

サービス規約  
契約条件

お客様の契約書をオンラインでご登録下さい。

お客様に当商品を最大限にご活用いただくため、<https://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty> で、ご購入から 10 日以内にお客様のサービス契約をご登録下さい。これを怠りますと、請求がございしても重大なサービス遅延を招くことがあります。

「Microsoft Complete for Business」製品を最近お買い上げ頂き、有難うございます。これらは、請求項の際に必要となりますので、安全な場所にこの重要な契約条件の文書（「サービス契約」、「契約」）と購入証明書を保管してください。本契約に含まれる情報は請求の際に何が対象になるかを確定および理解するために、重要な案内書となります。本契約、または補てん一般に関して何かご質問がございましたら、管理者 03-4332-5300 までお問い合わせ下さい。

## 定義

本契約全体にわたり、以下の太文字の意味は次に定めるとおりです。

- 「**弊社**」、「**プロバイダ**」、「**債務者**」、「**管理者**」：サービス契約プロバイダとして本契約に基づくサービスを提供およびサービス契約管理者として本契約に基づく事務を処理する、契約当事者 〒108-0075 東京都品川区江南 2-16-3 品川グランドセントラルタワーに所在する日本 Microsoft 株式会社弊社をいいます。
- 「**小売業者**」：弊社によりお客様に本契約の販売を認定された販売者をいいます。
- 「**お客様**」：本契約で補てん対象となる製品の購入者または所有者をいいます。
- 「**製品**」：お客様が元々購入した商品、もしくは弊社の裁量で弊社により提供された交換商品で本契約に基づき補てん対象となるべきものをいいます。
- 「**購入時価格**」：補てん対象とされた製品にお客様が支払った金額をいいます。ただし、お客様の購入証明書に示された税金や手数料を省きます。
- 「**購入証明書**」：本サービス契約と製品が購入された日付や有効期間及び具体的な補てん対象プラン・オプションを確認できる店舗販売時に提供された購入領収書の原本をいいます。
- 「**期間**」：本契約の諸規定の有効期間をいいます。
- 「**請求**」：お客様による本契約に従う支払要求をいいます。
- 「**故障**」：製品の機械的および/または電気的故障により、もはやその意図された機能を実行できなくなることです。；これは材料や製造上の欠陥に起因するもので、通常の磨耗/破損ではなく、**製品**の通常の使用中に発生するものをいいます。
- 「**電力サージ**」：サージ防護機器に適切に接続されておりお客様の製品への過電圧により生ずる製品への損害をいい、不適切な設備や製品の電源への不適切な接続により製品に生じる損害は含まれません。
- 「**免責額**」：（ある場合）本契約に基づき補てん対象とされるサービスについて、お客様が請求ごとにお支払いを要求される金額をいいます。
- 「**偶発損害**」：補てん対象製品を落したり、液体をこぼしたり又は画面破損に関連して生じる損害などの取り扱い上の事故による損害をいいます。偶発損害補てんを別に購入する必要があります。
- 「**修理**」：補てん対象とされた故障のあと、弊社がお客様の製品を修復、改善、回復して健全に機能する状態にするためにとる措置をいいます。製品の修理のために使われる部品は、新品、中古品、改造品又は元の製品の工場仕様どおりに機能する元のメーカー部品でないこともあります。
- 「**交換**」又は「**交換品**」：弊社の手続きに従って**お客様**からお預かりした欠陥**製品**のうち**修理**に適さないと**弊社**が判断したものをいいます。**弊社は**、**修理**のためにあらゆる適切な努力を行います、**弊社の**独自裁量において**お客様の**欠陥**製品**を同等もしくは類似の特徴及び機能性をもつ新品、再生品、または改善品と**交換**する権利を留保します。**弊社**としては**交換品**が元の**製品**と同じ型、サイズ、寸法、色である保証は致しかねます。

