

サービス契約書
利用規約

必ずオンラインでサービス契約書をご登録ください！

お客様の便益を最大化するためには、<https://support.microsoft.com>をご参照の上、ご購入から10日以内にサービス契約書をご登録ください。適切に行わない場合、お客様が請求される際にサービスが大幅に遅れる可能性があります。

この度は、「MICROSOFT COMPLETE」をご購入いただき、誠にありがとうございます。請求の際に必要となりますので、この重要な利用規約書（「本サービス契約書」または「本契約書」）と購入証明書を一緒に安全な場所に保管しておいてください。本契約書に記載されている情報は、お客様が権利を有する本契約の内容または保険によって保証される内容をお客様がご判断およびご理解されるために重要な、参考資料となります。本契約書に記載されている情報、またはお客様の保証内容全般に関するご質問は、当社までお問い合わせいただくか、<https://support.microsoft.com>をご覧ください。

定義

本契約書全体を通じて、以下の太字や強調された用語の意味は、次に定めるとおりです。

- 「偶発的な損傷」：取り扱い上の偶発的な損傷を意味します。例えば、保証対象製品を意図せずに落下させたり、液体をこぼしたり、画面の破損に関連して生じる損傷などがあげられます。
- 「管理費」：本契約書に基づき保証される特定のサービス（該当する場合）に対して、請求毎にお客様が支払う必要のある金額です。
- 「故障」：保証対象製品の機械的および/または電気的な故障であって、通常の製品使用中に発生し、意図された機能を実行できなくなるような故障を意味します（材料や製造上の欠陥を含みますが、通常の摩耗は含みません）。
- 「請求」：お客様が本契約書に基づいて行う修理または交換の要求をいいます。
- 「保証対象製品」、「本製品」：本サービス契約書の対象となる、お客様が購入された該当するMicrosoft Surface、Studio、またはXboxシリーズデバイスをいいます。
- 「責任限度額」：本契約書の下で、契約期間中になされるいずれか1つの請求およびその合計に関する最高責任限度額を意味します。
- 「メーカー」、「Microsoft」：本製品の純正部品の製造元であり、本サービス契約書の管理者でもあります。ウェブサイト：www.microsoft.com
- 「購入時価格」：お客様の購入証明書に記載された、適用される税金および/または手数料を除く、お客様が保証対象製品に対して支払った金額を意味します。
- 「プラン」：お客様、が選択・購入された、本サービス契約書に基づく具体的な「保証プランオプション」であって、お客様の購入証明書で確認されたものを意味します。
- 「購入証明書」：サービス契約書と製品が購入された日、契約期間、および具体的な保証プランオプションが確認できる、販売時に提供された購入領収書の原本を意味します。
- 「修理」：保証対象とされる故障の後、お客様の保証対象製品を修理、修復、または健全な機能状態に回復させるために当社が行う行為を意味します。保証対象製品の修理に使用される部品は、純正製品の工場出荷時の仕様を満たす、新品、中古品、修復品、または非純正製品である場合があります。
- 「交換」または「代替品」：対象製品が修理に適さないと当社が判断した場合に、当社の取り決めによってお客様に提供される製品を意味します。当社は、保証対象製品を、同等または類似の特徴および機能を持つ新品、再生品、または修復品と交換する権利を有します。当社は、代替品が従前の保証対象製品と同一のモデル、サイズ、寸法、または色であることを保証するものではありません。
- 「販売店」：お客様に本契約書に基づいて販売することを当社が認定した販売店をいいます。
- 「本サービス契約書」、「本契約書」：当社の販売店からの購入完了時にお客様に提供された、Microsoft Completeプログラムのすべての保証条項、条件、除外事由および制限事由を詳細に記載した本文書を意味します。
- 「契約期間」：お客様の購入証明書に記載された、本契約書の条項が有効な期間を意味します。
- 「当社」、「プロバイダ」、「管理者」：サービス契約プロバイダや債務者として本契約書に基づくサービスを提供し、および、サービス管理者として本契約書に基づく管理を処理することが義務づけられた契約当事者、すなわち日本 マイクロソフト株式会社（所在地：〒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26階）をいいます。
- 「お客様」、「お客様の」：本サービス契約書で対象とされる製品の購入者や所有者を意味します。

