

## AppleCare テクニカルサポート規約

お客様が、以下に記載するサービスプラン（以下「サービスプラン」といいます）に基づき提供されるサポートサービスをアップルと契約した場合、またはお客様がアップルにサービスプランを登録した場合、個人または法人のお客様（以下「お客様」といいます）は、適用されるサービスプランのもとでのサポートサービス（以下「サポートサービス」といいます）の提供につき、以下の規約（以下「本規約」といいます）が適用されることに同意したことになります。本規約に同意しない場合には、アップルと契約、サービスプランを登録しないでください。お客様が、購入したサービスプランを解約し、支払った対価の払戻を希望される場合、以下に示すアップル連絡先に連絡してください。サービスプランは、アップルがお客様の登録を承諾したとき（以下「発効日」といいます）で効力を生じます。

1. サービス アップルによるお客様の登録の承諾により、アップルはアップルのソフトウェア製品および関連する技術（以下「サポート対象製品」といいます）について、適用されるサービスプランに基づき、サポートサービスを提供します。適用サービスプランについては、オンラインウェブページの <http://www.apple.com/legal/applecare/techsupport/>（以下「サービスプランサポートページ」といいます）に全て記載されています。アップルは、サポートサービスまたはサービスプランサポートページを変更することにより、サービスプランに基づき提供されるサポートサービスまたはサポートされるサポート対象製品あるいはその両方を、いつでも変更することができます。但し、アップルは、以下の変更は行わないものとします：(i) サポートサービス契約のもとでアップルが提供する労力のレベルを減らす変更、(ii) サポートサービスのもとでアップルが負う義務に本質的な変更を生じさせる変更、(iii) サポートサービスのもとでお客様が求められる権利に本質的な変更を生じさせる変更。お客様に影響が生じるサービス内容を変更する場合、変更の30日以上前に、アップルは、お客様の登録している電子メールアドレスを通じて、お客様に変更について通知します。サービスプランサポートページに示された条件は、本規約の内容にも含まれるものとみなします。本規約書面に記載された内容とサービスサポートプランページの内容に齟齬がある場合、サービスサポートプランページが優先適用されます。

## 2. 制限

2.1 サポートインシデント サービスプランは、一回、複数回または無制限のサポートインシ

メントパッケージで提供されます。サポートインシデントとは、その原因を切り離して単独の理由に結びつけられる事で答えられる特定の個別的問題を意味します。アップルは、サポートインシデントを解決するため合理的な努力をしますが、サポートインシデントの解決を保証しません。アップルは、その裁量でサポートインシデントの構成内容を決定し、法により認められる範囲内で、サポートインシデントが解決可能であるかを決定できます。サポートインシデントは、お客様が以下のいずれかを受領した場合に解決したものとします: (a) 問題を解決する情報、(b) 問題を解決するソフトウェアソリューション入手情報、(c) 問題が公知でまだ解決されていない問題あるいはサポート対象製品と互換性がないことの問題である事の通知、(d) 問題がより新しくリリースされたサポート対象製品にアップグレードすることによって解決されるという情報、(e) 問題がハードウェア機器の問題であると特定した通知。サポートインシデントの数か限定されたサービスプランでは、新しいサポートインシデントについてお客様からご相談された場合、サポートを受けられるサポートインシデント数が減少します。

2.2 レスポンスタイム アップルは、サポートサービスのリクエストに対し、合理的な時間内または適用されるサポートサービスプランに記載されるレスポンスタイム（以下「レスポンスタイム」といいます）までのいずれか早く到来する時期までに、回答するよう合理的な努力をしますが、特定の期間の返答は保証されません。レスポンスタイムは全て、サービスサポートページ上のサービスプランの営業時間によって計算されます。

2.3 最新のリリース 別段の定めのない限り、サポート対象製品は全て、最新のリリースレベルになければなりません。

2.4 使用 サポートサービスは、サポートサービスの目的達成ができないことにより死傷または物理的もしくは環境上の深刻な損害をもたらすような原子力施設、航空機制御、通信システム、航空管制システム、あるいは他の設備の稼働のために使用することはできません。

