

## ひかり速トク安心パック利用規約

### 第1条 (サービス運営等)

1. 株式会社アイエフネット（以下「当社」といいます。）は、「ひかり速トク安心パック利用規約」（以下「本規約」といいます。）に従い「ひかり速トク安心パックサービス」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。
2. 次条に定義する契約者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める、次条に定義する各サービスのみの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 契約者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

### 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	用語の意味
1 本サービス（ひかり速トク安心パック）	当社が提供する、「サポートサービス（データ復旧安心サービス、PC無償引取）」、「補償サービス（機器補償）」の各サービスの総称。 ※各サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」記載のとおりです。
2 各サービス	本サービスを構成する、第15条各号に定める個別のサービス。
3 申込者	本サービスへ申し込みを行った者をいいます。
4 契約者	申込者のうち当社との利用契約が成立した本サービスの利用者をいいます。
5 ひかり速トク	当社が別途定めるひかり速トク利用規約に基づき提供する電気通信サービスの総称をいいます。
6 利用契約	本規約に基づき当社と契約者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約
7 契約者機器	本サービスを提供するにあたり、契約者が保有する電気通信端末その他の機器およびそれに組み込まれた、あるいはインストールされたソフトウェア。
8 本サービス用設備	当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。
9 本サービス用設備等	本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア（当社が登録電気通信事業者の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。）
10 課金開始日	契約者へ、当社より発行された「ご利用案内」に記載された本サービスの利用料金の課金を開始する日。
11 消費税相当額	消費税法（昭和63年法律第108号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法（昭和25年法律第226号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方税の額。

### 第3条 (通知)

1. 当社から契約者への通知は、通知内容を電子メール、書面の郵送又は当社のホームページ上への掲載等、当社が適当と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の通知は、当社が当該通知の内容をホームページ上に表示した時点又は電子メール及び書面等が当社より発信等された時点より効力を生じるものとします。

### 第4条 (本規約の変更)

1. 当社は、本規約（各サービスの利用規約等の、本規約に基づく利用規約等を含むものとします。以下、同じとします。）を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、契約者の利用条件その他の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

### 第5条 (合意管轄)

契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的管轄裁判所とします。

### 第6条 (準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

### 第7条 (協議)

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、契約者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

### 第8条 (利用契約の申込み・成立・期間)

1. 本サービス利用の申込みは、契約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。
2. 利用契約は、前項の申込みに対し当社が第9条（契約申込の承諾）に基づきこれを承諾することにより、成立するものとします。なお、契約者は当社が当該申込みを承諾しない場合があることをあらかじめ了承するものとします。

### 第9条 (契約申込の承諾)

1. 本サービスの契約は、以下の場合に成立するものとします。  
本サービスを申し込む場合、当社がその申込みを受諾した日を契約成立日とします。
2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込みを承諾しないことがあります。
  - (1) 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) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金または当社が提供するその他サービスの料金若しくは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。
  - (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき、また誤記、記載漏れがあったとき。
  - (4) 申込者が未成年者、未成年被後見人、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申込みの手続が成年後見人、未成年後見人等法定代理人によって行われておらず、または申込みの際に法定代理人、保佐人、もしくは補助人の同意を得ていなかったとき。
  - (5) 申込者が当社の提供する他のサービスの料金等の支払いをなさず、または遅延したとき。
  - (6) 過去に不正使用などにより利用契約を解除されていることまたは本サービスもしくは当社が提供する他のサービスの利用を停止されていることが判明したとき。
  - (7) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
  - (8) その他当社が契約者とすることを不相当と判断する合理的な事由があるとき。

