

## AppleCare Premium Service and Support Plan 規約

お客様の **AppleCare Premium Service and Support**（以下「**APSS**」または「サービスプラン」といいます）は、この利用規約が契約条件となり、これがお客様と **Apple Japan, Inc.** 〒106-6140 東京都港区六本木 6 丁目 10 番 1 号六本木ヒルズ（以下「**Apple**」といいます）とのサービス契約内容となります。お客さまのサービスプランは、**(i)**お客様のサービスプラン証書または保証内容の証明書（以下「サービスプラン登録書」といいます）記載の **Apple** ブランドの **Xserve** あるいは **Xserve RAID** コンピュータと製品の当初の梱包に入っていたアクセサリ（以下「対象機器」といいます）の欠陥をカバーし、**(ii)**対象機器についての電話サポートとメールサポートの資料を提供するものです。サービスプラン登録書を得るために、お客様はサービスプランに固有の契約書または登録番号（以下「サービスプラン契約番号」といいます）をサービスプランの梱包に同梱された手順書にしたがって登録しなければなりません。お客様は、サービスプラン登録書の自動登録をオプションとして選択し、自動的にサービスプラン登録書を受取ることもできます。お客様のサービスプラン登録書に記載の期日までサービスプランは有効です（以下「契約期間」といいます）。サービスプランの価格は、サービスプランの販売領収書原本に記載されます。

### 第 1 条 修理の補償

**a.** 補償の範囲。欠陥に対するサービスプランによる補償は、お客様の契約期間が開始した日には始まり、契約期間が終了した日におわるものとします（以下「修理契約期間」といいます）。**Apple** は、部品と工賃を負担しますが、下記に記載されている通り、お客様に対して一定の簡単にインストール可能な部品に交換していただくことをお願いすることがあります。**Apple** は新品、リサイクルあるいは再利用可能な使用済部品を使って製造された代替製品あるいは部品を供給します。代替製品あるいは部品は、代替される製品あるいは部品と機能的に同一であるものとし、サービスプランに基づく残存期間を引き継ぐものとします。交換された元の部品および製品は、**Apple** の所有物となります。**Apple** は、修理または交換のために対象機器をご用意いただく前に、対象機器に存在したまたは記録されたデータとソフトウェアについて、お客様がバックアップとして記録されることを強く助言いたします。**APSS** では **Apple** は対象機器と同時に購入され、補償された **Xserve** とともに登録された **Apple** ブランドのディスプレイ 1 台を補償します。**Apple** ブランドのマウスとキーボードに関しても、対象機器に含まれていたものであれば **APSS** で補償します。**Apple** ブランドの **RAM** モジュールと **Apple** ブランドの **PCI** エクспанションまたはグラフィックカードもお客様の所有物であり対象機器とともに使用されているものであれば **APSS**

で補償します。修理契約期間において、対象機器または上述の補償アイテムの材質あるいは製造上に関して欠陥が生じた場合、**Apple** はその独自の判断で、問題となる対象機器の修理あるいは交換をいたします。しかしながら、**Apple** は、対象機器に存在したり記録されたりしたデータやソフトウェアに対する欠陥や損傷についての補償はしません。**Apple** は、対象機器のオリジナルソフトウェアのコンフィグレーションとその後のアップデートリリースを再インストールする合理的な努力を行なうものとしませんが対象機器にもともとインストールされていなかったソフトウェアやデータについてリカバリーや移行をおこなわないものとしします。修理および交換サービスは、対象機器の新しいモデルがリリースされた後（**30**）日間までは、制限されあるいは利用はできないものとしします。

**b.** 制限。サービスプランは以下のものを補償いたしません。

**i.** 対象機器へのインストレーション、除去、廃棄、または非対象機器（アクセサリ、アタッチメント、または外付けモデム等その他の機器を含みます）へのインストレーション、除去、リペアやメンテナンス、または対象機器への外部の電氣的サービス

**ii.** 事故、乱用、無視、誤用（これには、**Apple** あるいは **Apple** 正規サービスプロバイダ以外の者による間違ったインストレーション、修理あるいはメンテナンスを含みます）、認められていない改造、異常環境（これには異常な温度や湿度を含みます）、異常な物理的もしくは電氣的圧力や妨害、電気の波や不安定、雷、静電気、火災、不可抗力あるいは他の外的原因による対象機器への損傷

