

## AppleCare+盗難・紛失プラン

### 1. 本プラン

本契約(以下「本プラン」)は、〒106-6140 東京都港区六本木6丁目10番1号 六本木ヒルズに所在するApple Japan 合同会社(以下「Apple」)によって、上記プランに基づきお客様に提供されるサービスを規定するものです。また本プランには、本契約、お客様のプラン確認書(以下「本プラン確認書」)、およびお客様の本プランに関する領収書原本に記載されている規約が含まれます。お客様の本プラン確認書は、購入時にお客様に提供されるか、その後に自動的にお客様に送付されます。Appleから本プランをご購入いただいた場合は、[mysupport.apple.com/products](https://mysupport.apple.com/products)で本プラン確認書の写しを入手できます。

本プランに基づく利益は、準拠法に基づくお客様の権利、およびメーカーによるハードウェア保証や無償テクニカルサポートに追加されるものです。本プランの条件は、特に明記されていない限り、期間限定の保証(以下「期間限定プラン」)か月単位の保証(以下「月払いプラン」)かを問わず、同様に適用されます。本プランの支払いは、お客様または第三者(以下「支払いプランプロバイダ」)が行うことができます。

本プランは、次の機器(総称して「対象機器」)を対象としています。

(i) 本プラン確認書に記載されているAppleブランドのiPhone(以下「対象デバイス」)および(ii) 対象デバイス購入時のパッケージに含まれていたAppleブランドのアクセサリ。

対象機器には、本プランの第3条3項および/または第3条4項に基づいてAppleがお客様に提供する交換品が含まれます。

保証は、お客様が本プランを購入した時点で開始し、解約しない限り、本プラン確認書に指定された日付(以下「本プランの期間」)まで続きます。

本プランは、お客様の対象機器に適用されることのみを意図しており、お客様の対象機器にのみ適用されます。本プランはお客様による商業的利用を目的としておらず、私的利益を得るためにお客様が本プランを使用することはできません。私的利益には他者が所有するデバイスや本プランの対象ではないデバイスのためにサービスを請求することを含みますが、これらに限定されません。疑義を避けるために記載すると、期間限定プランの譲渡に関する本プラン第10条の定めに基づく場合を除いて、お客様は、本プランに基づくお客様のいかなる権利も販売、譲渡、請け負わせること、委任すること、または与えることはできません。Appleは、遵守を確認するためにお客様からのサービスのリクエストを監視する権利を有します。本条項への違反があった場合、本プランが無効になる場合があります。

### 2. 本プランの期間と更新

本プランの保証は、お客様が本プランを購入した時点で開始し、解約しない限り、本プラン確認書に指定された日付(以下「本プランの期間」)まで続きます。

月払いプランの場合、本プランの期間は1か月です。以下の第9条「解約」で定める通り、本プランは、解約しない限り毎月自動的に更新されます。Appleが修理部品を入手できないために対象機器を修理できなくなった場合にも本プランは解約され、その場合Appleは解約の30日前に書面で(または法の要求に基づくその他の方法で)お客様に通知します。

期間限定プランの場合、本プランの期間は本プラン確認書に記載されています。Appleは、期間限定プランを更新する義務を負いません。Appleが更新を提案する場合は、その料金および条件をAppleが決定します。

月払いプランおよび分割払いの期間限定プラン(利用可能な場合)については、お客様は、解約しない限り、当初の購入日以降に更新または分割払いが行われるつど、該当月の1日より前に、本プランの当初の購入時に使用されたクレジットカード、デビットカード、またはその他の承認済み支払い方法(Apple Payなど(以下「支払い元」))に対して、更新料が自動的に請求されることに同意するものとします。支払い元に請求できず、更新料の支払いや分割払いが適切かつ適時に行われなかった場合は、その理由を問わず、解約通知書でお客様に通知された日付をもって本プランの保証が失効します。支払いが遅れた場合、Appleは準拠法に従って、その支払いを受諾し、その支払日を開始日とした更新を許可する権利を保有します。ただし、この実行に対する責任を負うものではありません。更新時に月払いプランの価格が変更される場合は、本プランの第11条で定める通り、事前にその値上げについて通知されます。ただしこの通知は、月払いプランのみを対象とします。

本プランの価格は、Apple、またはお客様が本プランを購入した別の販売業者(以下「取扱店」)から発行された領収書原本に記載されています。

### **3. 対象範囲**

#### **3.1 不具合または劣化したバッテリーに関するハードウェアサービス(以下「ハードウェアサービス」)**

ハードウェアサービスは、本プランの期間中にお客様がAppleに対し、対象機器に材質上または製造上の不具合が生じた旨、または充電式バッテリーを内蔵する対象機器に関して、対象デバイスのバッテリーの蓄電能力が本来の仕様の80%未満になった旨のいずれかを通知することによって有効な請求を行った場合に提供されます。ハードウェアサービスの適用要件の詳細は、第3条3項をご確認ください。

