

「SURFACE HUB 用 MICROSOFT 拡張ハードウェア修理プラン」

商用サービス契約 ご契約条件

「Microsoft 拡張ハードウェア修理プラン」をご契約いただきありがとうございます！

サービス請求時などに必要となる場合がございますので、本契約条件は、購入証明書と一緒に大切に保管してください。本契約書には、契約に基づく「補償対象」を明確にし、ご理解いただくための重要なご案内が記載されています。本契約書またはお客様の補償内容に含まれる情報に関するご質問は、管理者にお問い合わせください。

SURFACE HUB に関する詳細はオンラインでご確認ください！

何か問題がある場合に、ご購入いただきました製品の詳細を Microsoft へお問い合わせいただく方法につきましては、以下のサイトをご覧ください。 <https://support.microsoft.com/ja-jp/hub/4343507/surface-hub-help>

定義

本契約では、太文字で記載される用語の意味は次のとおりとします。

- **「サービス契約」、「契約」**：この文書は、ご購入により小売業者からお客様に提供された「Microsoft 拡張ハードウェア修理プラン」プログラムについて、補償の規定、条件、除外、制限に関する詳細を記載します。
- **「弊社」、「プロバイダ」、「債務者」、「管理者」**：サービス契約のプロバイダー/債務者として、本契約に基づくサービスを提供する、および、サービス契約管理者として本契約に基づき管理業務を行う契約当事者である、マイクロソフト・アイルランド・オペレーションズ・リミテッド社(Microsoft Ireland Operations Limited) (所在地: The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland) を指します。
- **「Microsoft」**：補償対象となる元々の製品の製造者。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 2-16-3 品川グランドセントラルタワー) 公式ウェブサイト: www.microsoft.com。
- **「小売業者」**：Microsoft (弊社) によりお客様へ本契約の販売を認められた販売業者を指します。
- **「契約者」「お客様」**：本サービス契約の規定により、補償対象となる製品を元々購入した/所有するお客様を指します。
- **「対象製品」、「製品」**：お客様が当初購入し、本契約に基づき補償の対象として認められている Microsoft Surface Hub 機器を指します。(注 補償対象に含まれるものは、カメラ、デジタル ペン、オールインワンキーボード、電源ケーブルのみです。また、すべて Microsoft により提供され、同梱品として一度に購入された場合に限ります。)
- **「製品購入時価格」**：対象製品にお客様が支払った代金の金額を指します。ただし、お客様の購入証明書に示された税金や手数料は含まれません。
- **「購入証明書」**：販売時に発行され、本サービス契約と対象製品が購入された日付や補償期間を確認することができる、領収書やレシートの原本を指します。
- **「期間」**：お客様の購入証明書に記載された期間で、本契約に定められる各規定の有効期間を示します。
- **「請求」**：本契約に基づく、お客様による修理または交換のリクエストを指します。
- **「故障」**：材料や製造過程を原因として、対象製品の機械的、電子的障害により、意図した機能が作動しなくなることで、通常使用中に発生したものを指します。ただし、通常の摩滅や消耗は除きます。
- **「サービス料金」**：本契約の対象となるサービスについて、請求ごとにお客様が支払う必要のある料金を指します (該当する場合)。
- **「修理」**：補償対象となる故障の発生後、対象製品を修理、改善、修復して正常に機能する状態にするために、弊社が取る措置を指します。(注 対象製品の修理に使用される各部品は、製品の工場仕様に従い機能するものが使用され、新品、中古品または改修品の場合があります。)
- **「交換」または「交換製品」**：対象製品が修理に適さないと弊社が判断した場合に、弊社の手配によりお客様に提供される製品を指します。(注 弊社は、当初の対象製品を同等もしくは類似の特徴および機能をもつ新品、再生品、または改修品と交換する権利を留保します。また弊社は、交換製品が元の対象製品とモデル、サイズ、寸法、色が同一であることを保証するものではありません。)

