

サービス規約  
契約条件

オンラインで SURFACE HUB に関する詳細をご確認ください！

お使いの製品や問題が発生した場合 Microsoft にお問い合わせる方法に関する詳細は、以下のサイトにアクセスしてご確認ください。  
<https://www.microsoft.com/surface/support/surface-hub>

「Microsoft Extended Hardware Service Plan for Surface Hub」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」）と購入証明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。

## 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」**：本契約で補てん対象となる製品の購入者または所有者をいいます。
- **「製品」**：お客様が元々購入した商品、もしくは弊社の裁量で弊社により提供された交換商品で本契約に基づき補てん対象となるべきものをいいます。
- **「賠償責任限度」**：「保証」で定められている通り、保証請求 1 件あたりの本契約での責任限度額であり、本契約の期間中の合計責任限度額を指します。
- **「取得購入価格」**：保護された製品に対してお客様が支払った金額を指します。購入証明書に明記されている通り、適用される税金や手数料は含まれません。
- **「購入証明書」**：本サービス契約と製品が購入された日付や有効期間及び具体的な補てん対象プラン・オプションを確認できる店舗販売時に提供された購入領収書の原本をいいます。
- **「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、製品の通常的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。
- **「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。

## サービス契約期間 - 補てんの発効日

故障に対する補てんはメーカーの元の部品及び作業質の保証の最短期間満了後に開始し、お客様の購入証明書に示された残余期間存続します。

## 製品適格性

本契約に基づく（下記の）補てん商品は、(a) 認定小売業者から購入され、かつ (b) 本契約書に摘記されたもの(元の装置メーカーの限定保証を除く)と同じ給付を定めた他の保険、保証、金銭的保証とサービス契約の両方またはいずれかの補てんの対象とされていないものに限りません。

## 補てん対象 - 総則

上記本サービス契約の期間中、補てん対象とされた請求がある場合、本契約が補てん対象製品の修理に必要な手間や部品の提供もしくは弊社の独自の裁量で修理に代えて補てん対象製品の交換を行います（以下、「補てん」）。オンサイト修理、除去の再インストールと（必要な場合）補てん対象の製品のデポセンターへの出荷も補てんに含まれています。注：取り扱いによる偶発損害（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）を除く。

本契約という補てんは、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。弊社がお客様の製品の交換を決定する場合、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。本契約に基づき交換されたすべての部品やユニットは、全体として弊社の所有となります。修理に代えて交換が適切であり行われる場合、当該製品に装備されている付属品、不着品と周辺機器の両方またはいずれかでメーカーがパッケージで提供しておらず、対象製品の販売時に含まれていないものはすべて、当該交換には含まれません。

## 免責額

この契約の元で、免責額の支払いは必要ありません。

## 製品送達場所

保証の対象となる請求すべてに対し、本契約は、弊社の裁量で、対象の故障の性質に基づき、対象製品のオンサイトでの修理、除去、再インストール、弊社デポセンターへの配送を提供します。

#### 賠償責任限度

本サービス契約に従って、契約期間中に弊社が支払う責任のある最大金額は、弊社独自の裁量で、取得購入価格、交換品 1 つ、もしくは以下に記載されている対象範囲の限度額を超えてはならないものとします。

対象となる故障の請求：

- **修理合計限度額**：本来対象となる製品への修理 3 回、ただし合計金額が最大で取引購入価格まで。

もしくは

- **修理合計限度額**：本来対象となる製品への無制限の修理 2 回、ただし合計金額が最大で取引購入価格まで。
- **交換限度**：弊社が修理不能と判断した場合、修理合計回数/合計額の制限：本来対象となる製品への修理最大 1 回。

「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。

- 補てん対象にはなりません。

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、又は修理部分品または構成部品の入手不能から生じたりする財産損害、逸失時間又はデータ喪失を含みますが、これに限る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。

- |  |   |
|--|---|
| <p>(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）。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(d) 冷凍又は過熱による損害。</p> <p>(e) 通常の損耗。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(h) 製品の錆、腐食、反り、曲がり。</p> <p>(i) 動物（ペットを含む）、動物の生息又は昆虫の寄生。</p> <p>(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。</p> <p>(k) 「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。</p> <p>(l) 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。</p> <p>(m) 電力の不適切な使用、電力変動又は電力サージ。</p> <p>(n) 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。</p> <p>(o) シリアル番号を削除又は変更された商品。</p> | <p>(p) 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やデータの喪失。</p> <p>(q) 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。</p> <p>(r) 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。</p> <p>(s) 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。</p> <p>(t) 付属品及び周辺機器（デジタルペンなど）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。</p> <p>(u) 画面またはモニターの不備。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 LED 画面内の残像などが含まれるが、これのみに限られない。</p> <p>(v) 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、キーボード、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。</p> <p>(w) 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。</p> <p>(x) 日本国外で実施されるサービス。</p> |
|--|---|

お客様の責任で定期的かつ修理開始前にすべてのソフトウェアとデータをバックアップしなければなりません。本契約ではソフトウェアやデータの登録又は補てん対象製品から、またはお客様の補てん対象製品へのデータ取り込み又は当該製品からのデータ読み取りは補てん対象となっておりません。また弊社はお客様に提供される交換装置にそれらを移転することはできません。いかなる場合も、弊社はソフトウェアやデータの復旧又は一切の製品からのデータ読み取りに責任を負いません。

お客様の製品が本契約に基づく補てんから適用除外となる場合や弊社の認定保守業者から「異常なし」の診断結果となった場合、お客様は、一切の配送及び/又はオンサイト・サービスの費用など、当該サービスに関連するすべての費用について責任を負って頂きます。

#### 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。使用すると、不正修理をする場合は、この契約は補てんを提供することはできません。

弊社ウェブサイト <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> に記載の電話番号よりご連絡をいただければ、弊社認可代表者が、速やかにお客様の製品に関する問題をお聞きします。補てんが確認されると、欠陥製品の修理にむけて以下の方法のいずれか、またはすべてが提供されます。

1. 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。
2. 弊社が電話かネットで問題解決できなかった場合、弊社認可技術者がオンサイトで製品の修理を試みます。
3. 欠陥製品のオンサイトでの修理が不可能で、弊社のデポセンターの一つに出荷されなければならない場合は、弊社は同製品の除去およびデポセンターへの出荷、修理された製品の（該当する場合は、交換品）お客様のご住所へのご返却および再インストールを提供します。

注意: 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。

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。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

お客様の契約期間満了後、弊社は弊社の裁量でお客様に補てん更新のオプションを提供することがあります。弊社がお客様の補てん更新を提供する場合、更新価格はお客様の製品年齢及び更新時点における一般的な製品交換費用が反映されます。

#### 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、<https://support.microsoft.com> に記載の電話番号に連絡いただくか、電子メールで [mespbus@microsoft.com](mailto:mespbus@microsoft.com) ま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のみ適用されます。

- 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い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者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、お客様の個人情報は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閲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。

#### 完全合意

---

購入証明書の規定、条項、条件、制限、例外及び適用除外を含む本契約並びにお客様の購入証明書は、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。