**本プランに基づくハードウェアサービス適用の例外は、第4条に記載の通りに適用されます。**

#### **3.2 過失や事故による損傷に関するサービス(以下「ADHサービス」)**

ADHサービスは、本プランの期間中にお客様がAppleに対し、不測かつ不慮の外的事由(落下や液体接触による損傷など)の結果生じた過失や事故による損傷(以下「ADH」)により対象デバイスが故障した旨を通知することにより有効な請求を行った場合に提供されます。お客様がADHのサービスを受けることを「サービスイベント」と呼びます。損傷は、対象デバイスの機能に影響を与えるものでなければなりません。ADHサービスの適用要件の詳細は、第3条3項をご確認ください。

**本プランに基づくADHサービス適用の例外は、第4条に記載の通りに適用されます。**

### 3.3. ハードウェア保証およびADHサービスの適用要件

本プランの期間中、ハードウェアサービスに対する有効な請求またはADHサービスに対する有効な請求を送信した場合、Appleはその裁量により、以下のことを行います。(i) 新品の部品、またはテスト済みでAppleの機能要件に合格した以前に使用されたApple純正部品を使用して不具合品の修理を行うか、(ii) 当該対象機器を新品の交換品、または新品および／またはテスト済みでAppleの機能要件に合格した以前に使用されたApple純正部品で構成された交換品と交換します。

(i)および(ii)に基づく修理または交換が不可能または利用できない場合、Appleは、対象デバイスのAppleの現在の小売価格(もしくはその時点でAppleが対象デバイスのモデルを販売していない場合、Appleが対象デバイスのモデルを最後に販売した小売価格)、または購入証明書の原本に記載されている、対象デバイスに対して支払われた金額のいずれか大きい方と同額を、Apple Storeクレジット、Appleギフトカード、または現金で払い戻します。払い戻しが行われた場合、元の対象デバイスはAppleの所有物となり、対象デバイスを所有していないことを理由にお客様の本プランは自動的に解約されます。

ADH向けの修理サービスには、以下に記載するサービス料の支払いが必要です。お客様に提供される各ADHサービスは「サービスイベント」であり、以下に記載するサービス料が適用されます。

Appleが対象デバイスを交換する場合、本プランに基づいて提供されるすべての交換品は、元の対象デバイスと同一の機能もしくは実質的に類似の機能(同一もしくは強化された技術的な特徴もしくは機能を持つ、異なるモデル、または同一のモデルで色が異なる機器など)を備えるものになります。またはAppleの選択により、元の対象デバイスとは異なる技術的または機能的な特徴または機能を備える、同じまたはより新しいモデルになります。Appleが対象デバイスを交換する場合、元の製品はAppleの所有物、交換品はお客様の所有物となり、本プランの残りの期間中、有効な保証が適用されます。

Appleは、対象デバイスまたは元の部品が供給された国とは異なる国から供給された対象デバイスまたは交換部品をサービスに使用することがあります。

**なお、以下に規定されるサービスは、テクニカルサポートの対象範囲外です。**

各ADHサービスイベントには、以下のサービス料が適用されます。

|  |             |
|--|-------------|
| iPhone :   |             |
| 画面のみの損傷 :  | 3,700円(税込)  |
| 背面ガラスのみの損傷 (iPhone 12より前にリリースされた iPhoneのモデルおよびiPhone SEは対象外) : | 3,700円(税込)  |
| 過失や事故によるその他の損傷 :   | 12,900円(税込) |

\*これらは税込料金です。

iPhoneの画面のみまたは背面ガラスのみの損傷の場合は、Appleが対象デバイスの画面または背面ガラスを交換する上で妨げとなる、画面以外のその他の損傷（筐体の変形やへこみを含むが、これらに限定されない）がないことが条件となります。その他の損傷がある対象デバイスは、iPhoneのその他の過失や事故による損傷として請求されます。また、画面または背面ガラスのみが損傷しているiPhoneに対してエクスプレス交換サービス（以下「ERS」）を利用される場合（第6条(c)を参照）、サービスイベントの料金はiPhoneのその他の過失や事故による損傷として請求されます。

画面と背面ガラスの両方に損傷があるが、Appleが対象デバイスの画面および背面ガラスを交換する上で妨げとなる、画面や背面ガラス以外のさらなる損傷（筐体の変形やへこみを含むが、これらに限定されない）がないiPhoneの場合、ADHサービスには、画面のみと背面ガラスのみのサービス料が適用されます。その他の損傷がある対象デバイスは、iPhoneのその他の過失や事故による損傷として請求されます。また、画面および背面ガラスのみが損傷しているiPhoneに対してエクスプレス交換サービス（以下「ERS」）を利用される場合（第6条(c)を参照）、iPhoneのその他の過失や事故による損傷として請求されます。

画面のみの損傷および背面ガラスのみの損傷の修理は、iPhone以外のデバイスでは利用できません。背面ガラスのみの損傷の修理は、iPhone 12より前にリリースされたiPhoneのモデルおよびiPhone SEでは利用できません。

他社製の部品が取り付けられている場合は、お客様の保証範囲に影響が及ぶ場合があります。ハードウェアサービスまたはADHサービスを利用する条件として、対象機器を、元の部品またはApple正規交換用コンポーネントを含む完全な状態でAppleに返却する必要があります。

日本以外の国で本プランに基づいて、ADHまたは盗難・紛失のためにADHサービスをお求めになる場合、利用可能な場合は、ADHのサービス料または当該国／地域でのこれに相当する料金をその国の通貨でお支払いいただく必要がある場合があり、その国における料金が適用されます。詳細は、[apple.com/jp/legal/sales-support/appicare/appicareplus/](https://apple.com/jp/legal/sales-support/appicare/appicareplus/)にアクセスして、適切なデバイスとお客様がサービスをお求めになる場所を選択し、適用される諸条件と料金をご覧ください。

