

「デュアルスクリーン デバイス向け MICROSOFT COMPLETE」

消費者サービス契約 利用規約

請求の際に必要なとなりますので、この重要な 利用規約書（「本サービス契約」または「本契約」）と請求書は安全な場所に一緒に保管してください。本契約書に記載されている情報は、お客様がお客様の契約における補償対象を判断、理解する上で重要な参考資料として機能することを目的としています。本契約書に記載されている情報、またはお客様の補償内容全般に関するご質問は当社までお寄せください。

定義

本サービス契約を通じて、以下の大文字または太字の語句は、明示的な意味を有します：

- 「偶発的損傷」：取り扱い上の偶発的な損害を意味します。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を意味します。
- 「管理費」：本契約に基づき保証対象サービスに対してお客様が支払う必要のある金額です（該当する場合）。
- 「故障」：意図された機能を果たすことができなくなり、対象製品の機械的および/または電気的な故障で、材料または製造上の欠陥であって通常の損耗ではないものを含み、製品の通常の使用中に発生するものです。
- 「請求」：お客様によってなされた本契約に基づく補償の請求です。
- 「適用範囲」、「適用対象」、「適用」：本「契約」の「適用対象 - 一般」セクションに記載する意味を持ちます。
- 「対象製品」、「製品」：本契約の対象となる、お客様が購入された Microsoft Surface、デュアルスクリーン シリーズ デバイスをいいます。
- 「責任限度」：「補償プランのオプション」セクションに詳述されているように、プランの期間中の1件の請求につき、当社のお客様に対する最大限度をいいます。
- 「製造者」、「Microsoft」：製品の元の製造者をいいます。ウェブサイト：www.microsoft.com。
- 「プラン」：お客様が選択し購入した、本契約に基づく特定の「補償プランオプション」セクションで、お客様の請求書で確認されたもの。
- 「製品購入価格」：お客様が対象製品に対して支払った金額で、お客様の請求書に記載された適用税および/または手数料を除いた金額です。
- 「請求書」：対象製品に関する本契約の購入日、お客様の氏名および住所、契約適用期間、およびお客様が購入した特定のプランを確認するための番号の付いた文書です。この契約は請求書がなければ無効です。
- 「修理」：対象故障または偶発的な損害の後、お客様の対象製品を修理、修復、または正常に機能する状態に復元するために当社が行う行為をいいます。対象製品の修理に使用される部品は、新品、中古品、再生品、またはオリジナル製品の工場仕様に適合する非オリジナルメーカー部品である場合があります。
- 「交換」、「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、当社の手配によりお客様に提供される品物です。当社は、対象製品を、同等または類似の機能および特徴を有する新品、リビルト品、または再生品と交換する権利を留保します。当社は、交換品が以前の対象製品と同じモデル、サイズ、寸法、または色であることを保証しません。
- 「販売店」：Microsoft がお客様に本契約を販売することを許可した販売店をいいます。
- 「サービス契約」、「契約」：当社の販売店からの購入完了時にお客様に提供された、デュアルスクリーンデバイス向けの 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いいます。
- 「期間」：お客様の請求書に記載された期間であって、本契約の規定が有効である期間を表します。
- 「当社」、「当社」、「プロバイダ」、「管理者」：契約提供者／債務者として本契約に基づくサービスを提供する義務を負う者、および管理者として本契約に基づく管理を行う者で、日本マイクロソフト株式会社の〒108-0075 東京都港区港南 2-16-3 品川グラウンドセントラルタワー26F をいいます。
- 「お客様」、「お客様の」：本契約の規定に基づく対象製品の購入者／所有者です。適格譲渡の場合、この定義は、本契約が適切に譲渡された者を指します。

対象地域

本サービス契約は、日本国内でのみ有効で、日本国内でのみ購入できます。

本サービス契約期間：保証の発効日

- 偶発的な損害に対する補償は、お客様の請求書に記載された購入日に開始され、補償はお客様の請求書に記載された残存期間または賠償責任限度額に達するまで、いずれか早い方の期間にわたって継続されます。
- 故障に対する補償は、製造者の純正部品および/または工賃保証の切れた時点から始まり、お客様の請求書に記載のあるお客様の期間の残存期間、または責任限度に達するまでのいずれか早いほうの期間まで継続します。

