

# うちの機器補償利用規約

株式会社オプテージ  
2018年12月1日制定

## 第1章 総則

### (本規約の目的)

- 第1条 株式会社オプテージ(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、うちの機器補償(以下、「本サービス」といいます)を提供します。
2. 本規約は、別途当社および契約者との間で締結する光ファイバーアクセスサービス契約約款、eo 光ネット【マンションタイプ】会員規約およびeo 光ネット【マンションタイプ】所属会員規約(以下、「約款」といいます。)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。

### (本規約の変更)

- 第2条 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ます。

### (用語の定義)

- 第3条 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。

eo 光ネット	当社が別に定める約款に基づき、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(「PCプラン」「PCワイドプラン」「TV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または代替品提供を行うこと。
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1】(本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、出張費、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】(上限金額および上限回数)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 1】(本サービスが提供するプランと対象となる機器) <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、復旧データ記憶媒体の送料。
データ復旧上限回数	【別紙 3】(上限金額および上限回数)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 メモリまたは外付け 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	機器補償およ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、機器補償また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およ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 本サービスの提供

### (本サービスの概要)

第4条 当社は、契約者からの申し出に基づき、第15条(修理、代替品提供)に定める機器補償および第16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。

### (提供区域)

第5条 本サービスは、本契約に係る eo 光ネットの提供区域において提供します。

### 第3章 契約

#### (申込条件)

第6条 本サービスの利用を希望するもの(以下、「契約希望者」といいます)は、eo 光ネットの契約者と同じ個人(個人事業主は除く。)である場合に本契約を申し込むことができますものとします。

2. 当社が別に定める安心補償オプション利用規約に基づき、当社が提供する安心補償オプションサービス契約者は、本契約を申し込むことができないものとします。
3. 「PC プラン」と「PC ワイドプラン」は同時に契約することができないものとします。

#### (契約申込の方法)

第7条 契約希望者が本サービスを申込むときは、本規約の内容に承諾した上で、当社所定の手続きにより申し込むものとします。

#### (契約申込の承諾)

第8条 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、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) 当該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 eo 光ネット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または当社が提供する他のサービス(eo 光ネットを含みますがこれに限られません)の料金若しく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、また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、当該プランにかかる契約を解除していたとき。
  - (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。

#### (本サービスの契約期間)

第9条 本サービスの契約期間は、第 7 条(契約申込の方法)に定める申し出を行った日の翌々月 1 日(但し、本サービスに係る eo 光ネットの提供を開始した日が翌々月以降の場合は、eo 光ネットの提供を開始した日)(以下、「サービス利用開始日」といいます)から、第 13 条(契約者による解約)または第 14 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、機器補償およびデータ復旧の対象となる故障、破損また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。

( 契約申込のキャンセル )

第10条 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。

( サービス利用開始日までのプランの変更 )

第11条 契約希望者はサービス利用開始日までに本サービスの契約申込を「PCプラン」と「PCワイドプラン」間に限りプラン変更の申込を行うことができます。

2. 前項のプラン変更の申込が「PCプラン」から「PCワイドプラン」であった場合、第9条(本サービスの契約期間)に規定する「第7条(契約申込の方法)に定める申し出を行った日」は前項に定める申し出を行った日に読み替えるものとします。

( サービス利用開始日以降のプランの変更 )

第12条 契約者は、「PCプラン」と「PCワイドプラン」間に限りプラン変更の申込を行うことができます。この場合、変更前プランの機器補償およびデータ復旧の利用回数が変更後プランに引き継がれます。

2. 前項のプラン変更の申込が「PCプラン」から「PCワイドプラン」であった場合、プラン変更の申し出を行った日の翌月末までは「PCプラン」が、翌々月1日から「PCワイドプラン」が適用されるものとします。
3. 第1項のプラン変更の申込が、「PCワイドプラン」から「PCプラン」であった場合、プラン変更の申し出を行った日の属する月末までは「PCワイドプラン」が、翌月1日から「PCプラン」が適用されるものとします。

( 契約者による解約 )

第13条 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また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、かかる理由によって生じる契約者負担金等については、本契約の終了にかかわらず、本規約に基づき契約者が支払うものとします。

( 当社による契約解除 )

第14条 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26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eo光ネット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、または、eo光ネットの契約が解除された場合。
- (3) 第28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、支払停止若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またはそのおそれがある場合。

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 eo 光ネットを解除した場合は、本契約を自動的に解除します。

## 第4章 サービス内容

### (修理、代替品提供)

第15条 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または破損について、本規約に基づき、第18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契約者が受領した日)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9条(本サービスの契約期間)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17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します。
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、契約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。但し、「TVプラン」において代替品提供を行った場合には、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、契約者の責任およ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。

### (データ復旧)

第16条 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18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。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。なお、データが暗号化され、かつ暗号化キーが不明な場合および、媒体を認識できない場合は、復旧が難しいことをあらかじめご了承ください。
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が、その場合、メーカー等による保証を受けられなくなることがあります。
4. 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、本来の機器としての機能が消失することをご了承ください。

