安心サポートplus利用規約

安心サポートplus(以下、「本サービス」という)は、西尾張シーエーティーヴィ株式会社(以下、「当社」という)が提供するサービスであり、本サービスの提供を受ける者(以下、「契約者」という)は、本サービスの利用に先立ち、本規約の内容を承諾したうえで、本サービスの提供を受けるものとします。

第1条(利用規約の適用)

1. 当社は、安心サポートplus利用規約(以下、「本規約」という)を定め、これにより本サービスを提供します。
2. 訪問サポートの内容及び本規約に定めのない事項については、クローバー安心サポート利用規約を適用します。
3. データ復旧サービスについては別記1、(特典)通信端末修理費用保険については別記2に定めます。
4. 当社は、必要に応じて本規約を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

第2条(本サービスの内容)

1. 本サービスは、クローバーTVのテレビサービス、インターネット接続サービス、電話サービスのうちいずれかの契約者に対し行うもので、訪問サポート及びデータ復旧サービス、(特典)通信端末修理費用保険があります。

第3条(料金の適用)

1. 本サービスの月額基本料金は以下の通りとします。
訪問サポート及びデータ復旧サービス、(特典)通信端末修理費用保険 1,320円(税別)

別記1 データ復旧安心サービスご利用規約

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、「AOSデータ㈱」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、AOSデータ㈱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、AOSデータ㈱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）

AOSデータ㈱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。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）

AOSデータ㈱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：安心サポートplusの契約開始日から30日を経過した日
2. 終了日：安心サポートplusの解約月末日

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）

AOSデータ㈱は、お客様が発送された対象製品がAOSデータ㈱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、ご依頼者が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、AOSデータ㈱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、お客様にご了承頂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）
3. iPhone4S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AOSデータ(株)の責任範囲は以下のとおりといたします。

1. AOSデータ(株)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AOSデータ(株)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AOSデータ(株)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. 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）

AOSデータ(株)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）

AOSデータ(株)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AOSデータ(株)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。

別記2 (特典) 通信端末修理費用保険利用規約

サービス「安心サポートplus（以下「本サービス」といいます。）」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。）、保険契約者を西尾張シーエーティーヴィ株式会社、被保険者を会員（会員が個人の場合に限り、生計を同一にする同居の親族（2親等以内）および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、引受保険会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典をいいます。

第1条 対象端末（保険の対象）

（1）本サービスに付随した無線通信機器のうち、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 本サービス利用契約開始日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、本サービス利用契約開始日を起算日として1年前より後に購入されたことが証明できる端末とします。
- ② 本サービス利用契約時に、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。

（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）以下のものは、対象端末から除かれます。

- ① 2(1)①の対象期間経過後の端末。
- ② 対象端末の周辺機器・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交換が可能な端末。

第2条 補償期間

被保険者は、本サービスの利用契約開始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。

第3条 保険金額

引受保険会社は、被保険者に以下「5. 補償の範囲」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、1被保険者あたり1年（起算日は本サービスの利用契約開始日とします。）につき下記記載の金額を上限として、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。

対象端末の種別	
スマートフォン	デスクトップパソコン
タブレット端末（タブレット PC を含む）	Wi-Fi 内蔵テレビ
ノートパソコン	Wi-Fi 内蔵録画機
モバイルゲーム機	Wi-Fi 内蔵プリンター
モバイル音楽プレーヤー	スマートスピーカー
無線ルーター（モバイルルーターを除く）	-

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	保険金額（※1）	ご利用上限回数
スマートフォン	修理可能：最大5万円（※2） 修理不能：最大1万2千5百円 （※3）	保険金の支払回数は年 2回まで（※4）
タブレット端末（タブレット PC を含む）		
ノートパソコン		
モバイルゲーム機		
モバイル音楽プレーヤー		
無線ルーター（モバイルルーターを除く）		
デスクトップパソコン		
Wi-Fi 内蔵テレビ		
Wi-Fi 内蔵録画機		
Wi-Fi 内蔵プリンター		
スマートスピーカー		

※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、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能な状況を指します。なお、対象端末機器がメーカー保証、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。

※2 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 修理不能となった当該端末の購入価格の25%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、同等品を再購入された場合は、再購入価格の25%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。

※4 一被保険者に対して支払われる保険金の上限額は、1年間（起算日は本サービスの利用契約開始日）につき5万円です。また、本サービスの利用契約開始日より1年間の間に2端末を上限とし、支払回数

は同一端末か異なる端末であるかを問わず、総計 2 回を上限とします。なお同一事故による求償は 1 度きりとします。

【提出必要書類】

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 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類（※5）
「修理不能」 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能であることを証明できるもの 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 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（※6） ⑤ 損害状況・損害品の写真 ⑥ 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類（※5）

※5 会員の同居の親族（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。

※6 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。

なお、下記の除外事項に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

■保険金が支払われない場合

「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もの、被保険者の親族、被保険者の法定代理人、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) 本サービス利用契約開始日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翌日以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (13) 対象端末機器が、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機器および技適マーク・PSEマークを取得していない通信端末機器の場合
- (14) 対象端末を家族・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・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場合
- (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（初期不良を含む）
- (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
- (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傷
- (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送料、端末機器の送料および費用支払時の事務費用等）
- (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) Wi-Fi内蔵プリンターの自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した電氣的・機械的事故）
- (27) ソフトウェアの瑕疵または障害による損害
- (28) 紛失・置き忘れ・盗難およびその間に生じた損害
- (29) 日本国外で発生した事故による損害

以上