## サービス契約期間 - 補てんの発効日

1. 電力サージによる補てん対象の製品の故障の補てんや、該当する場合は、偶発損害に起因するお客様製品の損害の補てんは製品購入時点に開始し、お客様の購入証明書に示された期間存続します。
2. 故障に対する補てんは メーカーの元の部品及び作業賃の保証期間満了後に開始し、お客様の購入証明書に示された残余期間存続します。

## 製品適格性

本契約に基づく（下記の）補てん商品は、(a) 認定小売業者から購入され、かつ (b) 本契約書に摘記されたものと同じ給付を定めた他の保険、保証、金銭の保証とサービス契約の両方またはいずれかの補てんの対象とされていないものに限りです。

## 補てん対象 - 一般

期間内に損害賠償または AD の保険求償が発生した場合、本契約は、(i) 製品の修理に必要な工費および/または部品、または (ii) 弊社独自の裁量によるそのような修理に代えて行う製品の交換をいいます。詳細についてはお客様の契約に適用される「補償計画オプション」セクションを参照してください。

## 本契約に基づく補償に関する重要な注意事項

## A. 弊社がお客様に代替品を提供した場合：

- ▶ 弊社は欠陥製品を、同等もしくは類似の特徴及び機能性をもつ新品、再生品、または改善品と交換する権利を留保します。元の製品と同じ型、サイズ、寸法、色ではない可能性があります。
- ▶ 技術的進歩により以前の製品より小売価格または市場価格が低い代替品をもたらす可能性があります、そのような状況では本契約はかかる価格差をお客様へ払い戻す事は致しかねます。

- ▶ この契約の条項に基づいて交換されたすべての製品部品、コンポーネント、ユニット全体はそのすべてにおいて弊社の財産となります。

B. 本契約に記載されている保証は、製造者の有効な保証期間中において、二重になるような差し替えや提供は一切致しません。この期間中、製造者の保証の対象となるものはすべて製造者の責任であり、製造者の義務を履行する能力の有無に関わらず本契約の対象とはなりません。

C. 本契約に基づく保証は本書で特に明記されているものに限定し、お客様の契約に適用されます。ここに具体的に記載されていないものは対象外となります（Microsoft または Microsoft の指定業者によって別途提供されるトレーニングサービスを含みますが、これに限定されません）。

D. お客様の責任：特に本契約の対象となるサービスの開始前に、定期的にかかると/すべてのソフトウェアおよび/またはデータをバックアップするのはお客様の責任となります。ソフトウェアおよび/またはデータ転送サービス、或いは修復サービスは対象外です。

#### 補てんプラン・オプション

（購入証明書に記載され、お客様に該当する場合）

補てん内容の概要は、[www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty) に記してあります。

この契約書は、購入時に上記の「補てん対象 - 一般」のセクションに、AD も含んで記載されている内容を有しており、以下の条項の対象となります。

補てん必須項目：本契約に基づき、Surface タブレット、ラップトップ、Studio デスクトップそして/またはブック型コンピューター、コード付き付属電源ユニットは、Microsoft が最初に一式パッケージで購入した場合に保証されます。

- ▶ 注意 - Studio のデスクトップコンピューターでは、最初に一式パッケージで購入された際には Microsoft から提供されたマウスとキーボードのみが含まれています。
- ▶ 注意 - 明示的除外項目：デジタルペン、キーボード、マウス、およびアド・オンアイテムは、本契約の下では（単一の一式パッケージで Microsoft が元々提供したものであっても）カバーされません。

#### 自己負担

お客様の契約の下では、お客様の自己負担は必要ありません。

#### 有限責任

お客様の契約期間において、弊社に支払義務のある累積最大金額はお客様の購入証明書に記載されているお客様の製品の購入時価格（以下「累積限度額」）に等しい金額です。この累積限度額に累積される修理及び交換限度は、次のように分類されます。

#### Studio を除くすべての Surface シリーズ対象製品：

- 交換：弊社の独自裁量による補てん求償で提供される 2 回までの交換。この制限に達した時点で補てん義務は終了します。契約期限までまだ残存期間があっても関係ありません。  
注意 - この制限に達した時点で弊社の義務は完全に履行されたものとみなされ、補てん義務は終了します。契約期限までまだ残存期間があっても関係ありません。