製品の適格性

本契約に基づく補償の対象となるには、本製品が次の条件を満たす必要があります：(i) 対象製品である、(ii) Microsoft または正規小売店で購入している、(iii) 製品に最低 12 ヶ月の製造者保証が付いている。

補償対象 - 一般

サービス契約期間 - 補償の発効日の項に記載された期間中、対象請求が発生した場合、本契約は、当社の独自の裁量により、(i) 対象製品の修理に必要な工数および/または部品、(ii) 当該修理に代わる対象製品の交換、または (iii) お客様のプラン説明書に詳述されていれば対象製品のストレート交換を補償するものです。詳細についてはお客様のプランに適用可能な「補償プランオプション」のセクションを参照してください。

故障の請求について、当社は本契約の規定に従ってお客様の製品を修理または交換します。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、交換品の価格差に基づき保障がなされることはありません。本契約に基づいて交換したすべての部品またはユニットはすべて当社の資産となります。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、修復品と交換する権利を留保します。これ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。
 - ▶ 技術の進歩により、交換品の小売価格または市場価格が従来品よりも低くなる場合がありますが、そのような場合、本契約では、そのような価格差をお客様に補償することはありません。
 - ▶ 本契約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. 本契約が定める補償は、有効な製造者補償期間において交換あるいは重複するメリットを提供するものではありません。この期間中、製造者の保証の対象となるものは、製造者の単独責任であり、製造者がその義務を果たすことができるかどうかにかかわらず、この契約の対象とはならないものとします。
- C. 本契約に基づく保証内容は、お客様の契約が適用される本書に記載されているものに限定されます。ここに明記されていない事項は、補償対象ではありません（これには 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。ソフトウェアやデータの転送または復元サービスは補償対象外です。
- E. 故障が当社の認定サービス業者によって特定されないサービス事故が発生した場合、お客様は、配送料を含む、そのようなサービスに関連するすべての費用に対して責任を負います。

補償プランのオプション

(お客様の請求書に記載され、お客様に適用されます)

お客様のサービス契約に関する詳細は <https://support.microsoft.com/ja-JP/warranty> で確認できます。

本契約は、購入時に補償内容一般の項に記載された、故障および/または偶発的な損害を含む補償を提供し、以下の条項が適用されます：

SURFACE デュアルスクリーン プラン対象製品

Surface デュアルスクリーンのデバイスに加えて、元のデバイス パッケージに含まれるその他のコンポーネント（Surface ブランドのアクセサリやコード付きの電源ユニットなど）があれば、このプランの対象となります。

Surface デュアルスクリーン プランの適用範囲

お客様の Surface Dual-Screen Plan において、お客様は、故障または偶発的な損害が発生した場合のお客様の端末の修理および/または交換について、製品購入価格を超えない責任限度額に従い、契約期間中に、対象製品については最大 2 件、Surface ブランドのアクセサリおよび電源ユニットについては最大 1 件の請求を補償します（下表に示すとおり）。

請求項のサーフェスデュアルスクリーンシリーズの端末が 2 台までとなった時点で、現在の契約期間の残り期間に関わらず、本プランの補償は終了します。

対象コンポーネント	補償される請求の最大数
Surface デュアルスクリーン シリーズ デバイス	二 (2)
デバイスに同梱されている場合は、接続コード付きの電源ユニット	一 (1)
元のデバイス パッケージに含まれている場合は、Surface ブランドのアクセサリ	一 (1) 付属品ごと

管理費

サービスが管理者によって承認された時点で、対象となる請求ごとに 12,579 円の管理費が Surface プランに基づいて支払われます。

代替製品の補償

本「プラン」に基づいて提供された「代替品」は、自動的に本「契約」の規定する「補償対象製品」とみなされ、「お客様」の現行の「契約期間」の残り日数の間、この「代替品」の「補償」が続きます