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（論理または物理）・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、データの復旧のみを行い、修理は行いません。但し、本サービスにおける修理または代替品提供を同時に請求することは可能です。
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。元の機器または同種の機器に復元することは行わず、また復元できる形式であるとは限りません。
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また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. データ復旧の内容は記憶媒体（HDD や半導体メモリなど）の復旧であり、機器本体の修理は含みません。機器本体の修理については、本サービスにおける機器補償を請求いただくか、メーカー様のサポートセンター等へお問合せください。
10. 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」という）、当該データ復旧により復旧したデータを当社の費用およ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また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の当社の指定する場所への発送料および契約者への返送料を契約者が費用負担することを承諾いただけた場合のみ、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、当社が保持するすべての復旧データを消去します。

#### （本サービスの制限事項）

第17条 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、契約者が、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、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、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。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、契約者は当該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も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. データ復旧において、データ復旧費用が【別紙 3】（上限金額および上限回数）で定める上限回数を超える場合、契約者が当該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、当社はデータ復旧を実施するものとします。
4. 復旧したデータは、2TB までは無償で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契約者に負担いただきます。
5. 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、機器補償およびデータ復旧の提供を行います。

#### （本サービスの請求方法）

第18条 契約者が、本規約に基づく機器補償またはデータ復旧を希望する場合は、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契約者本人から請求を行うものとします。当社が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. 但し、本規約に基づく機器補償またはデータ復旧は、当該機器補償またはデータ復旧の対象となる故障、破損また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。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. 契約者からの前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、破損また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、機器補償対象機器またはデータ復旧対象機器に機器補償またはデータ復旧対象となる故障、破損また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・データ復旧申請書および機器補償対象機器および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、機器補償対象機器また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訪問にて確認するため機器補償対象機器の送付は不要です。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）の送付は不要です。
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またはデータ復旧対象機器における故障、破損またはデータ損失の有無および内容を判断します。
6. 機器補償およ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、当社にて機器補償・データ復旧申請書、機器補償対象機器またはデータ復旧対象機器が確認できない場合、または訪問対応の場合は初回の訪問が実施されなかった場合、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およびデータ復旧を提供しません。但し、第30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) 対象機器に機器補償およびデータ復旧対象となる故障、破損また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またはデータ復旧対象機器における実際の故障、破損またはデータ損失の状況が異なる場合。

（修理、代替品提供、データ復旧の完了）

第19条 修理、代替品提供若しくはデータ復旧また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、当社または指定配送業者の責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、代替品またはデータ復旧対象機器および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、代替品提供また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、代替品提供またはデータ復旧が完了したものとみなした場合、当社が発送した機器補償対象機器、代替品またはデータ復旧対象機器および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、当社に返送された場合、これらの機器等については、契約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。

（送料・訪問費用等）

第20条 引受対応に係る機器補償対象機器また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. 訪問対応に係る訪問費用については修理費用に含むものとします。
3. 訪問対応を受ける場合、契約者は、電力、消耗品およびその他の利便（電話また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。

（機器補償およびデータ復旧の対象外）

第21条 【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 36 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およびデータ復旧の提供が受けられないものとします。

（対象機器の内部データ）

第22条 契約者が修理または代替品提供を受ける場合、当該本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、契約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わず、これ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ます。

（機器補償およびデータ復旧請求のキャンセル）

第23条 契約者が第 18 条（本サービスの請求方法）に基づき機器補償また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、またはデータ復旧の作業が開始されていない場合において、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【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 30 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。なお、機器補償またはデータ復旧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またはデータ復旧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、代替品提供費用またはデータ復旧費用が【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、契約者がその超過金額の負担を了承しないときは、機器補償また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 30 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. 機器補償およ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、または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 ヶ月連絡が取れない場合は、機器補償また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 30 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、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、契約者は、第 30 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

### ( 商用利用の禁止 )

第24条 契約者は、本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。

### ( 著作権等 )

第25条 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、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. 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

### ( 利用停止 )

第26条 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、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) 本契約に係る eo 光ネットが利用休止の適用を受けたとき。
  - (2) 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。
  - (3) 本契約に係る eo 光ネット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。
  - (4) 契約者が著しく頻繁に問合せを実施し、また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。
  - (5) 当社の名誉又は信用を毀損したとき。
  - (6) 本規約のいずれかの条項に違反したとき。
  - (7) 当社または当社委託先に損害を与えたとき。
  - (8) 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、利用停止をする日およびその期間を契約者に通知します。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。
  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、機器補償およ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、破損また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およ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またはデータ復旧の請求が行われている機器補償対象機器また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、当該停止の期間中も契約者は本サー

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。

(本サービスの中止・一時中止)

第27条 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また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、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、また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、運用上または技術上、本サービスの中止また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また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、賠償を行わないものとします。

(本サービス提供の終了)

第28条 当社は、本サービスを継続的に提供することが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、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。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

(料金等)

第29条 本サービスの月額料金(以下、「月額料金」といいます)および契約者負担金は、【別紙 2】(料金表)に定めるところによります。

2. 当社は、本サービスの月額料金および契約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。

(料金の支払義務)

