

## AppleCare Protection Plan for iPhone - 日本

### 消費者の権利が本サービスに与える影響

消費者保護の法令の恩恵を受ける消費者の場合、上記のサービスにより与えられる利益は、これらの法令に基づき提供されるすべての権利および救済に追加されるものです。本サービスのいずれも、保証に関する制定法に基づき消費者が救済を受ける権利およびアップルが自己の契約上の義務のすべてまたは一部を履行しないまたは不適切に履行した場合に損害賠償を請求する権利を含み、適用される強行法により認められる消費者の権利を侵害するものではありません。

#### 1. サービス

本サービス契約は、お客様の対象範囲の証明となる文書（以下「本サービス登録書」といいます）に記載され、元のパッケージに含まれるアップルブランドが付された製品およびアクセサリ（以下「対象機器」といいます）に関する上記サービス（以下「本サービス」といいます）に基づき、〒163-1480 東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号 東京オペラシティタワーに所在する **Apple Japan, Inc.** またはその権利承継人（以下「アップル」といいます）がお客様に提供するハードウェアのサービスおよびテクニカルサポートを規定するものです。

#### 2. サービス対象期間の開始と終了

対象期間は、お客様が本サービスを購入した時点で開始し、お客様の本サービス登録書に記載の日に終了します（以下「対象期間」といいます）。お客様が本サービス登録書を受け取るには、お客様の対象機器およびお客様の本サービスの登録番号（以下「本サービス契約番号」といいます）をアップルに登録してください。自動登録が利用できる場合、お客様の領収書原本がお客様の本サービス登録書になります。本サービスの条件、お客様の本サービスの領収書原本および本サービス登録書はそれぞれお客様のサービス契約の一部になります。本サービスの価格は、本サービスの領収書原本に記載されています。本サービスにより提供されるハードウェアのサービスおよびテクニカルサポートの対象範囲は、製造メーカーのハードウェアの保証および無償テクニカルサポートにより提供される対象範囲に追加されるものです。

#### 3. 対象範囲

##### 3.1 ハードウェアサービス

お客様が、対象期間中にアップルに対し、**(i)** 材質上または製造上の瑕疵が対象機器において生じたこと、または **(ii)** 対象となる **iPhone** において電源を維持するバッテリーの能力が正式な製品仕様の **50%**以下しか発揮できなくなったことを通知することにより、有効な請求を行った場合、アップルは、**(a)** 新品の部品または性能および信頼性において新品と同等の再生部品を使用して不具合品の修理を行なうか、または **(b)** 対象機器を交換用製品と交換します。この交換用製品は、新品または性能および信頼性において新品と同等であり、少なくとも元の製品と機能的に同等のものです。アップルが、対象機器を交換した場合、元の製品は、アップルの所有物となり、交換用製品は、お客様の所有物となり、本サービスの残存保証期間が適用されます。

### **3.2** テクニカルサポート

対象期間中、アップルはお客様に対し電話および **Web** によるテクニカルサポートへのアクセスを提供します。お客様の無償テクニカルサポートは、対象機器が最初に購入された日から **90** 日後に終了します。アップルは、サポート対象のソフトウェアの現行バージョンおよび従前のメジャーリリースに関するサポートを提供します。本項において「メジャーリリース」とは、「**1.0**」や「**2.0**」等のリリースナンバー形式によってアップルが商業的にリリースし、ベータやプレリリースの形式でない重要なソフトウェアバージョンを意味します。

### **3.3** テクニカルサポートの範囲

本サービスにおいては、アップルは、対象機器、対象機器にあらかじめインストールされている **iPhone OS** (以下「**iOS**」といいます) およびソフトウェアアプリケーション (以下両方を「**コンシューマ ソフトウェア**」といいます) ならびに対象機器と「サポート対象コンピュータ」との間の接続問題に関してテクニカルサポートを提供します。「サポート対象コンピュータ」とは対象機器の接続仕様に適合し、対象機器によってサポートされているオペレーティングシステムを作動するコンピュータをいいます。