(ただし、「お客様」の現行の「期間」に残り日数があり「責任限度」に達していないことが条件)。「代替品」により「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。

補償対象外 - 除外事項

本契約において、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) お客様が発生し、または知られている既往症（既往症とは、本契約の購入前に存在した本製品に関連する損害または不具合を指します）。
- 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/または配送により、配送中に本製品が損傷した場合（配送時の本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害、その他の定義されていない機械的/電気的障害、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の凹所など、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、または色の交換品を含みますが、これらに限定されません）。

- d) 当社によって認可されたサービス技術者以外によって行われた、または**製造者**の仕様に従った以外の改造、調整、変更、操作、または**修理**です。
- e) 凍結、過熱、錆、腐食、反り、曲げによる損傷。
- f) 通常の摩耗、または**製品**の性能の段階的な低下。
- g) 損傷や故障がもたらす有害な、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ます。
- h) デジタルコンテンツ、ソフトウェア（プリロードされているか否かを問わない）、ソフトウェアウィルスの作動、ソフトウェアアップデートの利用可能性の欠如、その他のソフトウェア/デジタルベースの不具合に起因する、**お客様の製品**の損害または不具合です。
- i) 紛失、盗難、悪意のあるいたずら、消失。
- j) 不測の事態は、暴動、核放射線、戦争・敵対行為・政府の行為、意図、放射能汚染、環境条件、気象条件や自然災害へのエクスポージャー、崩壊、爆発、他の物体との衝突、火災、あらゆる種類の降水や湿気、雷、土砂や煙、その他の通信の不具合を含みますが、これに限定されるものではありません。
- k) **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。
- l) 設計または部品の**欠陥**、不適切な構造、または**メーカー**の誤りを修理するために、**メーカー**のリコール、保証、または再加工の対象となる**製品**で、**メーカー**の当該**修理**に対する支払い能力に関係なくなくなります。
- m) シリアルナンバーが削除または変更されている**製品**。
- n) 何らかの原因で**お客様の製品**に生じた外観上の損傷（傷、引っかき傷、へこみなど）。ただし、これにより機能が損なわれる場合を除きます。
- o) 通常の定期的または予防的な保守、調整、修正、またはサービス。
- p) 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）。
- q) **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）。
- r) 保証対象製品または本契約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。
- s) 消耗品を意図する品目の故障で生ずる費用。
- t) **お客様の請求書**が提出されていない**請求**ですが、**当社**が本契約上の便益の移転に合意した場合を除きます。
- u) 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**。
- v) 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、コンピュータウイルス、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または寄与するあらゆる損失、損害、責任、費用。
- w) **本契約に基づく請求**または給付は、当該補償の提供、当該請求の**支払い**、または当該給付の規定が、国連決議またはその他の適用法に基づく制裁、禁止、または制限に**当社**をさらすことになる範囲にあること。
- x) システム、ソフトウェア、ハードウェア、またはファームウェアの不正アクセスまたは使用、または何らかの手段によるデータまたはソフトウェアの変更、再プログラミング、破壊、または削除から生じる損失。

請求方法

重要：保証請求を提出したとしても、それは、お客様の製品の故障がお客様のサービス契約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。補償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の初期診断の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、本契約に基づく補償は適用されません。

請求書をお手元にご用意の上、<https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> に記載されている電話番号にお電話いただくか、<https://mybusinessservice.surface.com/> にアクセスしてください。当社の正規代理人は、お客様が本製品で認識する問題の詳細を速やかに入手し、まず電話やリモートで状況の解決を試みます。電話や遠隔操作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提供します。

当社の指示なしに製品を購入した小売店に持ち込む、返品する、どこかに発送するなどはいしないでください。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、お客様の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：

- 欠陥のある本製品；
- 請求書の写し；
- お客様が本製品に関して経験している問題の簡単な説明；および
- 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です。

注記：当社がお客様に製品を郵送するようお願いする場合はその郵送方法の具体的指示をお客様にお知らせします。郵送サービスの場合、お客様が当社の指示にすべて従っていただければ、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、製品の配送・出荷には十分注意してください。

