

「MICROSOFT COMPLETEアクセサリ」

サービス契約 ご契約条件

Microsoft Completeアクセサリをご購入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、本契約条件文書（「サービス契約」、「契約」）は、購入証明書と一緒に大切に保管してください。本契約の内容は、お客様の契約に基づく補償内容またはお客様の権利により保険により補償される内容を明確にし、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。本契約または一般的な補償範囲に関する質問については、電話65-6370-9000または<https://support.microsoft.com>で管理者にお問い合わせください。

定義

本契約では、太字で記載される用語は以下の意味を持ちます。

- 「サービス契約」、「契約」：この文書には、ご購入により弊社の小売業者からお客様に提供されるMicrosoft Completeプログラムにおける補償の規定、条件、除外、制限に関する詳細が記載されています。
- 「弊社」、「プロバイダー」、「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、本契約に基づきサービスを提供し、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Microsoft Regional Sales Corp（所在地：Blk 438 B, Alexandra Technopark, #04-09/12, Alexandra Road Singapore, 119968）を指します。
- 「小売業者」：弊社によりお客様へ本契約の販売が認められた販売業者を指します。
- 「お客様」：本サービス契約により補償対象となる製品の購入者/所有者を指します。
- 「対象製品」、「製品」：お客様が購入した、本契約に基づき補償の対象として認められ、該当リストに掲載されるMicrosoft機器を指します。
- 「プラン」：購入証明書で確認された、お客様が選択および購入した本サービス契約に基づく特定の「補償プランオプション」です。
- 「元の購入価格」：対象製品にお客様が支払った金額。ただし、お客様の購入証明書に示された税金および/または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補償期間、サービス契約の基本補償内容を確認することができる、販売時点で提供された領収書の原本を指します。
- 「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べき料金を指します（該当する場合）。
- 「期間」：お客様の購入証明書に記載された期間として、本契約条項の有効期間を示します。
- 「請求」：お客様からお送りされた本契約に基づく商品交換のリクエスト。
- 「故障」：意図した機能が実行できなくなる対象製品の機械的および/または電氣的故障。これには材料または製造上の欠陥が含まれますが、通常の使用による摩耗/破損ではありません。弊社は、お客様にSurface破損の補償およびXbox プランを提供いたします。
- 「偶発的損傷」：取り扱いによる偶発的な損傷を指します。誤って対象製品を落としたり、液体をこぼしたり、画面が破損することによって生じる損傷などを意味します。
- 「管理料金」：本契約の下での特定のサービスにおいて、請求ごとにお客様が支払うべき料金を指します（該当する場合）。
- 「交換する」または「交換」：有効な請求が行われる場合、弊社の取り決めによりお客様に提供される物品。弊社は、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。ただし、交換製品は元の対象製品とモデル、サイズ、寸法、色が同一であることは保証できません。

地域

本サービス契約は、日本における購入のみに有効であり適用されます。

サービス契約期間-補償範囲の有効日

- 偶発的損傷に起因する製品の補償は、製品の購入日から始まり、購入証明書に示されている全期間有効です。
- 故障の補償は、メーカーの当初の保証期限が切れた時点で開始され、購入証明書に示された残りのお客様の期間有効です。

対象となる製品

本契約に基づき補償対象（以下で定義）となるには、製品は以下の条件を満たす必要があります：(i) 認定小売業者から購入した、補償対象となるMicrosoftアクセサリ（以下の「補償対象-一般」セクションで説明）であること、(ii) 本契約に記載された同じ特典を提供する他のいかなる保険、保証および、またはサービス契約の下での補償の対象ではないこと、および (d) 通常の住宅/個人による使用のみを目的とすること（レンタル、ビジネス、教育、または施設での使用など、商業的使用を目的としないこと）。

補償対象

上記期間中、対象製品の補償対象の故障または偶発的損傷が発生した場合、本サービス契約は交換を提供します（「補償範囲」、「補償対象」、「補償」）。補償対象となるMicrosoftアクセサリは以下の通りです。入手可能性は市場によって異なります：

- ▶ 補償対象となるMicrosoft Surfaceタイプカバー基本要素：さらに、該当する場合、本契約の下での対象製品のタイプカバーに取り付けられた付属のペン（単一のオールインワンパッケージの購入でMicrosoftによって元々提供された場合）が補償に含まれます。対象製品の発送も補償範囲となります。

注意 - 明示的に除外されるアイテム：Microsoftが単一のオールインワンパッケージ購入で当初に提供したかどうかに関わらず、デジタルペンおよびその他の付属品、または上記の「補償アイテム」に記載されていないアドオンアイテムは、このプランの対象とはなりません。

