

【データ復旧サービスご利用規約】

第1条（本利用規約の目的）

本利用規約は、お客様と株式会社カスタマーソリューション（以下、「弊社」といいます。）との間の、「データ復旧サービス」（以下、「本サービス」といいます。）及びこれに基づきAOSデータ復旧サービスセンターが提供するデータ復旧サービス（以下、本規約において「データ復旧サービス」といいます。）に関する条件を規定するものです。

第2条（データ復旧安心サービスの内容）

本サービスは、お客様のパソコン（他にスマートフォン、外付けハードディスクなど）のデータに障害が発生した場合に、弊社が費用の全部または一部を負担することにより、データ復旧サービスをご提供するサービスです。

第3条（本利用規約の適用）

お客様は、本利用規約に同意の上、本サービスに申し込んだものとみなされ、本利用規約に従って本サービスを利用するものとします。なお、本サービスの利用料金は、月額950円（税込1,045円）とし、スマホケの利用料金と合算して請求します。

第4条（対象製品）

本サービスは、ご契約されたお客様が所有するパソコン・スマートフォンなどの端末を対象とします。

対象機器は、パソコン、外付けHDD、タブレット、デジタルカメラ、ビデオカメラ、スマートフォン、携帯電話、SD、microSD、USBメモリなどとなります。

対象外機器は、サーバー、ワークステーション、NAS、TV番組録画用HDD、ゲーム機、音楽プレーヤーなどとなります。

第5条（データ障害の種類）

データ復旧サービスの対象となるデータ障害は以下のとおりです。

- ・ 論理障害

データ障害のうち、データを管理するファイルシステムの破損や、削除によるデータの喪失などのデータ障害をいいます。ただしiOSの場合は初期化や削除などの誤操作による障害を除きます。

- ・ 物理障害

データ障害のうち、記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）自体に、機械的または電気的な障害が発生したものをいいます。

第6条（データ復旧サービスの内容）

- ・ データ復旧サービスの依頼先は、AOSデータ株式会社が運営するAOSデータ復旧サービスセンターのみとします。
- ・ データ復旧サービスは、論理障害もしくは物理障害につき年2回まで無償でご利用いただけます。
- ・ データ復旧サービスをご利用の際に発生する送料については、それぞれ送付する側の負担とします。
- ・ 本サービスの提供場所は、日本国内とします。

第7条（データ復旧サービスの品質）

弊社は、データ復旧サービスの提供にあたり、その保有設備、技術および人員にて最大限の努力を行いますが、データの完全な復旧を保証するものではなく、最善努力の結果復旧の不可能なものについてはその責を負いません。

第8条（サービス保証期間）

弊社は、以下のサービス保証期間内に対象製品について申込みを行ったお客様に対して、データ復旧サービスを提供します。

- ・ 開始日：対象製品の購入日（他に、契約開始日、ユーザー登録日など）。
- ・ 終了日：本サービスの契約終了日

第9条（データ復旧サービスの利用方法）

データ復旧サービスの利用方法は以下のとおりです。

- ・ 下記【問合せ窓口】に、本サービスを利用したい旨ご連絡ください。
- ・ 本サービス利用者の登録情報（※）、状況及び依頼内容の確認等のヒアリングを行います。
- ・ 問合せ窓口より、AOS データ株式会社の日本データ復旧サービスセンターに連絡をとり、同サービスセンターより本サービス利用者に連絡をいたします。その際、利用に際しての注意事項等の説明がありますので、ご確認ください。あわせて、問合せ窓口より「データ調査依頼（連絡票）」をお客様へお送りします。
- ・ データ復旧サービスをご利用の際には、データ調査依頼（連絡票）に必要事項をご記入の上、対象製品（パソコン・スマートフォン等の端末）に同連絡票を添えて、下記までご送付いただくものとします。

〒105-0001

東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町4F

「AOSデータ復旧サービスセンター」宛

TEL：0120-194-119 メールアドレス：119spk@data119.jp

- ・ データ復旧サービスのご利用は、本利用規約に基づき行うものとします。
- ・ データ復旧作業が完了した対象製品は、原則として、データ調査依頼（連絡票）にお客様がご記載いただいた連絡先まで送付元の送料負担にてお届けします。

※ご連絡の際に、ご依頼者が本サービス利用者であることの証明をお願いする場合があります。

【問合せ窓口】

カスタマーセンター050-5050-7786

※受付時間：平日12:00～18:00 ※土日祝・年末年始・弊社指定休日を除く

第10条（データ復旧期間）

弊社は、お客様が発送された対象製品が弊社に到達してから、データ復旧作業完了後の発送まで、原則として7営業日に対応します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、7営業日以上の日数を要する場合がありますので、予めご了承下さい。

- ・ 論理障害において、障害の程度が重い場合
- ・ 物理障害の場合
- ・ お客様の都合により、データ復旧作業完了後の対象製品の返却日の日程変更等が生じた場合
- ・ 天災地変、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が生じた場合

- ・ コンピュータウィルス、スパイウェア等による大規模障害、特定製品の不具合等に起因する大規模障害など、④以外の事由により復旧依頼が急激に増加した場合

第11条（データ復旧サービスを受ける際の注意点）

データ復旧サービスをご利用頂くには、次に掲げる制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込み下さい。