## **4.** 範囲対象外

### **4.1** ハードウェア サービス

アップルは、サービスの提供が可能な国をお客様が最初に対象機器を購入された国に限定させていただく場合があります。本サービスは、以下の場合に適用されません：

**(i)** 対象機器の設置、取り外し、もしくは廃棄、または対象機器の修理期間中の代替機器の提供。

(ii) (a) 対象機器以外の製品、(b) 事故、乱用、誤使用、液体接触、火事、地震または他の外的原因、(c) 製造メーカーが定め、許可し、意図した使用方法以外で対象機器を作動させたこと、または(d) アップルの担当者またはアップル正規サービスプロバイダ（以下「**AASP**」といいます）以外の者が履行したサービス（アップグレードや拡張を含みます）により生じる損害。

(iii) シリアルナンバーが改変、汚損、または除去されている対象機器、または製造メーカーの書面による許可なく機能性もしくは性能を変更するために改造された対象機器。

(iv) 紛失した、または盗まれた対象機器。本サービスは、アップルに完全な状態で返却される対象機器のみを対象とします。

(v) 対象機器に関する表面的な損害。これには、キズ、へこみ、ポート上のプラスチックの破損などを含みますが、これに限定されないものとします。

(vi) 対象機器に対する予防的な保守。または、

(vii) 通常の摩滅による不具合あるいはその他製品の通常の劣化によるもの。

**重要：対象機器を開けないでください。対象機器を開けると本サービスの対象外となる故障の原因になる場合があります。対象機器へのサービスの提供は、アップルまたはアップル正規サービスプロバイダのみが行いません。**

## 4.2 テクニカルサポート

本サービスは、以下の事項を対象としていません：

(i) お客様が、サーバーベースのアプリケーションとして **iOS** およびコンシューマ ソフトウェアを使用している場合。

(ii) ソフトウェアをその時点で最新のバージョンにアップグレードすることによって問題が解決し得る場合。

(iii) 第三者製品または第三者製品が対象機器、**iOS**、もしくはコンシューマ ソフトウェアに影響を与えるか対象機器、**iOS**、もしくはコンシューマ ソフトウェアと相互に情報をやりとりする場合。

(iv) お客様がコンシューマ ソフトウェア、または対象機器との接続問題に関連のないコンピュータもしくはオペレーティングシステムを使用している場合。

(v) 本サービスにおいて対象とされる **iOS** またはコンシューマ ソフトウェア以外のアップルのソフトウェア。

(vi) 「ベータ」、「プレリリース」、もしくは「プレビュー」として指定されている **iOS** ソフトウェアもしくはアップルブランドが付されているソフトウェア、またはこれらに類似したラベルが付いているソフトウェア。または、

(vii) 対象機器に保存または記録されているソフトウェアまたはデータの一切に関する損害や損失。ソフトウェア プログラムおよびユーザのデータの復元および再インストールは本サービスの対象とはなりません。

## 5. サービスおよびサポートを受けるには

お客様は、アップルの **Web** サイト ([www.apple.com/jp/support/](http://www.apple.com/jp/support/)) にアクセスするか **AppleCare** クイックリファレンスガイド (以下「本ガイド」といいます) に記載されている電話番号に電話をかけることにより、ハードウェアのサービスおよびテクニカルサポートを受けることができます。本ガイドは、本サービスのパッケージに含まれています。電話の場合、電話を受けるアップルテクニカルサポートの担当者は、サポートを提供する前にお客様の本サービス契約番号または対象機器のシリアルナンバーをお尋ねします。お客様の製品のサービスの対象範囲についてお問い合わせがある場合に必要になりますので、お客様の対象機器および本サービスの本サービス登録書およびレシート原本を保管してください。

## 6. ハードウェアサービスオプション

**6.1** アップルは、以下のいずれかまたは複数のオプションでハードウェアサービスを提供します：

### (i) 持ち込みサービス

持ち込みサービスはほとんどの対象機器への提供が可能です。対象機器について対象機器の持ち込みサービスを提供しているアップル直営店または **AASP** にお持ち込みください。サービスは、その場所で提供されるか、またはその店舗が対象機器をアップル修理拠点 (以下「**ARS**」といいます) へ送付して修理される場合があります。お客様は、サービス完了の通知受領後、すみやかに対象機器を受け取っていただきます。

