

パソタブ機器補償利用規約

第1章 総則

第1条 (本規約の目的)

- (1) 株式会社エネルギア・コミュニケーションズ (以下「当社」といいます) は、本利用規約 (以下「本規約」といい、別紙を含みます) に基づき、パソタブ機器補償サービス (以下「補償サービス」といいます) を提供します。
- (2) 本規約は、別途当社および利用者との間で締結する IP 通信網サービス契約約款 (以下、「約款」といいます。) の一部を構成するものとし、補償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ます。

第2条 (本規約の変更)

当社は、本規約を、利用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、補償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
IP 通信網サービス	当社が提供するインターネット接続サービス。
利用契約	当社から補償サービスの提供を受けるための契約。
利用者	当社と本契約を締結している者。
プラン	補償サービスで提供するプラン (「パソコン・タブレット・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または修理費用が【別紙 3】(上限金額および上限回数) 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) より利用者が選択した機器を、当社が利用者に対して提供すること。
機器補償	当社が利用者に対し、機器補償対象機器の修理または代替品提供を行うこと。
機器補償対象機器	【別紙 1】(補償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 1】(補償サービスが提供するプランと対象となる機器) 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、修理後の機器補償対象機器の利用者への送料。
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利用者へ提供する代替品の対価および送料。
機器補償上限金額	【別紙 3】(上限金額および上限回数) に定める、機器補償時における補償サービスによる補償の上限金額。

用語	定義
機器補償上限回数	【別紙 3】（上限金額および上限回数）に定める、利用者が機器補償を利用することができる上限回数。
機器補償申請書	機器補償を請求する場合に利用者が当社に提出する書類。
利用者負担金	【別紙 2】（料金表）の「利用者負担金」に定める、機器補償を利用する際に利用者が負担する必要のある料金。
指定配送業者	修理後の機器補償対象機器や代替品の利用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、利用者より発送された利用者の機器補償対象機器を受領した上で補償サービスの提供を行うこと。
当社委託先	当社が補償サービスの運用および提供に係る業務の全部または一部を委託する第三者。

第2章 補償サービスの提供

第4条 （補償サービスの概要）

当社は、利用者からの申し出に基づき、第 8 条 （（修理、代替品提供））に定める機器補償を提供します。

第5条 （提供区域）

補償サービスは、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 （補償対象期間）

1. 補償サービスにおける機器補償の対象となる破損・故障の期間は、当社が IP 通信網サービスの提供を開始した日が属する月の翌々月 1 日（以下「サービス利用開始日」といいます）から、利用者による解約又は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。
2. 利用者が IP 通信網サービス契約の成立後に補償サービスを選択し申し込んだ場合、又は利用者が追加申込若しくは変更申込により補償サービスを選択した場合、暦上各申込日が属する月から起算して 3 か月が経過した月の 1 日をサービス利用開始日とし、同日から、利用者による解約又は当社による契約解除に基づく解除の日までの期間を補償サービスにおける機器補償の対象となる破損・故障の期間とします。

第7条 （補償サービスの終了に伴う機器補償請求の効力）

1. 利用者は、利用契約が終了する日において、当社に対して既に機器補償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補償サービスを利用することができます。この場合、かかる理由によって生じる利用者負担金等については、本契約の終了にかかわらず、本規約に基づき利用者が支払うものとします。
2. 利用者が変更申込を行ったことによって当社が補償サービスの提供を終了する場合も前項と同様とします。

第4章 サービス内容

第8条 (修理、代替品提供)