### 3.4 テクニカルサポート

本プランの期間中、Appleはお客様に対して、対象機器に関する電話およびWebによるテクニカルサポート（以下「テクニカルサポート」）を優先的に提供します。テクニカルサポートは、お客様が対象機器を購入した日から開始されるApple提供の無償テクニカルサポートの期間終了後に開始されます。テクニカルサポートには、ファイルの保存、取得、管理などを含む、インストール、起動、設定、トラブルシューティング、修復（データの復元を除く）に関するサポート、システムエラーメッセージの解釈、ならびにハードウェアサービスが必要な時期やADHサービスの適用可否の判断などが含まれます。Appleは、サポート対象ソフトウェアのその時点での最新バージョンおよび直前のメジャーリリースに関するサポートを提供します。本項において「メジャーリリース」とは、「1.0」や「2.0」などのリリースナンバー形式によってAppleが商業的にリリースする重要なソフトウェアバージョンであり、ベータ版やプレリリースの形式でないものを意味します。

Appleテクニカルサポートの対象範囲は以下に制限されます。(i) 対象機器、(ii) Appleブランドのオペレーティングシステム（以下「OS」）、および対象機器にあらかじめインストールされている、または対象機器で動作するように設計されたAppleブランドのソフトウェアアプリケーション（以下「コンシューマソフトウェア」）、(iii) 対象機器への接続仕様を満たし、対象機器に対応するオペレーティングシステムを使用しているノートパソコンまたはデスクトップパソコンと、対象機器との接続に関する問題。

なお、以下に規定されるサービスは、テクニカルサポートの対象範囲外です。

### 3.5 デバイスの紛失や盗難に関するサービス(以下「盗難・紛失プラン」)

盗難や紛失に関するサービスは、本プランの期間中にお客様がAppleに対し、対象デバイスが (i) お客様の知らない間に紛失したこと(以下「紛失」)、または (ii) お客様の同意なく不法に奪われたこと(以下「盗難」)のいずれかを通知して有効な請求を行った場合に提供されます。この場合、Appleは、以下に記載するサービス料のお客様による支払いを条件として、当該対象デバイスを、新品のAppleブランドのデバイス、または新品のApple純正部品や、テスト済みでAppleの機能要件を満たした、以前に使用されたApple純正部品で構成されたデバイスと交換します。本プランに基づいて提供されるすべての交換品は、元の製品と同一の機能もしくは実質的に類似の機能(同一もしくは強化された技術的もしくは機能的な特徴もしくは機能を持つ、異なるモデル、または同一のモデルで色が異なる機器など)を備えるものになります。お客様が盗難や紛失に関するサービスを受けることを「サービスイベント」と呼びます。元の製品はAppleの所有物となり、交換用製品はお客様の所有物となり、本プランの残存期間の保証は、交換された製品に適用されます。

第3条5項に基づく交換が不可能または利用できない場合、Appleは、対象デバイスのAppleの現在の小売価格(もしくはその時点でAppleが対象デバイスのモデルを販売していない場合、Appleが対象デバイスのモデルを最後に販売した小売価格)、または購入証明書の原本に記載されている、対象デバイスに対して支払われた金額のいずれか大きい方と同額を、Apple Storeクレジット、Appleギフトカード、または現金で払い戻します。払い戻しが行われた場合、対象デバイスを所有していないことを理由にお客様のポリシーは自動的に解約されます。

盗難や紛失に関するサービスを受けるたびに、第3条3項に記載されている「サービスイベント」の上限に対してカウントされます。

なお、以下に規定されるサービスは、テクニカルサポートの対象範囲外です。

盗難・紛失プランを利用する場合は、紛失時または盗難時にお客様のデバイスの「探す」が有効になっていたことが条件となります。また、請求手続きの全期間を通して、「探す」を有効にしておくこと、および当該デバイスをお客様のApple Accountと関連付けておくことが求められます。

盗難・紛失プランの各サービスイベントでは、以下のサービス料が適用されます。

| 対象デバイス | 紛失と盗難   |
|--------|---------|
| iPhone | 12,900円 |

\*これらは税込料金です。

### 3.6 サービスの対象

本プランが有効である間、ADH、ハードウェア保証、およびテクニカルサポートについて、お客様による請求回数に制限はありません。すべての請求は、不具合の発生日から30日以内に、Appleにすみやかに提出しなければなりません。

Appleがお客様に対して本プランの領収書原本に記載されている元の購入日から12か月ごとの期間につき盗難・紛失プランのサービスイベントを2回提供することにより、盗難・紛失プランのサービスは終了し、本プランの第3条4項に基づくAppleのお客様に対するすべての義務が全体として履行されたこととなります。未使用の盗難・紛失プランのサービスイベントは失効し、次の12か月の保証期間は新しく盗難・紛失プランのサービスイベントが2回まで保証されます。ADH、ハードウェア保証、およびテクニカルサポートに関するお客様の保証は、盗難・紛失プランに関する請求が行われた回数にかかわらず、保証期間の終了まで継続します。すべての請求は、盗難または紛失の発生日から30日以内に、Appleにすみやかに提出しなければなりません。