### (ii) ピックアップ&デリバリー修理サービス

アップルがお客様の対象機器がピックアップ&デリバリー修理サービスの対象となると判断した場合、アップルの指定業者が対象機器を引き取りに伺います。サービスが完了すると、アップルは、対象機器または代替製品をお客様に返送します。すべて指示通りの場合、アップルは、お客様の所在地からのピックア

アップ&デリバリーの送料を負担します。

(iii) エクスプレス交換サービスまたは **Do-It-Yourself** サービス

特定の対象機器については、エクスプレス交換サービスを利用し、多くの対象機器の部品またはアクセサリについては、**Do-It-Yourself** サービスを利用し、お客様はご自身の製品の修理を行うことができます。エクスプレス交換サービスまたは **Do-It-Yourself** サービスの利用にあたっては、以下の条件が適用されます。

(a) 不具合製品または部品が要返却部品の場合

アップルは、交換用製品または部品の小売価格および該当する送料の保証のためにクレジットカード承認を求める場合があります。クレジットカード承認を行えないとき、サービスが利用できない場合があります。その際、アップルはサービスのための代替案を提案します。アップルは、お客様に交換用製品または部品を、交換に関する説明書および、該当する場合不具合製品または部品の返却条件とともに送付します。お客様がその条件に従う場合、アップルは、クレジットカード承認をキャンセルし、お客様には製品または部品代金とお客様の所在地からの往復の送料を請求しません。指示通りに不具合製品または部品が返却されない場合あるいは本サービス適用外の不具合製品または部品が返却された場合、アップルは承認金額をクレジットカードにより引き落としさせていただきます。

(b) 不具合製品または部品が返却不要製品または部品の場合

アップルは、お客様に無料で交換用製品または部品を交換に関する説明書および、該当する場合、不具合製品または部品の廃棄条件とともに送付します。

(c) アップルは、エクスプレス交換サービスまたは **Do-It-Yourself** サービスに関してお客様が負担する人件費について責任を負いません。ご不明な点がありましたら、以下に記載の電話番号までご連絡ください。

**6.2** アップルは、お客様に対するアップルによる修理または交換サービスの提供方法および特定のサービスを受ける対象機器の利用可能範囲をいつでも変更する権利を保持します。サービスは、サービスが依頼される国において利用できるオプションに限定されます。サービスオプション、提供可能なサービス部品、およびサービスにおける応答時間は、国ごとに異なる場合があります。対象機器が、その国でサービスを受けられない場合、お客様に送料および取扱手数料を負担していただく場合があります。お客様が購入された国以外の国でサービスをご希望される場合、適用ある輸出入規制法を遵守し、関税、付加価値税、その他関連する税金および諸費用を負担するものとします。海外でのサービスが利用可能な場合、アップルは、不具合製品および部品を現地の基準に合致する同等の製品および部品にて修理または交換する場合があります。

## 7. お客様の責任

本サービスにおけるサービスまたはサポートを受けるために、お客様は、以下の全てに従うことに同意して頂きます：

(i) お客様の本サービス契約番号およびお客様の本サービスの購入証明書の原本の写しを提示すること。

(ii) 対象機器の問題の症状および原因に関する情報を提供すること。

(iii) 情報提供に応じること。これには対象機器のシリアルナンバー、モデル、インストールされているオペレーティングシステムやソフトウェアのバージョン、対象機器に接続あるいはインストールされているデバイス周辺機器、表示された全てのエラーメッセージ、対象機器に問題が起こる前に取った行動および問題を解決するために取った処置が含まれますがこれらに限定されません。

(iv) アップルの指示に従うこと。これには、修理または交換サービスの対象とならないアップル製品やアクセサリをアップルに送付しないこと、送付指示に従い対象機器を梱包することが含まれますがこれらに限定されません。