契約期間 - 補償の発効日

本契約に基づく、所定の故障に関する補償は、製造メーカーの保証期限をもって開始し、購入証明書に示された期間継続します。

製品適格性

本契約に基づき補償対象 (下記の定義を参照) となる製品は、次の各項目に該当する Surface Hub に限ります：(a) 認定小売業者から購入され、かつ (b) 本契約に摘記されたものと同じ給付を定めた他の保険や保証、サービス契約のいずれの対象にもされていないもの。

補償対象

上記に定められた契約期間中に、補償対象となる請求がある場合、本契約により 補償対象製品の修理に必要な Microsoft IT サポートや修理作業、部品が提供されるか、または弊社単独の判断に基づき、かかる修理に代え当初の対象製品の交換製品が提供されます。(以下「補償」、「補償対象」とします)。対象製品の現場での修理や撤去、再設置、さらにサービスセンターへの配送 (必要に応じて) も補償対象に含まれています。

当初の対象製品の修理または交換はすべて、本契約に記載される規定に基づくものとします。

本契約書を最後までよくお読みください。

本契約に基づく補償に関する重要事項

本契約の規定に基づき、弊社が交換製品を提供する場合：

- 弊社は、欠陥製品を同等もしくは類似の特徴および機能をもつ新品、再生品、または改修品と交換する権利を留保します。ただし、交換品は当初の対象製品とモデル、サイズ、寸法、色が異なる場合があります。)
- 弊社がお客様の製品の交換を決定する場合、技術の進歩により当初の対象製品より安価な販売価格または市場価格の交換製品を提供する結果になる場合がありますが、その場合でも本契約では交換商品との差額について、いかなる返金も行いません。
- 本契約の規定に基づき交換されたいかなる部品、構成部品またはユニット全体もすべて弊社の所有となります。
- 当初の Microsoft パッケージに含まれておらず、当初の対象製品の購入時に含まれていないアクセサリ、付属品、周辺機器はすべて補償対象ではなく、交換の対象とはならず、交換製品が提供されることもありません。

- E. アドバンスド交換(Surface Hub 2 にのみ適用)：弊社が対象製品の交換を選択した場合は、アドバンスド交換サービスを提供する場合があります。交換品は、欠陥品を弊社が受領する前にお客様に納品されます。引き換えに、欠陥のある対象製品は、交換品の配達受領確認後 10 暦日以内に弊社に返送されます。欠陥のある対象製品が交換品の受領確認後 10 暦日以内に返送されない場合、お客様は交換品のメーカー希望小売価格と同額のデバイス未返品料金を請求されます。

お客様の責任: いかなるソフトウェアやデータについても、お客様の責任において定期的に、特に本契約に基づく対象の修理を行う場合は事前にバックアップを行ってください。ソフトウェアやデータの移転・復旧サービスは補償対象ではありません。

本サービス契約に基づく補償は、本契約書で特に定められる範囲に限られます。本契約書に明確に記載されていない事項 (Microsoft や Microsoft が指定する者によるトレーニング サービスなど) は、補償対象にはなりません。

本サービス契約に記載される補償は、メーカー保証の有効期間中にその保証に代わったり、重複して給付を提供するものではありません。メーカー保証期間中は、当該保証対象とされるものについては、製造メーカーがもつばら責任を負い、メーカーの義務履行能力の如何にかかわらず、本契約に基づく補償の対象にはなりません。

製品利用による偶発損害は補償対象になりません (対象製品を落としたり液体をこぼすことで発生する損傷や、画面破損に関連して生じる損傷など)。

サービス料金

対象製品に関して補償を受ける場合、サービス料金をお支払いいただく必要はありません。

請求方法

サービスにつきましては <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> に記載される電話番号までご連絡いただくか、<https://www.microsoft.com/surface/ja-jp/support/contact-us-business-surface-hub> のウェブページで、弊社担当窓口までご連絡ください。補償対象製品の問題について、速やかに詳細を確認いたします。補償対象の詳細なサービス提供方法につきましては、次の章をご覧ください。弊社より具体的な連絡があるまで、対象製品を小売業者に返品したり、いずれかの場所へ配送しないで下さい。

注 請求の提出により、自動的にお客様の製品の損害や故障が本サービス契約の規定に基づき補償されるわけではありません。お客様が無断で修理された場合、本契約に基づくいかなる補償も提供されません。本補償の対象となるのは、弊社が認定した者によるサービスに限ります。