本プランのその他すべてのサービスは、本プランが終了するまで保証され、本プランにおけるハードウェアサービスまたはテクニカルサポートに対しては、サービスイベントの制限はありません。

#### 4. 対象範囲外

##### 4.1 ハードウェアサービス、ADHサービス、および盗難・紛失プラン

Appleは、ハードウェアサービス、ADHサービス、および盗難・紛失プランの提供対象を、お客様が最初に対象機器を購入した国に限定する場合があります。

以下の状況においては、Appleは、ハードウェアサービス、ADHサービス、および盗難・紛失プランを提供しません。

- (a) 通常の使用による経年劣化、または対象機器の機能に影響しない外観上の損傷
- (b) 予防保守
- (c) 無謀、乱用、恣意的、意図的、不誠実な行為、もしくは通常ではない方法やAppleが意図していない方法による対象機器の使用
- (d) 対象機器または対象機器の修理中に実施される機器の設置、取り外し、廃棄
- (e) 対象機器以外の製品、または対象機器以外の製品によって生じた損傷
- (f) Appleまたは正式な権限を有するApple担当者以外によって解体、修理、改造、改変された対象機器の損傷(原因を問わない)
- (g) お客様が対象機器を購入した後に本プランを購入した場合における、本プラン購入前に対象機器に生じていた状態
- (h) 対象機器のシリアルナンバーが改変されている場合、判読できない場合、または削除されている場合
- (i) 火災、地震、その他の外的要因によって生じた紛失や損傷
- (j) お客様または対象デバイスを所持する第三者が自発的に対象デバイスを放棄した場合(詐欺行為、欺罔行為、錯誤、虚偽行為により、それを誘引された場合も含む)
- (k) 対象デバイスの不正取引が行われた場合、または政府機関により対象デバイスが没収された場合
- (l) 本プランに具体的に記載されている保証対象の損失以外の原因または損失(該当するシステムの不正アクセスまたは不正使用、サービス拒否攻撃、悪意のコードの受信または送信を含む)の結果として生じた、対象機器内で情報を保存、処理、アクセス、送信、または受信するために使用される電子ハードウェアまたはソフトウェア、あるいはそのコンポーネントの損失、使用の損失、損傷、破損、アクセス不能、または操作不能
- (m) 対象機器内に保存されている電子データの損失、使用の損失、損傷、破損、アクセス不能、または操作不能(データの不正アクセスまたは不正使用、サービス拒否攻撃、または悪意のコードの受信または送信によって生じた該当する損失を含む)

(n) 盗難または紛失時を含む保証期間の全体を通して、「探す」機能が対象機器において有効になっていなかった対象機器の盗難または紛失（盗難または紛失の請求手続きの全期間を通して、「探す」を有効にしておくこと、およびお客様の対象機器はお客様のApple Accountと関連付けられたままであることが求められる）

(o) お客様自身が金銭的利益を得る商業的な目的のためにお客様が本プランに基づいてデバイスに対するサービスを請求している場合。これには本プランに基づくいずれかのお客様の権利をお客様が販売した場合、譲渡した場合、請け負わせた場合、委任した場合、与えた場合を含みますが、これらに限定されません（ただし本プランの第10条に規定されている場合を除く）。

## 4.2 テクニカルサポート

Appleは、以下の状況ではテクニカルサポートを提供しません。

- (a) OSおよびコンシューマソフトウェアをサーバーベースのアプリケーションとして使用している
- (b) ソフトウェアをその時点での最新バージョンに更新することで問題が解決する可能性がある場合。
- (c) 他社製品に関するサポート、または他社製品が対象機器に与える影響や相互作用に関するサポート。
- (d) コンシューマソフトウェアまたは対象機器の接続の問題に関連しないコンピュータまたはOSの使用に関するサポート
- (e) コンシューマソフトウェア以外のソフトウェアに関するサポート
- (f) 「ベータ版」、「プレリリース」、「プレビュー」、または類似する呼称が適用されているコンシューマソフトウェアに関するサポート
- (g) 対象機器に保存または記録されているあらゆるソフトウェアやデータの損害や損失に関するサポート（注：ソフトウェアプログラムおよびユーザのデータの復元や再インストールは本プランの対象外）
- (h) 本プランに具体的に記載されている保証対象の損失以外の原因または損失（該当するシステム的不正アクセスまたは不正使用、サービス拒否攻撃、悪意のコードの受信または送信を含む）の結果として生じた、対象機器内で情報を保存、処理、アクセス、送信、または受信するために使用される電子ハードウェアまたはソフトウェア、あるいはそのコンポーネントの損失、使用の損失、損傷、破損、アクセス不能、または操作不能
- (i) 対象機器内に保存されている電子データの損失、使用の損失、損傷、破損、アクセス不能、または操作不能（これにはデータの不正アクセスまたは不正使用、サービス拒否攻撃、または悪意のコードの受信または送信によって生じた該当する損失が含まれる）

