

< 目 次 >

第 1 章 総則

- 第 1 条 (サービス運営等)
- 第 2 条 (用語の定義)
- 第 3 条 (本規約の変更)

第 2 章 本サービスの提供

- 第 4 条 (本サービスの提供範囲)
- 第 5 条 (第三者への委託)
- 第 6 条 (本サービスの提供に係る障害等)
- 第 7 条 (本サービスの廃止)

第 3 章 本サービスの利用契約の締結等

- 第 8 条 (利用の申込み・利用契約の締結)
- 第 9 条 (契約期間)
- 第 10 条 (利用者の報告事項)
- 第 11 条 (権利の譲渡制限)
- 第 12 条 (利用者からの解約)
- 第 13 条 (当社からの利用停止・解除)

第 4 章 利用料金

- 第 14 条 (本サービスの利用料金、算定方法等)
- 第 15 条 (利用料金等の支払義務等)
- 第 16 条 (利用料金等の支払方法等)
- 第 17 条 (期限の利益の喪失)

第 5 章 利用者の義務等

- 第 18 条 (禁止事項)
- 第 19 条 (自己責任の原則)
- 第 20 条 (秘密保持)
- 第 21 条 (知的財産権)

第 6 章 個人情報の取扱

- 第 22 条 (個人情報の取扱)

第 7 章 損害賠償等

- 第 23 条 (損害賠償)
- 第 24 条 (損害賠償の制限)

第 8 章 その他

- 第 25 条 (通知)
- 第 26 条 (準拠法)
- 第 27 条 (法令規定事項)
- 第 28 条 (協議)
- 第 29 条 (紛争解決)

別紙

- 本サービスの利用料金
- プランごとのサービス内容
- 最低利用期間と契約解除料について
- 本サービスの提供期間及び免責期間
- 本サービスの内容
- サービス利用のキャンセル
- サービス提供のみなし完了
- 送料の費用負担
- 本サービスの利用の審査
- 除外事由
- 登録端末の変更について

スマケア利用規約

第 1 章 総則

第 1 条 (サービスの運営等)

「スマケア」(以下「本サービス」といいます。)は、株式会社 ALL Rise Group (以下「当社」といいます。)が、お客様に対し、「スマケア利用規約」(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。なお、本サービスの詳細は別紙に定めるものとします。

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。

	用語	定義
①	本サービス (スマケア)	利用者 (次号に定義します。)が所有する対象端末本体 (第 3 号に定義します。)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」といいます。)に関して、別紙に定める端末お届けサービスまたは電話サポートサービス等の総称。
②	利用者	当社が指定する方法にて本サービスの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。
③	対象端末	利用者が所有し、当社所定の方法による登録のされたスマートフォン、タブレット端末、モバイルルータ。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
④	利用契約	本契約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスの提供に関する契約。
⑤	端末お届けサービス	本サービス契約期間中に、対象端末に、別紙に定める事由のいずれかが生じた場合、対象端末と同等機種をご提供するサービスです。
⑥	電話サポートサービス	トラブル発生時にスマートフォン全般についてのお困りごとを電話にてサポートするサービスです。

第 3 条 (本規約の変更)

1. 当社は、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、本規約 (本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。)を変更することがあります。なお、本規約が変更された場合には、以後、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の利用規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社指定の方法により通知した時点より、効力を生じるものとします。

第 2 章 本サービスの提供

第 4 条 (本サービスの提供範囲)

本サービスの提供範囲は、別紙の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

第 5 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、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 6 条 (本サービスの提供に係る障害等)

1. 当社は、本サービスの提供又は利用について障害があることを知ったときは、可能な限り速やかに利用者にも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の提供に係る設備に障害が生じたことを知ったときは、速やかに当該設備を修理又は復旧します。

第 7 条 (本サービスの廃止)

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一時的に又は永続的に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を廃止するときは、利用者に対し、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。
3. 第 1 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、何ら責任を負わないものとします。

第 3 章 本サービスの利用契約の締結等

第 8 条 (利用の申込・利用契約の締結)

本サービス利用の申込みは、本サービスの利用を希望する者が、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。そして、当該申込みに対して、当社所定の承諾の手続きをすることをもって本サービスの利用契約が締結されたものとします。

第9条（契約期間）

当社と利用者との間の本サービスの利用契約の締結日から終了原因を問わず、当該利用契約が終了するまでとします。

第10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利用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利用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11条（権利の譲渡制限）

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12条（利用者からの解約）

利用者が本契約の解約を希望するときは、次の事項に従うものとします。

なお、利用者より解約の申請が無い場合は、利用契約を自動的に更新するものとします。

- 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。
- ② 本条による解約の場合、解約日は、解約手続きが完了した日の属する月の翌月末となります。