補償サービスの提供方法

当初購入された対象製品を、修理または交換のいずれで対応するかは、各対象製品で発生する問題に応じて、また、特に本契約の「賠償責任上限」および「一般適用除外条項」に従い、弊社単独の裁量で決定します。

補償が決定したら、次の手順に基づき欠陥製品の修理もしくは交換が行われます：

- まずは Microsoft IT サポートの認定担当者が、電話またはオンラインでの対応により問題の解決にあたります。
- 電話またはオンラインでの対応により問題が解決しなかった場合、対象製品が設置されている場所へ Microsoft の認定技術者を派遣し、問題を分析し現場に必要な修理を行う場合があります。
 - 補償修理は、請求時に対象製品が設置されていた場所で行われます。補償には、故障の発生後、対象製品を修理して正常に機能する状態にするために、必要な作業や部品の費用が含まれます。
- 設置場所において、またはオンラインでの対応により対象製品が修理できないと判断された時点で、欠陥製品は安全に取り外され、認定サービスセンターに配送されます。
 - 対象製品の修理が完了、もしくは交換が必要と弊社が判断したら、当該の修理済み製品または交換製品を、基本的な再設置を含め、安全な方法でお届けいたします。

承認済み請求の期間中にお客様の契約期間が満了する場合、本契約に基づく補償は、進行中の当該請求が本契約の規定に従って完全に履行されるまで延長されます。かかる進行中の請求が完了した時点で、本サービス契約に基づく補償は終了します (ただし、更新条項の規定によります)。

賠償責任限度

賠償限度額: 本サービス契約に従って弊社が支払うべき最高額が、当初の製品購入時価格か交換製品 1 個の、いずれか先に限度額に達する方を上回ることはありません。

賠償限度額の内訳は次の通りです：

- 修理限度:** 補償による修理は最大で 3 回までとします。お客様の契約期間中に弊社が補償による修理を 3 回行った時点で、本契約の規定に基づく弊社の履行義務は完全に完了したと見なし、契約の残存期間に関わらず本サービス契約に基づく補償は終了します。
- 交換限度:** 弊社単独の裁量により、対象製品の交換は 1 回までとします。弊社がお客様の製品を 1 回交換した時点で、本契約の規定に基づく弊社の履行義務は完全に完了したと見なし、契約の残存期間に関わらず本サービス契約に基づく補償は終了します。(注意: 本サービス契約に基づく継続補償では、製品の交換はできません。また、製品の交換により当初の契約期間が延長されることはありません。)

注意: 弊社は本契約に基づき補償サービスを提供したことに関連した、次のような付随的または結果的損害についてはいかなる責任も負いません: (i) 所定の故障、定義のない何からの機械的/電気的故障や、Microsoft もしくはその関連会社から別途提供されるトレーニングサービスから生じた物的損害、損失時間、データ喪失、損失利益、もしくは対象製品か、またはそれに関連した何らかの損害。これには対象製品に関連して使用された非対象製品も含まれます (ii) 補償サービスの遅延またはサービス提供の不能 (iii) は修理部分品または構成部品の入手不能 (iv) 対象製品を弊社以外のスタンドや設置台、特設アルコーブなどに合わせて設置することに関連して発生した何らかの費用 (v) 交換製品のモデル、サイズ、寸法、色が元々の対象製品と異なる。対象製品や、本契約の既定に基づき提供された交換製品の運用、保守、または使用に起因して発生した、物的損害、ケガまたは死亡について、弊社は何ら責任を負うものではありません。弊社は、製品の瑕疵を含め、お客様が既に知るところの (一般適用除外条項に規定) すべての既存欠陥について責任を負うものではありません。

一般適用除外

次の各項目に関連、または起因する請求は本契約の対象にはなりません:

- a) お客様に発生またはお客様が知るところの既存欠陥（「既存欠陥」とは、機械的、電氣的に妥当なすべての範囲において、本契約購入前のお客様の製品の機械的適格性の状態を指します）。
- b) 製品利用による偶発損害は補償対象になりません（対象製品を落としたり、液体をこぼすことで発生する損傷や、画面破損や画面のひびに起因して生じる損傷など）。
- c) 不良、異音、きしみ音、外観損傷など、非故障問題（「外観損傷」とは、傷、摩滅、変色、質感や表面の変化など、対象製品の通常の作動機能を妨げたり、阻害することがない、対象製品の物理的な外観上の損傷や変化を指します）。
- d) アクセサリー、付属品、スタンド、取り付けキットなど、「対象製品」の定義に適合しない物品。
- e) 次に挙げる修理、交換またはその他何らかの費用: 製品の元のメーカー保証で対象となっていない部品や構成部品、ならびに誤設置（紛失）された部品または構成部品か、もしくは非稼働の部品。これにはプラスチック部品や構成部品、アクセサリ ケーブル（「対象製品」の定義に含まれるものを除く）、バッテリー、プラスチック製本体、成形品などが含まれます。
- f) 米国の経済貿易制裁に違反するサービス。
- g) 画面またはモニターの不良。これにはビデオゲーム、一つ以上のビデオ信号を長時間表示したことにより引き起こされる画面内の残像などが含まれます。
- h) 通常の摩耗や消耗。
- i) お客様もしくはその代理人による不適切な梱包や運送により、輸送中に製品が損傷した場合。これには輸送中の保護が不適切だった場合が含まれます。
- j) 弊社認定のサービス技術者以外の者によりなされた修正、調整、変更もしくは修理。ただし、弊社または Microsoft が指示した Surface Hub S 計算モジュールのアップグレードを除きます。
- k) 電気の不適切な使用、電源変動、電力サージ。
- l) 対象製品のある場所に到達する、または診断、修理するため、もしくは交換製品の設置を目的とした、壁やその他構造物（アルコーブなど）の取り壊し、再構築、表面修復に関連した費用。
- m) 冷凍または過熱による損傷。
- n) 有害または悪意ある、害を与える、無謀な、攻撃的な方法で対象製品を取扱うことにより、損傷または故障を引き起こす、故意または過失による行為。
- o) ウィルスまたは破壊行為、紛失、窃盗、故意による損壊、もしくは消失。
- p) シリアル番号が削除または変更された商品。
- q) 対象製品の錆、腐食、反り、曲がり。
- r) 動物（ペットを含む）もしくは動物の生息、昆虫の寄生。
- s) 通常の定期的、予防的メンテナンス、ユーザー教育（トレーニング）、セットアップ調整。
- t) 製品のメンテナンスまたは操作、保管を製造メーカーが推奨する方法で行わない、またはメーカー仕様または指示以外の条件で行う。
- u) 何らかの保証や保険、他のサービス契約により補償対象になっている製品のサービス。
- v) 偶発事件。これには、暴動、核放射線、戦争または敵対行動もしくは放射能汚染、自然条件、気象条件もしくは自然による危険への露出、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、あらゆる種類の落下もしくは湿気、雷、埃や砂、煙、核放射線、放射能汚染、暴動、戦争または敵対行動などが含まれます。
- w) 設計または構成部品の欠陥、不適切な構造、製造欠陥、頻発故障を修理するため、製造製造メーカーのリコールや保証、修正の対象となっている製品。なお、かかる修理費用に関するメーカーによる支払能力の如何は問いません。
- x) 日本国外で実施されるサービス。

本契約では、ソフトウェアやデータの復旧、または対象製品からのデータ取り出し、もしくは対象製品へのデータ読み込みは、サービス対象となっておりません。また弊社は、本契約の規定に基づき提供される交換製品に、いかなるデータも移転することはできません。どのような場合も、弊社はソフトウェアやデータの復旧、またはいかなる対象製品やそれに関連する機器からのデータ取り出しにも責任を負いません。お客様の対象製品が、本条項に基づく補償から除外されると判断された場合や、弊社の認定サービス業者により「異常なし」の診断結果となった場合、配送や現場でのサービス費用など、当該サービスに関連したあらゆる費用について、お客様が責任を負うものとします。