テリトリー

本サービス契約書は、日本国内でのみ有効で、日本国内の購入でのみ適用されます。

本サービス契約期間：保証の発効日

- 偶発的な損傷に対する保証は、メーカーの純正部品および/または工賃の保証が終了した時点で開始し、お客様の購入証明書に記載されているお客様の契約期間の残存期間、または責任限度に達するまでのいずれか早い期間の間継続します。
- 故障に対する保証は、メーカーの純正部品および/または工賃の保証が終了した時点で開始し、お客様の購入証明書に記載されているお客様の契約期間の残存期間、または責任限度に達するまでのいずれか早い期間の間継続します。

製品の適格性

本契約書に基づく保証を利用するためには、製品が次の条件を満たしている必要があります。(a) 適格なMicrosoft Surface、Studio、またはXboxデバイスであること、(b) 正規販売店から購入されたものであること、(c) 最低12ヶ月間のメーカー保証が付いていること、(d) 自宅での通常の使用や個人的な使用のみを目的としていること（レンタル、ビジネス、教育目的、または機関での使用などの商用目的でない）。

保証内容：一般

上述の契約期間内に、当社独自の判断において保証対象の請求が生じた場合、本契約書に記載の通り、(i) 保証対象製品の修理に必要な工費および/または部品を提供し、(ii) 当社独自の判断によって、かかる修理の代わりに対象製品を交換し、または、(iii) お客様のプラン内容（「保証内容」、「保証範囲」）に詳細が記載されている場合には、保証対象製品を交換します。詳細は、お客様のプランに適用される「保証プランオプション」のセクションをご参照ください。

故障の請求については、当社は、本契約書の規定に従ってお客様の製品を修理または交換します。偶発的な損傷の請求については、当社は、偶発的な損傷の請求を評価し、修理を承認する権限があります。当社においてお客様の製品の交換を決定した場合、技術の進歩によって、従前の対象製品より低い販売価格の製品と交換する結果となる場合があります。この場合、代替品の価格差に基づき補償がなされることはありません。本契約書の規定に基づき交換されたすべての部品またはユニットは、その全体が当社の所有物となります。修理に代えて交換が適用され、提供される場合、本製品と一体化した標準外のアクセサリ、付属品および/または周辺機器であって、メーカーが対象製品の梱包および販売時に提供および同梱しなかったものは、かかる交換に含まれないものとします。

本契約書に基づく保証内容に関する重要な通知

- A. 当社がお客様に代替品を提供する場合、以下のいずれかまたはすべてが該当する場合があります。
- ▶ 当社は、欠陥のある製品を、同等または類似の特徴および機能を持つ新品、再生品、または修復品と交換する権利を留保します。代替品は以前の製品と同一のモデル、サイズ、寸法、または色であるとは限りません。
 - ▶ 技術の進歩によって、結果的に、以前の製品よりも低い小売価格または販売価格の代替品となる場合があります。この場合であっても、本契約書に基づき、お客様に対して価格差に基づき補償がなされることはありません。
 - ▶ 本契約書の規定に基づき交換されたいずれか、またはすべての製品の部品、構成部品、またはユニット全体は、その全体が当社の所有物となります。
- B. 本契約書に定める保証内容は、有効なメーカー保証期間内において、何らかの便益に代わるものではなく、かつ、重複した便益を提供するものでもありません。当該期間中、メーカー保証の内容は、専らメーカーの責任であり、当該メーカーがその義務を果たす能力があるかどうかにかかわらず、本契約書の対象外となります。
- C. 本契約書に基づく保証内容は、お客様の契約に適用されるものとしてここに明記されているものに限定されます。本書に明示されていない事項は、保証の対象外です（これには、MicrosoftまたはMicrosoftの指名した者が別途提供するトレーニングサービスを含みますが、これに限定されるものではありません）。
- D. お客様の責任：すべてのソフトウェアまたはデータの定期的なバックアップは、お客様の責任で行っていただきます。特に、本契約書に基づき保証されるサービスを開始する前にはバックアップをお取りください。ソフトウェアまたはデータの転送または復元サービスは保証対象外です。