## 5. サービスおよびサポートを受ける方法

お客様は、Apple Store直営店もしくはApple正規サービスプロバイダを訪問することによって、Appleに電話をかけることによって、または[support.apple.com/ja-jp](https://support.apple.com/ja-jp)にアクセスすることによって、損傷、盗難、または損失の発生日から30日以内にすみやかにすべての請求を行う必要があります。その際は、本プラン確認書に記載されている本プランの契約番号、または対象デバイスのシリアルナンバーをAppleに提示するよう求められる場合があります。デバイスのサービスに関して質問が生じた場合に必要となるため、本プラン確認書、および対象デバイスと本プランの領収書原本を保管しておいてください。

## 6. 修理サービスオプション

Appleは、以下の1つまたは複数のオプションを通じてお客様にハードウェアサービスを提供します。

(a) 持ち込み修理。持ち込み修理はほとんどの対象機器で利用可能です。その場合は、持ち込み修理を実施するApple Store直営店の拠点またはApple正規サービスプロバイダ(以下「AASP」)に対象機器をお持ち込みください。サービスはそのストアで提供される場合もあれば、そのストアが対象機器をApple修理サービス(以下「ARS」)サイトに送付して修理が行われる場合もあります。お客様はすみやかに対象機器を引き取る必要があります。

(b) ピックアップ&デリバリー修理サービス。Appleがお客様の対象機器がピックアップ&デリバリー修理サービスの対象になると判断した場合は、Appleの指定業者が対象機器を引き取りに伺います。修理サービスが完了すると、Appleは対象機器または交換品をお客様に返送します。すべての手順に従っていただいた場合、Appleは、お客様の所在地からのピックアップ&デリバリーの往復送料を負担します。

(c) エクスプレス交換サービス(以下「ERS」)または在宅自己交換修理(以下「DIY」)サービス。ERSは特定の対象機器に対して利用できます。ERSは、iPhoneの画面のみまたは背面ガラスのみの損傷には利用できません。ただし、iPhoneの画面のみまたは背面ガラスのみのサービスイベントに対して、第3条2項に記載されているiPhoneのその他の過失や事故による損傷に対する料金でERSを利用することは可能です。DIYサービスは、多くの対象機器で利用できます。このサービスでは、お客様自身が対象機器を交換修理できます。Appleが、交換された対象デバイスまたは部品の返却を要求する場合は、お客様が交換されたデバイスを指示通りに返却するまで、交換用デバイスまたは交換部品の小売価格および該当する送料の支払保証のため、Appleがクレジットカードによる支払承認を求める場合があります。お客様の都合によりクレジットカードによる支払承認を行えない場合は、サービスを利用できないことがあります。その場合、Appleはほかの修理サービスの手配をご案内します。交換されたデバイスまたは部品が指示通りに返却されない場合、またはサービス対象外のデバイスまたは部品が返却された場合は、承認料金をお客様のクレジットカードより引き落とさせていただきます。Appleが、交換されたデバイスまたは部品の返却を要求しない場合、Appleは交換品のデバイスまたは部品を、該当する指示書または交換されたデバイスや部品の廃棄条件と共に、無料でお客様に送付します。いずれの場合も、Appleは、ERSまたはDIYサービスに伴うお客様の人件費を負担しません。

(d) 盗難・損失保証サービスについては、お客様は、Apple Store直営店かApple正規サービスプロバイダを訪問することによって、Appleに電話することによって、または[support.apple.com/ja-jp](https://support.apple.com/ja-jp)にアクセスすることによって、損傷または盗難の発生日から30日以内にすみやかに請求を行う必要があります。

Appleは、お客様に対して修理や交換サービスを提供する方法、およびお客様の対象機器が特定のサービス方針の適用対象となるか否かを変更する場合があります。

修理サービスは、お客様が修理サービスを依頼する国で利用可能なオプションに限定されます。サービスのオプション、部品の在庫、対応にかかる時間は、状況によって異なる場合があります。購入国以外の国で対象機器に対するサービスを利用できない場合、サービスが利用可能な国でサービスを受けるための送料および取扱手数料を、お客様にご負担いただく場合があります。購入国以外の国でサービスをお求めになる場合、お客様には輸出入に適用されるすべての法律および規制を遵守していただくとともに、すべての関税、付加価値税、その他の関連する売上税および諸費用をご負担いただきます。国外での修理サービスが行われる場合、Appleは製品および部品を、現地の基準に合致する同等の製品および部品を使用して修理または交換することがあります。盗難および紛失の保証については、本プランを購入した国へしか交換用のiPhoneを配送できない場合があります。

## 7. お客様の責任

本プランにおけるサービスまたはサポートを利用する場合、お客様は、以下の指示に従うことに同意するものとします。

- (i) 損傷、盗難、または紛失が発生した日から30日以内にすべての請求をすみやかに行うこと、
- (ii) 本プランの契約番号および本プランの購入証明書原本の写しを提供すること、
- (iii) 対象機器の問題の症状および原因に関する情報を提供すること、
- (iv) 対象機器の診断や修理に必要な情報の提供要請に対応すること、
- (v) 請求手続き中はAppleまたは正規サービスプロバイダからのお客様に対するすべての指示に従うこと、
- (vi) サービスを依頼する前に、ソフトウェアを公表されている最新のリリースに更新すること、
- (vii) 対象機器に保存されているソフトウェアおよびデータをバックアップすること。