第13条（当社からの利用停止・解除）

1. 当社は、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、若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 本サービスに関する第14条に定める利用料金の支払を一度でも怠ったとき。
- ② 第18条（禁止事項）に定める行為を行ったとき。
- ③ 仮差押、差押等の処分を受けたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
- ④ 破産等の申立てを行う又は第三者により申立てられたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。
- ⑤ 利用者が死亡したとき。
- 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 反社会的勢力の構成員若しくは関係者であることが判明したとき。
- ⑩ 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、若しくはそれらのおそれがあるとき。
- ⑪ 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す又は及ぼすおそれのある行為をしたとき。
- ⑫ 第10条（報告義務）に違反したとき。
- ⑬ 当社から利用者に対する連絡が不通となったとき。
- ⑭ 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、若しくはそのおそれがあるとき。
- ⑮ その他、当社が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。
- ⑯ 前各号に掲げる事項の他、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す、又はきたすおそれが生じたとき。
- ⑰ 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、若しくは利用契約を解除したことにより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4章 利用料金

第14条（本サービスの利用料金、算定方法等）

1. 本サービスの利用料金及び消費税相当額（以下「利用料金」といいます。）は、別紙に定めるとおりとします。
2. 別紙に定める本サービスの免責期間の間は、利用料金を無償とし（応当する期間を以下、「無料期間」といいます。）、無料期間は、利用契約の締結日の属する月の末日までとします。なお、利用者は、免責期間中（無料期間中）は、本サービスの利用はできないものとし、本サービスの利用可能開始日は、利用契約の締結日の属する月の翌月1日からとします。

第15条（利用料金等の支払義務等）

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、利用料金を支払うものとします。
2. 前項の期間において、端末お届け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7条（本サービスの廃止）、第13条（当社からの利用停止・解除）による一時停止の場合、又は第6条（本サービスの提供に係る障害等）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。
- 5.利用者は、別紙に定める利用者負担とされる金員について、本サービスにおける端末お届け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 16 条（利用料金等の支払方法等）

- 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 14.5%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、利用料金等の減額・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 17 条（期限の利益の喪失）

利用者は、第 13 条（当社からの利用停止・解除）により当社による解除がされた場合、若しくは第 18 条（禁止事項）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 5 章 利用者の義務等

第 18 条（禁止事項）

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

- 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及びその準備を目的とした利用行為。
- ② 当社又は第三者の著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の知的財産権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為。
- ③ 当社又は第三者の財産、プライバシー、肖像権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為。
- ④ 当社又は第三者を差別・誹謗中傷し、若しくはその名誉・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・扇動する行為。
- ⑦ 本サービスにより利用する情報を改ざん、又は消去する行為。
- ⑧ 本サービスの申込又は利用請求に当たって虚偽の事項を記載・申告等する行為。
- 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 ウイ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、又は第三者が受信若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、又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 19 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とその利用によりなされた一切の行為と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、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、又は第三者からクレームが通知された場合、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、又は第三者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
- 3.利用者は、第三者の行為に対する要望、疑問又はクレームがある場合は、当該第三者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
- 4.当社は、利用者がその故意又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 20 条（機密保持）

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 21 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物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権及び特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社又は当社の指定する第三者（権利者）に帰属するものとします。
- 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、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。

第 6 章 個人情報の取扱い

第 22 条 (個人情報の取扱い)

- 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及び住所等をその当該提携事業者、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合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あたって、利用者から取得した個人情報の取扱いについては、当社が定めるプライバシーポリシー（個人情報保護方針 URL: <https://www.ar-group.co.jp/privacy/>）に従うものとします。

第 7 章 損害賠償等

第 23 条 (損害賠償)

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とします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

第 24 条 (損害賠償の制限)

- 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又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、有用性又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、解決又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及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 7 条（本サービスの廃止）、第 13 条（当社からの利用停止・解除）による一時停止の場合、又は第 6 条（本サービスの提供に係る障害等）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。
- 11.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又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。）
- 12.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。
- 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。

第 8 章 その他

第 25 条 (通知)

- 1.当社から利用者への通知は、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）に利用者に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利用者に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に到達したものとみなすものとします。
- 3.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 26 条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第 27 条（法令規定事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところに従うものとします。

第 28 条（協議）

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、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 29 条（紛争解決）

利用者と当社間で本規約又は本サービスに関連して訴訟の必要が生じた場合には、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。