管理費

「保証プランオプション」セクションのプランの説明をご参照の上、本プランの保証内容に対して管理費を支払う必要があるかどうかをご確認ください。

保証プランオプション

(お客様の購入証明書に記載されており、お客様に該当する場合)

SURFACEプラン

保証内容の概要は次のURLからご覧いただけます。<https://support.microsoft.com>

ご購入時に、本Surfaceプランでは、以下の条件に基づき、偶発的な損傷の保証を含む上述の「保証内容：一般」セクションに記載された保証内容をご提供します。

保証の対象項目：Surfaceタブレット、Surfaceラップトップ、Surface Studioデスクトップコンピュータ、および/またはSurface Bookと接続コードの付いた付属の電源ユニットは、Microsoftが単一のオールインワンパッケージで純正に提供したものである場合、本プランの保証対象となります。

- ▶ 注意—Surfaceデスクトップコンピュータにマウスとキーボードが含まれるのは、それらがMicrosoftによって単一のオールインワンパッケージで提供された純正製品である場合のみです。
- ▶ 注意 - 明示的に除外される品目：デジタルペン、カバータイプ、スタンドアロンキーボード、マウス、およびその他のアクセサリやアドオンアイテムは本Surfaceプランの保証の対象外です（これらがMicrosoftによって単一のオールインワンパッケージで純正に提供されているかどうかを問いません）。

管理費

管理者によってサービスが承認された時点で、保証請求毎に管理費として5400円を支払う必要があります。

責任の限度

契約期間中、当社が支払うべき累積額の上限（「累積限度額」）は、お客様の製品の当初の購入価格を超えないものとします。この累積限度額に累積される修理および交換限度は、次のように分類されます。

- ▶ 修理限度：純正製品の修理は3回のみとします。これは、累積的に、お客様の製品の当初の購入価格を超えないものとします。この制限に達すると、現在の契約期間の残り日数に関係なく、本Surfaceプランの保証は終了します。
- ▶ 交換限度：当社の独自の判断によって、交換は2回までとします。この制限に達すると、現在の契約期間の残り日数に関係なく、本Surfaceプランの保証は終了します。

本「Surfaceプラン」に基づく先行交換

当社が交換を選択する場合、当社は先行交換サービスを提供させていただく場合があります。当社が先行交換サービスを提供する場合、当社は、欠陥製品を受領する前に、お客様に代替品をお届けします。それと引き換えに、お客様は、代替品の受領確認後10日以内、または当社と合意した期間内のいずれか長い期間内に、欠陥製品を当社に返送しなければなりません。必要な、または合意された期間内に欠陥製品が当社に返送されない場合、お客様

に代替品のメーカー希望小売価格に相当する不返品費用を請求させていただきます。

代替品の保証：本プランに基づき提供された代替品は、自動的に本契約書の規定において言及される「保証対象製品」とみなされ、お客様の現行の契約期間の残り日数の間、当該代替品の保証は継続します（ただし、お客様の現行の契約期間に残り日数があり、責任限度に達していないことを前提とします）。交換によってお客様の現行の契約期間が延長されることはありません。

XBOXプラン

保証内容の概要は次のURLからご覧いただけます。 <https://support.microsoft.com>

ご購入時に、本Xboxプランでは、以下の条件に基づき、偶発的な損傷の保証を含む上述の「保証内容：一般」セクションに記載された保証内容を提供します。

保証の対象項目：Xboxコンソールと接続コードの付いた付属の電源ユニットは、Microsoftが単一のオールインワンパッケージで提供した純正製品である場合、本プランの保証対象となります。

バンドル製品：単一の同梱パッケージ（「Xbox製品バンドル」）として購入した場合、最大2台のXbox標準コントローラーまたは1台のXbox Eliteコントローラーの保証も本プランに含まれます（該当する場合、お客様のXbox製品バンドルの購入に含まれています）。