### 第10条 (契約の単位)

1. 当社は、一のひかり速トク契約につき、一の本契約を締結します。

2. 本サービスの契約者は、ひかり速トク契約者と同一の者に限ります。

#### 第11条（契約者の登録情報等の変更）

1. 契約者は、その住所、電話番号、又は本サービスの利用料金の決済に用いるクレジットカード、預金口座等の支払手段の変更(クレジットカードの場合は番号もしくは有効期限の変更を含みます)、その他当社への届出内容を変更するときは、可能な場合は事前に、不可能な場合は事後直ちに当社所定の変更手続きを行うものとします。
2. 前項の変更手続きが無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、契約者が通信不能等の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12条（契約者からの解約）

1. 本サービスの契約者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。
  - ① 契約者は、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、解約日において発生している利用料金その他の債務の履行は第18条に基づきなされるものとします。
2. 前項により契約者が利用契約を解約した場合、利用契約の解約後、契約者は新たに本サービスを申し込むことができないものとします。

#### 第13条（当社からの解除）

1. 当社は、以下の場合に、利用契約を解除することができるものとします。
  - (1) 第26条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。
  - (2) 本契約に係る ひかり速トク契約について、ひかり速トク契約の解除があったとき。
  - (3) 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
    - ア 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
    - イ 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
    - ウ 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
    - エ 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始または特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合
2. 利用契約が解除された場合、契約者は、利用契約に基づく一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、未払い債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

#### 第14条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、契約者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

#### 第15条（本サービスの内容）

本サービスとは、以下の各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいい、その詳細は別紙1「本サービスの詳細」に記載します。

- ① データ復旧サービス
- ② PC無償引取
- ③ 機器補償

#### 第16条（本サービスの制限・廃止）

1. 当社は、契約者または第三者による本サービス用設備等のシステムに過大な負荷を生じさせる行為その他その使用または運営に支障を与える行為があった場合、本サービスの利用を制限することがあります。
2. 当社は都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
3. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、契約者に対し、該当の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。

4. 本条第2項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は契約者に対し、何らの責任を負わないものとします。

#### 第17条（本サービスの利用料金、算出方法等）

本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、別紙2「料金表」に定めるとおりとします。

#### 第18条（利用料金の支払義務）

1. 契約者は、課金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、料金表に定める利用料金及びこれにかかる消費税相当額の支払を要します。
2. 第26条（利用の停止）の規定に基づく利用の停止があつたときでも、契約者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。

#### 第19条（利用料金の支払方法）

契約者は、本サービスの利用料金を「ひかり速トク 利用規約」の定めに従い支払っていただきます。

#### 第20条（自己責任の原則）

1. 契約者は、契約者による本サービスの利用およびその利用によりなされた一切の行為並びにその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 契約者は、①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、または②第三者からクレームを受けた場合、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。契約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または第三者に対しクレームをする場合においても同様とします。
3. 契約者は、第三者に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、自己の責任と費用をもって当該第三者に対し直接その旨を通知するものとし、その結果の処理解決についても同様とします。
4. 当社は、契約者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、契約者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、契約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21条（禁止行為）

契約者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- 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およびその準備を目的とした利用。
- ② 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ③ 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ④ 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- ⑤ 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。
- ⑥ 本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。
- ⑦ 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑧ 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、あるいはスパムメール等を送信し、または、これら有害プログラムにつき第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- ⑨ 第三者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
- ⑩ 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為。
- ⑪ 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、その他反社会的勢力について協力・加担・助長する行為

- ⑫ その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当と認める行為。

#### 第22条（当社の維持責任）

当社は、当社の本サービス用設備を、本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

#### 第23条（本サービス用設備等の障害等）

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに契約者にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、当社を設置した本サービス用設備等に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。
3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部（修理または復旧を含みます。）を、当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

