

「MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE」

サービス規約 契約条件

おめでとうございます! 「Microsoft Complete for Enterprise」製品を最近お買い上げ頂き、有難うございます。これらは、請求項の際に必要なとなりますので、安全な場所にこの重要な契約条件の文書（「サービス契約」、「契約」）と注文書を保管してください。本契約に含まれる情報は請求の際に何が対象になるかを確定および理解するために、重要な案内書となります。本契約、または補てん一般に関して何かご質問がございましたら、管理者 03-4332-5300 までお問い合わせ下さい。

定義

本契約全体にわたり、以下の太文字の意味は次に定めるとおりです。

- **「弊社」**、「プロバイダ」、「債務者」、「管理者」：サービス契約プロバイダとして本契約に基づくサービスを提供およびサービス契約管理者として本契約に基づく事務を処理する、契約当事者 〒108-0075 東京都品川区江南 2-16-3 品川グランドセントラルタワーに所在する日本マイクロソフト株式会社弊社をいいます。
- **「小売業者」**：弊社によりお客様に本契約の販売を認定された販売者をいいます。
- **「お客様」、「お客様のエンタープライズ契約加入者」**：本サービスの条件に従って補てん対象となる、製品および本契約を購入した企業をいいます。
- **「製品」**：本契約に基づき補てん対象となる、「製品適格性」条項に記載された基準に合致するものをいいます。
- **「注文書」**：本契約の購入日が確認できる番号付きの文書で、エンタープライズ契約保有者の名前および住所、契約による補てんの有効期間と共に、補てん対象となる製品の具体的な種類が記載されたものをいいます。本契約は、注文書がない場合には無効となります。
- **「期間」**：本契約の諸規定の有効期間をいいます。
- **「請求」**：お客様による本契約に従う支払要求をいいます。
- **「故障」**：お客様の製品が、材質や仕上がり面での欠陥を含め、意図された機能の機械的、電子的障害で、製品の通常の使用中に発生したものをいいます。
- **「免責額」**：（ある場合）本契約に基づき補てん対象とされるサービスについて、お客様が請求ごとにお支払いを要求される金額をいいます。
- **「偶発損害」**：補てん対象製品を落としたり、液体をこぼしたり又は画面破損に関連して生じる損害などの取り扱い上の事故による損害をいいます。偶発損害補てんを別に購入する必要があります。
- **「修理」**：補てん対象とされた故障のあと、弊社がお客様の製品を修復、改善、回復して健全に機能する状態にするためにとる措置をいいます。製品の修理のために使われる部品は、新品、中古品、改造品又は元の製品の工場仕様どおりに機能する元のメーカー部品でないこともあります。
- **「交換」又は「交換品」**：お客様の旧製品が修理に適さないと弊社が判断した場合の交換商品のお客様へのお届けをいいます。弊社は、お客様の欠陥製品を同等もしくは類似の特徴及び機能性をもつ新品、再生品、または改善品と交換する権利を留保します。これらは、元の補てん対象製品とは型または色が異なる場合があります。

製品適格性

製品が「補てん対象」の条項に規定された補てんの対象となるためには以下が必要です。

1. 製品はMicrosoft Surface Book™ シリーズのノートPC、Microsoft Surface™ シリーズのタブレット、またはMicrosoft Surface Pro™ シリーズのタブレットであり、最低12ヶ月のメーカーの保証付きで新規に購入されたものである必要があります。
2. 認定小売店または代理店から、Microsoft Complete for Enterprise プログラムに基づいて補てん対象となる適格な製品を最初に購入した日付から連続した12ヶ月あたり最低250の本契約に基づく補てん対象の製品を購入する必要があります。注：この要件は、本契約を初めて購入するエンタープライズ契約保有者に適用されます。
3. 商品は、その他の保険、保証、および/またはサービス契約によって補てんされるものであってはなりません。

サービス契約期間 - 補てんの発効日

1. **偶発損害に起因するお客様製品の損害の補てん**は製品購入時点に開始し、お客様の注文書に示された期間継続します。
2. **故障に対する補てん**はメーカーの元の部品及び作業賃の保証の最短期間満了後に開始し、お客様の注文書に示された残余期間継続します。