補償は、当社が認定する修理業者、小売店、または物流センターが実施する正規のサービスにのみ適用されます。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

本サービス契約に基づく補償は更新できません。

移転可能性

本契約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、下記の連絡先に解約を申し出ることにより、いつでも本サービス契約を解約することができます。

お客様は、日本マイクロソフト株式会社契約解除係〒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 26F 宛てに書面にて、または<https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> に記載の電話番号にお電話にて、もしくは msespbu@microsoft.com に記載の電子メールにて、弊社に

ご連絡いただくことができます。

お客様が解約申請を契約購入日から 30 日以内にされる場合、**お客様**は支払った契約購入価格/料金から、当社が支払った請求を差し引いた額の 100%の払い戻しを受けるものとします。

本契約購入日から 30 日経過後に**お客様**が解約申請をなさる場合、**お客様**の本契約で支払った購入価格/料金からその期間中に当社がお支払いした請求を差し引いた額を日割りで計算して返金いたします。

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) (a) **お客様**による契約代金・手数料の不払い；
- b) (b) **お客様**の意図的で重大な虚偽申告
- c) (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。

苦情手続き

当社は常に**お客様**に一流のサービスを提供することを念頭に置いています。それでもサービスに満足いただけない場合は、<https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>に記載の電話番号で当社の担当者にお知らせいただくか、電子メールの mnespbu@microsoft.com のでご連絡ください。

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。（詳細な調査が必要であるなどの理由により）**お客様**に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**にお客様の苦情についての対応状況を説明し、いつ**お客様**が完全な回答が得られるか、およびこれから回答が得られるかを記載した中間回答をお客様に提供します。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。法律の目的上のデータ管理者は Microsoft です。このサービス契約を購入することにより、**お客様**は、本契約に基づいて企画されたサービスを提供する際に、当社が**お客様**に代わってデータを収集および処理することに同意するものとします。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、次の Web サイトをご覧ください。<https://privacy.microsoft.com/>。

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を識別された、または識別可能な自然人に関するあらゆる情報を、以下の方法で処理します：

- a) 保証請求の取扱い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ことがありますが、これは当社と**お客様**の契約の履行を目的とするものです。
- b) 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。
- c) **お客様**が当社に求める情報、製品、サービス、または**お客様**が関心を持たれると当社が判断する情報をお客様に提供するため。これは、**お客様**がこの目的で連絡することに同意された場合です。
- d) 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。
- e) 詐欺、マネーロンダリング、テロリストの資金調達を防止、一般の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・サービスの提供に関与する第三者や、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) 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**の個人データの削除を要求する；
- e) 不十分、不完全、不正確なデータの更新や訂正を要求する、
- f) **お客様**のデータの処理を制限する；
- 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；
- 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；および

- 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関してご質問がある場合は、下記までご連絡ください：<https://privacy.microsoft.com>。

一般規定

- A. **再委託、譲渡。**当社は、当社の義務の履行を第三者に再委託または譲渡することができますが、その際、当社は、お客様に対する当社の義務を免れるものではありません。
- B. **権利放棄、分離可能性。**いずれかの当事者が本契約に基づく規定を執行できなかつたり、執行が遅れたりしても、そのような権利の放棄を構成するものではありません。これらの利用規約のいずれかの規定が適用法の下で執行不能または無効であると宣言された場合、そのような規定は法的権限に準拠していると解釈され、その他すべての点で利用規約は完全な効力を維持するものとします。
- C. **通知。**お客様は、お客様が当社に提供した電話番号、住所、またはメールアドレスに、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、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。お客様に対する通知は、お客様が当社に提供した電子メールにより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 日後に配達されたものとみなされます。
- D. **法律。**本契約の準拠法は日本法であり、日本の裁判所は、本契約の当事者間の紛争を審理する非専属管轄権を有するものとします。

完全合意

本サービス契約は、請求書、条件、制限、例外および除外を含め、当社とお客様との間の完全な合意を構成し、ここに記載されていないいかなる表明、約束または条件も、法律によって要求される場合を除き、これらの項目を変更しないものとします。

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