用媒体などの料金の見積もりを報告した後、お客様にご了承いただいた場合に実施します。なお、初期調査結果の報告書を受け取った後にデータ復旧サービスをキャンセルされた場合にも、無料のデータ復旧サービスを1回利用したものとカウントさせていただきます。
9. 本サービスの内容は記憶媒体(ハードディスクや半導体メモリなど)の復旧であり、装置本体の修理は含みません。装置本体修理のご依頼については、メーカー様のサポートセンターへお問い合わせください。

#### 第12条 (適用除外サービス)

次に掲げるサービスについては、本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、装置の修理およびOSの復旧
- ②対象製品の原状回復(データ喪失前または障害発生前の状態に戻すこと)
- ③iPhone4S以降の削除データの復旧
- ④パソコンのOS、アプリケーション、システム情報の復旧

- ⑤破損しているデータの修復および復旧
- ⑥デジタル放送の録画データの復旧
- ⑦暗号化されたデータの復旧
- ⑧家庭用ゲーム機や携帯型ゲーム機などのデータの復旧
- ⑨データ消去装置またはデータ消去ソフトで消去したデータの復旧
- ⑩内蔵、外付けを問わず、お客様が自ら増設された記憶装置内のデータの復旧
- ⑪クラウド等対象製品以外の場所に保存されているデータの復旧
- ⑫日本語及び英語以外が使用言語のデータの復旧
- ⑬日本国外へのサービスの提供
- ⑭アカウント情報の復旧
- ⑮対象製品の廃棄
- ⑯その他、AOS データ復旧サービスセンターで実施していないサービス全般

#### 第 13 条（個人情報の取り扱い）

本サービスにおける個人情報の取り扱いについては、「AOS データ株式会社 プライバシーポリシー」  
(<http://www.aosdata.co.jp/privacy-policy/>) の記載に準ずるものとします。

#### 第 14 条（免責事項）

本サービス提供における弊社の責任範囲は以下のとおりといたします。

1. 弊社は、本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を負いません。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お客様の責任で行うものとします。
2. 本サービス提供に伴う弊社の責任範囲内でお客様が損害を被った場合は、お客様は直接かつ現実に生じた損害につき弊社に対して賠償を請求できるものとします。ただし、その額は本サービスの対価としてお客様が支払った額を超えないものとします。
3. 月額版以外（1年版など）をご購入の場合、途中解約はできず、払戻金もありません。
4. 本サービスお申込み前に発生したデータ障害については、復旧対象外とします。

#### 第 15 条（サービス利用の停止）

弊社は、お客様が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前にお客様に連絡することなく直ちに本サービスの利用を停止できるものとします。

- ①データ復旧サービス受付時のお客様情報に虚偽が発覚した場合
- ②お客様が本規約のいずれかに違反した場合
- ③お客様が法令に反する行為を行った場合
- ④お客様が対象製品を第三者に譲渡した場合
- ⑤お客様もしくは第三者が対象製品に不当な改造またはメーカー保証対象外となる改造を施した場合

#### 第 16 条（規約の変更）

弊社は、本規約内容を変更する必要がある場合は、予告なく本規約を変更することができるものとします。

#### 第 17 条（準拠法および合意管轄）

本規約の準拠法は日本国法とします。また、本規約に定めのない事項については、日本国の法令に依るものとし、本サービスに関するお客様と弊社間の法的紛争については、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。

最終改訂 2018年6月4日

### 3. マカフィーモバイルセキュリティ

#### 1. サービスの内容

- ① 「マカフィーモバイルセキュリティ」とは、本サービス利用者が利用する各種デバイス（以下「対象デバイス」といいます。）に対してインストールされることで、インターネットセキュリティにより対象デバイスを保護するサービスです。
- ② マカフィーモバイルセキュリティは、本サービス利用者に対して、本規約に定める本料金をお支払いいただくことで対象デバイスへのサポートを実施します。
- ③ マカフィーモバイルセキュリティは予告なく内容を変更することがあります。
- ④ 当社は、マカフィー株式会社より「マカフィー マルチアクセス 3 デバイス」の販売に関する許諾をうけたうえで、マカフィーモバイルセキュリティを運営しています。
- ⑤ マカフィーモバイルセキュリティの利用に際しては、マカフィー株式会社の定める「Intel Security 使用許諾契約」に別途同意いただく必要があります。本規約の規定と当該契約の規定が抵触ないし競合する場合、本規約の規定が優先するものとします。
- ⑥ マカフィーモバイルセキュリティのご利用およびそれに関連して生じた本サービス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。