**iii.** シリアルナンバーが、改変されている、表面を擦り取られているまたは除去されている対象機器

**iv.** 対象機器と同時に購入したか否かに関わらず、**Apple** ブランドでない装置を含む対象機器以外の装置により引き起こされた問題

**v.** 行政団体又は機関の規制に従うために必要とされるサービスで、このサービスプラン締結後になされたもの

**vi.** 対象機器をリペアしている間の代替装置の供給

**vii.** 損失したり盗難された対象機器。このサービスプランは、対象機器全体が **Apple** に返

還される場合のみ対象となります。

**viii.** 傷、ゆがみあるいはポートのプラスチックが壊れた場合を含みこれに限らない対象機器の外見上の損害

**ix.** マテリアルや修理作業によって故障があった場合を除く電池等の消耗品

**x.** 対象機器への予防的メンテナンス

**xi.** 対象機器に記録されたソフトウェアまたはデータの損傷や損失

**c.** オプションサービス。**Apple** は次の中から一つ又はそれ以上のオプションを提供いたします。

**i.** キャリーインサービス。対象機器を、キャリーインサービスを行っている **Apple** 直営店あるいは **Apple** 正規サービスプロバイダへ持ち込んでいただきます。サービスは、当該場所によって、あるいは直営店やサービスプロバイダを通じて **Apple** 修理サービス拠点において行われます。サービスが完了したことの通知がお客様になされた後に、お客様にすぐに引きとっていただくものとします。

**ii.** オンサイトサービス。対象機器がオンラインサービスプランサポートページ (<http://www.apple.com/legal/applecare/acpssgeos.html>) に記載されたオンサイトカバー地域内であれば、オンサイトサービスが可能となります。**Apple** は、オンサイトサービスを行うために対象機器の場所に技術者を派遣します。**Apple** は、サポートページに記載された対応時間内にサービス技術者を派遣するための合理的な努力を行うものとします。もしサービス技術者が合意された時間に場所を訪問し、お客様の責任者が不在でアクセスすることができなかった場合、追加料金の適用がなされます。サービスカバー地域ならびに対応時間を含んだオンサイトサービスについての追加情報は、サービスプランサポートページでご覧いただくことができます。

**iii.** ダイレクトメールインサービス。もし **Apple** がお客様の対象機器がメールインサービスに適切であると判断した場合には、**Apple** からお客様に記入済みの伝票をお送りしますので（もしお客様がオリジナルの梱包資材をお持ちでない場合には、**Apple** からお客様に梱包資材もお送りします）、お客様は説明にそって対象機器を **Apple** 修理サービス拠点にお

送り下さい。サービスが完了いたしましたら、対象機器を **Apple** 修理サービス拠点よりお客様にご返送いたします。お客様が全ての説明にそっていただく限り、お客様との間の配送料は **Apple** がお支払いいたします。

**iv.** 自己修理サービス。自己修理サービスは、お客様がご自分の製品をご自身で修理していただくものです。もし自己修理サービスが利用できる状況の場合は、次の手順になります。

**1.** 自己修理サービスで交換した製品を **Apple** にご返却いただく場合。**Apple** は、交換製品の小売価格と適用される配送料を担保するためにクレジットカードの承認を必要とします。もしお客様からクレジットカードの承認をご提供いただけない場合は、お客様は自己修理サービスを受けることができず、**Apple** はサービスのために代替的手配をご提案いたします。修理をどのように行えばよいかの指示と、交換された製品の返却のための必要条件とともに、**Apple** からお客様に交換製品をお送りします。お客様が指示にしたがっている場合には、**Apple** はクレジットカードの承認をキャンセルし、お客様は、製品価格とお客様との間の配送料について課金されることはありません。もしお客様が、指示されたように交換された製品の返却をしていただかないときは、**Apple** はクレジットカードの承認額を課金いたします。

**2.** 自己修理サービスで交換した製品を **Apple** にご返却いただかない場合。修理をどのように行えばよいかの指示と交換された製品の廃棄のための必要条件とともに、**Apple** はお客様に無料で交換製品をお送りします。**Apple** は、自己修理サービスに伴う労賃については、責任を負いません。

