

端末あんしん保証/端末あんしん保証Plus 保証規定

Ver 4.1

この利用規約（以下「本利用規約」とする）は、株式会社エムディーエス（以下「当社」とする）が提供する「端末保証あんしん保証/端末あんしん保証Plus」（以下、「本サービス」とする）のご利用条件を定めるものです。契約者（以下「ユーザ」とする）は、本利用規約に従って本サービスをご利用して頂くことができます。

第1条（契約の成立、 利用規約の適用）

1. ユーザが本サービスの利用規約条項に同意の上で、本規約第4条に記載の本サービスを利用する申込みを当社に対し行い、当社が承諾の通知を申込者宛に発信した時点で、申込者と当社との間で本サービスに関する利用契約が成立するものとします。

第2条（本サービスの対象機器等）

1. 契約対象団体（教育機関、学校法人、官公庁、自治体および特殊法人、民間企業）に所属するユーザが業務もしくは学業で使用する端末及び純正の付属品（以下、「対象端末」「対象付属品」という）と致します。

対象端末：本体

対象付属品：端末本体に付属するメーカー純正のACアダプタ・ケーブル・ペン等

※上記を一例とし、事前問い合わせにて対応可否をお調べします。

※メーカー、機種により保証対象と出来ない場合があります。

※サードパーティ製の付属品、ケースやフィルム等は対象外です。

第3条（本サービスの対象期間）

1. 本サービスの対象期間（以下「サービス期間」といいます）は、保証開始日から保証終了日までの契約期間です。
2. 本サービスの最長期間は、端末の導入より5年間と致します。
3. 本サービスは、申込時にメーカー保証が1年以上ある製品を対象と致します。
4. 既にお申込頂いている契約に対してのサービス期間途中での対象端末の追加は、以下の条件で可能です。
 - (1) 同一機種の端末であること
 - (2) サービス終了日が同日であること
 - (3) 追加申込み時点で、メーカー保証が1年以上あること

第4条（本サービスの内容）

1. 本サービスの対応時間は下記の通りです。

対応時間：平日 月曜～金曜日 8時30分～18時00分

※土日祝日及び当社の定める休日（夏季休業、年末年始）を除きます。

2. 本サービスの対応内容は下記の通りです。

(1) 端末保証（回復修理・交換修理）

(2) 故障端末受付用Webフォームの提供（休日を除いて24時間以内返信）

(3) 専用問合せメールアドレスの提供（休日を除いて24時間以内返信）

(4) 故障受付問合せ用電話番号の提供（対応時間内に基づく。電話対応オプション加入時）

※電話対応は、故障申請方法や発送方法等の問合せのみとし、端末の利用方法等についての問合せは受付けておりません。

(5) 故障端末の集荷手配 ※故障端末集荷オプション加入時

※端末の集荷希望日は、修理を申請する当日から3営業日以降から受付可能と致します。

(6) 修理端末のキッティング作業 ※端末あんしん保証Plusの場合のみ

(7) 予備機をお預かりしている場合は、故障時に先出しで対応致します。

3. 本サービスの利用イメージ

- (1) ユーザは、当社が提供するWebフォーム等を利用して申請
- (2) ユーザは、故障端末を梱包し着払いにて弊社に送付
故障端末集荷オプション加入時は、運送業者が端末を集荷
- (3) 当社は、故障端末が到着次第、メーカー等に修理を依頼する
- (4) 契約内容によってはキッティング作業の実施 ※端末あんしん保証Plusの場合のみ
- (5) 修理端末(または、代替端末)を指定の送付先に送る

第5条(本サービスの適用範囲など)

1. 本サービスの適用範囲は下記の通りと致します。

- (1) 不慮による汚破損(故意による場合は除く)

※端末や付属品の性能や機能に直接関係が無い破損は対象外となります。

- (2) 機械故障(バッテリー劣化による障害/故障は除く)

- (3) 不慮の事故による水没(地震起因による水没は除く)

- (4) 火災・自然災害(地震起因によるものを含まず)による汚破損

- (5) 紛失

- (6) 盗難

- (7) 対象付属品の破損(純正品に限る)

※全損などによる交換修理の場合、交換後の端末は自動的に保証適用されます。(機器交換修理による解約はありません)

※地震起因による水没、紛失、破汚損は保障できません。

※改造等による故障は保証対象外となります。

※プレインストール版Officeを含むソフトウェアは、保証対象範囲外になります。

2. 求償に必要な情報・書面

- (1) エンドユーザ名

※学校であれば学校名(公立学校の場合は自治体名を含めたフルネーム)、自治体及び特殊法人の場合は

自治体名及び特殊法人名と部署名、法人の場合は法人名と部署名

- (2) ご連絡先(ご担当者様メールアドレス)