第30条 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または月の途中で本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. 契約者は、第18条(本サービスの請求方法)の定めに従って機器補償また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。

(料金の支払方法)

第31条 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、代替品またはデータ復旧対象機器および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。

(債権の譲渡)

第32条 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本規約に基づき契約者に対して有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、契約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. 契約者は、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、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、契約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。

(相殺の禁止)

第33条 契約者は、本サービスに係るいかなる債務について、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

(免責事項)

第34条 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、当社の故意または重大な過失による場合を除き、契約者が直接被った損害額を上限として、当該契約者の損害を賠償します。

2. 当社は、本サービスの付随的損害または間接的損害（本契約に基づく本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. 本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、訪問による問診、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。
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

(個人情報の取扱)

第35条 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、前項の規定により契約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「プライバシーポリシー」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、当社の委託先および当社の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、および契約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

### （利用に係る契約者の義務）

第36条 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) 機器補償対象機器またはデータ復旧対象機器における契約者の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) 機器補償対象機器また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または消去等の実施。
  - (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) 契約者は、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) 契約者は、本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) 契約者は、第三者になりすまして本サービスを利用しないこと。
  - (4) 契約者は、本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) 契約者は、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) 契約者は、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) 契約者は、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。

### （法令に規定する事項）

第37条 本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。

### （準拠法）

第38条 本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

### （紛争の解決）

第39条 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、大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(分離性)

第40条 本規約のいずれかの条項が無効とされた場合であっても、本規約の他の条項は、継続して完全な効力を有するものとします。

(キャンペーン等の適用)

第41条 契約者が、eo光ネットの提供条件および当社が個別に定めるキャンペーンの適用条件に適合する場合、当該キャンペーンが適用されます。

【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
PC 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、 SD カード、microSD、USB メモリ CD、DVD、Blu-ray Disk
PC ワイドプラン	パソコン、タブレット端末（iPad、Android 等） ルーター、ゲーム機、家庭用プリンター、外付け HDD、当社販売の AI スピーカー	
TV プラン	テレビ、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。
- ・ 個人（個人事業主は除く。）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のうち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、クレードル等）、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、テレビ、外付け HDD、ゲーム機、家庭用プリンター、AI スピーカーは、本契約に係る eo 光ネット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 スピーカーは当社販売製品のみ補償対象とします。
- ・ 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、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		PC プラン	PC ワイドプラン	TV プラン
月額料金		500 円（税込 550 円）	600 円（税込 660 円）	500 円（税込 550 円）
契約者負担金	上限金額超過額と代金引換手数料	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と代金引換手数料		
	送料	機器補償対象機器また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、およ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	機器補償対象機器また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、およ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、およ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	機器補償およびデータ復旧の請求キャンセルに伴う費用		
	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】（上限金額および上限回数）

< 機器補償の場合 >

プラン名	PC プラン	PC ワイドプラン	TV プラン
上限金額（税込）	パソコン : 50,000 円 タブレット (iPad) : 40,000 円 タブレット (その他) : 30,000 円	パソコン : 50,000 円 タブレット (iPad) : 40,000 円 タブレット (その他) : 30,000 円 ルーター : 10,000 円 ゲーム機 : 10,000 円 家庭用プリンター : 10,000 円 AI スピーカー : 10,000 円 外付け HDD : 10,000 円	テレビ : 60,000 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、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、PC プラン・PC ワイドプランおよび TV 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、契約者が機器補償また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）

機器補償およ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、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また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 eo 光ネット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。
- ・ 契約者また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、第三者による紛失また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。
- ・ 契約者また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 18 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、機器補償対象機器またはデータ復旧対象機器に故障、破損また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、プリンター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。
- ・ 屋外での利用により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、eo 光ネット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契約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・データ復旧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、汜濫、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。
- ・ 契約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、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利用規約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また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およびOSの修復の場合。
- ・ 外付けHDDは、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、データ損失前また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および復旧の場合。
- ・ 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。
- ・ データ消去装置また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。
- ・ 日本語および英語以外の使用言語のデータの復旧の場合。
- ・ iOSおよび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データの損失。
- ・ 戦争、侵略若しくは外敵の行為、対立、内戦、汜濫、暴動、ストライキ、労働争議またはロックアウトに起因するデータの損失。
- ・ 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）に起因するデータの損失。
- ・ 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データの損失。

- ・ 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・衝突若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。
- ・ 契約者の故意また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およ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）

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および取得をすることに同意いただく必要があります。

【別紙 8】（機器補償対象機器の追加）

1. 当社は、【別紙 1】（本サービスが提供するプランと対象となる機器）の機器補償対象機器に、当社が販売するストリーミングメディアプレーヤーを加えるものとします。
2. ストリーミングメディアプレーヤーの機器補償上限金額は税込 15,000 円とします。
3. 当社は、第 15 条（修理、代替品提供）に定めに関わらず、ストリーミングメディアプレーヤーの修理を実施する義務を負わないものとします。

附則

(実施期日)

本規約は、2018年12月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2019年4月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2019年10月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2021年7月1日から実施します。