#### 第24条（個人情報の取扱等）

1. 当社は、契約者の個人情報、その他通信の秘密（電気通信事業法によって保護される電話やEメールなどによる通信に関する秘密のことをいいます）に該当しない情報（以下、あわせて「契約者情報等」といいます）を契約者本人から直接収集し、又は契約者以外の者から適切に入手した場合には、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な期間中これを保存することができます。また、契約者は当社による当該情報の適切な状況下の保存及び利用に関し、承諾するものとします。
2. 当社は、これら契約者情報等を承諾なく契約者以外の者に開示、提供せず、本サービス及び付随的サービスの提供のために必要な範囲を越えて利用しないものとします。ただし、契約者に対し、当社又は当社の業務提携先等のサービスに関する案内を行う場合、又は広告宣伝のための電子メール等を送付する場合においてはこの限りではありません。
3. 当社は、刑事訴訟法第218条（令状による捜索）その他法令の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令に定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
4. 当社は、〔1〕警察官、検察官、検察事務官、国税職員、麻薬取締官、弁護士会、裁判所等の法律上照会権限を有する者から照会を受けた場合、又は〔2〕緊急避難又は正当防衛に該当すると当社が判断するときは、本条第2項にかかわらず、法令に基づき必要と認められる範囲内で契約者情報等の照会に応じることができるものとします。
5. 当社は、利用契約の終了後又は利用期間の経過後も、契約者情報等を当社のプライバシーポリシー（<http://www.if-n.co.jp/privacy/index.html>）に定める利用目的の達成のために必要な期間保存し、契約者情報等を利用する場合があるものとし、契約者はこれに同意するものとします。また、前述の目的の他、利用契約の終了後又は当社が定める保存期間の経過後においても、法令の規定に基づき保存しなければならないときは、当該情報を消去しないことができるものとします。ただし、保存することに対して明示の異議がある場合には、当該情報を削除するものとします。
6. 当社は、契約者との間で、個人情報等の収集、保存、利用及び第三者への提供などに関し、別途契約者に対して個別規約の承諾を求めることがあります。当該個別規約に契約者が同意した場合、当該個別規約の規定が本規約に優先するものとします。
7. 本条に定める他、契約者の個人情報の取扱いについては、当社のホームページ上に定める『プライバシーポリシー』に従って取扱うものとします。

#### 第25条（保守等による本サービスの中止）

1. 当社は次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
  - ① 当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
  - ② 当社の本サービス用設備等の保守上または工事上やむを得ない場合。
  - ③ 登録電気通信業者等が電気通信サービスを中止した場合。

- ④ 契約者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡が取れない場合、または契約者宛てに発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
  - ⑤ その他当社がやむをえないと判断した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、その旨を契約者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該契約者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第26条（利用停止）

1. 当社は、契約者が次の各号の一に該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
- (1) 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
  - (2) 当社と契約を締結しているまたは締結していた他のサービス契約のサービスの料金等について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
  - (3) 契約者に対する破産の申立があった場合、または契約者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
  - (4) 本サービスの利用が第21条（禁止行為）の各号のいずれかに該当する場合。
  - (5) 契約者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
  - (6) 前各号のほかにも本規約に違反した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、停止の理由を契約者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
3. 契約者が、本サービスの利用料金その他の金銭債務を所定の支払期日が過ぎてもなお支払わない場合、契約者は所定の支払期日の翌日から完済に至るまで、年率14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の金銭債務に加えて一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払に必要な振込手数料その他の費用は、契約者の負担とします。
4. 本条の定めは当社が契約者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

#### 第27条（免責事項）

1. 当社は、契約者からの問い合わ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。
2. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
3. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよ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、それぞれに対して契約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。
4. 当社は、オペレーターの説明に基づいて契約者が実施した作業の内容について保証するものではありません。
5. 当社は、オペレーターの説明に基づいて契約者が実施した作業の実施に伴い、生じる契約者の損害について、一切の責任を負いません。
6. 当社は、第16条（本サービスの制限・廃止）、第25条（保守等による本サービスの中止）、第26条（利用停止）の規定により本サービスの制限・廃止に伴い生じる、あるいは保守等によるサービスの中止、利用の停止に伴い生じる契約者の損害について、一切の責任を負いません。
7. 自然災害、サイバーテロ、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項であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切の責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピューター・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ー・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また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。)

8. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは本サービスの提供にかかる、別紙 1 に定める専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に通知します。

以上

付則：

平成 27 年 3 月 23 日制定

「ひかり速トク安心パック」の新規受付は、2018 年 1 月 18 日 (木) をもって終了いたしました。すでに本サービスをご利用の場合は、継続してご利用いただけます。

## 別紙 1 本サービスの詳細

### 【本サービスの利用方法】

本サービスの利用方法は以下となります。

- ① 本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「ひかり速トク安心パックご利用受付窓口」に、直接電話でご連絡下さい。

#### 【受付先】

TEL 0120-233-028

受付時間 10：00 ～ 18：00 年中無休（年末年始を除きます。）

- ② 本サービスご利用の際、契約者自身が本サービスに加入されていることを申告していただくこととします。また、本サービスをご利用頂く際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者様がご契約者（契約者）ご本人であることの証明をお願いする場合があります。
- ③ 本サービスの運営および提供に関する業務の全部または一部を、当社の責任において、提携先企業その他の第三者に委託することがあります。
- ④ 本サービスは、日本語により日本国内でのみ提供いたします。

### 【各サービスの内容】

#### 1. データ復旧サービス

- ① データ復旧サービスをご利用いただける機器は、本サービスの初回利用時に製造番号を登録したパソコン（以下「登録パソコン」といいます。）が対象となります。なお、登録が可能なパソコンは一つの契約につき1台に限定されます。
- ② データ復旧サービスとは、PCのハードディスク（ハードディスクはPC内臓型、内蔵型SSDに限ります。USBメモリや外付けハードディスクはサービス対象外となります。）トラブル等の論理障害によるデータ破損や消失の際、データが修復できるサービスです。物理障害の場合は、データ復旧サービスの対象外となり、別途料金をいただきます。
- ③ 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ります。また、当社は、データ復旧サービスに関して、契約者に生じた不利益・損害等に関して一切責任を負いません。
- ④ データ復旧サービスをご利用いただく際の手順は以下となりますので、この手順に従ってご利用ください。
  - (1) ひかり速トク安心パックご利用受付窓口（電話：0120-233-028（無料））にご連絡いただき、データ復旧サービスを利用したい旨ご連絡ください。
  - (2) ひかり速トク安心パックご利用受付窓口より、AOS テクノロジーズ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契約者に連絡をいたします。
  - (3) データ復旧サービスをご利用の際には、日本データ復旧サービスセンターからお客様に送付する「不具合状況診断票」と「データ復旧作業依頼同意書」をFAXなどで返送をお願いいたします。
- ⑤ データ復旧サービスをご利用いただく際に、ご依頼者が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。
- ⑥ データ復旧サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを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。またハードディスク・ケースの開封を行う場合があります、その場合も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。
- ⑦ 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の「データ復旧サービスご利用規約」が適用されます。なお、当社は、業務の全部又は一部を、AOSテクノロジーズ株式会社に対して委託してデータ復旧サービスの運営・提供を行います。当社はそのために必要となる情報（データ復旧サービスをご利用いただく契約者に係る個人情報を含みます。）をAOSテクノロジーズ株式会社に対して提供し同社と共同利用いたします。

#### 2. 「PC 無償引取」利用サービス

- ① 「PC 無償引取」とは、当社が提携する株式会社パシフィックネットが提供する「PC 無償引取」サービスを利用できるサービスです。

- ② 「PC 無償引取」は、当社の提供する本サービスには含まれず、「PC 無料引取」の利用に際しては、契約者は、株式会社パシフィックネットに対して直接サービス利用に係る契約を締結した上でこれを利用するものとします。
- ③ 当社は、「PC 無償引取」のご利用およびそれに関連して生じた契約者または第三者の損害に対して、いかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。
- ④ 株式会社パシフィックネットの提供する「PC 無償引取」サービスの概要・条件等は、本規約制定（改訂）時点において、以下のとおりです。契約者は、株式会社パシフィックネットへのサービス利用契約申込み時に、都度、最新の情報等を確認の上、自己の判断と責任において「PC 無償引取」の利用（申込み・契約締結を含みます。）を行うものとします。
- (1) 「PC 無償引取」とは、お客様のパソコンを無償でお引取りするサービスです。
- (2) 「PC 無償引取」は予告なく内容を変更することがあります。