**Apple** は、お客様へのリペアまたは交換サービスを行う方法とお客様の対象機器がサービスを受ける特定の方法をいつでも変更する権利を有するものとし、このことはオンサイトサービスを含み、これに限りません。サービスはサービスが求められた国において、提供可能なオプションに限定されます。国によって、サービスオプション、提供可能な部品、対応時間は異なります。もし対象機器がその所在地においてサービスを受けられない場合には、お客様に配送料をご負担いただきます。もしお客様が購入された国以外でのサービスをご希望の場合には、お客様はすべての適用される輸出の法律と法令に遵い、全ての関税、**V.A.T.**、その他の付帯する税金をご負担いただきます。国際サービスについては、**Apple** は損傷した製品と部品を現地水準にみあった代替可能な製品と部品にリペアまたは交換します。

d. サービスを受ける方法。本サービスプランに基づくサービスを受けるには、**E** メールで **Apple** にアクセスいただくか、サービスプラン登録書またはサービスプランサポートページに記載の無料通話番号に電話をしてください。**E** メールの場合には、**Apple** からのリペアサービスを請求する場合の指示にしたがってください。電話の場合には、**Apple** の技術サポート責任者が応答し、お客様のサービスプラン契約番号をお聞きし、お客様にアドバイスをして対象機器にいずれのサービスが必要かを判断いたします。全てのサービスは **Apple** による事前の承認が条件となります。お客様の対象機器ならびにサービスプランのサービスプラン登録書類と購入時の領収書原本は大切に保管してください。お客様の製品がサービスプランでカバーされたものかどうかの疑義が生じた場合に、ご購入の証明が必要になることがあります。

## 第2条 技術サポート

a. カバーされる範囲。お客様への技術サポートの適用は、お客様の契約期間の開始とともに開始され、契約期間の満了にともなって終了します（以下「技術サポート期間」といいます）。技術サポート期間において、**Apple** はお客様に電話による技術サポートと **E** メールによる技術サポートを行います。技術サポートには、グラフィックユーザーインターフェースコマンドを利用したインストラクション、起動、コンフィグレーション、トラブルシューティングとリカバリー（ただしデータリカバリーを含みません）のアシストを含み、サポート対象製品にあるファイルの保存、復旧および管理を含み、サポート対象製品のシステムエラーメッセージを解釈し、はじめから対象機器になっていた **Mac OS X Client** やインストールされていたサーバのソフトウェア、**Apple** が使用許諾をしたそれらのアップデートを含みデータやプレリリースされたものは含まないもの（以下「サポート対象製品」といいます）の修理が必要な場合の判断が含まれます。サービスプランにしたがって、**Apple** は原因をきりはなして単独の理由に結びつけることで答えられる特定の個別的問題を解決する目的で技術サポートを提供します（以下「サポートインシデント」といいます）。**Apple** は、独自の裁量でサポートインシデントを決定します。サポートインシデントは、**Apple** が次のいずれかを提供した場合に解決されたものとします。(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の互換性がないことの問題であることの通知、(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。技術サポートは、お客様のみに独占的に提供されます。**Apple** は、お客様にサポート対象製品の使用をアシストする目的だけのために技術サポートを使用する非独占、

譲渡不能で限定的なライセンスを認めます。お客様は、技術サポートをいかなる第三者のサポート目的のために使用あるいは配布してはならないものとします。

**b.** 制限。本サービスプランは次のものをカバーしません。

**i.** 意図した以外の方法で、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

**ii.** 対象機器とバンドルされたか否かを問わず、サポート対象製品でない第三者または **Apple** ブランドの製品を使用すること

**iii.** お客様が、最新版のソフトウェアにサポート対象製品をアップグレードされない場合

**iv.** オペレーティングシステムのノングラフィカルコマンドラインファンクションの使用によって解決されるサポート対象製品の使用

**v.** 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、バグトラッキング、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あるいはトレーニングの使用

**vi.** ベータ、プレリリース、プレビュー又は同様なラベルでデザインされたソフトウェア

**vii.** 対象製品に搭載されまたは記録されたソフトウェアまたはデータの損傷または損失

**c.** サービスを受ける方法。お客様がサービスプラン登録書またはサービスプランサポートページに掲載の無料通話電話番号にご連絡いただければ、技術サポートが受けられます。

**第3条** お客様の責任。サポートサービスを受けていただくため、**Apple** の指示にしたがい、サービスプランにお申し込みいただかなければなりません。お申し込みいただいた後、お客様は **Apple** による指示に従うことでサービスサポートをお受けになることができます。お客様は、**Apple** との **E** メールならびに電話コミュニケーションを開設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、**Apple** と協力して指示に従うものとし、これには問題を診断して、再現するために **Apple** へ協力する事を含みます。お客様がサポートサービスを受けている間、**Apple** は対象機器と必要となる第三者製造の機器にアクセ