- ▶ **Xbox Eliteコントローラー基本要素の補償**：Xbox Eliteコントローラー1台の補償範囲。対象製品の発送も補償範囲となります。
 注意 - 明示的に除外されたアイテム：「補償対象となる基本要素」条項にリストされていないその他のアクセサリまたはアドオンアイテムは、このプランの対象外です。

故障の請求については、本契約の規定に従って製品を交換します。偶発的な損害請求に関し、弊社は偶発的な損害請求を評価し、交換を承認する権限を有します。弊社または保険会社がおお客様の製品を交換することを決定した場合、技術の進歩により、以前の対象製品より安い販売価格で交換が行われる場合がありますが、交換品の費用差額に基づく払い戻しは行われません。本契約に基づいて交換されたすべての部品またはユニットは全体として弊社の所有物となります。交換が適用される場合、製品に統合されているものの、補償対象製品の当初販売時製造業者によってパッケージに含まれていなかった、または提供されなかったアクセサリ、アタッチメント、および/または周辺機器は交換の対象とはなりません。

本契約に基づく補償に関する重要事項

- A. お客様に交換を提供する場合：
- ▶ 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備えた新品、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。
 - ▶ 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が提供される結果になることがありますが、その場合でも本契約の下では交換商品との差額について、いかなる返金も行われません。
 - ▶ 本契約の規定に基づき交換された対象製品の部品、構成部品またはユニットはすべて弊社の所有となります。
 - ▶ いかなる場合も、アクセサリ、取り付け品、および/または周辺機器は、交換に含まれることはなく、交換品として提供されることもありません。
- B. 本サービス契約で規定される補償範囲は、メーカーの有効保証期間に重複される特典に代わるものではなく、また別途提供されることはありません。この期間中、メーカー保証品については、メーカーがもつぱら責任を負い、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。
- C. 本サービス契約に基づく補償範囲は、本文書に具体的に説明されているものに限定されます。本契約に明示的に規定されていないもの（MicrosoftまたはMicrosoftが指定する者が個別に提供するトレーニングサービスを含むがそれらに限定されない）は補償対象とはなりません。
- D. お客様の責任：特に本契約による補償サービス開始の前、ソフトウェアおよび/またはデータ（該当する場合）を定期的にバックアップを行うことはお客様の責任となります。ソフトウェアやデータの移転または復元サービスは補償対象ではありません。

サービス料金プラン

このプランに基づく補償を受ける上で、サービス料金をお支払いいただく必要はありません。

補償除外対象

次の項目に関連または起因する補償請求は本契約の対象にはなりません：

- | | |
|--|---|
| <p>(a) お客様に発生した、またはお客様が知るところの既存条件（「既存条件」とは、本契約の購入前に対象製品に存在していた関連する損害または欠陥を指します）。</p> <p>(b) 輸送中の製品の固定が不十分であった場合など、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。</p> <p>(c) 以下を含むがこれらに限定されないすべての結果的損失：(i) 定義された故障または偶発的損害イベント、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個別に提供するトレーニングサービス、またはその他の種類の損害に起因し、製品に関連する物的損害、時間損失、データ損失または収入損失。これには、製品として使用される補償されない設備が含まれますが、これに限定されません。(ii) 何らかの理由によるサービスの遅延またはサービス提供の不能。(iii) 部品またはコンポーネントの利用不可。(iv) サードパーティのスタンド、マウント、カスタマイズされたアルコーブなど、製品に適合するようカスタマイズされた施設に関連してお客様が負担した費用。または (v) モデル、サイズ、寸法、色が以前の対象製品と異なる交換製品。弊社は、本サービス契約の規定に基づき提供された製品または交換品の操作、メンテナンス、または使用により発生した物的損害、ケガまたは死亡に対する責任は一切負いません。</p> <p>(d) 弊社またはMicrosoft認定のサービス技術者以外の者による修正、調整、変更もしくは修理。</p> | <p>(e) 商業的使用を目的とする商品（「商業的使用」とは、レンタル、ビジネス、教育、企業、またはその他の非居住的使用を指します）。</p> <p>(f) 冷凍または過熱による損傷。</p> <p>(g) 通常の摩耗および消耗。</p> <p>(h) 損傷および/または障害を引き起こす、有害、悪意、無謀または攻撃的な方法による製品の故意または過失による取り扱い。</p> <p>(i) ウィルスまたは破壊行為、紛失（予期しない消失）、窃盗、故意による器物損壊もしくは消失。</p> <p>(j) 対象製品の錆、腐食、反り、曲がり。</p> <p>(k) 動物（ペットを含む）もしくは動物の生息、昆虫の寄生。</p> <p>(l) 偶発事件。これには、暴動、核放射線、戦争、敵対行為もしくは放射能汚染、環境条件、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、あらゆる種類の降雨もしくは湿気、雷、埃や砂、煙、政府の行動、もしくはインターネットや他の通信の故障などが含まれます。</p> <p>(m) 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。</p> <p>(n) 電気の不適切な使用および電源変動。</p> <p>(o) かかる修理に対してメーカーが支払うことができるか否かを問わず、メーカーのリコール、保証、または設計やコンポーネントの欠陥、不適切な構造、メーカーのエラーを修復するための</p> |
|--|---|