- (3) シリアル番号または端末を特定できる情報(デバイス名/アセットID など)

- (4) 故障/事故発生日

- (5) 症状

- (6) 返送先情報

- (7) 紛失/盗難 申告書

※盗難/紛失で保証を受ける場合、所定の申告書へ責任者の方のフルネーム直筆サインが必要です。

・学校の場合、校長先生もしくは教頭先生のフルネーム直筆サインをお願いします。

・学校斡旋販売による個人所有の場合、ご両親どちらかのフルネーム直筆サインをお願いします。

・自治体及び特殊法人、民間企業の場合、所属部門長のフルネーム直筆サインをお願いします。

※海外からの求償はできません。

3. 第5条1項における保証対象の条件について

- (1) 原則、対象端末・対象付属品は、上限金額及び回数を無制限で修理を行います。

ただし、別途、修理回数・台数、金額で上限を設定している契約の場合は、その上限に達するまでの修理となります。

- (2) 同一端末での修理回数が1年間に2回以上発生する場合、利用方法等を確認させて頂くことがあります。

- (3) 部品修理を基本と致しますが、全損級の破損の場合、交換修理となります。

(4)交換修理の場合、同一端末での手配を基本といたします。

ただし、在庫状況や市況によって手配できない場合、別モデルまたは別メーカー製品、再整備品での手配となる可能性があります。

(5)盗難や紛失により、無くなった端末が発見された場合は、返却していただくことを必須とします。

返却がされなかった場合は、端末代金をご請求いたします。

(6)修理時は、データのバックアップは行いません。また、交換修理や盗難紛失など端末が変わる場合において、データ移行は行いません。

また、修理端末のデータ削除は実施いたしません。

(7)メーカー修理が完了した端末は、修理完了品が当社に到着した日から起算して3 営業日から5 営業日で出荷致します。

ただし、同一契約からの申込台数が一定数以上ある場合においては、この限りではありません。

(8)ユーザが対象端末を当社が指定する送付先に送付する場合、送料は当社負担といたします。

また、対象端末の送付元及び送付先は、日本国内に限るものと致します。

ユーザが梱包材及び発送資材を準備し着払いで当社指定の送付先に発送して頂きます。

(9)修理後の対象端末のOSは、最新バージョンになる可能性があります。

(10)故障端末にログインパスワードをかけている場合は解除をして修理に出してください。

また、「iPad を探す」が有効になっている場合等は、修理が滞りますので、必ず解除のうえ修理に出してください。

(11)修理の過程で取り外す可能性が高いため、画面保護フィルム、シール等が装着されている場合、返却することはできません。

また、補填することもできません。

(12)個人情報の取扱いについては、当社プライバシーポリシーに基づきます。(プライバシーポリシー：<https://monodukuris.com/?n=privacypolicy>)

※本サービスに関連しないポリシーも記載されています。

第6条（本サービスの対象除外）

(1)申込者の故意または重大な過失による対象機器の故障、破損

(2)戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動に起因する対象機器の故障、破損

(3)テロ行為に起因する対象機器の故障、破損

(4)核燃料物質(使用済み燃料を含む)若しくは核燃料物質によって汚染された物(原子核分裂生成物を含む)の放射性、爆発性その他有害な特性
またはこれらの特性による事故に 起因する対象機器の故障、破損

(5)コンピュータウイルス、さび、かび、変色、虫食いなどに起因する対象機器の故障、破損

(6)地震等による津波、火災に起因する対象機器の故障、破損

(7)対象機器の管球類(真空管・ブラウン管・電球など)に単独に生じた故障、破損

(8)申込者による対象機器の改造に起因して生じた対象機器の故障、破損

(9)申込者による対象機器の修理、清掃、解体、据付などの作業上の過失または技術の拙劣に起因する対象機器の故障、破損

(10)対象機器の機能に直接関係のない対象機器の消耗(電池の消耗を含む)

