

【パソコンデータ復旧サービス利用約款】

パナソニック コネクト株式会社及びパナソニック コンシューマーマーケティング株式会社（以下、「弊社」といいます。）の提供するパソコンデータ復旧サービスをご利用のお客様は、お客様が購入された弊社製のノートパソコン（以下、「本製品」といいます。）の購入時に、パソコンデータ復旧サービス利用約款（以下、「本利用約款」といいます。）を承諾した上で、パソコンデータ復旧サービスを購入された場合に、パソコンデータ復旧サービスを利用できるものとします。

第1条（サービス内容）

- パソコンデータ復旧サービスとは、本製品について、本利用約款を承諾した上で、本製品を出荷してから4年間、又は5年間（サービスプランによりサービス期間が異なります）の期間において、データの復旧作業を行うサービス（以下、「本サービス」といいます。）であり、以下のサービスは含まれません。
 - 原因調査：データ消失の原因等の調査・解析は行いませんので、これらの事項に関する質問、サービスには応じられません。
 - 機器修理:お客様の再利用を前提とした記憶媒体の修理はサービスには含まれません。
- 第9条で定める「適用除外事項」に該当する場合には、本サービスの対象外とします。

第2条（サービス上限）

- サービス期間内において本製品に係るデータ復旧の回数には制限はありません。
- 本サービスは、本製品より消失したデータを復旧することを保証するものではありません。

第3条（お客様のご負担となる主な費用）

以下に定める事由ないし費用は本サービスには含まれておらず、お客様のご負担となります。但し、本サービスの範囲外の事由ないし費用を、これらに限定する趣旨ではありません。

- 復旧の成否に関わらず、お客様のご都合により、弊社又は委託業者社員が出張対応を行う場合の交通費・宿泊費・出張費。
- 本サービス利用時にお客様からのご連絡に必要となる費用、その他通信費用。
- 復旧作業に入った後、お客様が復旧をキャンセルされた場合に必要となる出張費用。
- 本サービス利用時の本製品の送料はお客様のご負担となります。ただし、本サービス利用後の本製品（復旧しましたデータを格納した記憶媒体を送付します場合、これを含みます。）の返送料及び復旧しましたデータを格納した記憶媒体をお客様から返送されます場合の送料は、委託業者の負担となります。

第4条（再委託）

弊社は、自己の費用と責任で、本サービスの提供にかかる作業の一部を第三者（以下「委託業者」といいます。）に委託することができます。

第5条（お客様の情報について）

弊社はお客様よりお預かりしたお客様の製品情報及び個人情報は、第4条に規定した委託業者にも情報を開示し、お客様はあらかじめこれに同意することとします。

第6条（データ復旧の依頼方法）

- 本サービスのサービス期間内に、本製品に含まれるデータの消失が発生した場合には、お客様は、下記記載パソコンデータ復旧サービスお客様窓口にアクセスしてデータ復旧をご依頼ください。データ復旧受付時に、委託業者よりデータ復旧手続の手順をご説明しますので、説明手順に従ってください。

<p style="text-align:center">記</p> デジタルデータソリューション株式会社 パソコンデータ復旧サービスお客様窓口 電話番号：0120-900-951 （平日 10:00～18:00(土日祝日 及び委託業者規定の休日を除く)）

- お客様から弊社又は委託業者に対し、データ復旧のご依頼をいただいた際、弊社又は委託業者は、お客様の本サービスに関する登録情報（登録番号、製品情報及び個人情報）の確認をいたします。お客様より復旧依頼に際してご通知いただいた情報と登録情報との間に相違があった場合、その他お客様より必要な情報のご通知をいただけない場合には、本サー

- ビスが適用されない場合がございますので、お客様におかれましては、本サービスの加入後、ライセンスカードの保管・管理に十分ご注意ください。
- 弊社以外の第三者にデータ復旧を依頼された場合には、本サービスが適用されませんのでご注意ください。
- お客様のご都合により、復旧受付日から90日が経過してもデータ復旧の着手が出来ない場合には、データ復旧の受付を無効といたします。