1. 当社は利用者に対し、第6条(補償対象期間)に定める期間に機器補償対象機器に発生した故障または破損について、本規約に基づき、第10条(補償サービスの請求方法)に基づく利用者の請求に応じて修理また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. 技術的また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また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利用者が受領した日)を起算日として3ヵ月以内に、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6条(補償対象期間)に定める契約期間に関わらず、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項に該当する場合または修理費用が【別紙 3】(上限金額および上限回数)に定める機器補償上限金額を超える場合、当社は、第9条(補償サービスの制限事項)の定めに従い、利用者の承諾をもって代替品提供を行います。なお、利用者が代替品提供に承諾しない場合は、当社は利用者に対して修理及び代替品提供の義務を負わないものとします。
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利用者が選択した機器を利用者に提供します。当社が指定する機器ラインナップは予告なく変更します。
7. 前項に基づき当社が利用者に対して代替品提供を行った場合、当社委託先が利用者から受け取った利用者の機器補償対象機器については、利用者は所有権を当社委託先であるキューアンドエー株式会社に移転するものとし、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。

第9条 (補償サービスの制限事項)

1. 修理において、修理費用が【別紙 3】(上限金額および上限回数)で定める上限金額を超える場合、利用者が、上限金額を超える修理費用を利用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、当社は修理を実施するものとします。
2. 前項の場合において、利用者は修理に代わり、代替品提供の適用を選択することができます。その場合、代替品提供費用が【別紙 3】(上限金額および上限回数)で定める上限金額を超える場合、利用者は当該上限金額を超える代替品提供費用を利用者負担金として支払うことを了承するときに限り、当社は代替品提供を実施するものとします。
3. 当社は、プランごとのサービス利用開始日を起点とする1年ごとに【別紙 3】(上限金額および上限回数)に定める上限回数までに限り、機器補償の提供を行います。

第10条 (補償サービスの請求方法)

1. 利用者が、本規約に基づく機器補償を希望する場合は、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利用者本人から請求を行うものとします。当社がかかる請求を受け付ける時間は、9:00~18:00(12/29~1/3を除く年中無休)とします。
2. 本規約に基づく機器補償は、当該機器補償の対象となる故障、破損の発生した日を起算日として1ヶ月以内に利用者から請求が行われた場合に限り、実施されるものとします。また、補償サービス

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。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。

3. 利用者からの前項に定める請求があった場合、当社は利用者が申告した故障、破損の状況等について、当該請求の際に電話による問診を行います。利用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、機器補償対象機器に故障、破損が生じていると当社が判断した場合、利用者は当社に対して当社が別に定める機器補償修理等申請書および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、機器補償対象機器を当社の指定する場所へ送付するものとします。
5. 当社は、第2項に定める電話による問診の内容および、前項に基づき利用者から送付された機器補償修理等申請書を踏まえ、前項に基づき利用者から送付された機器補償対象機器における故障、破損の有無および内容を判断します。
6. 機器補償の請求があった日から起算して1ヶ月以内に、当社にて機器補償修理等申請書、機器補償対象機器が確認できない場合、その請求は無効とします。但し、当社また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ついては、当社は本規約に基づく機器補償を提供しません。但し、第21条（料金の支払義務）第3項に定める利用者負担金の支払いを要します。
 - (1) 対象機器に機器補償対象となる故障、破損が生じていると当社が確認できない場合。
 - (2) 機器補償修理等申請書の内容と利用者から受領した機器補償対象機器における実際の故障、破損の状況が異なる場合。

第11条（修理、代替品提供）

1. 修理、代替品提供またはこれらにおける配送に関し、当社が利用者と連絡が取れない場合や、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、当社が利用者に発送した、修理が完了した機器補償対象機器、代替品について、利用者による受領が完了しない場合、利用者へ連絡をした日若しくは、当該機器等の発送日から1ヶ月経過した日をもって、当社は修理、代替品提供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、代替品提供が完了したものとみなされる場合、当社が発送した機器補償対象機器、代替品が利用者により受領されなかった結果、当社に返送された場合、これらの機器等については、利用者はその所有権を当社委託先であるキューアンドエー株式会社に移転し、当社が自由に使用処分することができるものとします。