(v) サービスを受ける前に現在、公表されているソフトウェアをアップデートすること。

(vi) 対象機器に記録されているソフトウェアおよびデータをバックアップすること。本サービスの過程で、お客様の **iPhone** のコンテンツが消去されたり、保存してあるメディアが再フォーマットされたりすることがあります。お客様の **iPhone** や代替機器としての **iPhone** は、適用されるアップデートをした上で最初に購入されたときの設定でお客様に返却されます。アップルは、ハードウェアのサービスの一部として **iOS** のアップデートをインストールする場合があります。これは、**iPhone** が **iOS** の前のバージョンに戻るのを防ぐためのものです。**iOS** のアップデートの結果、**iPhone** にインストールされた第三者のアプリケーションは、**iPhone** との互換性がなかったり、作動しなかったりすることがあります。他の全てのソフトウェアプログラム、データおよびパスワードの再インストールについてはお客様が責任を負うものとします。

## 8. 責任制限

準拠法が認める最大限の範囲において、アップルならびにアップルの従業員および代理人は、いかなる状況下でも、お客様またはお客様が譲渡された後の所有者に対し、本サービスにおけるアップルの義務より生じるプログラムもしくはデータの復元、再プログラミング、もしくは複製、データの機密保持義務の不履行、またはビジネスの喪失、利益、収入も

しくは予想貯蓄の損失等を含む間接または結果的損害に関して責任を負いません。準拠法が認める最大限の範囲において、本サービスにおけるアップルならびにアップルの従業員および代理人の、お客様およびその後の所有者に対する責任制限は、本サービスへの加入金としてお客様が最初に支払った金額を超えないものとします。アップルは、特に、(i) プログラムもしくはデータに対して障害や損失を与えることなく対象機器を修理または交換できること、(ii) データの秘密を保持できること、または (iii) 製品が支障なくもしくは誤りなく作動することを保証しません。

消費者保護の法令の恩恵を受ける消費者に関し、本サービスにより与えられる利益は、これらの法令に基づき提供されるすべての権利および救済に追加されるものです。これらの法令に基づく責任が制限される範囲において、アップルの責任は、アップル独自の選択により、対象機器の交換もしくは修理、またはサービスの供給に限定されます。

## 9. 解約

お客様は、いかなる理由においてもいつでも本サービスを解約できます。解約の際には、本ガイドに記載の電話番号に電話をかけるか、または本サービス契約番号とともに書面による通知を〒163-1480 東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号東京オペラシティタワー、AppleCare サービス&サポート製品事務局に送付または FAX (FAX 番号 0800-1234-622) してください。本サービスの加入の証拠となる書類の写しがおお客様の通知に添付されなければなりません。現地の法律に特別な規定がない限り、お客様が本サービス加入日、または本規約の受領日のいずれか遅い方の日から 30 日以内に解約した場合、本サービスにおいて提供されたサービスの対価を差し引いた残額がお客様に全額返金されます。お客様が本サービス加入日から 31 日目以降に解約した場合、お客様は、対象期間の本サービス購入日からの残余期間に応じて、元の購入金額から (a) 残余期間相当額の 10% および (b) 本サービスにおいてお客様に提供されたサービスの対価を差し引いた金額がお客様に返金されます。適用される現地の法律に別途規定がない限り、不正行為または重要事項について虚偽の記載があった場合、アップルは本サービスを解約します。アップルが本サービスを解約する場合、お客様は、本サービスの残存期間に対する期間相当額が返金されます。

## 10. 本サービスの譲渡

### (i) 新しい所有者への対象機器の譲渡

以下に記載の制限に従い、お客様は本サービスにおけるお客様の権利の全てを一回に限り、第三者に対して永久譲渡をすることができます。この場合、以下の条件を全て満たさなければなりません：(a) 当該譲渡には本サービスの購入証明書原本、本サービスの登録書、印刷物および本契約書を含むパッケージ

されたマテリアルのすべてを含むこと、(b) 譲渡通知を〒163-1480 東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号東京オペラシティタワー、AppleCare サービス&サポート製品事務局宛てに送付または FAX 番号 0800-1234-622 に FAX すること、(c) 譲受人が、本サービスの契約条件を受諾すること。アップルに本サービスの譲渡の通知をする際には、お客様の本サービス契約番号、譲渡される対象機器のシリアルナンバーを提示しなければなりません。