以上

令和 3 年 5 月 6 日改定

別紙 本サービスの詳細

■本サービスの利用料金

プラン名	月額料
スタンダードプラン	1,000 円（税抜）
プレミアムプラン	1,500 円（税抜）

※本サービスの無料期間は、利用契約の締結日の属する月の末日までとします。

例えば、2021 年 4 月 15 日に利用者と当社間で利用契約が締結された場合、2021 年 4 月分の利用料金は、無償とします。

※本サービス契約期間中、対象事故が発生しない場合でも、月額料の課金は継続します。

※当社の責めに帰すべき場合を除き、一度お支払いいただいた利用料は返金することができません。

■プランごとのサービス内容

プラン名	端末お届けサービス					利用上限	電話サポートサービス
	故障	破損	水濡れ	盗難・紛失	自己負担額		
スタンダードプラン	対象	対象	対象外	対象外	10,000 円	年 1 回	対象 ※1
プレミアムプラン	対象	対象	対象	対象外	0 円		

※税抜表記

※1 回数による制限はありません。

■最低利用期間と契約解除料について

プラン名	最低利用期間	契約解除料
スタンダードプラン	36 ヶ月	(36 ヶ月 - 利用月数) × 月額料
プレミアムプラン	36 ヶ月	(36 ヶ月 - 利用月数) × 月額料

※最低利用期間内に解約された場合、契約解除料が発生します。

■本サービスの提供期間及び免責期間

本サービスの提供期間は、第 8 条（利用の申込み・利用契約の締結）に定める利用契約の締結日の属する月の翌月 1 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、本サービス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。

当社が本サービスの提供義務を負わない免責期間は、本サービスの無料期間にあたる利用契約の締結日から締結日の属する月の末日までとします。

■本サービスの内容

<端末お届けサービス> -----

◆本サービス契約期間中に、対象製品に以下に定める事由のいずれかが生じた場合、利用者の購入した端末に関し、当社が利用者に対しご利用中の端末と同等機種をご提供するサービスです。プランに応じて、自己負担金が発生いたします。

(1) 自然故障

・・・対象端末の取扱説明書、添付ラベルの注意書に沿った使用下で発生した故障。

(2) 破損

・・・対象端末を利用者の過失又は不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含まれます。）により、破損させてしまった場合の全損、一部損等の故障をいいます。

(3) 水濡れ・水没

・・・対象端末を利用者の過失又は不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含まれます。）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。

※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。

※当社にて代替機のお貸出しは行っていません。

※故障した端末の引取りは行っていません。利用者自身にて、適正な方法で処分をしてください。

◆利用者は、当社から新しい端末（以下「新端末」といいます。）を受領した後、その端末に故障が無いことを確認します。故障が確認された場合、利用者は新端末受領後 2 日以内に当社へ連絡することとし、利用者から当社へ当該連絡が無い場合は新端末に故障が無いものとみなします。

◆新端末に故障がある旨が利用者から当社に連絡があり、当社が当該端末に故障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

端末（以下「新交換品」といいます。）を利用者へ発送するものとします。

◆利用方法について

「端末お届けサービス」の利用方法は以下の通りとなります。

- (1) 当社が運営するサポートセンター（以下「受付窓口」といいます。）へ利用者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 7 日以内に行う必要があり、当該 7 日を超えた場合には、当社へ当該対象端末に係るサービスの利用請求はできないものとします。
- (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・事前に登録されている対象端末に関する情報の照会・確認をします。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、対象端末に本サービス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してください。（※利用者は、上記の他、当社から別途本サービス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。
- (5) 利用者より当社が送付を受けた書類について、故障内容の確認と登録製品の確認を行います。確認ができ次第順次、新しい端末を送付いたします。
スタンダードプランにご加入の方は、自己負担金 10,000 円（税抜）の当社へのお振込みが確認できてからの送付となります。当該送付に係る費用は、当社負担とします。振込手数料に関しては、利用者負担とします。
なお、対象端末から除外される場合、当社より利用者へ該当事由について連絡し、当社は、サービスの提供・中止等を行うものとします。
- (6) 当社へ利用者から電話による本サービスの利用の連絡から 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本サービスの利用の連絡は無効とします。

◆提出必要書類

- ・当社所定の申請書
- ・事故状況証明書（メーカー、または正規プロバイダの見積書等、事故の状況が分かるもの）

◆端末お届けサービス対象となる条件

- ①当社指定の方法により登録がされた端末であること
- ②当社指定の方法による登録時に、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であること
- ③利用者の所有する端末であること
- ④日本国内で販売されたメーカーの正規品であること
- 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であること
- ⑥故障端末がメーカーにて有償修理等と判定された場合、またその証明書の提出がされた場合