### 3. 機器補償

- ① 「機器補償」とは、対象会社が提供する所定のインターネット接続サービス（Wi-Fi を含むものとし、以下、総称して「ISP 等」といいます。）に付随して、当該 ISP 等を利用したインターネット接続が可能な通信機器等（ルーター、ゲーム機、音楽プレーヤー、パソコン、スマートフォン、タブレット端末をいい、以下「対象端末」といいます。）の故障等、ウイルス感染等により対象端末に関して契約者に生じた損害に関して、定額のお見舞金を給付するサービスの総称をいいます。但し、対象端末は、機器補償サービスの初回利用時に登録したものに限られるものとし、「補償サービス」のご利用後、対象端末を追加することはできないものとします。
- ② 当社は、契約者に以下のお支払要件に記載の事由が発生し、契約者から提出された提出必要書類を当社が承諾した場合に、オプションサービスの利用数にかかわらず、1 契約者あたり 1 年（起算日は、利用開始日とします。）につき 10 万円を上限として、当社が別途定める期日までに契約者に対してお見舞金をお支払します。但し、除外事項に該当する場合、お見舞金はお支払しないものとします。
- ③ また、それぞれのサービスについてご利用上限回数が定められておりますので予めご了承の上、ご利用ください。

サービス区分		月額利用料	お支払要件(※1)	お見舞金額		ご利用上限回数(※2)
基本サービス	故障お見舞金	—	ISP等に付随関連して、対象端末に故障が発生した場合	・ルーター	最大1万円	いずれかのお見舞金1回まで
				・ゲーム機	盗難・紛失：一律5千円	
・音楽プレーヤー	一律5千円					
・パソコン	一部故障：最大1万円 全損：最大5万円					
				・スマートフォン	盗難・紛失：一律5千円	
				・タブレット端末	盗難・紛失：一律5千円	

- ※1 いずれのサービスも、ISP等の利用に付随関連して契約者が契約者の所有する対象端末を使用したことによって、各項目に定める事象が発生したことが、お見舞金のお支払いの前提条件となります。
- ※2 対象端末が複数ある場合であっても、1サービス区分につき1年間（起算日は利用開始日）で利用できる範囲は、いずれか一の対象端末について1回限りとします。
- ※3 基本サービス及びオプションサービスすべてのサービスの利用により支払われるお見舞金の上限額は、1年間（起算日は利用開始日）につき10万円です。

※4 対象端末の故障により契約者に生じた実際の損害額が、上記お見舞金額を下回る場合、契約者にお支払するお見舞金額は、契約者に生じた実際の損害額とします。

**【提出必要書類】**

サービス区分	提出必要書類
故障お見舞金	<p><b>【一部故障の場合】</b></p> <p>①当社所定の事故状況説明書兼お見舞金請求書</p> <p>②修理領収書、見積書、修理に関するメーカー、店舗等のレポート等一部故障を証明できるもの</p> <p>③損害状況・損害品の写真</p> <p><b>【全損の場合】</b></p> <p>①当社所定の事故状況説明書兼お見舞金請求書</p> <p>②修理に出した際の見積書または修理に関するメーカー、店舗等のレポート等の対象端末が全損したことが証明できるもの</p> <p>③交換・新規購入した際の領収書等、対象端末に代わる端末を新規購入したことが証明できるもの</p>