ハードウェアサービスの過程で、Appleは対象機器内のデータを消去し、ストレージメディアを再フォーマットします。お客様の対象機器や交換用機器は、対象機器の出荷時の構成に、該当するアップデートを適用した状態で返却または提供されます。Appleは、ハードウェアサービスの一環としてOSのアップデートをインストールする場合があります。これは、対象機器が前のバージョンのOSに戻るのを防ぐためのものです。OSをアップデートした結果、対象機器にインストールされていた他社製アプリケーションが、対象機器との互換性を維持できなくなる場合や、正常に動作しなくなる場合があります。ほかのすべてのソフトウェアプログラム、データ、パスワードの再インストールについては、お客様が責任を負うものとします。

## 8. 責任の制限

準拠法によって最大限認められる限り、AppleとAppleの従業員および関連エージェントは、いかなる状況下においても、お客様またはその後の対象機器所有者に対し、本プランにおけるAppleの義務に起因する、プログラムやデータの復元/再プログラミング/再生の費用、データの機密保持の不履行、商業機会/利益/収入/想定される費用節減の損失などを含む(ただしこれらに限定されない)間接的または結果的な損害に関して責任を負いません。準拠法によって最大限認められる限り、お客様およびその後の所有者に対する、本プランにおけるAppleとAppleの従業員および関連エージェントの責任は、本プランに対してお客様が支払った当初の金額を超えないものとします。Appleは特に、

- (i) プログラムやデータに対してリスクや消失を発生させることなく対象機器を修理または交換できること、
- (ii) データの機密性を保持すること、
- (iii) 製品が支障なく機能することまたは誤動作しないことを保証しません。

消費者保護法令に基づいて責任が制限される範囲において、Appleの責任は、Apple独自の選択により、対象機器の交換もしくは修理、またはサービスの提供に限定されます。

本プランのその他の規定にかかわらず、日本の消費者契約法の適用がある場合、Appleの債務不履行または不法行為により生じた損害を賠償する責任を制限する規定は、Appleの故意または重過失により生じた損害には適用しないものとします。

## 9. 解約

### 9.1 解約に関するお客様の権利

お客様は、お客様の本プランの種類や理由にかかわらずいつでも、[support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232)に記載されている電話番号を参照してAppleに電話するか、または本プランの契約番号を記載して本プランの購入証明書原本を同封した書面による通知をAppleメールセンター(〒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)宛に送付することで、ただちに有効に本プランを解約することができ、その場合は以下に記載された通りに返金を受けることができる場合があります。お客様の本プランは、書面による通知の受領時点で解約されます。

#### (a) 対象デバイスの返却を伴う解約の場合

本プランの種類にかかわらず、元の販売チャネルの返却ポリシーに基づき、対象デバイスの返却とともに本プランを解約する(第9条3項に記載されている下取りの場合を除く)には、対象デバイスを購入した元の販売チャネル(取扱店またはApple)にご連絡ください。本プランの料金の全額が、お客様(または、場合によっては支払いプランプロバイダ)に返金されます。

#### (b) Apple製品取扱店から購入した本プランの購入後30日以内の解約の場合

本プランをApple製品取扱店から購入し、本プランの購入から30日以内に解約した場合、払い戻しを受けるには、Apple製品取扱店経由で本プランを解約する必要がある場合があります。

#### (c) その他すべての解約の場合。

#### (i) 月払いプランの場合

お客様が第9条1項に従って月払いプランを解約する場合で、お客様の対象機器の返却を伴わない場合、お客様は以下の基準に従って計算される返金を受けることができます。

お客様が当初の購入日またはお客様の本プランの各更新日から14日以内にAppleに月払いプラン解約の連絡をした場合、お客様に全額が返金されます。

お客様が当初の購入日またはお客様の本プランの各更新日から15日目以降にAppleに月払いプラン解約の連絡をした場合、お客様はお客様の月払いプランの残存期間に応じて比例配分した額の返金を受けることができます。

お客様が既にお客様の本プランに基づく有効な請求を行っている場合、その後は、いつお客様が解約した場合でも、Appleはお客様が受領したサービスの対価をあらゆる返金から控除することができ、その結果お客様への返金が行われない場合があります。

お客様は、お客様の対象デバイス上で[support.apple.com/HT202039](https://support.apple.com/HT202039)にアクセスして「サブスクリプションを解約する」を選択することを通じて、または請求プラットフォームを通じて直接、更新料請求を解除することによりお客様の月払いプランが自動的に更新されないようにすることもできます。お客様が更新料請求を解除することにより、お客様によって最後に行われた支払いの対象月末日にお客様の月払いプランを解約することをお客様が希望しているとみなされます。お客様の月払いプランは解約が行われた月の末日の午前0時まで有効のままになり、解約によるお客様への返金は行われません。

Appleは、お客様の対象機器または同等の機能を持つAppleブランドのデバイスをAppleが修理できなくなった場合、お客様の本プランを解約することができ、その際お客様は、お客様の本プランが解約されること、およびお客様の本プランの更新が止まることについて1か月前に通知を受け取ります。