- ▶ 注意 - 明示的に除外される品目：上記の「保証の対象項目」条項に記載されていないその他のアクセサリまたはアドオン品目は本Xboxプランの保証の対象外です（これらがMicrosoftによって単一のオールインワンパッケージで提供された純正製品であるかどうかを問いません）。上記の「バンドル製品」の規定に記載されている構成部品の保証範囲は、お客様が単一のオールインワン購入で購入された場合を除き、保証対象外です。

管理費

お客様のXboxプランに基づき、管理費を支払う必要はありません。

責任の限度

- 契約期間中、本Xboxプランに従って当社が支払う義務のある金額の上限は、いずれか1つの請求、および契約期間中のすべての請求について、お客様の製品（または複数の適格なアイテムが単一のトランザクションまたはバンドルの一部で購入された場合は製品）の当初の購入価格を超えないものとします。
- お客様のXboxコンソール、またはXbox Eliteコントローラーをすでに修理または交換されている場合、お客様は、本ポリシーの残存期間については、本製品の構成部品に関連する保証の対象ではなくなります。
- お客様のXbox標準コントローラー製品がすでに合計2回修理または交換されている場合、お客様は、本ポリシーの残存期間については、お客様のXboxシステムの構成部品に関連する便益の対象ではなくなります。

本「Xboxプラン」に基づく先行交換

当社が交換を選択する場合、当社は先行交換サービスを提供させていただく場合があります。当社が先行交換サービスを提供する場合、当社は、欠陥製品を受領する前に、お客様に代替品をお届けします。それと引き換えに、お客様は、代替品の受領確認後10日以内、または弊所と合意した期間内のいずれか長い期間内に、欠陥製品を当社に返送しなければなりません。必要な、または合意された期間内に欠陥製品が当社に返送されない場合、お客様に代替品のメーカー希望小売価格に相当する不返品費用を請求させていただきます。

代替品の保証：本プランに基づき提供された代替品は、自動的に本契約書の規定において言及される「保証対象製品」とみなされ、お客様の現行の契約期間の残り日数の間、当該代替品の保証は継続します（ただし、お客様の現行の契約期間に残り日数があり、責任限度に達していないことを前提とします）。交換によってお客様の現行の契約期間が延長されることはありません。

配達場所

すべての保証請求について、本サービス契約書では、管理者によって指定された配達場所への影響を受けた製品の前払配送、および登録されたお客様の住所への修理製品（または該当する場合は代替品）の配送を定めています。

責任の限度

「お客様のプラン」に該当する「保証プランオプション」セクションに記載された事項に加えて、当社または販売店は、偶発的または結果的な損害（(i) 定義された故障または偶発的な損傷、その他の定義されていない機械的・電氣的故障、Microsoftあるいはその関連会社が別途提供するトレーニングサービスに起因する物的損害、時間の喪失、データの消失、または逸失利益、保証対象製品の、または保証対象製品に関連するその他の種類の損害（保証対象製品に関連して使用される対象外の機器を含みますが、これに限定されません）、(ii) 何らかの理由による保証対象サービスの提供の遅延、またはサービスの提供不能、(iii) 部品や構成部品が入手できないこと、(iv) サードパーティのスタンド、台、カスタマイズされた装着用くぼみなど保証対象製品に適合するようにカスタマイズされた付属品に関連してお客様が負担した費用、あるいは(v) 以前の保証対象製品とは異なるモデル、サイズ、寸法、または色の代替品。保証対象製品または本契約書の規定に基づき提供された代替品の操作、保守または使用に起因する物的損害または死傷について、当社は一切の責任を負いません。当社は、製品に固有の欠陥を含む、お客様に知られている一切の既存欠陥（「一般的な除外事項」セクションで定義されている通り）について一切の責任を負いません。