2.5 技術担当者 サポートサービスは、登録時にお客様により指名されサービスプランに基づいて認められた一名または複数名（「技術担当者」）に対して提供されます。技術担当者は、サービスプランの技術サポートのためのお客様とアップルとの間の唯一の連絡窓口です。技術担当者が複数名いるサービスプランの場合、お客様は、技術担当者の変更を希望する際、アップルに対し、以下に記載され適用される私戻連絡先宛に少なくとも 5 日前までに書面による変更通知を送付するか、サービスプランに適用される場合はサービスプラン開始時に配布される指

示書で説明されるとおりにお客様の安全でカスタマイズされたウェブサイトで直接変更について記載しなければなりません。

3. 適用除外 サービスプランに別段の定めがある場合を除き、アップルは、以下の事由により生じる問題に関連するサポートを提供する義務を有しません：(a) サーバベースアプリケーションとしてのサポート対象製品の使用、(b) サポート対象製品をアップグレードすることにより解決し得る問題、(c) 意図した方法以外でサポート対象製品を使用したり、修正したりしている場合、(d) 第三者の製品や技術、またはこれらのサポート対象製品に対する影響やサポート対象製品との相互作用、(e) サポート対象製品が提供されるメディア、またはこれらサポート対象製品がインストールされるコンピュータへの損害、(f) サポート対象製品と互換性のないコンピュータシステムの使用、(g) インターネット、Eメール、ファイルマネジメント、ネットワークコンフィグレーション、スクリプティング、FX スクリプティング、プログラミング、コンパイル、デバッグ、インフラストラクチャーデザイン、コンテンツクリエイション、コンテンツカスタマイゼーション、マルチメディアプロジェクトプランニング/デザイン、リソースマネジメント、バジェットティング、トレーニング、オンサイト診断、その他サービスプランにおいて規定されるサポートサービスの範囲外の問題。

4. お客様の責任 サポートサービスを受けていただくためには、お客様は、サービスプランにお申し込みいただき、アップルによるサポートに関する指示に従っていただくかなければなりません。お客様は、アップルとの電子メールならびに電話コミュニケーションを開始して維持するための費用を負担していただきます。お客様は、サポートサービスを希望される場合、アップルが問題を診断できるよう、必要な情報を提供することによりアップルに協力するものとします。お客様は、損失もしくは変更されたファイル、データあるいはプログラムをリストアしたり再構築したりするすべての責任があるものとします。お客様には全てのデータバックアップと障害回復のプランを保持ならびに実施していただきます。お客様は、自らの秘密の、独自に所有する、内部情報のセキュリティに単独で責任を負うものとします。お客様は、アップルに対し、秘密情報、専有情報、またはアップルに法的責任を負わせる可能性のある知的財産権の対象であるいずれの情報も開示しません。お客様は、サポートサービスが必要なサポート対象製品とそれが作動するコンピュータシステムに対して合理的に理解します。お客様はサポートサービスを第三者に譲渡することはできません。サポートサービスは、お客様の内部使用のためにのみ提供され、認められないサポートサービスの譲渡は、本規約の即時の解除事由となります。お客様は、サポートサービス認められない譲渡がなされないよう、合理的な手段を講

じなければなりません。お客様は、サポートサービスを受ける際、または利用の際にこれを乱用してはなりません。これには、すでに解決された問題にサポートサービスを利用することを含みますがこれに限られません。