## (ii) 期間限定プランの場合

期間限定プランは、以下の方法で解約することができます。

- (A) Appleサポートアプリの手順に従います。このアプリはApp Storeを通じてダウンロードできます。解約しようとしているお客様の本プランが表示されない場合は、お客様のApple Accountでアカウントの設定を完了する必要があることがあります。さらにサポートが必要な場合は、[support.apple.com/HT202704](https://support.apple.com/HT202704)を参照してください。
- (B) Apple(0120-277-535(日本国内)または(81) 3-6365-4705(日本国外))に電話するか、お客様の請求プロバイダがAppleでない場合は当該請求プロバイダ(取扱店)に電話するか、または書面による通知をAppleメールセンター(〒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)宛に送付します。
  - a. お客様の月払いプランを解約する旨の書面による通知を送付する場合は、お客様の対象デバイスのシリアル番号、本プランの番号、本プランの購入証明書原本、および連絡先情報をご記載ください。お客様の本プランは、書面による通知の受領時点で解約されます。

期間限定プランの支払いが支払いプランプロバイダによって行われている場合、本プランを解約するには、Appleまたはお客様の支払いプランプロバイダにご連絡ください。Appleは、本プランの支払いを行った金融機関に対して返金を行う場合があります。

お客様が第9条1項に従って期間限定プランを解約する場合で、お客様の対象機器の返却を伴わない場合、お客様は以下の基準に従って計算される返金を受け取ることができる場合があります。

お客様が本プランの購入日から30日以内にAppleに期間限定プラン解約の連絡をした場合で、かつお客様が本プランの全額を支払った場合、お客様に全額が返金されます。

お客様が本プランの購入日から31日目以降にAppleに期間限定プラン解約の連絡をした場合で、かつお客様が本プランの全額を支払った場合、お客様はお客様の本プランの残存期間に応じて比例配分した額の返金を受け取ることができます。

お客様が既にお客様の本プランに基づく有効な請求を行っている場合、その後は、いつお客様が解約した場合でも、Appleはお客様が受領したサービスの対価をあらゆる返金から控除することができ、その結果お客様への返金が行われない場合があります。

期間限定プランの支払いが支払いプランプロバイダによって行われている場合、本プランを解約するには、Appleまたはお客様の支払いプランプロバイダにご連絡ください。Appleは、本プランの支払いを行った金融機関に対して返金を行う場合があります。

## 9.2 解約に関するAppleの権利

理由の如何にかかわらず、支払い額(お客様に支払いの義務がある月払いプランの更新料や、その他の分割払い料金など)を支払い元に請求できず、お客様が期日または適用される更新日までに適切な支払いを行わなかった場合、本プランは未払いのため解約となり、期日または更新日以降に、本プランの保証が失効します。

現地の法律に特別な規定がない限り、不正行為もしくは重要な虚偽申告があった場合、またはお客様が本プランをお客様自身が金銭的利益を得る商業的な目的のために使用した場合、Appleは事前の通知なくただちに本プランを解約することができ、またお客様に提供されたすべてのサービスの費用の即時支払を要求する場合があります、かついかなる種類の返金も行われません。

また、現地の法律に特別な規定がない限り、Appleが対象機器の修理部品を入手できない場合、Appleは30日前に書面で通知することにより本プランを解約することができます。現地の法律で許可される場合は、Appleが修理部品を入手できないために本プランを解約する際に、本プランの残存期間に比例した金額がお客様に返金されます。

## 9.3 正規下取り時の解約

月払いプランの場合、対象デバイスをAppleまたはApple製品取扱店に、Appleの正規下取りプログラムの一環として下取りに出すと、月払いプランを解約する意思の表明とみなされ、第9条1項(c)(i)に基づき解約されます。

## 9.4 解約の効力

早期解約が有効になった時点で、本プランに基づくAppleのお客様に対するそれ以降の義務はすべて消失します。

## **10. 本プランの譲渡**

期間限定プランの場合のみ、お客様は、本プランにおけるお客様の権利のすべてを、1回に限り、第三者に対して永久譲渡することができます。ただしこの場合は、次のすべての条件を満たす必要があります。(i) お客様は当該第三者に対して、購入証明書原本、本プラン確認書、本プランの印刷物、本サービス契約を譲渡すること、(ii) お客様は譲渡通知をAppleメールセンター(〒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)宛に送付することによりAppleに通知すること、(iii) 当該第三者が、本サービス契約の条件を受諾すること。本プランの支払いが支払いプランプロバイダによって行われている場合、またはその他の方法で分割払いが行われている場合、被譲渡人は譲渡人のすべての支払い義務を引き継いで履行するものとします。被譲渡人がその支払い義務を履行しなかった場合は、第9条に記載されている該当する解約条項がただちに有効になるものとします。譲渡についてAppleに通知する際は、本プランの契約番号、対象機器のシリアル番号、および新しい所有者の名前、住所、電話番号、メールアドレスを提示する必要があります。

## 11. プランの変更

契約時に発行された本プランの利用規約は、本プランの期間中および月払いプランの更新による毎月の利用期間中、その効力を維持します。ただし、Appleが本プランの利用規約の改定を通知した場合は除きます。Appleは、30日（または法の要求に基づくそれ以上の日数）（以下「予告期間」）前に書面で通知することにより、本プランの利用規約のあらゆる部分（価格や適用されるサービス料を含む）をいつでも改定できるものとします。この通知は別個の書面やメール、またはその他の合理的な方法で提示されます。改定された本プランの利用規約に同意しない場合、お客様は本プランを違約金なく解約できます。予告期間内に本プランを解約しなかった場合は、毎月の請求額またはその他の分割払いの請求額（該当する場合）を引き続き支払うこと、または本プランの利用規約変更（価格やサービス料の変更に関するものを含む）の通知を受け取った後に本プランに基づく修理サービスを依頼することにより、改定された本プランの利用規約に同意したものとみなされます。ただしいかなる場合でも、第9条に基づき、お客様は本プランをいつでも解約できます。