#### (ii) 元の対象機器から新しい対象機器への移行

お客様は、対象機器購入後 30 日以内に、一回に限り、本サービスにおけるサービスの対象範囲をお客様が購入および所有する新しいアップル製品へ永久移行することができます。移行先の新しい製品は、本サービスにおけるサービスの対象となるものでなければならず、移行の時点で両方の製品が製造メーカーによる一年間の限定保証の対象となっているものとします。アップルは、移行先の新しい製品のサービス登録書を発行し、当該製品が対象機器となります。アップルに譲渡の通知をする際には、お客様は、上記の項で定めるとおりアップルに譲渡の通知を送付または可能な場合は FAX することによって、お客様の本サービス契約番号、移行される両製品のシリアルナンバーおよび購入証明書を表示しなければなりません。

## 11. 一般条項

(i) アップルは、アップルが負う義務の履行を第三者に請け負わせまたは委任することができますが、その場合、お客様に対する義務からは免責されません。

(ii) アップルは、アップルの合理的な支配を超えた事由による本サービスにおける不履行または履行遅滞に関し責任を負いません。

(iii) お客様は、本サービスにおけるサービスを受けるために対象機器に関する予防保守を行う必要はありません。

(iv) 本サービスは、日本においてのみ提供され、効力を有します。本サービスは、未成年者には提供されません。本サービスは、すべての州で利用できない場合があります、法律によって禁止されている場合は利用できません。

(v) アップルは、その義務の履行に際し、アップルの対応の品質を監視する目的のためだけに自己の裁量においてお客様とアップルとの電話の一部または全てを録音します。

(vi) お客様は、本サービスにおいてアップルに開示される情報またはデータの一切がお客様にとって機密または専有の情報でないことに同意します。また、お客様は、アップルがサービスを提供する場合、アップルがお客様に代わってデータを収集、処理することに同意します。これには、関連会社またはサービ

スプロバイダに、アップルのプライバシーに関するポリシーに基づきお客様のデータを送信することを含む場合があります。

(vii) アップルは、不法なデータ破壊や不正アクセスまたは不正開示からお客様のデータを保護するセキュリティ対策を講じています。お客様は、データ処理に関してアップルに対して行う指示に責任を負い、アップルは、本サービスにおけるサービスおよびサポート義務の履行に関し合理的に必要なこれらの指示を遵守することに努めます。お客様が上記に同意されない場合、またはお客様のデータがこの方法で処理されることによりどのような影響を受ける可能性があるかにつきご質問がある場合、アップルの示す電話番号までご連絡ください。

(viii) アップルは、お客様の情報を **URL [www.apple.com/legal/privacy](http://www.apple.com/legal/privacy)** で参照可能なアップルのプライバシーに関するポリシーに基づいて保護します。お客様がお客様についてアップルが保持している情報へのアクセスまたは変更を希望される場合、**URL [www.apple.com/contact/myinfo](http://www.apple.com/contact/myinfo)** へアクセスしてお客様の個人コンタクト情報をアップデートするか、**[www.apple.com/privacy/contact](http://www.apple.com/privacy/contact)** までご連絡ください。

(ix) 注文書その他の書類に、本サービス規約の定めと相反するか、付加的またはその他の条件が記載されている場合、本サービスのレシート原本および本サービス登録書を含む本サービス規約は、かかる条件を除外して適用され、本サービスに関するお客様とアップルとの完全合意を構成します。

(x) お客様は、お客様のアップルブランドの **iPhone** の **Apple** 限定製品 1 年保証の保証期間内に、本サービスを購入、登録する必要があります。アップルは、本サービスを更新する義務を負いません。アップルが更新を申し出る場合、料金および条件は、アップルが決定します。

(xi) 本サービスにおいて、代替紛争解決プロセスはないものとします。

(xii) 本サービスの会計上および法的責任者は、〒163-1480 東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号 東京オペラシティタワーにおける **Apple Japan, Inc.** またはその権利承継人です。

(xiii) 本サービスの準拠法は、日本法です。

(xiv) 本サービスにおけるサポートサービスは、日本語のみで提供されます。お客様は、本サービス規約および関連書類のすべては日本語で解釈されることに同意します。

(xvi) 本サービスにおいて行われる請求に関して差し引くことが可能な支払はありません。

(xvii) 本サービスは、本サービスにおいてサービスの対象となる対象機器における事前の状態が理由で解約されるものではありません。

081811 APP iPhone Japanese