更新

本契約期間の満了後、弊社単独の裁量により、お客様に補償更新を提供することができます。弊社がお客様の補償の更新を提供する場合、提案更新価格には、お客様の製品の年数や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

本契約に基づく補償は、他のいかなる者に譲渡することも、いかなる物品に移転することもできません。

解除

お客様は管理者に通知することで本契約をいつでも解除することができます。〒108-0075 東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー 日本マイクロソフト株式会社 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> に記載される電話番号か、msespbus@microsoft.com まで解除申請を行ってください。注意: 以下の解除条項は当初の契約購入者にも適用されます。なお、取消手数料は一切適用されません。

お客様による契約解除:

1. お客様の解除申請が契約購入日から 30 日以内の場合、お客様が支払った契約購入価格の全額から、弊社が支払った「請求」の費用を差し引いた金額がお客様に返金されます。弊社への解除申請後 30 日以内にお客様へ返金されなかった、または入金がなかった場合、お客様が受け取る返金額に対して支払遅延 30 日ごとに 10% が加算されます。
2. お客様の解除申請が契約購入日から 30 日以降に行われた場合、お客様が支払った契約購入価格を按分計算した金額から、弊社が支払った「請求」の費用を差し引いた金額がお客様に返金されます。

次に該当する場合に限り、弊社は契約を解除することができます:

1. お客様による契約購入価格または手数料の未払い。
2. お客様による重大な不実表示。
3. 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。

弊社が本契約を解除する場合、解除発効日の 15 日前までに、お客様に対し書面で通知します。かかる通知は、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連絡先（適宜 E メール アドレスまたは住所）に送付されます。弊社が本契約を解除する場合、お客様には前述と同一の基準に基づく額が返金されます。注意: 本契約が融資により購入された場合、金融会社への未払残額を返金額より差引き、お客様ではなく当該金融会社に支払うものとなります。

苦情手続

弊社は常にお客様へ最高のサービスを提供するよう努めていますが、万が一、お客様が弊社のサービスにご満足いただけなかった場合、購入証明書に記載される弊社の担当者までお知らせください。

お客様の苦情を受理してから、5 営業日以内にご連絡いたします。この期限内にお客様にご満足いただける対応ができない場合（詳細な調査を必要とするなどの理由により）、お客様からの苦情処理に関する現在の状況や、十分な対応が行える予定および対応者を随時お知らせいたします。ほとんどの場合、お客様からの苦情は 4 週間以内に解決できる目安となっております。

プライバシーおよびデータの保護

データ保護

弊社は現在のデータ保護法（以下「法」）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お約束いたします。法律の目的上、データ管理者は Microsoft です。弊社がお客様の個人データを処理する主な方法は、以下の概要のとおりです。詳細については、弊社のウェブサイト Microsoft.com/privacy をご確認ください。

個人データの使用方法と共有の方法

弊社は識別された個人に関する情報、または識別可能な自然人に開示された個人データを処理します。弊社はお客様に関する情報を以下の方法で保持します。

- 補償請求の処理を提供する目的およびその他関連する目的。これには自動化された手段で行われた決定が含まれる場合があります。これは、弊社とお客様との間の契約を履行するためです。
- 更新の提供、研究または統計目的。これは、弊社の正当な利益のためです。すなわち、弊社がの活動の履歴を分析し、格付けアルゴリズムを改善し、将来の事業への影響を予測し、商業的利益を拡大し、製品提供を強化し、新しいシステムとプロセスを開発し、EU 外の裁判管轄区に基づく法的義務を果たすことを目的とします。
- お客様が弊社に要求する情報、または弊社がお客様に興味を起させると思われる情報、製品またはサービスをお客様に提供すること。ただし、これは、このような目的のためにお客様が契約することを同意した場合に行います。
- 弊社のサービスの変更についてお客様に通知すること。これは弊社の法的および規制上の義務です。
- 詐欺、不正資金洗浄、テロ資金調達から保護し、一般的な法的または規制上の義務を果たすこと。これは EU との裁判管轄区に基づく弊社の法的および規制上の義務を満たすために必要です。

