

## サービス利用規約

Apple Japan, Inc.からのリモートアクセスによる技術サポートをご利用いただく場合、下記の規約が適用されます。

a. **Apple による 1 年間の限定保証および/または付随する 90 日間無料の技術サポートによるサービス提供**: 下記に規定される Apple テクニカルサポート規約が適用されます。

b. **AppleCare Protection Plan (以下「APP」といいます) によるサービス提供**: お客様の APP ドキュメントに規定されている条件が適用されます。

c. **Apple のウェブサイトまたは Apple コンタクトセンターを通じて提供されるカスタマー購入テクニカルサポート(サポート毎に支払いが発生するサービス提供を含みます)**: 下記に規定される Apple テクニカルサポート規約が適用されます。

d. **AppleCare プロフェッショナルサポートの対象となるお客様へ提供されるサービス**: お客様が Apple と締結したサポート契約に規定されている条件が適用されます。

e. **その他のお客様へのサービス提供(消費者法に基づき提供されるサービスを含みます)**: 下記に規定される Apple テクニカルサポート規約が適用されます。

## AppleCare テクニカルサポート規約

個人または法人のお客様(以下「お客様」といいます)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プランを Apple とご契約された場合、またはお客様が Apple のサービスプランにご登録された場合、お客様は、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の提供につき、以下の規約(以下「本規約」といいます)の適用を受けることに同意されたこととなります。本規約に同意されない場合には、Apple とのご契約またはサービスプランへのご登録を行わないでください。お客様が、ご購入され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、AppleCare サポートラインまでご連絡ください。サービスプランは、Apple がお客様のご登録を承諾したとき(以下「発効日」といいます)に効力を生じます。

1. **サービス** Apple がお客様のご登録を承諾することにより、Apple は Apple 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(以下「サポートサービス」といいます)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。Apple 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更新することにより、サービスプランに基づき提供されるサポートサー

ビスおよび／またはサービスプランによりカバーされるサポート対象製品を、いつでも変更することができます。但し、Apple は、以下のようなサポートサービスまたは/およびサポート対象製品の変更は行わないものとします：(i) サポートサービスに基づく Apple の取り組みのレベルを減少させる変更、(ii) Apple のサポートサービスの提供義務に重大な影響を生じさせる変更、または(iii) お客様のサポートサービスを受ける権利に重大な影響を生じさせる変更。お客様のサービスプランの内容に影響を与えるアップデートを行う場合、変更の 30 日以上前に、Apple は、お客様がご登録された電子メールアドレスを通じて、お客様に当該アップデート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、本規約の内容に組み込まれるものとします。本規約書面上の条件とサービスサポートプランページ上の条件に齟齬がある場合、サービスサポートプランページ上の条件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、1回、複数回または無制限のサポートインシデントパッケージにて提供されます。サポートインシデントとは、その問題の原因を単一の理由に切り離すことができる特定の個別の問題を意味します。Apple 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するものではありません。Apple は、その独自の裁量で、サポートインシデントの構成内容を決定し、法が許容する限りにおいてサポートインシデントが解決可能であるかを判断することができます。通常、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に起因すること、またはサポート対象製品と互換性がないことに起因することの通知、(d) 問題が、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、または(e) 問題がハードウェア機器の問題であると特定されたことの通知。サポートインシデントの回数か限定されたサービスプランでは、お客様から、新規のサポートインシデントについてのご相談を受けるごとに、サポートを受けられるサポートインシデント残数が減少します。

2.2 レスポンスタイム Apple は、合理的な期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、サポートサービスのリクエストに対して回答するよう合理的な努力をしますが、特定の期間内に回答することを保証するものではありません。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準じて計算されます。

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あります。

2.4 使用 サポートサービスは、サポートサービスにより望ましい結果を達成ができないことが死亡、身体傷害または身体もしくは環境に対する重大な損害をもたらすこととなるような原子力施設、航空機制御、通信システム、航空管制システム、またはその他の設備の稼働を目的とする使用を対象としていません。

2.5 技術担当者 サポートサービスは、サービスプランで認められているとおり、登録時にお客様が指名した1名または複数名(以下「技術担当者」といいます)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を受けるための、お客様と Apple 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において、お客様が、技術担当者の変更を希望する場合、AppleCare サポートラインに、5 日以上前もって書面による変更通知を送付する必要があります。または、サービスプランにおいて利用可能な場合には、サービスプラン開始時に配布される説明書に記載の安全かつカスタマイズされたお客様用ウェブサイトを通じて、直接に、変更を入力する必要があります。

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、Apple は、以下の事由により生じる問題に関連するサポートは提供しません: (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) サポート対象製品につき意図された方法以外での使用または修正、(d) 第三者の製品または技術、およびこれらのサポート対象製品に対する影響または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への損害、またはサポート対象製品がインストールされてい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、および (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、リソースマネージメント、バジェットिंग、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、サービスプランにご登録のうえ、Apple からのアクセス指示に従ってしていただく必要があります。Apple との電子メールおよび電話回線を設置および維持するための費用の一切はお客様にご負担いただきます。お客様は、サポートサービスをご利用になる場合、Apple が問題を診断するのに役立つ必要な情報を提供することにより Apple に協力するものとします。紛失または変更されたファイル、データまたはプログラムの回復または再構成は全てお客様の責任とします。お客様は全てのデータバックアップをなし、および障害回復のプランを維持および実施するものとします。お客様は、自らの秘密情報、専有情報または機密扱いの情報のセキュリティの一切について、単独で責任を負うものとします。お客様は、Apple に対し、秘密情報、専有情報、または Apple に法的責任が生じる可能性のある知的財産権の対象となるいかな