保証対象外：除外事項の詳細

本契約書において、以下に関連する、または以下に起因する請求に保証は及びません。

- (a) お客様の下で発生した、またはお客様に知られている既存欠陥（「既存欠陥」とは、本契約書に基づいて購入する前に既存在していた製品に関する損傷や欠陥を意味します）。
 - (b) お客様またはお客様の代理人による不適切な梱包および／または配送中に製品が損傷した場合（配送時の製品の不適切な固定を含みます）。
 - (c) 一切の間接的な損失（(i) 定義された故障または偶発的な損傷、その他の定義されていない機械的／電氣的障害、Microsoftまたはその関連会社が別途提供するトレーニングサービスに起因する物的損害、時間の喪失、データの消失、または逸失利益、保証対象製品あるいは保証対象製品に関連するその他の種類の損害（保証対象製品に関連して使用される対象外の機器を含みますが、これに限定されません）、(ii) 何らかの理由による保証対象サービスの提供の遅延、またはサービスの提供不能、(iii) 部品／構成部品が入手できないこと、(iv) サードパーティのスタンド、台、カスタマイズされた装着用くぼみなど、対象製品に適合するようにカスタマイズされた付属品に関連してお客様が負担した費用、または(v) 従前の保証対象製品とは異なるモデル、サイズ、寸法、または色の代替品、を含みますが、これらに限定されません）。保証対象製品または本契約書の規定に基づき提供された製品または代替品の操作、保守、または使用に起因する物的損害または死傷について、当社は一切の責任を負いません。
 - (d) 当社認定の保守技術員以外の者によってなされた、またはメーカー仕様に従わずになされた修正、調節、変更、操作、あるいは修理。
 - (e) 商用を目的とした商品（「商用」とは、レンタル、ビジネス、教育、機関、または製品が金銭的利益のために使用されるその他の主に非住宅向けの使用を指します）。
 - (f) 凍結、過熱、錆、腐食、反り、曲げによる損傷。
 - (g) 通常の摩耗、または製品の性能の段階的な低下。
 - (h) 損害または障害をもたらす有害で、損傷を及ぼす、悪意のある、無謀な、あるいは攻撃的な方法による製品の故意による取扱い。
 - (i) ソフトウェアウィルスまたはその他のソフトウェアの動作不良に起因する、お客様の製品の損害または故障。
 - (j) 紛失、盗難、悪意のあるいたずら、または消失。
 - (k) 偶発的事態とは、暴動、原発事故、戦争・敵対行為または放射能汚染、環境条件、気象条件あるいは自然災害への曝露、倒壊、爆発または他の物体との衝突、火災、あらゆる種類の降水または湿度、雷、土砂または煙、放射能汚染、暴動、戦争・敵対行為、政府の行為、インターネットその他の電気通信の障害などを含みますが、これらに限定されません。
 - (l) メーカーの仕様書や指示書に記載された条件に従わず、メーカーが推奨する製品の保守、操作、保管を実践しないこと。
 - (m) 保証、または設計や部品の欠陥、不適切な構造、メーカーのミスを修復するためのメーカーのリコール、保証、再作業の対象となる製品（メーカーが当該修理の費用を負担する能力があるかを問いません）。
 - (n) シリアルナンバーが削除または変更されている製品。
 - (o) お客様の製品に生じたすり傷、引っかき傷、へこみなどの外観上の損傷（原因を問いません）。ただし、そのような外観上の損傷によって機能が損なわれる場合を除きます。
 - (p) 通常の定期的または予防的な保守、ユーザー教育、またはセットアップの調整。
 - (q) 付属品や周辺機器（取外し可能なキーボード、デジタルペンなど）、または取付品。
 - (r) 本製品の純正のメーカー保証で保証されていない構成部品の費用、または動作しない／動力を伴わない部品の費用（プラスチック部品、付属ケーブルなどのその他の部品、電池（本契約書に別段の記載がある場合を除きます）、コネクタ、コード、
- ヒューズ、キーパッド、プラスチックの本体または成形品、スイッチ、配線を含みますが、これらに限定されません）。
- (s) 製品の操作、保守または使用に起因する物的損害または死傷に対する責任または損害。
 - (t) 消耗品であることが意図されているアイテムの故障によって発生する費用。
 - (u) 購入証明書が提出されずになされた保証請求。ただし、当社が本契約書による上の便益を認める場合は除きます。
 - (v) ソフトウェアやデータの復元、またはお客様の製品からのデータの取り出しを目的とした保証請求。
 - (w) コンピュータ、コンピュータシステム、コンピュータソフトウェアプログラム、悪意のあるコード、コンピュータウィルス、プロセス、またはその他一切の電子システムに害を与える手段として使用、操作することに直接的または間接的に起因する、またはそれに寄与する、あらゆる損失、損害、責任、または費用。
 - (x) 本契約書に基づくすべての請求または給付は、かかる補償の提供、かかる請求の支払いまたはかかる便益の規定が、国連決議に基づく制裁、禁止または制限に当社をさらすことになる範囲内で行われるものとします。