#### 2. マカフィーモバイルセキュリティの利用方法

- ① マカフィーモバイルセキュリティをご利用の際には、対象デバイスへのソフトウェアのインストールが必要です。ソフトウェアのインストールについては、当社よりの「サービス開始のお知らせ」案内を必ずご確認ください。なお、ソフトウェアのインストールが可能なデバイスは本サービス利用者が利用するモバイルデバイスの1台に限定されます。
- ② 本サービスの内容・設定等のご利用に関するご相談は、下記へご連絡ください。  
(ご連絡先電話番号) 0570-060-033 受付時間：平日 9：00～21：00(年中無休)

#### 3. その他

- ① 当社は、本サービス利用者の同意を得て、当社がマカフィーモバイルセキュリティを提供するための情報として、本サービス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、本サービス利用者が情報提供に同意しない場合、マカフィーモバイルセキュリティを受けられなくなる場合があります。また、本サービス利用者が、以下の情報を自ら提供したときは、本サービス利用者は同意したものとみなします。
- ② 当社は、本サービス利用者から取得した以下の情報については、当社が当社ホームページ上にて定めるプライバシーポリシー（個人情報保護方針）(<https://www.sales-p.co.jp/privacypolicy/>) に従い、取り扱います。

<ご提供いただく情報の例>

- ・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）
- ・対象デバイスの潜在的なリスク
- ・対象デバイスの IP アドレス及びおおよその地理的位置
- ・その他、マカフィーモバイルセキュリティの提供に必要なとされる情報等

## ■特典：通信端末修理費用保険

### 1. 概要

本サービスに付随関連して、以下の表に記載された無線通信機能を内蔵した通信端末（以下「対象端末」といいます。）の破損・水濡れ等により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。）、保険契約者を当社、被保険者を本サービス利用者（個人の場合に限り、被保険者と生計を同一にする同居の親族（2親等以内）または別居の未婚の子を含みます。）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) 本サービスに付随関連した無線通信端末のうち、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 本サービスの利用申込日（以下「利用申込日」といいます。）を起算日としてメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から5年以上経過した製品であっても、利用申込日を起算日として1年前より後に購入されたことが証明できる端末
  - ② 本サービス契約締結時に、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 被保険者の所有する端末
  - 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
  - ⑥ 無線通信機能が内蔵された端末
- (2) 本サービス申込時に当該端末を対象端末として登録を行います（登録は1端末のみです）。
- (3) 対象端末は、以下の表1に記載される種別に限られます。
- (4) 以下のものは、対象端末から除かれます。
- ① 2(1)①のいずれにも該当しない端末
  - ② 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・コントローラー・外付けモニター・バッテリー・外部記録媒体等）
  - ③ 対象端末内のソフトウェア
  - ④ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末
  - ⑤ 過去に当該対象端末を不適切に、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
  - ⑥ 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
  - ⑦ 日本国外のみで販売されている端末。
  - ⑧ 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当該保証サービスにより交換が可能な端末
  - ⑨ 中古製品として購入された端末

表1 対象端末の種別

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

### 3. 補償期間

- (1) 被保険者は、本サービスの利用契約開始日の翌月1日より本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。なお、本特典を利用できる期間の前日以前、または本サービスの提供終了日の属する月の翌月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。
- (2) 本規約第22条に定める無料期間中は、補償対象外とします。

### 4. 保険金の金額

引受保険会社は、被保険者に以下、5. の記載に応じて、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、被保険者1人あたり1年（起算日は、本規約第22条で定める無料期間の満了日が