#### Surface 'Studio' シリーズ対象製品のみ：

- 修理上限：故障または電力サージ求償（弊社が認定したもの）に対する弊社による修理の総額が製品購入価格に等しくなるまでという制限になります。この制限に達した時点で補てん義務は終了します。契約期限までまだ残りがあっても関係ありません。  
注意 - この制限に達した時点で弊社の義務は完全に履行されたものとみなされ、補てん義務は終了します。契約期限までまだ残存期間があっても関係ありません。
- 交換上限：弊社の独自裁量による補てん求償で提供される 2 回までの交換。この制限に達した時点で補てん義務は終了します。契約期限までまだ残りがあっても関係ありません。  
注意 - この制限に達した時点で弊社の義務は完全に履行されたものとみなされ、補てん義務は終了します。契約期限までまだ残存期間があっても関係ありません。

お客様の製品交換が弊社により選択された場合、弊社は先渡し交換サービスを提供する可能性があります。弊社が先渡し交換サービスを提供する場合、欠お客様の陥品の弊社受領より前に交換品がお客様に納品されることがあります。交換用品の受領確認日から十日（10 日）以内にお客様は欠陥製品を弊社に発送する必要があります。もしお客様により交換品の受領確認日から十日（10 日）以内に欠陥品が弊社まで返却されなかった場合は、代替品の製造元推奨小売価格に相当する料金が未返品品の欠陥製品代としてお客様に請求されます。

#### 本契約に含まれる追加給付

契約期間中、お客様の製品が同じ問題でお客様の本契約に基づき修理 3 回の補てんを受け、同じ問題で 4 回目の修理が必要になりお客様の本契約に基づき補てんの対象になるとみなされた場合（以下、「品質サービス修理」）、弊社はお客様の製品を同種同質のものと交換させていただきますが、必ずしも同じブランドではなかったり、弊社の独自の裁量で、製品年齢をベースにかつ「賠償責任限度」条項に従って弊社が決定した製品の適正市価と同等の還付を提供させて頂く場合もあります。お客様の製品がメーカーの保証期間中に又は取り扱い上の偶発損害に関連して（購入され、該当する場合）実施された修理サービスは、本給付に基づく品質サービス修理とはみなされません。

#### 製品送達場所

補てん対象の請求全てにおいて、同契約上、欠陥製品の製品送達場所への発送、およびご登録されたご住所への修理品、交換品の前払い発送を提供しています。

#### 賠償責任限度

「お客様のプラン」に該当する場合の「補てんプラン・オプション」条項で述べたことに加え、弊社又は小売業者のいずれも付随損害又は結果損害に対する賠償責任を負うものではありません。これらの損害には、製品や設備の故障、サービスの遅延、サービス提供の不能から生じたり、又は修理部分品または構成部品の入手不能から生じたりする財産損害、逸失時間又はデータ喪失を含みますが、これに限るものではありません。弊社又は小売業者のいずれも、製品の内在的欠陥を含め、お客様が知るところの（下記の定義参照）すべての既往欠陥について責任を負うものではありません。