5. リモートアクセスサポートサービス サービスプランの一部として、アップルは、インターネット経由でリモートアクセスすることによりサポートサービスを提供することができ、それによりアップルは、リモートアクセスソフトウェアをインストールし使用することで、お客様のコンピュータ上の情報にアクセスし、お客様によって許可された場合、情報を管理および収集します。お客様は、当該リモートアクセスソフトウェアをインストールし使用することによって、アップルがこのような方法でサポートサービスを提供することを許可したことになります。リモートアクセスソフトウェアのファイルのすべてまたは一部は、サポートサービスの期間が終了した後もお客様のコンピュータ上に残存する場合があります。リモートアクセスソフトウェアの所有権およびリモートアクセスソフトウェアに含まれるすべての知的財産権は、アップルかそのライセンサーまたはその両方が引き続き保有します。適用されるリモートアクセスソフトウェアの使用については、<http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport> に掲載される追加の使用許諾条件の対象となる場合があります。お客様は、リモートアクセスソフトウェアのいずれの部分についても逆アSEMBルしたりリバースエンジニアリングしたりすることはできません。アップルは、リモートアクセスによるサポートサービスが提供されている間は、お客様のコンピュータ上の情報について、サポートインシデントのためのサービスを分析し提供するために必要であるとアップルが合理的に判断する場合にのみ情報のアクセス、管理および収集を行います。アップルは、お客様が、サポートインシデントに関連しないすべてのファイルおよびアプリケーションを閉じることを推奨します。リモートアクセスソフトウェアまたはお客様のコンピュータの機能は、お客様がリモートアクセスによるサポートサービスのセッションを何時でも終了することを可能にします。

6. 保証免責 アップルはサポートインシデントの解決を保証できませんが、アップルは、プロフェッショナルとしてサービスプランに基づいて、サポートサービスを実施する合理的な努力を行います。法令上認められる範囲内において、ここで示される明示保証と救済は唯一のものであり、口頭あるいは書面、法律上、明示あるいは黙示の他のすべての保証、救済、あるいは条件にとってかわるものです。適用法が許可する限りにおいて、アップルとそのライセンサーは特にこれらの規約に関連するか、これらから生じる事のある法令上あるいは黙示の保証から免責されるものとし、これには一切の黙示保証、商

品性あるいは特定目的性を含むものとします。

7. 責任制限 法律で認められている範囲において、本規約に基づくアップルとそのライセンサーの責任は、お客様が注文されたサービスプランに対してお客様が支払った金額を限度とします。アップルとそのライセンサーは、いかなる責任論に基づいても本規約に起因するかもしくは関連する、逸失利益、データの消失、使用、危機または設備の損失、仕事の中断に対する損害を含む、または間接、特別、付随的または結果的損害について、アップルとそのライセンサーが当該損害の可能性に関して説明を受けていた場合においても、一切の責任を負いません。その他の免責事項は、以下に示すリモートアクセスソフトウェアに適用されるライセンス条件に含まれる場合があります。

<http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport> お客様が、お買い上げの国、異なる場合にはお客様の住居地における消費者保護法または規則によって権利が与えられている場合、本規約による権利に、消費者保護法または規則による権利と救済方法が加えて認められるものです。付随的損害および結果的損害の保証制限や黙示の保証または条件の除外や制限を認めない国、州、地方があり、そのような場合、上記の制限や除外はお客様に適用されない場合があります。本規約はお客様に特定の法的権利を賦与し、お客様はさらに国、州、地方により異なる他の権利を有することとなります。

8. 期間および終了 本条項に従い早期に終了されない限り、(アップルにより書面で別途承認されない限り) サービスプランの有効期限は、発効日より 12 ヶ月、または全てのサポートインシデント使用終了のいずれか早い時に終了します。アップルは、サービスプランが終了する日またはその前に更新されない限り、プランが終了した後にサポートサービスを提供しません。アップルは、以下の場合、いつでもサービスプランを終了できます：(a) 書面で事前通知をした後、15 日以上たってもお客様からサービスプランに関して料金の支払いがないとき、(b) 書面で事前通知をした後、30 日以上たってもお客様の本規約の違反状態が改善されないとき、(c) サービスプランの下で提供されるソフトウェアの使用につき定めたソフトウェアライセンス契約条件にお客様が違反したとき。適用される法律に別に定めない限り、お客様がサポートサービスをまだ全く受けていない場合には、お客様は、サービスプランの購入日または発効日から 30 日間のいずれか遅く到来する日までは、理由の如何を問わずサービスプランを解約でき、支払った金額の全額の払戻を受けることができます。払戻の請求は、購入の証明を添えて、下記の払戻連絡先に書面でなさなければなりません。本規約の 6 条、7 条、12 条は、いかなる理由で本規約が終了した後も、存続します。

9. アップル/準拠法 「アップル」とは、お客様の居住国によって、下記の表の法人とします。本規約は製品が購入された国の法律、または異なる場合にはお客様の居住国の法律を準拠法とし、該当する国の裁判所が管轄を有します。