第12条（送料等）

引受対応に係る機器補償対象機器の発送については、利用者の責任と費用負担により行うものとします。

第13条（機器補償の対象外）

【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判断した場合、または第27条（利用に係る利用者の義務）に定める事項を利用者が履行しないと当社が判断した場合、利用者は本契約による機器補償の提供が受けられないものとします。

第14条（対象機器の内部データ）

利用者が修理または代替品提供を受ける場合、当該補償サービスの対象となる機器補償対象機器および付属品等に記録されたデータ等について、利用者は自己の責任のもとバックアップおよ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いません。

第15条（機器補償のキャンセル）

1. 利用者が第10条（補償サービスの請求方法）に基づき機器補償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場合において、利用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【別紙3】（上限金額および上限回数）に定める上限回数には含まれません。但し、第21条（料金の支払義務）第3項に定める利用者負担金の支払いを要します。なお、機器補償の請求がキャンセルされた場合であっても、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機器補償対象機器の状態が受領時から変化する場合がありますが、当社はこれによる責任を一切負いません。
2. 修理費用、代替品提供費用が【別紙3】（上限金額および上限回数）に定める上限金額を超過する場合において、利用者がその超過金額の負担を了承しないときは、機器補償の請求のキャンセルとして扱い、利用者は、第21条（料金の支払義務）第3項に定める利用者負担金の支払いを要します。
3. 機器補償の請求後、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場合において、当社が利用者と3ヶ月連絡が取れない場合は、機器補償の請求のキャンセルとして扱い、利用者は、第21条（料金の支払義務）第3項に定める利用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、利用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、代替品の選択を頂けない場合は、機器補償の請求のキャンセルとして扱い、利用者は、第21条（料金の支払義務）第3項に定める利用者負担金の支払いを要します。

第5章 禁止行為

第16条（商用利用の禁止）

利用者は、補償サービスを使用して、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またはその準備を目的として利用することはできません。

第17条（著作権等）

1. 補償サービスにおいて当社が利用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、およ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. 利用者は、前項に定める当社から利用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) 補償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18条 (利用停止)

約款等の定めに基づき補償サービスの利用を停止している間は、機器補償の請求を行うことができず、またこの間に発生した故障、破損については、第1項の規定により補償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の対象となりません。但し、補償サービスの利用が停止される前に機器補償の請求が行われている機器補償対象機器については、当社は補償サービスを提供するものとします。

第19条 (補償サービス提供の終了)

1. 当社は、補償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、補償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、当社が補償サービスの提供を終了し、補償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、補償サービスの提供を終了する日を利用者に通知した上、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。ただし、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20条 (料金等)

1. 利用者は、利用料金（当社が約款で定める金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額とします）をお支払いいただきます。
2. 本規約第6条1項又は2項に定める期間について利用料金の対象となるものとします。
3. 補償サービスの利用者負担金は、【別紙 2】(料金表)に定めるところによります。
4. 当社は、補償サービスの利用料金および利用者負担金を改定する場合があります。料金改定を行う場合は、本規約の変更に該当し、第2条(本規約の変更)の規定を適用します。

第21条 (料金の支払義務)

1. 利用者は、補償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、補償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)に定める利用料金を支払うものとします。
2. 利用料金は、月の途中から補償サービスの契約を開始または月の途中で補償サービスの契約が終了した場合でも、日割り計算を行わないものとします。
3. 利用者は、第10条(補償サービスの請求方法)の定めに従って機器補償を当社に請求した時点より、当社に対して利用者負担金の支払義務を負います。機器補償・修理等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、利用者は、利用者負担金を支払うものとします。

第22条 (料金の支払方法)

利用者は、利用者負担金について、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ます。

第23条（債権の譲渡）

1. 当社は当社委託先であるキューアンドエー株式会社に当社が有する利用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。利用者は当該譲渡について、本規約に同意することをもって予め異議なく承諾するものとします。なお、当社およびキューアンドエー株式会社は、当該譲渡に関し、利用者への個別の通知または譲渡承認の請求を省略するものとします。
2. 利用者は、当社が前項に基づきキューアンドエー株式会社に債権を譲渡する場合において、利用者の氏名、住所等の債権の回収に必要な情報を当社がキューアンドエー株式会社に提供する場合があること、また、当社がキューアンドエー株式会社から、利用者による当該譲渡した債権の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24条（相殺の禁止）