第7条（個人情報の使用）

- 弊社は、お客様よりご提供いただいた製品情報、個人情報等（以下、「お客様情報」といいます。）を保管、使用、処分の上、本サービスを提供します。
- お客様情報は、関係法令および弊社管理規定に準拠して適切に取扱い、本サービスを提供する目的の範囲内で利用するものとします。
- 弊社は、本サービスの提供に必要な範囲において、弊社グループ関係会社とお客様情報を共同で利用する場合があります。この場合、お客様情報の管理について、弊社が責任をもって対応します。
- 本サービス提供の為、以下の場合に限り、弊社の責任において、委託業者・保険会社等へお客様の個人情報を提供いたします。
 - データ復旧に際して弊社と委託業者による個人情報の共有が必要となる場合。
 - 本サービスの履行に伴うリスクを対象とする保険契約を弊社又は委託業者が締結する場合に、当該契約を締結する保険会社への個人情報等の提供が必要となる場合。

第8条（間接損害等）

法律上の請求の原因の種類を問わず、如何なる場合においても、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含みます）並びに他の財物に生じた損害に関して、弊社は一切の責任を負わないものとします。ただし、お客様が消費者であり本約款に消費者契約法が適用される場合において、弊社又は委託業者の故意又は重過失によりお客様に生じた損害は、この限りではありません。

第9条（適用除外事項）

以下の事項に該当する場合には、本サービスは適用されず、別途弊社又は委託業者から提示する金額をお客様にご負担していただきます。

- 天災地変等の外部要因に起因する故障及び損害
- 盗難、紛失、置き忘れ、弊社への事前の申請がない第三者への譲渡その他の事由により、お客様が本製品を保有しておらず、本製品の状態が確認できない場合
- お客様の故意又は重過失によりデータ消失が生じたことが明らかな場合
- サービス期間外にデータ消失が生じていた場合
- 本製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等
- 部品等本製品の構成部分の一部分であって、本製品中当該部分が無ければ、復旧を行うことができなくなるものが、弊社又は委託業者への本製品の提供時点で欠落している場合
- 本製品の付属部品、アクセサリー、周辺機器等の本製品以外の製品のデータ復旧
- 弊社又は委託業者がデータ復旧の依頼を受けて本製品の点検・診断を実施した結果、弊社又は委託業者がデータの消失を確認できなかった場合
- お客様ご自身で付加されたラベル・シート・カバー類、塗装・刻印等を、復旧作業後に元の状態に復旧する費用
- 核燃料物質若しくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性、またはその他の有害な特性に起因するデータ消失
- 戦争（宣戦の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱、武装反乱、またはその他これらに類似の事変または暴動に起因するデータ消失
- 本製品のデータ消失に係る申告内容の真实性について明らかな疑義がある場合
- 本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる等）の復旧をご依頼された場合や、本製品のシリアル番号が確認出来ない場合（但し、製品の 内蔵データ等から本製品と同一と確認が出来る場合を除く）
- お客様が本製品に改造を施した場合
- お客様が過去に本製品について自ら又は第三者をして修理又はデータ復旧を試みた場合
- 本製品以外の要因（第三者が流布したウイルスによるもの、第三者の不正アクセスによるもののほか、本製品に接続されている他の機器に起因するものを含む。）によって本製品のデータが損壊した場合

- 弊社又は委託業者がデータ復旧の依頼を受けてデータ復旧作業を完了した後に、弊社又は委託業者の責めに帰すべきでない事由により本製品が破損していることが判明した場合。
- 暗号化機能を解除できない場合
- その他本サービスの対象外のデータ消失であることが判明した場合の復旧に係る諸費用
- その他、弊社が掲げる事項