お客様は、すべてのソフトウェアおよびデータを定期的に、また、修理を開始する前にバックアップする責任を負います。本契約書は、ソフトウェアやデータの復元、またはお客様の保証対象製品からのデータの取り出しを保証するものではなく、当社は、お客様に提供され得る代替品に当該ソフトウェア等を転送することはできません。いかなる場合も、ソフトウェアやデータの復元、または製品からのデータの取り出しについて、当社は一切の責任を負わないものとします。

お客様の製品について本セクションに基づき保証の対象外とされた事象が発生した場合、またはサービス事故でも当社の正規の修理業者から「問題なし」の診断を受けた場合、お客様は当該サービスに関連するすべての費用を負担するものとします。これには、送料および現地での修理費用一切が含まれます。

請求方法

重要：保証請求を提出したとしても、それは、お客様の製品の偶発的な損傷や故障がお客様のサービス契約書に基づき保証対象となっていることを自動的に意味するものではありません。保証請求が考慮されるためには、お客様はまず、お客様の製品の問題を初期診断するために当社に連絡する必要があります。お客様が許可されていない修理を行った場合、本契約書または保険契約書に基づき保証は適用されません。

お客様の購入証明書をお手元にご用意の上当社のアドレス<http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>に記載されている電話番号にお電話いただくか、<https://support.microsoft.com> にアクセスし、オンラインウェブサポートを受けてください。当社の正規の代理人は、お客様が本製品に対して気付いている問題の詳細を速やかに入手し、まずは電話および/またはリモートで状況の解決を試みます。電話および/またはリモートで問題を解決できなかった場合、当社は、お客様に対して、請求保証サービスリクエスト番号と、お客様がお客様の製品向けのサービスを受けるための詳細な手順をご提供します。

当社の指示がない限り、本製品を販売店に持ち込んだり、返品したり、どこかに発送したりしないでください。お客様が最寄りの正規の修理業者または販売店に本製品を持ち込むこと、または、どこか（正規の物流センターなど）に本製品を郵送することを当社からお客様が依頼された場合、本製品の他に以下のものをすべて同梱するようにしてください。

- (1) 欠陥のある製品
- (2) お客様の購入証明書のコピー
- (3) お客様が製品に対して気付いている問題に関する簡単な説明文
- (4) 当社がお客様にお渡ししたお客様の請求サービスリクエスト番号を目立つように記載したもの

注意：当社がお客様に製品をどこかに郵送することを依頼する場合、当社は製品の郵送方法について具体的な指示をお客様にご提供します。郵送による場合、お客様が当社の指示にすべて従っていれば、お客様の所在地までの往復の送料は当社が負担します。お客様やお客様の正規の代理人による不適切な梱包によって生じた配送料や損害について、当社は一切の責任を負いませんので、本製品の配送および/または出荷には十分注意してください。

保証は、当社によって認定された修理業者、販売店、または物流センターによって実施される正規のサービスに対してのみ提供されます。承認された請求期間中にお客様の契約期間が満了した場合、本契約に基づく故障補償は、承認された進行中の請求が本契約書の条件に基づいて完全に履行される日まで延長されます。

更新可能性

プラン期間の満了前に、当社は、お客様にお客様の保証内容を更新するオプションを提供する場合があります。当社がお客様の保証内容の更新を申し出る場合、更新の見積価格には、お客様の製品の寿命と更新時の一般的な代替品費用が反映されます。