利用者は、補償サービスに係るいかなる債務についても、当該利用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25条（免責事項）

1. 当社は、補償サービスの提供に際し、当社の責に帰すべき事由により利用者に損害を与えたときは、当社の故意または重大な過失による場合を除き、利用者が直接被った損害額を上限として、当該利用者の損害を賠償します。
2. 当社は、補償サービスの付随的損害または間接的損害（本契約に基づく補償サービスの提供の遅延により生じたもの）に対する一切の責任を負いません。
3. 補償サービスにおける修理または代替品提供は、電話による問診、修理または代替品提供によっても、機器補償対象機器の故障または破損の完全な解消等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26条（個人情報の取扱）

1. 利用者は、当社がお客様に補償サービスを提供する目的で、利用者の氏名、住所等の個人情報および【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）を取得および保管する場合があることについて、あらかじめ同意して頂きます。
2. 当社は、前項の規定により利用者から知り得た個人情報およ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. 利用者は、当社が利用者に補償サービスを提供するにあたり、当社または当社の委託先が契約している保険会社に対し、利用者の個人情報、および利用者が当社に届け出た情報を提供することがある場合について、あらかじめ同意して頂きます。

第10章 雑則

第27条（利用に係る利用者の義務）

1. 当社が補償サービスの提供に必要な協力を利用者求めたときは、利用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) 機器補償対象機器における利用者の ID やパスワード等の提供。

- (2) 前号に定める他必要な情報（操作説明書等を含みます）の提供。
 - (3) 機器補償対象機器等に機密情報がある場合における、補償サービスの提供前の利用者の責任におけるそれらの情報の防護措置または消去等の実施。
 - (4) 依頼者が利用者本人であることの証明。
 - (5) その他、補償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、利用者は以下の各事項について順守するものとします。
- (1) 利用者は、当社または第三者の財産権（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) 利用者は、補償サービスを違法または不適切な目的で利用しないこと。
 - (3) 利用者は、第三者になりすまして補償サービスを利用しないこと。
 - (4) 利用者は、補償サービスおよ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) 利用者は、法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、または当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - (6) 利用者は、補償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) 利用者は、その他前各号に該当する恐れのある行為またはこれに類する行為を行わないこと。

第28条（法令に規定する事項）

補償サービスの提供または利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところにより
ます。

第29条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本法に準拠するものとします。

第30条（紛争の解決）

1. 本規約の条項また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、広島地方裁判所を管轄する裁判所を専属的合意管轄とします。

附則

（実施期日）

本規約は、平成 30 年 10 月 1 日から実施します。

【別紙 1】（補償サービスが提供するプランと対象となる機器）

プラン名	機器補償対象機器
パソコン・タブレット・周辺プラン	パソコン タブレット端末（iPad、Android 等） ルータ、ゲーム機、家庭用プリンタ、外付け HDD 当社販売の AI スピーカー モバイルルーター（当社回線契約特典に限る）

※注意事項

- ・ 対象機器の事前登録は必要ありません。
- ・ 個人（個人事業主は含みます。）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。
- ・ 修理または代替品提供において、携帯電話通信会社などより販売され、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。
- ・ 修理または代替品提供において、携帯電話やスマートフォン、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）、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。
- ・ 修理または代替品提供において、外付け HDD、ゲーム機、家庭用プリンタ、AI スピーカは、本契約に係る当社接続サービスに直接また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。
- ・ AI スピーカは当社販売製品のみ補償対象とします。
- ・ モバイルルーターは、メガ・エッグ光ライフ同時契約時の特典器のみ補償対象とします。