として使用する事ができるものとし、ここにはすべてのデータ、ハードウェア、およびソフトウェアコンポーネントを含むものとします。一定の第三者が製造する機器の保証書には、もし認定された者以外が当該製品を操作した場合、制限したり、無効になるものがあります。お客様は、**Apple** のサポートサービスによる保証条件の趣旨がお客様にとって承諾できるものであることを確認する責任があります。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て再構築するすべての責任があるものとします。お客様にはサービスを受ける前に対象機器の全てのデータバックアップと消滅時のリカバリープランを保持ならびに実施していただきます。お客様は、サポートサービスが必要なサポート対象製品に対して合理的に理解します。お客様は、**Apple** あるいはそのエージェントがオンサイトサービスを提供するために、自由で安全でかつ十分な施設へのアクセスができるようにします。お客様は、**Apple** に開示される情報やデータは**Apple** やいかなる第三者にとっても機密のものではないものであることを保証します。お客様は、詐欺的あるいは乱用的な方法でこの条件に基づくサポートサービスを使用してはなりません。お客様は、登録書、対象機器ならびにサービスプランの購入オリジナルシートをサービスプランに加入している事を証明するために保持しなければなりません。

**第 4 条 責任制限／保証の放棄。** **Apple** ならびにその社員とエージェントは、お客様あるいはその事後の譲受人に対して間接的あるいは結果的損害に対して責任を負担せず、これには本規約に基づく **Apple** の義務から生じるプログラムもしくはデータの復旧、再プログラミングもしくは再現の費用、またはデータの秘密保持義務の不履行、ビジネス、利益、収益、収入、予想貯蓄の損失等に対して責任を負担しないことを含みますが、これらに限られません。法で認められている最大限の範囲において、**Apple** ならびにその社員とエージェントの本規約に基づくお客様あるいはその事後の譲受人に対する責任は、サービスプランに基づき支払われたオリジナルの価格を限度とします。**Apple** は、特に、**(i)** ソフトウェアプログラムやデータの損失のリスクなしにサポートインシデントを解決すること、**(ii)** データの秘密性を保証しません。これらの条件は、過失や詐欺によって生じた人の死や怪我に対する **Apple** の責任を制限したり、除外したりするものではありません。

**第 5 条 購入した国または居住する国の消費者保護の法律や規則でカバーされる消費者にとって、本サービスプランに基づく規定は、それらの法律や規則に与えられたすべての権利と救済に加えられるものとなります。本サービスプランは、売買契約に適合しないことから生じる消費者のいかなる権利をも除外し、制限し、停止するものではありません。国、州、県によっては、付随的または間接的な損害の除外や制限を許さないこと、黙示の保証**

や条件が適用される年限を制限することがあり、そのような場合には、上記の除外または制限はお客様に適用となりません。本サービスプランはお客様に特別の法的権利を与え、お客様は国、州、県において改められた権利をも得るものとします。

**第 6 条 解除。**適用される法により、**Apple** は、サービスプランサポートページに記された規約を含める本規約を **30** 日以上事前に通知をすることにより変更または解除することができます。**Apple** が本規約を解除した場合、お客様は規約の残余期間相当の払戻金を受け取ることができます。お客様が虚偽の表明を行い、あるいは本規約の条項に違反した場合、**Apple** は直ちに本規約を解約することができます。お客様が虚偽の表明を行いあるいは本規約の条項に違反し、**Apple** が本規約を解約した場合は、サービスプランに支払われた金額は返金不能です。お客様は、本規約をいつでもいかなる理由でも解約することができます。お客様は、〒**106-6140** 東京都港区六本木 **6** 丁目 **10** 番 **1** 号六本木ヒルズ **AppleCare** サービス&サポート製品事務局に書面による通知を行うことにより、本規約を解約する事ができます。お客様の解約通知には、サービスプランの購入証明のコピーを添付していなければなりません。適用される法律が別に定めない限り、**Apple** がお客様のサービスプランを受領した日あるいは本規約の受領日のいずれか遅い方から **30** 日以内に解除した場合、お客様はサービスプランによって行なわれたサービスについての価格を差し引いた残余期間相当の全額を受け取ることができるものとします。**Apple** がお客様のサービスプランを受領した日あるいは本規約の受領日のいずれか遅い方から **30** 日以降に解除した場合、お客様は残余期間相当の払戻金を受け取ることができるものとしますが、その金額は、残余期間相当の払戻金から、**(i)**残余期間相当払戻金の **10%**と**(ii)**サービスプランによって行なわれたサービスについての価格を差し引いた金額とします。意味ならびに内容から、本規約の解除の後においても条件、制限、除外ならびに保証が引き続き有効であることが意図される場合、これらは引き続き有効となります。