#### 補てん対象外 - 適用除外

本契約は以下に関連し又は以下から生じるいかなる請求も補てんの対象とはなりません。

- (a) お客様に発生し又は知るところの既往欠陥（「既往欠陥」とは、本契約を購入する前に既に存在していた本製品に関する損傷や欠陥を指す）。
- (b) お客様もしくはお客様の代表者による不適切な梱包及び運送により輸送中に損害を発生させるもので、輸送中の固定が不適切なものを含む。
- (c) 弊社認定の保守技術員以外の者によりなされた修正、調節、変更もしくは修理。
- (d) 冷凍又は過熱による損害。
- (e) 通常の損耗。
- (f) 損害及び障害をもたらす有害で、損傷を及ぼす、悪意のある、無思慮な又は攻撃的な方法による故意の取扱い。
- (g) ウィルス、破壊行為、紛失、窃盗又は悪意のイタズラもしくは消失。
- (h) 製品の錆、腐食、反り、曲がり。
- (i) 動物（ペットを含む）、動物の生息又は昆虫の寄生。
- (j) 偶発事件。これには、暴動、核放射線、戦争及び敵対行動もしくは放射能汚染、環境条件、気象条件もしくは自然の危険への露出、崩壊、爆発ないし他の物体による衝突もしくは他の物体との衝突、火災、あらゆる種類の降下もしくは湿気、稲妻、埃、砂、煙、核放射線、放射汚染、暴動、戦争、敵対行動、政府による行為、またはインターネットやその他の通信システム不備などによる場合が含まれるが、これに限らない。
- (k) 取り扱いによる偶発損害（偶発損害）。ただし、お客様の購入証明書に示されたものを除く。
- (l) メーカーの仕様もしくは説明以外の条件でメーカー推奨の製品メンテナンス、操作や保存の実施の欠如。
- (m) 電力の不適切な使用及び電力変動。
- (n) メーカーの回収、保証又は設計もしくは構成部品の欠陥、不適切な構造、メーカーミスを修理するための補修の対象となる商品—メーカーの当該修理代金の支払能力の如何を問わない。
- (o) シリアル番号を削除又は変更された商品。
- (p) 以下の項目を含み、またこれに限定されない結果的損害：
  - (i) 定義された故障、または AD イベント、すべての定義されていない機械的/電気的な障害、Microsoft またはその関連会社によって別途提供されるトレーニングサービス、或いはその他の種類の損害や、本製品と関連使用される補てん対象外機器を含み、またこれに限定されない本製品との関連事象による財産損害、時間的損失、データ消失または収入損失； (ii) サービス提供の遅延、または何らかの理由によるサービス提供の不可； (iii) 部品/構成機器の入手不可； (iv) お客様の都合により発生した、第三者作成のスタンド、装着、特注の装着用くぼみなどの特別インストール費用；或いは (v) 以前の製品と異なるモデル、サイズ、寸法または色となってしまう交換。弊社は、本契約の規定に基づいて提供された製品または交換品の操作、保守または使用に起因する財産または傷害または死亡に対する一切の責任を負わない。
- (q) 非故障問題。これには不備、騒音、軋みもしくは外観損傷（「外観損傷」とは、キズ、摩耗もしくは色、質感、仕上がりの変化など、製品の通常の作動機能を損なわない製品の物理的外観に対する損害もしくは変化を指す）を含むが、これに限らない。
- (r) 通常の定期的、予防的メンテナンス、ユーザー教育、設定調節。
- (s) 保証、他のサービス契約又は保険の補てん対象とされる製品サービス。
- (t) 付属品及び周辺機器（取り外し可能なキーボードなど）又は製品の基本機能に不可欠な付属品で、メーカーによるパッケージや製品の元の販売で提供されず含まれていないもの。
- (u) 画面またはモニターの不備。ビデオゲーム、一つまたは複数のビデオ信号の長時間表示や画面割れで引き起こされる CRT、LCD、LED もしくはプラズマ画面内の残像などが含まれるが、これのみに限られない。（偶発損害がお客様の購入証明書に記載されていれば別途補てんされる場合を除く）。
- (v) 製品の元のメーカー保証で補てんされない構成部品又は非稼働または非電力駆動部品の損失費用。これには付属ケーブル、バッテリー（本契約で別段の規定のあるものを除く）、プラスチック部品、コネクタ、コード、ヒューズ、キーパッド、プラスチック製の本体もしくは型打ち、スイッチ、配線又は米国の経済貿易制裁に違反する補てんが含まれるが、これのみに限られない。
- (w) 製品の操作、メンテナンスもしくは使用から生じる、財産、人の傷害もしくは死亡に対する賠償責任もしくは損害。
- (x) 日本国外で実施されるサービス。