【別紙 2】（料金表）

利用者負担金	上限金額超過額	修理、代替品提供において、【別紙 3】（上限金額および上限回数）に記載の上限金額を超える場合の超過金額
	送料	機器補償対象機器を当社の指定する場所へ送付する送料、および利用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	5,400 円(税込) 機器補償の請求キャンセルに伴う手数料

【別紙 3】（上限金額および上限回数）

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 ルータ：15,000 円 ゲーム機：15,000 円 家庭用プリンタ：15,000 円 AI スピーカ：15,000 円
上限回数	2 回／年

※注意事項

- ・ 上限金額は、機器補償の請求 1 回における上限金額となります。
- ・ 上限金額の適用は、利用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、次回以降の補償サービス利用時へ繰り越されることはありません。
- ・ 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、利用者が機器補償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掛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、その機器を利用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。

- ・ 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、および修理可能なもの。
- ・ 自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書きに従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）、水没、落雷、または落下による故障であること。
- ・ 自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書きに従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3年間を経過していないもの。
 - (1) 利用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またはそれに相当すると当社が判断した日。
- ・ 利用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。
- ・ 利用者または同居の親族が所有及び使用するものであること。
- ・ 利用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居宅内において、故障したものであること。
- ・ 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、第三者による紛失また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 10 条（補償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修理等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修理等申請書	機器種別、メーカー名、製品名また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、機器補償対象機器に故障、破損が発生した状況、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、補償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または破損以外の損害。
- ・ 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または破損。
- ・ 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、および不適切な設置、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および改変を含む。但しパソコンの場合はメモリ増設を除く。）により生じた故障または破損。
- ・ 機器補償対象機器の輸送中に生じた故障または破損。
- ・ 利用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居宅外で生じた故障または破損。
- ・ 日本国外で生じた故障または破損。
- ・ 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または破損。
- ・ 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。
- ・ 部品の一部また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または破損。
- ・ 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、故障または破損。
- ・ 消耗品、有寿命部品の消耗、寿命に起因する不具合、故障または破損。
- ・ 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または破損。
- ・ 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または破損。
- ・ SIM カードに関連する不具合、故障または破損。
- ・ コンピュータウイルス、データの損失もしくは破損またはソフトウェアおよびオペレーティングシステムに起因する故障または破損。
- ・ 全てのソフトウェア（カスタマイズされたまたは利用者の保有しているソフトウェア含む）、および誤作動のソフトウェアまた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または破損。
- ・ 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）が改ざんまたは改変された場合。
- ・ 機器補償の請求にあたり、機器補償・修理等申請書の提示がない場合または改ざんまたは改変された場合。
- ・ 天災（地震、噴火、風災、津波、洪水および塩害を含むがこれに限らない）または不可抗力により生じた故障または破損。
- ・ 戦争、侵略若しくは外敵の行為、対立、氾濫、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウトまたは内戦に起因する故障または破損。

- ・ 国または地方公共団体による公権力の行使（差押および押収を含むがこれらに限らない）に起因する故障または破損。
- ・ 放射性、爆発性そのほかの危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含む）若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）に起因またはこれらの性質による事故に起因する故障または破損。
- ・ 盗難、紛失・置忘れ、詐欺・横領および第三者の加害行為に起因する故障または破損。
- ・ 火災、破裂、爆発または外部からの物体の落下・飛来・衝突若しくは倒壊等の偶然かつ外来の事由に起因する故障または破損。
- ・ 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、当該取扱説明書または注意書等に従わないことに起因する故障または破損。
- ・ 利用者の故意または重大な過失に起因する故障または破損。
- ・ 機器補償の請求時において、支払期限を経過してもなお、利用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利用規約に係る利用料金を含む）がある場合。
- ・ その他別紙 4 に該当しない故障または破損。

【別紙 7】（取得するパーソナルデータ）

利用者は当社が補償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いただく必要があります。

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）