- ・ データ復旧サービスの内容およびサービスレベルは、AOSデータ復旧サービスセンターにより有償で提供されているものとします。
- ・ データ復旧サービスは、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があることをあらかじめご了承ください。
- ・ データ復旧サービスをご利用いただく際に、個人情報保護法の規定に基づき、ご依頼者様が契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。
- ・ 著作権にかかわるデータ（音楽データ、映像関連データ等）については、データ復旧サービスの申込みをもってお客様がその利用に関する正当な権利を有していることを保証したものとみなします。
- ・ データ復旧作業の際には、装置から記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）を取り出すために解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- ・ 記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）に物理的な障害がある場合は、記録媒体の開封または取り外しを行う場合があります。

その場合は、本来の装置としての機能が消失することをご了承ください。

- ・ 復旧データは、2TBまでは無償でデータ容量に応じた記憶媒体に記録して納品します。なお、2TBを超えるデータ復旧をご希望される場合、復旧費用は無償ですが媒体の費用のみお客様にご負担いただきます。
- ・ データ復旧作業は、弊社において初期調査を行ったうえで、お客様に対して障害の内容（論理ないし物理）・程度、データ復旧の可否および納品用媒体などの料金の見積もりを報告した後、お客様にご了承頂いた場合に実施します。なお、初期調査結果の報告書を受け取った後にデータ復旧サービスをキャンセルされた場合にも、無料のデータ復旧サービスを1回利用したものとカウントさせていただきます。
- ・ 本サービスの内容は記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）の復旧であり、装置本体の修理は含みません。装置本体修理のご依頼については、メーカー様のサポートセンターへお問い合わせください。

第12条（適用除外サービス）

次に掲げるサービスについては、本サービスの対象外といたします。

- ・ 不具合原因の調査・解析、装置の修理およびOSの復旧
- ・ 対象製品の原状回復（データ喪失前または障害発生前の状態に戻すこと）
- ・ iPhone4S以降の削除データの復旧
- ・ パソコンのOS、アプリケーション、システム情報の復旧
- ・ 破損しているデータの修復および復旧
- ・ デジタル放送の録画データの復旧
- ・ 暗号化されたデータの復旧
- ・ 家庭用ゲーム機や携帯型ゲーム機などのデータの復旧
- ・ データ消去装置またはデータ消去ソフトで消去したデータの復旧
- ・ 内蔵、外付けを問わず、お客様が自ら増設された記憶装置内のデータの復旧
- ・ クラウド等対象製品以外の場所に保存されているデータの復旧
- ・ 日本語及び英語以外が使用言語のデータの復旧
- ・ 日本国外へのサービスの提供
- ・ アカウント情報の復旧
- ・ 対象製品の廃棄
- ・ その他、AOSデータ復旧サービスセンターで実施していないサービス全般

第13条（個人情報の取り扱い）

本サービスにおける個人情報の取り扱いについては、「AOSデータ株式会社 プライバシーポリシー」（<http://www.aosdata.co.jp/privacy-policy/>）の記載に準ずるものとします。

第14条（免責事項）

本サービス提供における弊社の責任範囲は以下のとおりといたします。

- ・ 弊社は、本サービスの提供に起因して発生したデータの喪失、データの機能性の喪失、ソフトウェアの喪失、使用不能、それらから引き起こされる間接的損害、特別損害、偶発的損害、および逸失利益についての責任は、弊社の故意又は重大な過失による場合を除き、負いません。また、対象機器内の全てのソフトウェアとデータファイルのバックアップはお客様の責任で行うものとします。
- ・ 本サービス提供に伴う弊社の責任範囲内でお客様が損害を被った場合は、お客様は直接かつ現実生じた損害につき弊社に対して賠償を請求できるものとします。ただし、その額は本サービスの対価としてお客様が支払った額を超えないものとします。

第15条（サービス利用の停止）

弊社は、お客様が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前にお客様に連絡することなく直ちに本サービスの利用を停止できるものとします。

- ・ データ復旧サービス受付時のお客様情報に虚偽が発覚した場合
- ・ お客様が本規約のいずれかに違反した場合
- ・ お客様が法令に反する行為を行った場合
- ・ お客様が対象製品を第三者に譲渡した場合
- ・ お客様もしくは第三者が対象製品に不当な改造またはメーカー保証対象外となる改造を施した場合

第16条（規約の変更）

弊社は、民法第548条の4の規定により、お客様の承諾を得ることなく、合理的と認められる範囲で本規約を変更することができるものとします。この場合、弊社は、変更後の本規約の内容及びその効力発生時期を、弊社のホームページへの掲載その他相当な方法により事前に周知するものとし、変更後の本規約は当該効力発生時期の到来をもって効力を生じるものとします。

第17条（準拠法および合意管轄）

本規約の準拠法は日本国法とします。また、本規約に定めのない事項については、日本国の法令に依るものとし、本サービスに関するお客様と弊社間の法的紛争については、札幌地方裁判所または札幌簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。