◆端末お届けサービス対象から除外されるもの

- ①対象事故が、バッテリーの消耗が早い等、バッテリーおよび製品本体以外の付属品（AC アダプタ、ケーブル、マウス、キーボード、外部記録媒体等）に関する場合
- ②対象事故が、水濡れまたは水没の事故のみで、その事故により製品の故障が発生していない場合
- ③レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末である場合
- ④日本国外で販売されている端末である場合
- ⑤第三者の紛失、盗難の被害対象端末品（違法な拾得物等）である場合
- ⑥本サービス以外のサービス等を用いて修理又は交換が可能な端末
- ⑦購入から 1 年以内のメーカーの瑕疵による故障
- ⑧利用者登録情報、申請書または提出資料に虚偽または不実の内容が含まれていた場合
- ⑨過去または現在において、当社が提供するサービスを利用するにあたり当該サービスに係る規約、ガイドライン等に反する行為その他不正な行為を行っていた場合
- ⑩本サービスの利用料の支払が確認できない場合
- ⑪当社指定の申請書および資料を所定の期間内に提出しないなど、事故等の状況の調査に協力しない場合
- ⑫当社にて登録されている端末情報と利用端末が異なる場合
- ⑬利用者がサービス解約の申し出をし、当社が受領した場合

◆登録端末の変更について

機種変更や初期不良などにより、登録端末を変更される場合、速やかに受付窓口へご連絡ください。

登録端末の変更受付期間は、新しい端末を購入してから所定書類当社受領までの 15 日間となります。対象期間経過後は受付不可となります。

<電話サポートサービス> -----

トラブル発生時やスマホ全般についてのお困りごとをサポートいたします。当社サポートセンターまでご連絡ください。

◆利用方法について

以下受付センターまでご連絡ください。

「端末お届けサービス」「電話サポートサービス」に関するお問い合わせ先
受付センター
・電話番号：0120-952-004
・受付時間：10 時～13 時/14 時～18 時（土日祝年末年始除く）

■サービス利用のキャンセル

・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 30 日を経過しても、なお利用者との連絡が取れず、また、利用者から必要書類の送達を当社が確認できない場合には、当社は、当該利用者からの利用請求はキャンセルされたものとみなします。

・利用者から当社へ、当社所定の申請書・事故証明書が到着した時点（以下、「書類到着時点」といいます。）で、本サービスのキャンセルはできないものとします。書類到着時点以降に、利用者からの本サービスのキャンセルの申し出があった場合、発送予定の新端末の実費を利用者が負担することとします。

■サービス提供のみなし完了

当社または指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、新端末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、利用者に関心せの連絡をします。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、当社は、当該利用者へ端末お届けサービスの提供を完了したものとみなします。（端末お届けサービスの提供回数の算定に含まれるものとします。）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ます。

■送料の費用負担

以下のとおりに当社又は利用者が端末又は当該サービスに係る費用を負担するものとします。

状況	負担先
必要書類の発送（利用者→当社）	利用者
新端末の発送（当社→利用者）	当社
新交換品の発送（当社→利用者）	当社
故障新端末の発送（利用者→当社）	利用者

※なお、当社ないし利用者の責めに帰すべき事由がある等、特段の事情がある場合には、当社の指定により、当社または利用者は送料の費用負担をするものとします。

■本サービスの利用の審査

・本サービスの利用の請求は、本契約期間中に利用者本人が行うものとし、本人以外の故障申請は認められないものとします。

・当社は、利用者が本サービスの利用を請求した場合、利用者の申請内容が本サービスの利用の対象であるかについて審査を行います。かかる審査の結果、本規約等に従い、当社が、利用者の申請内容が本サービスの利用の対象ではないと判断する場合、申請日から 7 日以内にその旨を利用者に通知します。

■除外事由

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不従わないこと、又は法令違反に起因する場合。
- ②利用者と同居する者及び利用者の親族の、故意、重大な過失、対象端末の説明書等に不従わないこと、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す。）
- ⑤火災、又は地震、噴火、風水災、その他の自然災害（落雷を除きます。）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（利用者の登録の際に当社が指定ページから取得可能な情報も含みます。）と利用者からの送付端末の情報が相違すると当社が判断する場合。

- 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。
- ⑪日本国外で生じた故障等の場合。
- ⑫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、又は暴動に起因する場合（群集又は多数の者の集団の行動によって、全国又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。）。
- ⑬核燃料物質又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又はこれらの特性を受けた場合を含みます。）。
- ⑭公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
- ⑮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。
- ⑯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。
- ⑰本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に生じた対象端末への故障等の損害の場合。
- ⑱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。
- ⑲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。）。
- ⑳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。
- ㉑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。
- ㉒付属品・バッテリー等の消耗品、又はソフトウェア・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。）。
- ㉓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事由に起因する故障等の場合。
擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、対象端末の通信又は通話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。
- ㉔本規約に反した場合。
- ㉕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。

以上