**第 7 条 サービスプランの譲渡。**お客様は、**Apple** に書面で〒**106-6140** 東京都港区六本木 **6** 丁目 **10** 番 **1** 号六本木ヒルズ **AppleCare** サービス&サポート製品事務局に通知することによって、お客様のサービスプランを譲渡することができます。譲渡通知書には、サービスプランの契約証書番号、サービスプラン購入証明、譲受人の氏名、住所、電話番号と **E** メールアドレスを記載しなければなりません。

## **第 8 条 一般条項**

**a.** サービスプランの利用。サービスプランの利用は日本国内のみです。本サービスプラン



の会計的および法務的な義務者は、〒106-6140 東京都港区六本木 6 丁目 10 番 1 号六本木ヒルズ **Apple Japan, Inc.**となります。

**b.** 言語。すべてのサポートサービスは日本語でのみ行なわれ、お客様は本サービスプランと関連する書類が日本語で解釈されることに同意します。

**c.** 不可抗力。**Apple** は、当事者の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。

**d.** サポートサービスの使用。これらの規約は、商業または教育環境で対象機器が用いられるのをサポートすることのみを目的とするものです。

**e.** 保証に追加される権利。本規約は保証書ではありません。対象機器は、**Apple** からの出荷時に限定保証書が付属されている場合があります。保証条件を確認して権利と救済措置を確認するのはお客様の責任です。この規約に基づく権利は、対象機器保証に含まれるものへの追加となります。

**f.** 第三者の利用。**Apple** は、本プランに基づき **Apple** 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、それによってお客様への責任を免れるものではありません。

**g.** 追加サービス。サービスプランに提供されるいかなる追加サービスも、本規約に従うものとします。サービスプランの一部としてソフトウェアが利用可能な場合、そのソフトウェアは **Apple** あるいはその提供会社の著作物となります。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独占的にインストール、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。お客様が **AppleCare Service Parts Kit** をお求めの場合、サービスプランにその価格は含まれていません。

**h.** 権利放棄。分離条項。本規約の条項違反あるいは未履行についての権利放棄は、以後の違反や未履行についての権利放棄とはなりません。もし適用ある管轄裁判所が本規約の

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有効とし、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。

**i.** 電話録音。サポートサービスを実施するために、**Apple** はお客様と **Apple** の間の一部あるいはすべての通話を品質保持とレビューの目的で録音する事があります。

**j.** 準拠法。このサービスプランは日本法に従うものとします。

**k.** 顧客データ。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 **Apple** がデータを収集、管理、使用する事が必要である事に同意し理解します。このことは **EU**、南アフリカ、オーストラリア、インド、日本、カナダ、中華人民共和国あるいは米国の関連会社やサービスプロバイダにデータを移動する必要性を含むことがあります。その際 **Apple** はお客様のデータを、非合法的な破壊から保護すると同じく、承認の得られないアクセスや暴露から保護する安全な方法を用いて移動するものとします。お客様は **Apple** にデータを送る際の手順に責任があり、**Apple** は、サービスプランのもとでサービスとサポートを行うためにこれらの手順に従う合理的な必要性があります。もし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ように送られることによってどのような影響があるのかとのご質問がある場合は、提示された電話番号に **Apple** までお電話ください。

**l.** プライバシー。**Apple** は、顧客情報について

<http://www.apple.com/legal/warranty/privacy/> で参照可能な **Apple** プライバシーポリシーに基づいて保護します。もしお客様が **Apple** 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、お客様は、<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し、あるいは個別の質問については [privacy-japan@apple.com](mailto:privacy-japan@apple.com) に確認願います。

**m.** 完全合意条項。ここに含まれる追加的条件を含むこれらの規約は、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 **Apple** とお客様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、削除及び変更も、**Apple** 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

や規約も効力や影響のないものとし、特に拒否されるものです。本規約は、**Apple** からの書面の同意がない限り新しくはされないものとします。

100413 APSS Japanese v2.0