

『データ安心復旧』ご利用規約

サービス運営等

株式会社コルテル（以下「当社」といいます）は、以下に定める本利用規約に基づき、安心データ復旧を提供します。

第1条（本利用規約の目的）

本利用規約は、お客様と当社との間の、「安心データ復旧」（以下、「本サービス」といいます。）及びこれに基づき AOS リーガルテック株式会社の運営する 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（安心データ復旧の内容）

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、当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。

第4条（利用料金）

1. 利用料金

- (1) 利用料金の支払義務本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、月額 980 円（税別）とします。
- (2) お客様は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、前号に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
- (3) 第 16 条（サービス利用の停止）の規定に基づく利用の停止があったときといえども、お客様は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
- (4) 1 年以内でのサービスの利用が 3 回以上の場合、お客様は 3 回目以降の利用は 1 回につき通常サービス利用料金の 20%割引を適用した金額を支払うものとします。

2. 利用料金の支払方法

- (1) お客様は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、当社が定める支払方法により所定の支払いただけます。
- (2) クレジットカード支払いの場合、当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に、お客様指定の口座から引き落とされます。
- (3) 前二項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページにて通知することにより変更することがあります。

- (4) 申込者は当社所定の方法で手続をすることにより、第 1 項の支払方法を変更できるものとします。

第5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6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。

(1) 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。

(2) 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7条（データ復旧サービスの内容）

1. データ復旧サービスの依頼先は、AOS リーガルテック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。
2. 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。
3. 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。
4. 本サービスの提供場所は、日本国内とします。

第8条（データ復旧サービスの品質）

当社は、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9条（サービス保証期間）

当社および AOS リーガルテック株式会社は、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。

- ①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）。
- ②終了日：対象製品の期間満了日

第10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。

- (1) データ復旧サービスのお申込みの際には、当社窓口へご連絡頂きます。オペレーターにて状況の確認の後、AOS リーガルテック株式会社へ報告します。
- (2) AOS リーガルテック株式会社は当社より報告を受け取った後、お客様へご連絡しサービスを提供します。
- (3) 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。
- (4) データ復旧作業が完了した対象製品は、原則として、お申込書にお客様が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。

第11条 (データ復旧期間)

AOS リーガルテック株式会社は、お客様が発送された対象製品が AOS リーガルテック株式会社に到達してから、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。

- (1) 論理障害において、障害の程度が重い場合
- (2) 物理障害の場合
- (3) 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
- (4) 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
- (5) コンピュータウイルス、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12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。

1. 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同等です。
2. 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。
3. 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、ご依頼者をご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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。

7. 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けます。
8. データ復旧作業は、AOS リーガルテック株式会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。
9. 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まれません。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13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。

- (1) 不具合原因の調査・解析、装置の修理および OS の復旧
- (2) 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）
- (3) iPhone4S 以降の削除データの復旧
- (4) パソコンの OS、アプリケーション、システム情報の復旧
- (5) 破損しているデータの修復および復旧
- (6) デジタル放送の録画データの復旧
- (7) 暗号化されたデータの復旧
- (8) 家庭用ゲーム機や携帯型ゲーム機などのデータの復旧
- (9) 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
- (10) 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
- (11) 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
- (12) 日本語及び英語以外が使用言語のデータの復旧
- (13) 日本国外へのサービスの提供
- (14) アカウント情報の復旧
- (15) 対象製品の廃棄
- (16) 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14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 リーガルテック株式会社 プライバシーポリシー」(<http://www.aos.com/privacy-policy/>) および当社ホームページ上に定める「プライバシーポリシー(個人情報保護方針)」(<http://www.coltel.co.jp/#privacy>) の記載に準ずるものとします。

第15条 (免責事項)

本サービス提供における当社の責任範囲は以下のとおりといたします。

1. 当社は、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を負いません。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。
2. 本サービス提供に伴う当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に生じた損害につき当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16条（サービス利用の停止）

当社は、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。

- (1) 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
- (2) お客様が本規約のいずれかに違反した場合
- (3) お客様が法令に反する行為を行った場合
- (4) お客様が対象製品を第三者に譲渡した場合
- (5) 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17条（規約の変更）

1. 当社は、本規約(本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、お客様の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。
2. 変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。
3. 当社の、本サービスに関する本規約を表示する URL は、下記の通りです。

記

http://www.coltel.co.jp/kiyaku/kiyaku_data_anshin_hukkyuu.pdf

以上

第18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当社間の法的紛争については、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。

最終改訂 平成 30 年 4 月 18 日