補てん対象

上記本契約の期間中、補てん対象とされた請求がある場合、上記の契約期間中、補てん対象とされた請求がある場合、本契約に基づき、故障または偶発損害に対し、注文書に記載された補てん商品の修理または交換が行われます。

交換は良品先出しで行われます。さらに、管理者によって確認されるとおり、補てん商品の損害の性質により、以下の条項が適用されます。

- **元の欠陥製品の電源を入れることができる（「ブート可能」）場合**、弊社が提供する料金前払いの送付手段を使用し、交換品の納品受領書を確認後10暦日以内に欠陥製品を弊社に返品する必要があります。交換製品の納品受領書を確認後、欠陥製品が10暦日以内に弊社に返品されない場合、お客様は交換製品のメーカー希望小売価格と同等の非返品装置手数料を請求されることとなります。弊社に返品された製品は一部または全部でも全体として弊社の所有物となり、お客様は、製品を返品する前に返品される製品に保存されたすべてのデータを適切に削除する全責任を負います。
- **元の欠陥製品の電源が入らない（「ブート不可能」）場合**、欠陥製品が関連する欠陥製品の総数が特定の注文書の下での補てん商品の合計数の1%を超えない場合、お客様は欠陥製品を弊社に返品する必要はありません。ブート不可能な欠陥製品の数が1%を超える場合、お客様は、弊社が提供する料金前払いの送付手段を使用し、交換品の納品受領書を確認後10暦日以内に欠陥製品を弊社に返品する必要があります。交換製品の納品受領書を確認後、欠陥製品が10暦日以内に弊社に返品されない場合、お客様は交換製品のメーカー希望小売価格と同等の非返品装置手数料を請求されることとなります。弊社に返品された製品は一部または全部でも全体として弊社の所有物となり、お客様は、製品を返品する前に返品される製品に保存されたすべてのデータを適切に削除する全責任を負います。

本契約にいう補てんは、メーカー保証の有効期間中にメーカー保証に取って代わったり、重複給付を提供したりするものではありません。当該保証期間中は、当該保証に基づいて補てんの対象とされるものについてはメーカーがもっぱら責任を負い、メーカーの義務履行能力の如何に拘わらず、当該補てんは本契約の対象にはなりません。弊社は本契約の諸規定に基づいてお客様の製品の修理、交換を行います技術進歩により旧補てん対象製品よりお安い販売価格での交換で対応することがあり、交換商品との差額の返金還付は行いません。交換が適用と修理の代わりに設けられている場合、製品に統合されているが、それは、包装にし、対象となる製品の元の販売に製造業者によって提供され、含まれていなかったすべての付属品、添付ファイル、および/または周辺機器、そのような置換には含まれません。

弊社は欠陥製品を同等もしくは類似の特徴及び機能性をもつ新品、再生品または改善品と交換する権利を留保し、旧補てん対象製品と型や色が異なる場合があります。

本契約に含まれる追加給付

契約期間中、お客様の製品が同じ問題でお客様の本契約に基づき修理 3 回の補てんを受け、同じ問題で 4 回目の修理が必要になりお客様の本契約に基づき補てんの対象になるとみなされた場合（以下、「品質サービス修理」）、弊社はお客様の製品を同種同質のものと交換させていただきますが、必ずしも同じブランドではなかったり、弊社の独自の裁量で、製品年齢をベースに「賠償責任限度」条項に従って弊社が決定した製品の適正市価と同等の還付を提供させて頂く場合もあります。お客様の製品がメーカーの保証期間中に又は取り扱ひ上の偶発損害に関連して（購入され、該当する場合）実施された修理サービスは、本給付に基づく品質サービス修理とはみなされません。

製品送達場所

補てん対象の請求全てにおいて、同契約上、欠陥製品の製品送達場所への発送、およびご登録されたご住所への修理品、交換品の前払い発送を提供しています。

賠償責任限度

本契約の条件に基づいて行われたすべての補てん対象とされた請求に対して弊社が責任を負う最高金額は、各補てん対象製品につき請求 2 件とし、注文中に記載された補てん対象製品に対して支払われた元の購入金額の 2 倍を超えないものとします（税金および/または手数料を除く）。賠償責任限度に達した場合、弊社の義務は全体として達成されたものとみなされ、本契約に基づく補てんは終了します。