再作業の対象となる商品。シリアル番号が削除または変更された商品。

- (p) 本サービス契約に基づく結果的損害またはサービス提供の遅延、または製品が正規サービスに利用されている間、または弊社が許可する部品を待機している間に生じた使用上またはデータの損失。
- (q) 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、質感や仕上げ上の変化など、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**）。
- (r) 通常の定期または予防メンテナンス、ユーザー教育またはセットアップ調整。
- (s) 何らかの保証および弊社以外のサービス契約により補償対象となっている製品のサービス。
- (t) スクリーン/モニターの欠陥。これには、これにはビデオゲーム、1つ以上のビデオ信号の長時間表示に起因するCRT、LCD、LED、またはプラズマスクリーンの焼き付き画像、または割れたスクリーンが含まれますが、これらに限定されません。
- (u) 失われたコンポーネント（法定保証付きでない場合）または未動作/未電力駆動部品のコスト。これらには以下が含まれますがこれらに限定されません：プラスチック部品またはアクセサリケーブル、バッテリー（本契約に別段の定めがある場合を除く）、コネクタ、コード、ヒューズ、キーパッド、プラスチック本体または成形品、スイッチ、配線などの他の部品。
- (v) 米国またはその他の国際/国内経済または貿易制裁法に違反する補償。
- (w) 対象製品の操作、保守、または使用に起因する責任または財産の損害、人員の負傷または死亡。
- (x) 日本国外で実施されるすべてのサービス。

保障請求の前にすべてのソフトウェアおよびデータを定期的にバックアップを行うことはお客様の責任となります。本契約では、ソフトウェアやデータの復元、または対象製品へのデータの復元、または対象製品からのデータの取り出しは補償対象とはなりません。弊社は、本契約の規定に基づき、お客様に提供されるいかなる交換製品にも、これらのデータを移転することはできません。いかなる場合も、ソフトウェアまたはデータの復元、または製品からのデータの取得について、弊社または保険会社は責任を負いません。

お客様の製品が、本条項に基づく補償から除外された場合、または弊社の認定サービス業者により「異常なし」と診断されたサービス事故の場合、配送や現場でのサービス費用など、当該サービスに関連するすべての費用はお客様が責任を負うものとします。

請求方法

重要事項：請求の提出は、サービス契約により対象製品の偶発的な損傷または故障が補償されることを自動的に意味するものではありません。請求の検討のため、お客様は、まず製品に生じた問題の初期診断のために弊社に連絡する必要があります。許可されない修理を行った場合、本契約の下での補償は適用されません。

購入証明書をご用意の上、電話65-6370-9000または<https://support.microsoft.com>でオンラインウェブサポートをご利用の上弊社までご連絡ください。弊社の認定代理店は、お客様の製品に発生している問題の詳細を迅速に入手し、まず電話またはリモートにより状況の解決を試みます。電話またはリモートで問題を解決できなかった場合、お客様には、**補償請求サービスリクエスト番号**と**製品のサービス**を受ける方法に関する詳細な指示が提供されます。

弊社より具体的な連絡があるまで、**製品を小売業者に返したり、製品をいずれかの場所に発送しないで下さい。製品をお客様の近くの認定サービス業者または小売業者に持ち込むように弊社から指示された場合、または製品を他の場所（認定デポセンターなど）に郵送するように指示された場合、お客様の製品に関する以下のアイテムがすべて含まれていることを確認してください：**

- (1) 欠陥のある製品
- (2) 購入証明書のコピー
- (3) 製品に発生した問題を簡潔に説明した文書
- (4) 弊社がお客様に提供した**請求サービスリクエスト番号**を明記してください。