属する月の翌月1日（以下「保険責任開始日」といいます。）とします。）につき下記記載の金額（不課税）を上限として、被保険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、保険金はお支払しないものとします。

5. 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 (※2)	ご利用上限回数 (※5)
スマートフォン	修理可能：最大15万円 (※3) 修理不能：最大7.5万円 (※4)	登録した端末について、 年2回
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		
モバイルルーター		

- ※1 本サービスお申込み時に対象端末の登録を行います。本サービスの登録完了をもって対象端末が決定されます。なお、機種変更等により対象端末に変更がある場合は、変更後速やかに当社に届け出るものとします。
- ※2 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、修理不能とは、対象端末の修理店等での修理が不可能な状況を指します。なお、対象端末がメーカー保証、通信事業者による補償制度等により、本特典で保険金が支払われる場合と重複した場合には、他の補償制度による補償を優先することとします。
- ※3 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として保険金（不課税）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。
- ※4 修理不能となった当該端末の購入価格の50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。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、同等価格の端末を再購入された場合は、再購入価格の50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。
- ※5 被保険者に対して支払われる保険金（不課税）の上限額は、1年間（起算日は保険責任開始日）につき15万円です。また、本サービスの利用契約開始日の翌月1日より1年間の間に1端末を上限とし、支払回数は総計2回を上限とします。なお同一事故による請求は1度きりとします。

■保険金が支払われない場合（除外事項）

「お支払要件」をすべて満たす場合でも、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) 被保険者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2) 被保険者と同居する者、被保険者の親族、被保険者の役員・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) 被保険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損害
- (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) 保険責任開始日以前に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (12) 本サービスの利用契約が終了した日の属する月の翌月以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (13) 対象端末が、日本国内で販売されたメーカー（日本国外メーカーを含みます。）純正品以外の通信端末および技適マーク・PSEマークを取得していない通信端末の場合
- (14) 対象端末を被保険者が被保険者以外の親族・知人等の個人から、またはオークション・フリーマーケット等から購入・譲受した場合
- (15) 対象端末が、被保険者以外の者が購入した端末であった場合
- (16) 対象端末が、被保険者以外の者が使用する端末であった場合
- (17) 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等に生じた損害
- (18) 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（初期不良を含みます。）
- (19) 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みます。）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
- (20) 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（見積り取得に関する費用・送料など）
- (24) 詐欺、横領によって生じた損害
- (25) 自然の損耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
- (26) ソフトウェアの瑕疵または障害による損害
- (27) 紛失・置き忘れ・置き引き等およびその間に生じた損害またはこれらに起因とする使用不能等の間接損害
- (28) 日本国外で発生した事故による損害

**【提出必要書類】**

（原則として必要書類です。その他事故内容により別途書類の提出をお願いする場合があります。）

区分	提出必要書類
「修理可能」 の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書</li> <li>② 修理領収書、修理に関するメーカー・修理店が発行する修理レポート等修理内容を証明できるもの</li> <li>③ 損害状況・損害品の写真</li> <li>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）</li> <li>⑤ 家族証明・被保険者と同居であることが確認できる書類（※1）</li> </ul>
「修理不能」 の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書</li> <li>② メーカー、修理店の発行する修理不能のレポート等、対象端末が修理不能であることを証明できるもの</li> <li>③ 修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票</li> <li>④ 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（※2）</li> <li>⑤ 損害状況・損害品の写真</li> <li>⑥ 購入日を証明できる書類</li> </ul>

※1 被保険者の同居の親族（2親等以内）、または別居の未婚の子が所有、または使用する対象端末の請求に必要となります。なお、健康保険証を提出される場合は、表面・裏面の両方のコピーが必要となります。

※2 事故が起きた対象端末の購入証明書が提出できない場合には提出が必要となります。

**6. 対象端末の変更**

機種変更等により登録された対象端末に変更がある場合は、引受保険会社の定める方式をもって当社に届出するものとします。ただし、変更できる端末は、初年度本サービス開始日以降に購入され、変更日時時点でメーカー発売日から5年以内の端末とします。

以上