## 12. 一般条項

(a) Appleは、Appleの義務の履行を第三者に請け負わせる、または委任することができますが、その場合でもAppleはお客様に対する義務からは免責されません。

(b) Appleは、Appleの合理的な管理範囲を超えた事由による本プランの不履行または履行遅滞に関して責任を負いません。

(c) お客様は、本プランにおける修理サービスを受けるために対象機器に関する予防保守を行う必要はありません。

(d) 本プランは、日本においてのみ提供され、効力を有します。未成年者は、本プランを購入できません。一部の地域では、本プランを利用できない場合があります。また、法律で禁止される場合は利用できません。

(e) Appleは、その義務の履行に際し、Appleによる顧客対応の品質を監視する目的に限定して、独自の裁量によってお客様とAppleとの通話の一部またはすべてを録音することがあります。

(f) お客様は、本プランにおいてAppleに開示される情報またはデータの一切が、お客様にとって機密または専有の情報でないことに同意するものとします。また、お客様は、Appleがいかなるサービスを提供する際にも、Appleがお客様に代わってデータを収集および処理できることに同意するものとします。これには、Appleが、関連会社またはサービスプロバイダ（該当する保険会社を含む）に対し、Appleカスタマープライバシーポリシーに基づいてお客様のデータを送信する行為が含まれる場合があります。

(g) Appleは、不法なデータ破壊、不正アクセス、不正開示からお客様のデータを保護するセキュリティ対策を講じています。

(h) お客様は、本プランを購入することにより、Appleが[apple.com/jp/legal/privacy](https://apple.com/jp/legal/privacy)に記載されているAppleカスタムプライバシーポリシーに従ってお客様の情報を使用、処理、転送、および保護することを理解し、これに同意するものとします。前述の規定に影響を及ぼすことなく、お客様は、お客様の本プランに関連してApple、その関連会社またはサービスプロバイダが収集または生成する、お客様の氏名、デバイスのシリアル番号、連絡先情報、修理履歴、およびほかの個人情報を、Apple、その関連会社またはサービスプロバイダが次の目的のために使用および処理できることに同意するものとします。(i) 本プランに基づくサービスを提供および管理すること、および本契約を履行すること、(ii) サービスの質を確保すること、ならびに (iii) お客様の本プラン、関連する金銭的な取引、および本契約に基づいて提供されるサービスおよびサポートに関して、お客様と連絡を取ること。そのような目的のために、お客様は、これがApple、その関連会社およびサービスプロバイダの間におけるお客様の個人情報の転送を含む場合があることに同意するものとします。お客様の個人データの処理についてご質問がある場合は、提供された電話番号または[apple.com/legal/privacy/contact](https://apple.com/legal/privacy/contact)からAppleにお問い合わせください。お客様ご自身が、Appleが保持しているお客様情報へのアクセスまたは変更を希望される場合は、[appleid.apple.com/jp](https://appleid.apple.com/jp)にアクセスしてお客様の個人連絡先情報を更新するか、[apple.com/jp/privacy/contact](https://apple.com/jp/privacy/contact)からAppleにお問い合わせください。

(i) 本プランの領収書原本および本プラン確認書を含む本プランの規約は、発注書やその他の書類の相反する条件、付加的な条件、またはその他の条件に優先して適用され、本プランに関するお客様とAppleとの完全なる合意を構成します。

(j) 各月払いプランは、解約されない限り、本プランの当初の購入価格で自動的に更新されます。ただし、本プランの第11条に基づいて価格変更が事前に通知された場合は除きます。Appleは、期間限定プランを更新する義務を負いません。Appleが更新を提案する場合、その料金および条件はAppleが決定します。

(k) 本プランに関しては、非公式な紛争解決プロセスは一切利用できません。

(l) 本プランの法律上／財務上の責任者はAppleです。

(m) 本プランは、日本の法律に準拠します。

(n) 本プランにおけるサポートサービスは、日本語でのみ提供されます。お客様は、本プランの規約および関連書類のすべてが日本語で解釈されることに同意します。

(o) 保険会社は、本書のもとで保険の引受、請求への支払、または利益の提供を行うことにより、保険会社、その親会社、またはその最終的な支配事業体が、国際連合の決議、またはEU、イギリスもしくはアメリカの通商もしくは経済に関わる制裁、法律、もしくは規制に基づく、あらゆる制裁、禁止、または制限を受けるおそれがある範囲において、そのような保険の引受をしないものとし、そのような請求への支払責任やそのような利益を提供する責任を負わないものとします。

## 電話番号

各国の電話番号については、[support.apple.com/HT201232](https://support.apple.com/HT201232)をご確認ください。

\* 電話番号および営業時間は、変更される場合があります。フリーダイヤルは、すべての国で利用できるとは限りません。

082224 AC+ Japan Theft and Loss v2.2 – Japanese