お客様の責任で定期的かつ修理開始前にすべてのソフトウェアとデータをバックアップしなければなりません。本契約ではソフトウェアやデータの登録又は補てん対象製品から、またはお客様の補てん対象製品へのデータ取り込み又は当該製品からのデータ読み取りは補てん対象になっていません。また弊社はお客様に提供される交換装置にそれらを移転することはできません。いかなる場合も、弊社はソフトウェアやデータの復旧又は一切の製品からのデータ読み取りに責任を負いません。

お客様の製品が本契約に基づく補てんから適用除外となる場合や弊社の認定保守業者から「異常なし」の診断結果となった場合、お客様は、一切の配送及び/又はオンサイト・サービスの費用など、当該サービスに関連するすべての費用について責任を負って頂きます。



## 請求提出方法

**重要:** 請求提出により、自動的にお客様の製品の損害や故障が本サービス契約に基づき補てんされるわけではありません。請求に関しては、お客様は製品に関する問題の初期診断結果についてまず弊社にお問い合わせ頂く必要があります。本契約はお客様が無断で修理された場合、いかなる補てんも行いません。

購入証明書をご用意頂き、弊社 03-4332-5300 までご連絡いただいただくか、あるいは <https://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty> をご覧頂ければ、最大限にお手伝いをさせていただきます。弊社の権限代表が製品について、お客様が抱えている問題を迅速に把握し、まず電話かネット経由で状況解決を試みさせていただきます。弊社が電話かネットで問題解決できなかった場合、お客様に請求サービス要請番号とお客様の製品向けサービスの入手方法に関する追加指示書を提供いたします。

こちらから連絡があるまでお客様の製品を小売業者に搬送もしくは返品したり、他社配送したりしないで下さい。欠陥製品の返品が必要な場合、本契約は弊社認可の保守業者へ及び同業者からの両方の前払いの発送を提供します。前払い発送には下記のもの全てが含まれている必要があります。

- (1) 欠陥製品
- (2) お客様の購入証明書の写し 1 通
- (3) 当該製品についてお客様が抱えている問題の簡単な書面による説明および、
- (4) 管理者によって提供されたあなたの主張サービス要求番号の著名な表記法。

補てんは、弊社認定の保守業者、小売業者もしくは配送拠点が実施する適格なサービスに対してのみ提供されます。承認された請求の期間中にお客様の契約期間が満了する場合、本契約に基づく補てんは、進行中の承認された請求が本契約の条件に従って完全履行されるまで延長されます。

## 更新

お客様の契約期間満了後、弊社はお客様に補てん更新のオプションを提供することがあります。弊社がお客様の補てん更新を提供する場合、更新価格はお客様の製品年齢及び更新時点における一般的な製品交換費用が反映されます。

## 譲渡可能性

本契約に基づく補てんは、他の人または製品に譲渡することはできません。

## 取消

お客様は本契約をいつでも取り消すことができますので、管理者 03-4332-5300 まで（又は書面で）取消要請をお知らせ下さい。注意: 以下の取消規定は元の契約購入者にのみ適用されます。

- お客様の取消要請が契約購入日から 30 日以内の場合、お客様はお客様が支払った契約購入価格の全額払戻しから弊社が支払った請求金額を差し引いた分を受け取ることができます。お客様の払戻金に弊社への取消要請後 30 日以内に支払われないか振り込まれない場合、お客様が受け取る払戻金に弊社による払戻金支払のなかった 30 日ごとに 10% が加算されます。
- お客様の取消要請が契約購入日から 30 日後になされた場合、お客様はお客様が支払った契約購入価格を按分計算した払戻金から弊社が支払った請求金額並びに契約購入価格を差し引いた分を受け取ることができます。
- 弊社は次の理由による場合に本契約を取り消すことができます: (A) お客様による契約購入価格または手数料の未払い、(B) お客様による重大な不実表示、又は (C) 補てん対象製品もしくはその使用に関連したお客様による本契約の重大な義務違反。
  - 弊社が本契約を取り消す場合、取消発効日の少なくとも 15 日前にお客様へ書面により通知します。当該通知書は、当該取消理由と取消日を添えて弊社に保管されているお客様のご連絡先（該当する場合は、e メール又は所在地住所）に送付されます。弊社が本契約を取り消す場合、お客様は上述した同一の基準に基づき按分計算した払戻金を受け取ることになり、取消手数料は一切適用されません。