さらに、弊社又は小売業者のいずれも付随損害又は結果損害に対する賠償責任を負うものではありません。これらの損害には、製品や設備の故障、サービスの遅延、サービス提供の不能から生じたり、又は交換品の入手不能から生じたりする財産損害、逸失時間、損失データ又は損失利益を含みますが、これに限るものではありません。弊社又は小売業者のいずれも、製品の内在的欠陥を含め、お客様が知るところの（下記の定義参照）すべての既往欠陥について責任を負うものではありません。

補てん対象外 - 適用除外

本契約は以下に関連し又は以下から生じるいかなる請求も補てんの対象とはなりません。

- (a) お客様に発生し又は知るところの既往欠陥（「既往欠陥」とは、機械的、電気的な妥当性をもって、本契約購入前のお客様の製品の機械的適合性に関連する状態を指す）。
- (b) お客様もしくはお客様の代表者による不適切な梱包及び運送により輸送中に損害を発生させるもので、輸送中の固定が不適切なものを含む。
- (c) 弊社認定の保守技術員以外の者によりなされた修正、調節、変更もしくは修理。
- (d) 冷凍又は過熱による損害。
- (e) 通常の損耗。
- (f) 損害及び障害をもたらす有害で、損傷を及ぼす、悪意のある、無思慮な又は攻撃的な方法による故意もしくは過失による製品の取扱い。
- (g) ウィルス、破壊行為、紛失、窃盗又は悪意のイタズラもしくは消失。
- (h) 製品の錆、腐食、反り、曲がり。
- (i) 動物（ペットを含む）、動物の生息又は昆虫の寄生。
- (j) 偶発事件。これには、暴動、核放射線、戦争及び敵対行動もしくは放射能汚染、環境条件、気象条件もしくは自然の危険への露出、崩壊、爆発ないし他の物体による衝突もしくは他の物体との衝突、火災、あらゆる種類の降下もしくは湿気、稲妻、埃、砂、煙、核放射線、放射汚染、暴動、戦争または敵対行動が含まれるが、これに限らない。
- (k) メーカーの仕様もしくは説明以外の条件でメーカー推奨の製品メンテナンス、操作や保存の実施の欠如。
- (l) 電力の不適切な使用及び電力変動。
- (m) メーカーの回収、保証又は設計もしくは構成部品の欠陥、不適切な構造、メーカーミスを修理するための補修の対象となる商品—メーカーの当該修理代金の支払能力の如何を問わない。
- (n) シリアル番号を削除又は変更された商品。
- (o) 一切の結果損害もしくは本サービス契約に基づくサービス提供の遅延、又は製品が弊社認定の保守業者のもとにあるかもしくは認定部品を待つ間の不使用またはデータ、時間または利益の喪失。
- (p) 非故障問題。これには不備、騒音、軋みもしくは外観損傷（「外観損傷」とは、キズ、摩耗もしくは色、質感、仕上がりの変化など、製品の通常の作動機能を損なわない製品の物理的外観に対する損害もしくは変化を指す）を含むが、これに限らない。
- (q) 通常の定期的、予防的メンテナンス、ユーザー教育、設定調節。
- (r) 保証、他のサービス契約又は保険の補てん対象とされる製品サービス。
- (s) 付属品及び周辺機器（取り外し可能なキーボードなど）又は製品の基本機能に不可欠な付属品で、メーカーによるパッケージや製品の元の販売で提供されず含まれてもいないもの。
- (t) 画面またはモニターの不備。ビデオゲーム、一つまたは複数のビデオ信号の長時間表示や画面割れで引き起こされる CRT、LCD、LED もしくはプラズマ画面内の残像などが含まれるが、これのみに限られない。
- (u) 製品の元のメーカー保証で補てんされない構成部品又は非稼働または非電力駆動部品の損失費用。これには付属ケーブル、バッテリー（本契約で別段の規定のあるものを除く）、プラスチック部品、コネクタ、コード、ヒューズ、キーパッド、プラスチック製の本体もしくは型打ち、スイッチ、配線又は米国の経済貿易制裁に違反する補てんが含まれるが、これのみに限られない。
- (v) 製品の操作、メンテナンスもしくは使用から生じる、財産、人の傷害もしくは死亡に対する賠償責任もしくは損害。
- (w) 日本国外で実施されるサービス。