**【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、お見舞金支払の対象外とします。

- (1) 契約者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2) 契約者と同居するもの、契約者の親族、契約者の役員・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、噴火、風水災、その他の自然災害に起因する場合
- (4) 当社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (5) 契約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
- (6) 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。）
- (7) 公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (8) 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
- (9) 対象機器の初期不良の場合
- (10) 利用開始日以前に契約者に生じた、お支払要件に定める被害
- (11) 利用契約が終了した日の翌日以降に契約者に生じた、お支払要件に定める被害

## 別紙 2 料金表

ひかり速トク安心パック：月額 500 円（税別）  
※契約月を含め、最大 2 ヶ月間の無料期間がございます。

### 別紙 3 本サービスのすべて、または一部で取得する情報

1. 当社は、契約者の同意を得て、当社が本サービスを提供するための情報として、契約者のコンピューター端末、通信機器等の情報を取得します。なお、契約者が情報提供に同意しない場合、当社は情報を取得いたしません。当社が本サービスに必要な情報を得られない結果、本サービスを受けられなくなる場合があります。また、契約者が、以下の情報を自ら提供したときは、契約者は同意したものとみなします。
2. 当社は、申込から取得した以下の情報については、本規約第 24 条（個人情報の取扱）に従い扱います。

<ご提供頂く情報の例>

- ・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）
- ・マシン購入日、購入金額
- ・MAC アドレス
- ・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- ・ハードディスクドライブの空き容量
- ・デフォルトブラウザの種類、バージョン
- ・デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- ・CPU の種類、動作周波数
- ・その他、本サービス提供に必要とされる情報等

## 別紙4 データ復旧サービスご利用規約

### 第1条（本利用規約の適用）

本利用規約は、契約者の申し込まれたサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）の一つのサービスである「データ復旧サービス」について、「ひかり速トク安心バック利用規約」に加えて適用されます。

### 第2条（対象パソコン）

データ復旧サービスの対象パソコンはハードディスク内蔵型（USBメモリや外付けハードディスクの場合、本サービスの対象外になります。）で、以下対象商品のメーカー（以下「メーカー」といいます。）が製造し、マイクロソフト社が提供する Windows<sup>®</sup> OS（OSは日本語版に限ります。）を搭載しているパソコンとします。

- ① NEC
- ② 富士通
- ③ ソニー
- ④ 東芝
- ⑤ シャープ
- ⑥ 松下
- ⑦ レノボ（lenovo）
- ⑧ デル（DELL）
- ⑨ ヒューレット・パカード（HP）
- ⑩ EPSON
- ⑪ マウスコンピューター
- ⑫ その他、当社が認める機種（アップル社及びメーカー保証がないパソコンを除きます。）

### 第3条（登録パソコン）

データ復旧サービスをご利用いただけるパソコンは、本サービスの初回利用時に製造番号を登録したパソコン（以下「登録パソコン」といいます。）となります。登録パソコンは、データ復旧サービスの利用期間中（以下「サービス期間中」といいます。）に変更することはできません。ただし、データ復旧サービスの初回利用時にパソコンの製造番号を登録した後、契約者が新規購入したパソコンに限りサービス期間中に登録パソコンを変更することが可能です。この場合、旧登録パソコンについては、サービスの対象外となります。また、登録パソコンが初期故障で交換となった場合、もしくは登録パソコンの内蔵ハードディスクをメーカーにおいて修理交換した場合は、本サービスの対象となります。但し、お客様自身が内蔵ハードディスクを交換された場合は、原則、本サービスの対象外とさせていただきます。

### 第4条（障害の種類）

#### 1. 論理障害

論理障害とは、データ障害のうち、ハードウェアは故障していないが、記憶媒体等に電磁的記録障害が発生したことをいいます。

#### 2. 物理障害

物理障害とは、ハードディスクの磁気ヘッドに問題がある場合や機械的・電氣的故障のことをいいます。

### 第5条（データ復旧サービスの内容）

データ復旧サービスは、本利用規約の第3条に定める登録パソコンにおいて、論理障害時においてデータを復旧するサービスです。

- ① データ復旧サービスの対象障害は、論理障害のみとします。物理障害の場合は、データ復旧サービスの対象外となり、別途料金をいただきます。
- ② データ復旧サービスご利用の際には、当社が運営する「セールスパートナー受付サポートセンター」に事前に障害状況のご説明が必要となります。
- ③ データ復旧サービスは、サービス期間中であれば、何度でもご利用いただけます。
- ④ 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、送り主側の負担となります。