(11)塗料の剥がれ等、対象機器の機能に直接関係のない対象機器の外形上の損傷

(12)対象機器にインストールされているソフトウェア、プログラム並びに対象機器に記録されているデータの破損、消失

(13)対象機器のバッテリー等の消耗品若しくは対象外の付属品(アクセサリ、フィルム、ケース等)の故障、破損

(14)対象機器にインストールされているソフトウェア、プログラムに起因する対象機器の故障

(15)メーカーのリコール宣言を行った後のリコール部品及びリコール部位に起因する対象機器の故障、損害

(16)対象機器の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合

(17)転売などで、加入時と利用者が異なる場合

第7条（本サービスの契約について）

(1)年単位での契約となります。

(2)契約対象は、個人または教育機関、学校法人、自治体、民間企業、個人事業主となります。

(3)対象端末は、購入された端末のみが対象となり、レンタルした端末は対象外となります。

(4)ユーザは当社に対して申込から30日以内に該当端末のシリアル番号を申告頂くことが必須となります。

シリアル番号の申告を頂くまでは、サービスの申し込みを頂いてもご利用できない可能性があります。

また、シリアル番号等の未申告や誤申告があった場合、サービスをご利用できなくなる可能性がありますのでご注意ください。

(5)「端末あんしん保証Plus」での契約となる場合、再キッティングの為に下記情報が必要となります。

1. MDM 管理者権限 (Apple/Google 共通) / Windows 初期イメージ(ひな形イメージ)等、キッティング作業に必要な設定情報、部材全て。

2. キッティング手順書

第8条 (個人情報の使用)

当社は申込者より受領した個人情報等を保管、使用、処理の上、本サービスを提供致します。

また、本サービスを提供する為、次の各項のいずれかに該当する場合に限り、当社の責任においてメーカー、修理会社、販売会社、金融機関等事業協力会社、保険会社等へ申込者の個人情報を提供致します。

1. 本サービスの提供に於いて当社と事業協力会社による個人情報の共有が必要となる場合。
2. 本サービスの履行に伴うリスクを対象とする保険会社との間の保険契約の締結、保険金請求その他保険契約に関する諸手続きの為に個人情報の提供が必要となる場合。

第9条 (本サービスの解約)

(1)解約による返金は不可になります。

(2)教育機関、学校法人における転学、退学、遊学の場合でも、サービス期間中は保証適用になります。

その場合は、別途故障申請時の連絡先をお伝えいたします。

第10条 (保証料)

(1)サービス期間中は、保証料金が変更になることはありません。

(2)当社で集計している故障率及び修理・代替機手配に係る金額が一定基準を超過した場合、新規申込及び更新時にサービス料金が増額になる可能性があります。

なお、上記の基準や増額幅については、都度のご連絡とさせて頂き、予め公表することはできません。

第11条 (免責事項)

当社は、本サービスの結果に対する責任、及び以下に定める事項について損害補償責任その他一切の責任を負わないものといたします。

- (1)対象端末に電話帳、メール、画像等のデータが残っていた場合の喪失
- (2)本サービスの実施に伴うソフトウェア及びデータの損壊・消失等の場合
- (3)ユーザからの情報の提供が不足していたことにより本サービスの不履行及び遅延が発生した場合
- (4)ログインパスワードや「iPad を探す」等のサービスからのログアウトを実施していない場合
- (5)申請者本人以外からのなりすましにより本業務を実施した場合
- (6)天災地変、戦争・暴動・内乱、輸送機関の事故、労働争議、その他不可抗力の事由により本業務を実施することができなかった場合
- (7)端末情報に変更が生じて、変更情報が提供されないことによって、最新かつ正確な情報を保持できず、損害が生じた場合
- (8)ユーザ自身が、他社の修理工場などで修理を実施したことにより、メーカーでの修理を受けることができない場合
- (9)前各号の他、甲の責に帰すべき事由により甲又は第三者に損害が発生した場合
- (10)サービス提供者は、本規程内容を変更する必要がある場合は、予告なく本規程を変更することが出来るものとし、
変更前から本保証に加入しているお客様に対しても変更後の本規程が適用されるものとします。
なお、変更にあたっては、本規程を変更する旨及び変更後の本規程の内容をホームページ等で周知します。
- (11)変更後の本規程の効力発生日以降に、お客様が本規程に基づくサービスを利用した場合は、本規程の変更にご同意したものとみなします。

第12条（契約者の義務）

(1)契約者は、社会通念上相当な範囲を超える暴言やハラスメント等を行ってはならない。

なお、脅迫、威嚇、侮辱、人格否定、保証の範囲を超えた過剰サービスの要求、不合理な謝罪や処罰の要求、クレームの過剰な繰り返し等による長時間拘束など、悪質な事態には警察や弁護士を以て適切な対処を行うものとする。

(2)第10条2項の注意喚起を受けた際、ユーザは端末等の利用者に対して同様に注意喚起を行わなければならない。

第13条（協議）

本規約に定めのない事項または本規約条項の解釈に疑義を生じた事項については、申込者及び当社は誠意をもって協議の上決定するものとします。

第14条(合意管轄裁判所)

本サービスに関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第15条(本規定の変更)

当社は、本規約の目的に反しない範囲で、本規約を変更することがあります。

2025年1月

株式会社エムディーエス