本契約の下では、弊社はデバイス間でのソフトウェアまたはデータの転送は一切行いません。本契約ではソフトウェアやデータの修復又はあらゆる種類のデバイス（「補てん対象製品」を含む）からのデータの読み取り、またはそれらのデバイスへのデータの取り込みに関する費用は補てん対象となっておりません。弊社はいかなる場合も、ソフトウェアまたはデータの修復、あらゆる種類のデバイスからのデータの読み取りまたはそれらのデバイスへのデータの取り込み、またはそれらに関連する費用に対する責任を負わないものとします。

請求提出方法

重要: 請求提出により、自動的にお客様の製品の損害や故障が本サービス契約に基づき補てんされるわけではありません。 請求に関しては、問題の検討と診断を行うため、まずお客様の指定した担当者（注文書に記載）が弊社にお問い合わせ頂く必要があります。注文書をご用意頂き、お客様が指定した担当者が弊社 03-4332-5300 にご連絡いただく必要があります。弊社の授権代表が製品について、お客様が抱えている問題を迅速に把握し、まず電話かネット経由で状況解決を試みさせていただきます。弊社が電話かネットで問題解決できなかった場合、お客様に請求サービス要請番号とお客様の製品向けサービスの入手方法に関する追加指示書を提供いたします。

こちらから連絡があるまでお客様の製品を小売業者に搬送もしくは返品したり、他社配送したりしないで下さい。欠陥製品の返品が必要な場合、本契約は弊社認可の保守業者へ及び同業者からの両方の前払いの発送を提供します。前払い発送には下記のもの全てが含まれている必要があります。

- (1) 欠陥製品
- (2) お客様の購入証明書の写し 1 通
- (3) 当該製品についてお客様が抱えている問題の簡単な書面による説明および、
- (4) 管理者によって提供されたあなたの主張サービス要求番号の著名な表記法。

補てんは、弊社認定の保守業者、小売業者もしくは配送拠点が実施する適格なサービスに対してのみ提供されます。承認された請求の期間中にお客様の契約期間が満了する場合、本契約に基づく補てんは、進行中の承認された請求が本契約の条件に従って完全履行されるまで延長されます。

更新

本契約に基づく補てんは更新できません。

譲渡可能性

本契約に基づく補てんは、他の人または製品に譲渡することはできません。

取消

お客様は本契約をいつでも取り消すことができますので、管理者 03-4332-5300 まで（又は書面で）取消要請をお知らせ下さい。注意: 以下の取消規定は元の契約購入者にも適用されます。

- お客様の取消要請が契約購入日から 30 日以内の場合、お客様はお客様が支払った契約購入価格の全額払戻しから弊社が支払った請求金額を差し引いた分を受け取ることができます。お客様の払戻金が弊社への取消要請後 30 日以内に支払われないか振り込まれない場合、お客様が受け取る払戻金に弊社による払戻金支払のなかった 30 日ごとに 10% が加算されます。
- お客様の取消要請が契約購入日から 30 日後になされた場合、お客様はお客様が支払った契約購入価格を按分計算した払戻金から弊社が支払った請求金額並びに契約購入価格を差し引いた分を受け取ることができます。
- 弊社は次の理由による場合のみ本契約を取り消すことができます: (A) お客様による契約購入価格または手数料の未払い、(B) お客様による重大な不実表示、又は (C) 補てん対象製品もしくはその使用に関連したお客様による本契約の重大な義務違反。
 - 弊社が本契約を取り消す場合、取消発効日の少なくとも 15 日前にお客様へ書面により通知します。当該通知書は、当該取消理由と取消日を添えて弊社に保管されているお客様のご連絡先（該当する場合は、e メール又は所在地住所）に送付されます。弊社が本契約を取り消す場合、お客様は上述した同一の基準に基づき按分計算した払戻金を受け取ることになり、取消手数料は一切適用されません。