お客様の個人データの開示

弊社は、弊社に製品またはサービスを提供することに関与する第三者、または弊社に代わってサービスを提供するサービスプロバイダに、お客様の個人データを開示することがあります。これらには、グループ会社、アフィニティパートナー、代理店、第三者管理者、保険会社、再保険会社、信用機関、不正検出機関、損害査定人、法務官、弁護士、会計士、規制当局などが含まれ、法律で義務付けられている場合があります。

データの国際転送

弊社は、お客様の個人データを欧州経済地域外（“EEA”）に転送することがあります。弊社がお客様の個人情報を EEA の外部に転送する場合、弊社はそれが安全に、かつ適用されるこの個人情報保護方針および法律に準拠して取り扱われることを保証します。

お客様の権利

お客様の権利は次のとおりです。

- ダイレクトマーケティングを目的としたお客様の個人データの処理を任意の時点で反対すること。
- 弊社の正当な利益に基づいて処理されている場合、お客様の個人データの処理に反対すること。
- 弊社の管理下にある個人データのコピー、およびこの個人データをどのようにおよびどのような基準で処理されるかに関する情報にアクセスして入手すること。
- お客様の個人データの消去を要求すること。
- 不適切、不完全、または不正確なデータを改訂または訂正するよう依頼すること。
- お客様のデータの処理を制限すること。
- お客様の個人データを構造化された、一般的に使われている機械読み取り可能な形式でお客様に提供するように弊社に依頼すること。あるいは、お客様がそれを他のデータコントローラーに直接「ポート」することを求めることができます。ただし、いずれの処理も、お客様の同意またはお客様との契約の履行に基づいて処理が自動化された手段によってのみ行われます。
- 地元のデータ保護当局に苦情を申し立てること。
- 処理がお客様の同意に基づく場合は、撤回前の同意に基づく処理の合法性に影響を与えることなく、任意の時点でお客様の同意を撤回すること。

保持

お客様のデータは必要以上に長く保持されることはなく、弊社のデータ保持方針に従って管理されます。ほとんどの場合、保存期間は契約満了後、もしくはお客様との取引関係の満了後 10 年間です。ただし、業務上、法律上、または規制上の要件により、弊社がデータを当該年数以上保持する必要がある場合を除きます。

弊社によるお客様の個人データの使用に関してご質問がある場合は、データ保護責任者にお問い合わせください。アドレスの詳細については、ウェブサイト (Microsoft.com/privacy) をご参照ください。

一般条項

- 1. 下請業者:** 弊社はその義務の履行を第三者に外注または譲渡することがありますが、それにより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:** 一方の契約当事者が他方当事者に対し、本契約に定められる何らかの規定について履行を要求しなかった場合も、それ以降のいずれかの時点で当該履行を要求する完全な権利に何ら影響を与えるものではありません。また本契約のいずれかの規定の違反について、一方の当事者が権利を放棄した場合も、当該規定自体の権利放棄と見なされるものでもありません。これら諸条項のいずれかの規定が何らかの適用法により、執行不能もしくは無効となるか、もしくは担当裁判所によりそのように判断された場合も、当該利用条件が全体として執行不能または無効と見なされるものではなく、そのような場合は、当該規定を適用法もしくは担当裁判所の判決の制限範囲内で、かかる執行不能または無効な規定の目的を最大限達成できるよう、変更および解釈されるものとします。
- 3. 注意:** お客様は、あらゆる目的のため、お客様が弊社に提出した電話番号、住所、電子アドレスにより、連絡を受けることに明示的に同意するものとします。本契約に関するあらゆる通知または要請は書面により行われるものとし、郵便、Eメール、ファックス、SMS、公認の民間宅配業者など、妥当な手段により送付されます。通知は、お客様から弊社に提供された Eメールまたはファックス番号に送信された時点で、また、提供された住所へ郵送されてから 3 日後に送達されたものとします。
- 4. 本サービス契約は、日本国法に準拠します。**

完全合意

規定、条件、制限、例外、除外、お客様の購入証明書などを含む、本サービス契約は、弊社とお客様間の完全なる合意を構成し、法律によって求められる場合を除き、本契約に記載されていないいかなる表明、約定または条件もこれらの条項を変更するものではありません。