注記：製品を別の場所に郵送する必要がある場合、弊社は製品の郵送方法についてお客様に具体的に指示いたします。郵送サービスについては、すべての指示に従った場合、弊社はお客様の所在地との往復送料をお支払いいたします。弊社は、お客様またはお客様が許可した代理人による不適切な梱包に起因する配送料または損害に対する責任を負わないため、製品の輸送および/または出荷時に注意を払うことをお勧めします。

補償は、弊社または保険会社承認のサービス業者、小売業者、またはデポセンター実施の補償対象のサービスに対してのみ提供されます。請求の承認中にお客様の請求期間が経過した場合、請求は本契約の条件に従って処理されます。

賠償責任限度

故障補償請求：

- ▶ **交換：**弊社単独の裁量により、**対象製品の交換は補償請求につき1回までとします。**
注意 - この限度に達すると、**現行の契約期間の残り期間にかかわらず、弊社の義務は完全に果たされたとみなされ、本契約に基づく補償は終了します。**

偶発的損害補償請求：

- ▶ **交換：**弊社単独の裁量により、**対象製品の交換は補償請求につき1回までとします。**
注意 - この限度に達すると、**現行の契約期間の残り期間にかかわらず、弊社の義務は完全に果たされたとみなされ、本契約に基づく偶発的損害補償は終了します。**

弊社または小売業者は、偶発的または間接的損害に関する責任は一切負いません。これらには以下が含まれますがこれらに限定されません：**製品または機器の故障、サービスの遅延またはサービスの提供不能、または修理部品/コンポーネントの入手不能による物的損害、時間損失またはデータ損失。弊社および小売業者は、製品の瑕疵を含め、お客様が既知とすることのすべての既存欠陥（以下に定義）に対する責任は負いません。**

更新

お客様の契約期間の終了後、弊社は、お客様に補償を更新するオプションを提供する場合があります。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、製品の年数と更新時の現行の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、お客様が管理者（65-6370-9000）に連絡することにより日本に居住する別の個人に譲渡することができます。

解除

お客様は、管理者に電話（65-6370-9000）（または書面で）解約申請を通知することにより、いつでも本契約を解除することができます。注意：以下の解除条項は当初の本契約の購入者にも適用されます。

お客様による契約解除：

1. 契約購入日から30日以内に、お客様は、支払った契約購入価格の全額から、弊社が支払った請求額を差し引いた100%の返金を受け取ります。弊社への解除申請から30日以内に払い戻しが行われない場合、またはお客様の口座に入金されない場合、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. 契約購入日から30日以降、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。または
3. 対象製品もしくはその使用に関連する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、弊社は少なくとも解除発効日15日前までにお客様に書面で通知します。かかる通知は、解除理由と解除の有効日と共に、弊社のファイルに保管されているお客様の現住所（該当する場合メールアドレスまたは物理的地址）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。

苦情手続

弊社は常にお客様に最高のサービスを提供するよう尽力していますが、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、<https://support.microsoft.com>に記載された電話番号またはメール msepsbus@microsoft.com で弊社の担当者までお知らせください。

弊社はお客様の苦情を受け取ってから5営業日以内に返信いたします。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（詳細な調査が必要な場合など）、お客様からの苦情処理に関する現在の状況と、十分な対応が行える予定および担当者について随時お知らせいたします。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。

プライバシーおよびデータの保護

お客様は、本契約に基づき弊社に開示されるすべての情報もしくはデータは秘密扱いはないことに同意するものとします。さらにお客様は、弊社が本契約に基づいて想定されるサービスを提供する際に、弊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。これには、顧客プライバシーポリシーに従ってお客様のデータを弊社、関連会社、またはサードパーティのサービスプロバイダーに転送することが含まれます。本契約に規定されたサービスを提供する目的を除き、弊社がお客様の許可なくお客様の情報を第三者と共有することはなく、お客様の特定の司法管轄区で適用されるプライバシーおよびデータ保護法を順守します。

お客様の管轄区域のプライバシーおよびデータ保護法により特に禁止されていない限り、お客様の情報を受ける者が適切なレベルの保護を行う場合、弊社はお客様の情報を他の国および法域に転送する場合があります。さらに、犯罪の防止および摘発、法的義務の順守のため、法執行機関およびその他の当局がお客様の情報にアクセスする場合があります。

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ど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み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、メール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、提供された住所に郵送されてから3日後に送達されたものとします。
4. **法律。**本契約は日本の法律に準拠し、日本の裁判所が本契約における当事者間の紛争を審理する非独占的な管轄権を有します。

完全合意

取引条件、制限、例外、除外および購入証明書などを含む本サービス契約は、弊社とお客様の間の完全なる合意によるものであり、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、約定または条件も契約条項を変更するものではありません。

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