苦情手続

お客様への最高のサービス提供を目標としています。サービスにご不満がある場合、購入証明書に記載された弊社の代表者にお知らせ下さい。

お客様の苦情を受理して 5 営業日以内にご返答いたします。（詳細な調査を必要とするなどの理由で）この期間内にお客様に満足のいただける対応が提供できない場合は、お客様の苦情処理の進捗状況や完全対応の予定時期及び対応者を暫定的にお知らせいたします。殆どの場合、お客様の苦情は 4 週間以内に解決できる目安となっています。

プライバシー及びデータの保護

お客様は、ご契約されますと、本契約に基づき弊社に開示される一切の情報もしくはデータが秘密扱いではないことに同意することとなります。また、お客様は、弊社が本契約に基づいて検討されたサービスを提供する際、お客様に代わってデータを収集し処理することができることに同意します。これには、関連会社や第三者のサービスプロバイダへのお客様データの移転が含まれます。本契約のサービス提供を目的とする場合を除き、弊社がお客様の許可なしにお客様情報を利用したまたは第三者と共有することはなく、お客様の特定の裁判管轄地で適用されるプライバシー及びデータの保護に関する法律を遵守します。

お客様の裁判管轄地のプライバシー及びデータの保護に関する法律で特に禁止されていない限り、弊社はお客様情報を他の国及び裁判管轄地に移転することができます。但し、弊社が情報を移転する先の方が適切なレベルの保護を提供することを条件とします。さらに、お客様の個人情報犯罪の予防及び発見並びに法的義務の遵守のために法執行機関その他の当局による入手および観覧が可能となっております。

一般条項

- 1. 下請契約者：** 弊社は第三者に弊社の義務の履行を下請させ又は譲渡することがありますが、その際お客様に対する弊社の義務が解除されるものではありません。
- 2. 権利放棄および可分性：** いずれかの契約当事者が他方当事者による本契約の規定の履行を要求することを怠ったとしても、それ以降のある時点で当該履行を要求する完全な権利に影響を与えるものではありません。また、本契約の規定の違反に関するいずれかの当事者による権利放棄が規定自体の権利放棄とされることはありません。これらの諸条件に関するいずれかの規定が適用法に基づき執行不能もしくは全体として無効となるか、又は適用される裁判所の判決によりそのように判決された場合、かかる執行不能又は無効によりこれら諸条件が全体として執行不能もしくは無効とされるものではなく、そのような場合、当該規定は、適用法もしくは適用される裁判所の判決の範囲内で、当該執行不能又は無効の規定の目的を最適に達成するよう変更され、解釈されることとなります。
- 3. 通知：** お客様は、あらゆる目的のため、お客様が弊社に提供する電話番号、所在地住所又は電子アドレスで連絡を受けることに明示的に同意します。本契約に関するすべての通知もしくは要請は書面によるものとし、郵便、eメール、ファクシミリ、SMS又は公認の宅配便を含む妥当な手段により送付されるものとします。お客様への通知は、お客様が弊社に提供したeメールもしくはファクシミリでお客様に送信された時点で、又はお客様提供の所在地住所宛に郵送されてから3日後に送達されたものとみなします。
- 4. 法律：** このサービス契約は、日本国法に準拠します。

支払回収のための弊社の権利

お客様が第三者に対して本契約に基づいて弊社が支払った金額を回収する権利を有する場合、お客様の権利は弊社の権利となります。お客様はこれらの権利を弊社が行使できるようにするために必要な妥当な手段を講じるものとします。弊社は、それらの損害をお客様が完全に補償した後の超過分のみを回収するものとします。

完全合意

規定、条項、条件、制限、例外及び適用除外を含む本契約並びに注文書は、弊社とお客様間の完全なる合意を構成し、本契約にないいかなる表明、約束もしくは条件も、法により要求される場合を除くほか、かかる項目を修正しないものとします。