10. 追加サービスまたはソフトウェア サービスプランの一部として提供される追加のサービスは、本規約に則って提供されます。サービスプランの一部としてサポートサービスがお客様の指定地で提供される場合には、お客様は、アップルが予定の時刻に該当地にアクセスすることを認められ、サポートサービスを行うために十分な安全な履行の環境を確保しなければなりません。サービスプランの一部としてソフトウェアが提供される場合には、当該ソフトウェアは、アップルとそのライセンサーの商標製品です。お客様は、サポート対象製品をサポートする目的で法的に認められている範囲内でソフトウェアをインストール、複製、使用する事ができますがソフトウェアのデコンパイル、リバースエンジニア、変更、レンタル、リースあるいは派生物を作成してはなりません。ソフトウェアが別のソフトウェアライセンス契約に従うのであれば、その使用についてはその条件が適用されます。本規約に従いアメリカ合衆国政府に提供されたソフトウェアは、FAR 第 52. 227-19 に定める「制限付きソフトウェア」に分類されます。アメリカ合衆国政府の当該ソフトウェアに対する権利は、FAR 第 52.227-19 に定めるとおりです。

11. 個人情報保護 お客様は、サービスプランに基づいてサービスとサポート義務を行なうにあたってアップルがお客様のデータを収集、管理、使用する事が必要である事に同意し理解します。これには、アップルプライバシーポリシーの条件 (<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>) に従って、関連会社またはサービスプロバイダに、お客様のデータを送信することを含む場合があります。アップルは、お客様のデータについて、アップルプライバシーポリシーに基づいて保護します。お客様がアップルのお客様について保持している情報へのアクセスあるいは変更を希望される場合、プライバシーアップデートウェブページ (<http://www.apple.com/contact/myinfo>) にアクセスして個人コンタクト情報をアップデートすることができます。アップルは、お客様とアップルの間の一部あるいはすべてのコールを、トレーニング、品質保持とレビューの目的で録音する事があります。

12. 一般条項 お客様は、サービスプランに基づくお客様の権利および義務を譲渡することができません。許可なくされた譲渡は無効です。アップルは、合理的統制力をこえた理由による

履行遅延あるいは履行不能について責任を負担しないものとします。本規約の条項違反あるいは不履行についての権利放棄は、以後の違反や不履行についての権利放棄とはなりません。適用ある管轄裁判所が、ある条件が無効や履行不能と判断した場合、残存する部分は完全に影響あるものとし、両当事者は当該無効や履行不能条件を両当事者の当初の意図と本規約の経済的効果を達成するためにおきかえるものとします。ここに含まれる追加的条件を含むこれらの規約は、アップルとお客様のサービスプランとここで提供されるサポートサービスについての完全合意を形成し、本件に関連するすべての事前の交渉、合意、理解にとってかわるものとし、本規約のいかなる追加、削除あるいは変更については、アップルの権限ある責任者によって書面によって作成され、サインされなければ有効でないものとします。お客様から提出された注文に関するいかなる条件や規約は効力や影響のないものとし、特に拒否されるものです。

## 国別の変更条件

本プランの条項と一致しない場合、以下の国別変更条件が優先します。

### ベルギー

お客様は、お客様がサポートサービスのためアップルへ連絡することは、1991年7月14日制定の Trade Practices Act 94 条に基づき先に締結された売買契約に基づいて認められる権利を行使していることにはならないことに同意します。

### ドイツ

6 条（責任制限）：消費者については、以下の条項が適用されます。

アップルは、本サービスプラン規約に基づき、以下の条項に記載された範囲内の責任のみを負います：(i) 故意または重過失により生じた損害については無制限の責任、(ii) 故意または過失により生じた人の死亡、身体の傷害および健康への被害については無制限の責任、(iii) 保証の目的によりカバーされる額と保証時にアップルが予見可能であった額の範囲で保証された事項の欠如により生じた損害、(iv) 製造物責任の場合については Product Liability Act に規定された範囲、(v) サービスプランの本質からアップルが負担する基本的な義務であって、サービスプランの履行の根幹をなし、お客様が信頼するアップルの義務違反により生じた損害。その他上記の範囲を超える損害については、アップルは責任を負いません。