## 苦情手続

お客様への最高のサービス提供を目標としています。サービスにご不満がある場合、購入証明書に記載された弊社の代表者にお知らせ下さい。

お客様の苦情を受理して 5 営業日以内にご返答いたします。（詳細な調査を必要とするなどの理由で）この期間内にお客様に満足のいただける対応が提供できない場合は、お客様の苦情処理の進捗状況や完全対応の予定時期及び対応者を暫定的にお知らせいたします。殆どの場合、お客様の苦情は 4 週間以内に解決できる目安となっています。

## プライバシー及びデータの保護

お客様は、ご契約されますと、本契約に基づき弊社に開示される一切の情報もしくはデータが秘密扱いではないことに同意することとなります。また、お客様は、弊社が本契約に基づいて検討されたサービスを提供する際、お客様に代わってデータを収集し処理することができることに同意します。これには、関連会社や第三者のサービスプロバイダへのお客様データの移転が含まれます。本契約のサービス提供を目的とする場合を除き、弊社がお客様の許可なしにお客様情報を利用または第三者と共有することはなく、お客様の特定の裁判管轄地で適用されるプライバシー及びデータの保護に関する法律を遵守します。

お客様の裁判管轄地のプライバシー及びデータの保護に関する法律で特に禁止されていない限り、弊社はお客様情報を他の国及び裁判管轄地に移転することができます。但し、弊社が情報を移転する先の方が適切なレベルの保護を提供することを条件とします。さらに、お客様の個人情報犯罪の予防及び発見並びに法的義務の遵守のために法執行機関その他の当局による入手および観覧が可能となっております。

## 一般条項

- 下請契約者:** 弊社は第三者に弊社の義務の履行を下請させ又は譲渡することがありますが、その際お客様に対する弊社の義務が解除されるものではありません。
- 権利放棄および可能性:** いずれかの契約当事者が他方当事者による本契約の規定の履行を要求することを怠ったとしても、それ以降のある時点で当該履行を要求する完全な権利に影響を与えるものではありません。また、本契約の規定の違反に関するいずれかの当事者による権利放棄が規定自体の権利放棄とされることはありません。これらの諸条件に関するいずれかの規定が適用法に基づき執行不能もしくは全体として無効となるか、又は適用される裁判所の判決によりそのように判決された場合、かかる執行不能又は無効によりこれら諸条件が全体として執行不能もしくは無効とされるものではなく、そのような場合、当該規定は、適用法もしくは適用される裁判所の判決の範囲内で、当該執行不能又は無効の規定の目的を最適に達成するよう変更され、解釈されることとなります。

3. **通知:** お客様は、あらゆる目的のため、お客様が弊社に提供する電話番号、所在地住所又は電子アドレスで連絡を受けることに明示的に同意します。本契約に関するすべての通知もしくは要請は書面によるものとし、郵便、e メール、ファクシミリ、SMS 又は公認の宅配便を含む妥当な手段により送付されるものとします。お客様への通知は、お客様が弊社に提供した e メールもしくはファクシミリでお客様に送信された時点で、又はお客様提供の所在地住所宛に郵送されてから 3 日後に送達されたものとみなします。
4. **法律:** このサービス契約は、日本国法に準拠します。

#### 完全合意

購入証明書の規定、条項、条件、制限、例外及び適用除外を含む本契約並びにお客様の購入証明書は、弊社とお客様間の完全なる合意を構成し、本契約にないいかなる表明、約束もしくは条件も、法により要求される場合を除くほか、かかる項目を修正しないものとします。