第10条（復旧に係る免責事項）

データ復旧作業を行うにあたり、以下の事項に該当する場合には、弊社は一切の責任を負いかねますのでご了承下さい。

- データの救出を優先するため、事前にお客様へのご連絡なく、本製品および内部の記憶媒体を分解、開封することがあります。委託業者が分解をした場合、弊社による保証を受けることができなくなる場合がございますのでご了承ください。また、復旧作業の初期診断を行うにあたり、本製品および内部の記憶媒体、その他の内外部品の変形を伴うことがあります。
- 復旧作業の作業内容によっては、本製品に保存されているデータが消失することがございます。
- 本製品の状況により全データの完全復旧ができない事があります。また、本製品をお預りした時点で、既に破損しているデータは、破損したデータとして復旧されます。
- ※復旧したファイルが実行ファイルの場合、正常に起動できない、一部の機能が使えない等の可能性、また画像ファイルの場合、画像が一部欠損している等の可能性があります。弊社は、責任を負いかねます。
- 委託業者は、お預かりした本製品に対する原状回復の責を負いません。また、 お客様のお手元で正常であっても、本製品のお預りから返却までの間に多くの過程・作業を経ますので、この全ての過程で発生する契約不適合状態（障害を含む）について委託業者の故意、重過失による場合を除き、弊社は一切責任を負いません。この場合、弊社の保証を受けることができなくなる場合がございますのでご了承ください。ただし、お客様が消費者であり本約款に消費者契約法が適用される場合において、委託業者の故意又は過失によりお客様に生じた損害は、この限りではありません。
- 天災事変、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、本約款に基づくサービスの遅延や不能が生じた場合、弊社はお客様に対してその責を負わないものとします。
- お客様よりお預かりした本製品での起動確認作業は、弊社及び委託業者では行っておりませんので、ご了承ください。
- 復旧作業にあたり、本製品を解体することがあります。委託業者が解体をした場合、弊社の保証を受けることができなくなる場合がございますのでご了承ください。
- 本製品を既に解体したことがある場合、解体・組み立てを正常に行えないことがあります。この場合、解体・組み立てにより生じた破損、障害には責任を負いません。本製品の解体・組み立てを行ないますが、解体・組み立て中に経年劣化しているパーツが破損、劣化することがあります。また解体・組み立てにより生じた破損、障害には責任を負いません。ご返却後に起動不具合が起きた場合でも弊社又は委託業者の故意、重過失による場合を除き、一切の責任を負いません。ただし、お客様が消費者であり本約款に消費者契約法が適用される場合において、弊社又は委託業者の故意又は過失によりお客様に生じた損害は、この限りではありません。
- 輸送中の本製品の取扱いについて、お手元に届いた際の破損等につきましては一切の責任を負いません。
- 本サービスは、必ずしもお客様の消失データを復旧することを確約するものではありません。消失データや本製品の状態等により、復旧に失敗することもございます。
- 弊社又は委託業者へ本製品をご発送いただいた際の梱包材は破棄いたします。
- 復旧作業において復旧致しましたデータが非常に多数に渡る場合に つきましては、弊社又は委託業者の方で全てのデータ確認は行いません。納品用メディアが届き次第、お客様の方で直接内容のご確認を御願いたします。
- お客様の症状に合わせて部品や技術員を手配しますので、作業依頼後のキャンセルは如何なる場合であってもお受け致しかねます。
- ご希望のデータの定義は、作業発注前に書面・メールにて確認している内容となります。
- 機器の症状、データの破損状況によって完了期日が大幅に遅れる場合がありますが、弊社は、それに起因する損害賠償責任を負いません。
- 機器の症状、データの破損状況によって完了期日が大幅に遅れる場合がありますが、完了期日が大幅に遅れたことによるキャンセルにつきまし