## イタリア

4 条（お客様の責任）：以下の文言が同条に付されます。

Eメールや電話の費用とは、電話／インターネットサービスの提供者により課される料金をいいます。

## ノルウェイ

7 条（期間および終了）：以下の文言が同条に付されます。

お客様が消費者の場合、Norwegian Act on the right to repent a sale（2000 年 12 月 21 日法令 No.105）に従うお客様の契約撤回の権利は、7 条の期間および終了条項に含まれることを留意してください。

## スウェーデン

1 条（サービス）：以下の文言が同条に付されます。

サポートサービスの変更がお客様に重大な不利益を生じる場合、お客様は下記の 7 条に従い、契約を解約することができます。

7 条（期間および終了）：

「適用される法律に別に定めない限り、お客様がサポートサービスをまだ全く受けていない場合には、お客様は、サービスプランの購入日または発効日から 30 日間のいずれか遅く到来する日までは、理由の如何を問わずサービスプランを解約でき、支払った金額の全額の払戻を受けることができます。」の後に、以下の条文が付されます。「アップルが、お客様の製品に関してのサポートサービスを停止するなどお客様に重大な不利益を生じるサポートサービスの変更を行った場合、お客様はサービスプランを解除し、サービスプランの残り期間分に該当する金額の払戻を受けることができます。」

購入国／地域

Apple

所在地

南北アメリカ

ブラジル

Apple Computer Brasil Av. Gdade Jardim400, 2 Andar, Sao Paulo, SP Brasil 01454-901

	Lt da	
カナダ	Apple Canada Inc.	7495 Birchmount Rd.; Markham Ontario, Canada; L3R5G2 Canada
メキシコ	Apple Operations Mexico, S.A. de C.V.	Prolongación Paseo de la Reforma #600, Suite 132, Colonia Peña Blanca, Santa Fé, Delegación Álvaro Obregón, México D.F., CP 01210, México
米国およびその他の 南北アメリカ諸国	Apple Inc.	1 Infinite Loop; Cupertino, CA 95014, U.S.A

ヨーロッパ、中東、  
アフリカ

すべての国	Apple Distribution International	Hollyhill Industrial Estate Hollyhill, Cork, Republic of Ireland
-------	----------------------------------	--

アジア太平洋

オーストラリア、ニ ュージーランド、フ ィジー、パプアニュー ーギニア、バヌアツ	Apple Pty. Ltd.	PO Box A2629, South Sydney, NSW1235, Australia
香港	Apple Asia Limited	2401 Tower One, Times Square, Causeway; Hong Kong
インド	Apple India Private Ltd.	19th Floor, Concorde Tower C, UB City No 24, Mittal Mall Road, Bangalore 560-001, India
日本	Apple Japan, Inc.	3-20-2 Nishi-Shinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo, Japan
韓国	Apple Korea Ltd.	3201, ASEM Tower; 159, Sansung-dong, Kangnam-gu; Seoul 135-798, Republic of Korea
アフガニスタン、バ ングラデシュ、ブー タン、ブルネイ、カ ンボジア、グアム、	Apple Computer South Asia PTE Ltd	7 Ang Mo Kio Street 64 Singapore 569086

インドネシア、ラオ  
ス、シンガポール、  
マレーシア、ネパー  
ル、パキスタン、フ  
ィリピン、スリラン  
カ、ベトナム

中華人民共和国	Apple Computer Trading (Shanghai) Co. Ltd.	Room 1815, Tower Building, No. 1, Ji Long Road, Wai Gao Qiao Free Trade Zone, Shanghai, P. R. C.
タイ	Apple South Asia (Thailand) Limited	25th Floor, Suite B2, Siam Tower, 989 Rama 1 Road, Patumwan, Bangkok, 10330
台湾	Apple Asia LLC	16A, No. 333 Tun Hwa S. Road, Sec. 2, Taipei, Taiwan 106
その他アジア太平洋諸国	Apple Inc.	1 Infinite Loop, Cupertino, CA 95014, U.S.A.

122111 Tech Support Japanese v1.6