す。

- ⑤ 物理障害復旧費用（物理障害）については、データ復旧サービスの対象外となりますので、契約者にご負担をいただくこととなります。別途障害の内容を調査して、お見積もり金額をお知らせします。データ復旧サービスご契約者向けの優遇価格をご提示します。なお、お支払いは現金（事前）、お振込み（事前）または代引きサービス（現金、クレジット、デビットカード）でお支払いいただきます。現金またはお振込みの場合は、お支払いの確認後に、本利用規約の第3条に定める登録パソコン・復旧したデータをご返却させていただきます。

#### 第6条（データ復旧にかかる期間）

1. 契約者が登録パソコンを、当社業務委託先（AOS テクノロジーズ株式会社が運営する日本データ復旧サービスセンター）に引き渡してから、データ復旧完了後の登録パソコンの納品まで、原則として10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、10営業日以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
  - ① 論理障害において、障害の程度が重い場合。
  - ② 物理障害において、障害の程度が重い場合（別途、物理障害を依頼された場合です）。
  - ③ 契約者の都合により、データ復旧完了後の登録パソコン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。
2. データ復旧作業が完了した登録パソコンは、申込書に契約者が記載いただいた契約者の連絡先までお届けします。

#### 第7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いただくには、次に掲げるサービスの制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込みください。

- ① 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ります。その場合、当社は一切の責任を負いません。
- ② データ復旧サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを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。
- ③ ハードディスクに物理的な障害がある場合は、ハードディスク・ケースの開封を行う場合がありますが、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。
- ④ 復旧データは、CD-ROM 又は、DVD-ROM で提供いたします。ただし、復旧データが4GBを超えた場合は、外付けハードディスクで提供いたしますが、外付けハードディスクの代金として、契約者には、別途実費約20,000円（税込）をお支払いいただきます。
- ⑤ 物理障害のデータ復旧作業は「概算お見積もり」を口頭でご連絡し、契約者にご了承いただいた場合に実施します。ただし、「調査結果報告書・お見積もり書」の提出後にデータ復旧作業をキャンセルされる場合、作業費として20,000円（税込）をお支払いいただきます。

#### 第8条（適用除外サービス）

次に掲げるサービスについては、データ復旧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、パソコンの修理およびOSの復旧。
- ② 登録パソコンの原状回復。
- ③ 破損しているデータの回復。
- ④ 日本語及び英語以外が使用言語のデータの回復。
- ⑤ その他、特殊なデータ復旧サービスで当社が復旧サービス提供が困難と判断したもの
- ⑥ 第3条の登録パソコン以外のデータ復旧サービスの依頼。

#### 第9条（免責事項）

データ復旧サービス提供における当社の責任範囲は以下の通りといたします。

- ① 当社は、データ復旧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契約者の責任で行うものとします。

- ② データ復旧サービス提供に伴う当社の責任範囲内で契約者が損害を被った場合は、契約者は直接かつ現実に生じた損害につき当社に対して賠償を請求できるものとします。ただし、当社は契約者が当社に支払う 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。

#### **第 10 条 (サービス利用の停止)**

当社は、契約者が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前に契約者に連絡することなく直ちに契約者のデータ復旧サービスの利用を停止できるものとします。

- ① 契約者の本サービスの申し込み時に登録した、登録パソコンと異なるパソコンの場合。
- ② 契約者が登録パソコンを第三者に譲渡した場合。
- ③ 契約者もしくは第三者が登録パソコンに不当な改造を施した場合。

以上