てはお受け致しかねます。

- 復旧データはコピーや改ざんができる物となります関係上、ご納品後のデータ不備、データ不足による返金等につきましては、如何なる理由がございましてもお受け致しかねます。
- データ納品に用意した媒体の機器保証については、媒体のメーカーの保証に準じます。ただし、納品後の被調査媒体の故障に起因するデータ破損、消失等については保証いたしません。
- 弊社又は委託業者がお客様のデータを漏洩させ、または預託メディアを紛失し、お客様に損害を負わせた場合、その賠償額の総計は、本約款のもとでお客様が支払われたサービス料に相当する金額を上限とします。ただし、お客様が消費者であり本約款に消費者契約法が適用される場合において、委託業者の故意又は重過失によりお客様生じた損害は、この限りではありません。
- 弊社又は委託業者がデータ復旧を行った結果、対象顧客が所持するより前の第三者が有する情報が復旧されたとしても、弊社は、一切責任を負いません。
- 本サービスの適用に伴う弊社が提供するサービスにおきましては、弊社の故意、重過失による場合を除き、お客様に生じたいかなる損害につきましても、弊社は一切の責任を負いません。また、理由の如何を問わず、弊社がお客様またはその他の第三者に対して負担する責任の総額は、本約款のもとでお客様が支払われたサービス料に相当する金額を上限とします。ただし、お客様が消費者であり本約款に消費者契約法が適用される場合において、弊社又は委託業者の故意又は重過失によりお客様に生じた損害は、この限りではありません。

第11条（その他の注意事項）

- 弊社又は委託業者に本製品をお預けいただいた後、お客様に返却可能日をお知らせしている場合（お客様のご都合でお知らせできない場合を含みます）、当該返却可能日から90日間を経過してもお受け取りいただけないときは、弊社又は委託業者にて本製品を自由に処分することができます。その際には、処分に要した費用の一部を、弊社の請求に従い、速やかにお支払いいただくものとします。
- 復旧後のデータ納品方法については、復旧作業完了後に、お客様が復旧を希望されたデータの復旧成否をご確認頂き、原則としてレンタル用外付けHDDでの納品となります。納品用外付けHDDの買取をご希望される場合は、事前に委託業者までお申し付けください。なお、納品用外付けHDDの買取に要する金額は本サービスの適用対象外となります。
- 納品用外付けHDDのレンタル期間は10日間です。レンタル期間を超過しても弊社へ納品用外付けHDDをご返送いただけない場合につきましては、納品用外付けHDDの買取をご希望されているとしまして、お客様に買取金額をご請求させていただきます。
- 復旧後のデータ納品につきましては、情報漏洩の観点により弊社内で保管を致しかねますので、最短でのお引取りをお願いしております。
- 弊社は、本サービスについて理由の如何を問わず、サービス料金の返金は行いません。
- お客様の居住地及び本製品の使用場所は日本国内に限定されるものとし、これ以外の場所に移動した場合には、データ復旧作業は実施しないものとします。
- お客様は、弊社の書面による事前の承諾を得ることなく本約款に基づく権利義務の全部又は一部を、第三者に譲渡若しくは承継し、又は担保等に供してはならないものとします。
- お客様は、本サービスにお申込みいただいた時点で、本約款にご同意いただいたものといたします。
- 弊社はいつでも本約款の一部（お客様窓口の連絡先、受付時間等を含みます）を変更、修正、追加又は削除することができます。本約款を変更するときは、弊社は、当該変更により影響を受けることとなるお客様に対し、事前にごその内容について弊社ホームページ上で告知又はお客様に電子メール若しくは書面にて通知します。本約款の変更に関するお客様は、告知又は通知後30日以内に書面にて弊社に申し出ることにより、本サービス利用契約の全部又は一部を解約することができます。当該期間内に申し出の無かった場合は、変更後の本約款に同意したものとみなします。
- 本約款等は日本法に基づき解釈されるものとします。また、お客様と弊社との間で訴訟の必要を生じた場合は、訴額に応じて、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

第12条（損害保険）

弊社は、本サービスの運営を担保するために、保険会社と保険契約を締結する場合があります。当該保険契約の締結履行、保険請求手続等に関し、お客様は何ら異議を述べないものとします。