移管可能性

本契約書に基づく保証内容は、他の当事者または製品に移管することはできません。

解約

お客様の解約権

お客様は、下記の連絡先宛に当社に対し解約依頼を通知することによって、いつでも本契約を解約することができます。

- 書面の場合は、当社、日本マイクロソフト株式会社（所在地：〒108-0075 東京都港区港南2丁目16番3号 品川グランドセントラルタワー26階）「契約解約」まで。

、お電話の場合は、当社に、<http://support.microsoft.com>に記載された電話番号で、メールの場合はmsespbus@microsoft.comまでご通知ください。

本契約書に基づく購入日から45日以内にお客様から解約の申し出があった場合、その期間中に保証請求がなかった場合に限り、お客様が本契約書に対して支払った代金を100%返金します。

本契約書の購入日から45日経過後にお客様から解約の申し出があった場合、その期間中に保証請求がなかった場合に限り、お客様が本契約書に関して支払った代金を日割りで返金します。

当社の解除権

当社が本契約を解除する場合、当社は解約の効力発生日の30日前までにお客様に書面で通知します。当該通知は、当社に登録されているお客様のメールアドレス（電子メールまたは郵送のいずれか）に送られ、解約の理由と発効日が記載されます。当社が本契

約を解除した場合、**お客様**には上記と同様の基準で日割り計算による返金が行われ、キャンセル料は発生しません。

当社が本契約を解除できるのは、以下の理由に限られます。

- (a) **お客様**による契約代金・手数料の不払い
- (b) **お客様**による意図的な不実表示
- (c) 製品またはその使用に関連して、**お客様**が契約に基づく義務に著しく違反した場合

苦情手続

お客様に一流のサービスを提供することを常に念頭に置いています。ただし、サービスにご満足いただけない場合は、<http://support.microsoft.com>に掲載されている電話番号より当社の担当者にお知らせいただくか、電子メール（msepsbus@microsoft.com）でご連絡ください。

当社は、当社がお客様の苦情を受けた日から5営業日以内に返信いたします。お客様の苦情が偶発的な損傷に関連する場合は、24時間（または翌営業日）以内に苦情を受理した旨をご連絡いたします。（詳細な調査が必要であるなどの理由によって）**お客様**がこの期間内に完全な回答をすることができない場合、当社は、**お客様**に苦情に関する対応状況を説明し、いつ**お客様**が完全な回答が得られるか、および誰から回答が得られるかを記載した中間回答を**お客様**にご提供します。ほとんどの場合、**お客様**の苦情は、4週間以内に解決されます。

プライバシーとデータの保護

データ保護

当社は、現在のデータ保護法（以下、「法律」）に従って、**お客様**のプライバシーを保護し、尊重することを約束します。法律の目的上、データ管理者はMicrosoftです。以下は、当社が**お客様**の個人データを処理する主な方法の概要です。詳細については、当社のウェブサイト[Microsoft.com/privacy](https://microsoft.com/privacy)をご覧ください。

お客様の個人データの使用方法と共有先

当社は、**お客様**について保有する個人データ（識別されたまたは識別可能な自然人に関連する情報）を以下のように処理します。

- サービス要求の提供およびそれに関連する目的のため。これには自動化された手段による決定が含まれる場合がありますが、これは当社と**お客様**との間の契約の履行のためです。
- 調査または統計の目的のため。これは当社の正当な利益のためであり、当社が過去の活動を分析し、評価アルゴリズムを改善し、将来のビジネスへの影響を予測するのに役立て、商業的利益を促進し、製品提供を強化し、新しいシステムとプロセスを開発し、日本以外の法域において法的義務を果たすためです。
- **お客様**が当社に求める情報、製品、サービス、または、**お客様**が関心を持つと当社が判断した情報を、**お客様**に提供するため（ただし、後者の情報の場合は当該目的のために当社が連絡することにお客様が同意した場合に限りです）。
- 当社のサービスの変更について**お客様**に通知するため。これは当社の法的および規制上の義務のためです。
- 詐欺、マネーロンダリング、テロリストの資金調達を防ぎ、一般的な法律上または規制上の義務を果たすため。これは、日本を含む法域における当社の法律上および規制上の義務を果たすために必要です。