る情報も開示しないものとします。お客様は、サポートサービスが必要なサポート対象製品、およびお客様が操作するコンピュータシステムについて合理的な理解をしているものとします。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るものであり、許可なくサポートサービスを販売することは、本規約の即時の解除事由となります。お客様は、許可なくサポートサービスが販売および使用されることのないよう、合理的な手段を講じるものとします。お客様は、サポートサービスの提供を受ける際、または利用の際に、これを不当に使用してはなりません。これには、すでに解決された問題について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環として、Apple 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 Apple 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には、情報を管理および収集するものとします。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、Apple 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全部または一部が、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、Apple および/またはそのライセンサー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は、<http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport> にて確認可能な、追加の使用許諾条件が適用される場合があります。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センブルまたはリバースエンジニアリングを行うことはできません。Apple 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、分析及びサポートインシデントのための支援を提供するために必要であると Apple が合理的に判断するお客様のコンピュータ上の情報についてのみ、アクセス、管理および収集を行います。Apple 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により、お客様は、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ができます。

6. 保証免責 Apple は、サポートインシデントの解決を保証できませんが、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。法が許容する限りにおいて、本規約に規定される明示の保証および救済は唯一のものであり、口頭または書面によるものか、法律上のものであるか、明示または黙示であるかを問わず、他のすべての保証、救済、および条件にとって代わるものです。適用法が許容する限りにおいて、Apple およびそのライセンサーは、特別に、本規約に関連または本規約に何らかの形で起因する法令上また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の保証もしくは商品性、または特定目的適合性に関する保証を含むものとします。

7. **責任制限** 法が許容する限りにおいて、本規約に基づく Apple 及び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上限とします。Apple およびそのライセンサーは、責任事由に関わらず、いかように発生しようと、本規約に起因する間接損害、特別損害、付随的損害または二次的損害(これには逸失利益、データの消失、機器または設備の利用の損失、または業務の中断に対する損害を含みますが、これらに限られません)について、Apple およびそのライセンサーが当該損害の可能性について報告を受けていたか否かに関わらず、一切の責任を負いません。その他の免責事項は、<http://www.apple.com/legal/applecare/remotesupport> にて確認可能な、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。

8. **期間および解除** 本条項に従い早期に終了しない限り、(Apple 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点で終了します。サービスプランの終了日またはその前に更新されない限り、Apple は、サービスプランの終了後にサポートサービスを提供しません。Apple は、以下の場合、いつでもサービスプランを終了することができます:(a) 書面で事前通知をした後、15 日以上経過し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治癒されないとき、または(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段の定めがある場合を除き、お客様がサポートサービスをこれまでに一度も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 日間のいずれか遅い日までは、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。払戻の請求には、購入の証明を添えて、東京都新宿区初台西新宿 3 丁目 20 番 2 号に所在の Apple Japan, Inc. に書面で送付する必要があります。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、有効に存続します。

9. **Apple/準拠法** 「Apple」とは、Apple Japan, Inc. とします。本規約は、日本法を準拠法とし、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。

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する場所で提供される場合には、お客様は、Apple が予定時刻に当該指定場所にアクセスすることを認められ、サポートサービスを履行するために充分といえる安全な作業環境を確保するものとします。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、Apple およびそのライセンサーの著作物です。お客様は、もっぱらサポート対象製品をサポートする目的で、ソフトウェアをイン

ストール、複製および使用することができます。しかし、適用法により許容される場合を除き、お客様は、ソフトウェアのデコンパイル、リバースエンジニアリング、変更、レンタル、リースまたは二次的著作物の創作をしてはなりません。ソフトウェアが別個のソフトウェアライセンス契約の適用を受ける場合、そのソフトウェアの使用についてはその別個のライセンス契約が適用されます。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、Apple がサービスプランに基づいてサービスおよびサポート義務を履行するにあたり、お客様のデータを収集、管理および使用する必要があることに同意し理解します。Apple は、個人情報保護法に基づき、お客様からデータを収集、管理および使用するものとします。これには Apple プライバシーポリシーの条件 (<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy>) に従って、個人情報保護法に従うことを条件に、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。Apple は、お客様のデータについて、Apple プライバシーポリシーに基づいて保護します。お客様が、Apple が保持するお客様情報へのアクセスまた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。Apple は、お客様と Apple の間の一部またはすべての電話を、トレーニング、品質保持および参考のために録音する場合があります。

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または義務を譲渡することができません。許可なくなされた譲渡は無効です。Apple は、合理的な支配の及ばない理由による履行遅延または履行不能について責任を負担しないものとします。本規約の違反また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、ある条件が無効または法的強制力を有しないと判断した場合、残存する部分は完全に効力を有するものとし、両当事者は当該無効または法的強制力を有しない条件を、両当事者の当初の意図および本規約の経済的効果を達成する有効かつ法的強制力を有する条件に置き換えるものとします。本規約にて参照されている追加的条件を含むこれらの規約は、本規約に基づき提供されるサービスプランおよびサポートサービスに関する Apple とお客様との完全合意を形成し、本件に関連するすべての事前交渉、合意および理解に優先し、本規約の一切の追加、削除または変更は、Apple の権限ある代表者が署名した書面が作成されない限り、Apple に対して効力を有しません。お客様から提出された注文やその他書面上に記されたいかなる諸条件も効力を有せず、また、採用いたしかねます。