お客様の個人情報の開示

当社は、**お客様**の個人情報を、当社への製品あるいはサービスの提供に関与する第三者、または当社に代わってサービスを提供するサービスプロバイダーに開示することがあります。これには、グループ会社、販売代理店、第三者管理者、保険会社、信用調査機関、不正検出機関、弁護士、会計士、規制当局、および法律で要求される機関が含まれます。

お客様の権利

お客様には以下の権利があります。

- a) **お客様**の個人データの処理に対して、いつでも異議を唱えることができます。
- b) 処理が当社の正当な利益に基づいている場合、**お客様**の個人データの処理について異議を唱えることができます。
- c) 当社が管理している個人データにアクセスし、そのコピーを入手し、個人データがどのように、どのような理由で処理されているかについての情報を得ることができます。
- d) **お客様**は、ご自分の個人データの削除を要求することができます。
- e) 不十分なデータ、不完全なデータ、不正確なデータの更新や訂正を要求することができます。
- f) **お客様**のデータの処理を制限することができます。
- g) 構造化された、一般的に使用されている、機械で読み取り可能な形式で**お客様**の個人データを**お客様**に提供するように当社に依頼するか、他のデータ管理者に直接「移行」するように**お客様**から依頼することができます。ただし、いずれの場合も、処理が**お客様**の同意または**お客様**との契約の履行に基づいており、処理が自動化された手段で行われる場合に限りです。
- h) 現地のデータ保護当局に苦情を申し立てることができます。
- i) **お客様**の同意に基づいて処理が行われている場合、**お客様**はいつでも同意を撤回することができます。ただし、撤回前の同意に基づく処理の合法性に影響が及ぶことはありません。

保持

お客様のデータが必要以上に長く保持されることはなく、当社のデータ保持方針に基づいて管理されます。ほとんどの場合、保持期間は、本契約書またはお客様とのビジネス関係が終了してから10年間となります。ただし、当社が業務上、法律上、または規制上の要件によって、より長期間データを保持する必要がある場合はこの限りではありません。

当社によるお客様の個人データの使用についてご質問がある場合は、データ保護責任者にご連絡ください。住所の詳細については、ウェブサイト(Microsoft.com/privacy)をご覧ください。

一般規定

1. 再委託、譲渡当社は、当社の義務の履行を第三者に委託または譲渡することができますが、その際、お客様に対する当社の義務は免除されません。
2. 権利放棄、分離可能性いずれかの当事者が本契約書のいずれかの条項について他方当事者による履行を要求しなかった場合であっても、その権利に影響が及ぶことはなく、その後いつでも当該履行を要求する完全な権利を有します。また、本契約書の条項の違反に対するいずれかの当事者による権利放棄が、当該条項自体の権利放棄とみなされたり、判断されたりすることはありません。これらの利用規約のいずれかの条項が適用法の下で執行不能または無効になる場合、または該当する裁判所の判断によってそのように判示される場合であっても、そのような執行不能または無効な状況によって、これらの利用規約全体が執行不能または無効になることはありません。当該規定は、適用法または適用される裁判所の判断の範囲内で、そのような執行不能または無効な規定の目的を最もよく達成するように変更および解釈されます。
3. 通知お客様は、お客様が当社に提供した電話番号、物理的または電子的な宛先に、当社がいかなる目的であれ、連絡を取ることができることに明示的に同意します。本契約書に関連するすべての通知または要求は書面で行われなければならないと、それは、郵便、メール、テキストメッセージ、または一般に認められている翌日宅配便を含む合理的な方法で送付することができます。お客様への通知は、お客様が当社に提供した電子メールでお客様に送信されたとき、またはお客様が提供した住所に郵送されてから7日後に、到達したものとみなされます。
4. 法律本サービス契約書は、日本の法律に準拠します。

完全合意

本サービス契約書（購入証明書、条件、制限、例外、除外、およびお客様の購入証明書を含みます）は、当社とお客様との間の完全な合意を構成し、法律で義務付けられている場合を除き、本契約書に定められていないいかなる表明、約束、条件もこれらの条項を修正するものではありません。

Microsoft、Surface、およびXboxは、Microsoftグループ企業の商標です。