

AppleCare+ for iPhone - 日本

AppleCare+ for iPad - 日本

AppleCare+ for iPod - 日本

消費者の権利が本プランに与える影響

本プランによりお客様に与えられる利益は、消費者保護の法令に基づき提供されるすべての権利および救済に追加されるものです。本プランは、適用される消費者法により認められる権利 (保証に関する制定法に基づき救済を受ける権利および APPLE が自己の契約上の義務を履行しない場合に損害賠償を請求する権利を含みます) を排除するものではありません。

1. 本プラン 本サービス契約は、お客様が受けられるサービス対象範囲の証明となる文書 (以下「本プラン確認書」といいます) に記載され、お客様の購入当初のパッケージに含まれる Apple 純正の iPhone、iPad または iPod およびアクセサリ (以下「対象デバイス」といいます) に関する上記各プラン (以下「本プラン」といいます) に基づき、〒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 合同会社またはその権利相続人 (以下「Apple」といいます) がお客様に提供するハードウェアサービスおよびテクニカルサポートを規定するものです。また、Apple は、AppleCare+ for iPad のサービス対象である iPad と併用される AirMac Express または AirMac Extreme ベースステーション、および AirMac Time Capsule 製品 (以下「iPad 接続デバイス」といいます) が、サービス対象である iPad の購入の 2 年前以内に購入されている場合、これらの iPad 接続デバイスに対してもハードウェアサービスおよびテクニカルサポートを提供します (本サービス契約の目的上、対象デバイスおよび、該当する場合は、iPad 接続デバイスを総称して「対象機器」といいます)。

2. 対象期間の開始と終了

対象期間は、お客様が本プランを購入した時点で開始し、お客様が対象デバイスを最初に小売店で購入した日から 24 ヶ月後に終了します (以下「本プランの期間」といいます)。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、またはその後自動的にお客様に送付されます。本プランの条件、お客様の本プランの領収書原本および本プラン確認書はそれぞれお客様のサービス契約の一部になります。お客様の本プラン確認書の写しを入手するには、www.apple.com/jp/support/applecare/view にて、指示に従ってお客様の対象デバイスのシリアル番号を入力してください。本プランの価格は、本プランの領収書原本に記載されています。本プランに基づくサービス対象範囲は、適用される強行法、メーカーのハードウェアの保証および無償テクニカルサポートにより提供される対象範囲に追加されるものです。

3. 対象範囲

3.1 ハードウェアサービス

お客様が、本プランの期間中に Apple に対し、(i) 材質上または製造上の不具合が対象機器において生じたこと、または (ii) 電源を維持する対象機器のバッテリーの能力が正式な製品仕様の 50% 以下しか発揮できなくなったことのいずれかを通知することにより、有効な請求を行った場合、Apple は、(a) 新品の部品、または性能および信頼性において新品と同等の部品を使用して無償で不具合品の修理を行うか、あるいは (b) 当該対象機器を交換用製品と交換します。この交換用製品は、新品、または性能および信頼性において新品と同等のものとします。本プランに基づき提供されるすべての交換用製品は、少なくとも元の製品と機能的に同等のものです。Apple が対象機器を交換した場合、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が交換用製品に適用されます。

3.2 過失や事故による損傷

お客様が、本プランの期間中に Apple に対し、過失や事故による損傷 (以下「ADH」といいます) により対象デバイスが故障したことを通知することにより、有効な請求を行った場合、Apple は、以下に記載するサービス料金にて、(i) 新品の部品、または性能および信頼性において新品と同等の再生部品を使用して不具合品の修理を行うか、あるいは (ii) 当該対象デバイスを新品、または性能および信頼性において新品と同等の交換用製品と交換します (これらをそれぞれ「サービスイベント」といいます)。ADH 請求の結果、Apple がお客様に対して 2 回サービスイベントを提供した場合には、本プランの期間が終了する前に、ADH サービスは終了し、本 3.2 項に基づく Apple のお客様に対するすべての義務は履行されたことになります。ADH サービスは、対象デバイスの本来の使用方法に従った、お客様による通常の日常的な使用方法に起因する不測かつ不慮の外的事由 (例えば、落下や液体接触など) の結果である過失や事故により生じた作動上の故障または機械的な故障にのみ適用されます。ADH サービスの対象には、(a) 対象デバイスの操作および使用に関連する通常の消耗摩損、盗難、置き忘れ、無謀行為、乱用行為、故意行為もしくは意図的行為に対する保護、(b) 以下の 4.2 項に記載される本プランの対象外のその他の行為もしくは結果に対する保護、または (c) 3.2 項 (a) もしくは (b) に記載される条件に起因する対象デバイスへの結果的損害は含まれません。Apple はお客様に対し、事故が、いつ、どこで、どのような具体的状況で生じたかという点の説明を求める場合があります。お客様がサービス料金を支払わなかったり、説明が求められたときに事故に関する情報を提供しなかったりした場合には、お客様の請求をお断りすることになります。

- AppleCare+ for iPhone の場合、お客様には、各 ADH 請求につき 7,800 円のサービス料金をお支払いいただきます。
- AppleCare+ for iPad の場合、お客様には、各 ADH 請求につき ¥4,400 円のサービス料金をお支払いいただきます。
- AppleCare+ for iPod の場合、お客様には、各 ADH 請求につき 3,400 円のサービス料金をお支払いいただきます。

3.3 テクニカルサポート

本プランの期間中、Apple はお客様に対し電話および Web によるテクニカルサポートリソースへのアクセスを提供します。お客様の無償テクニカルサポートは、対象機器が最初に購入された日から 90 日後に終了します。テクニカルサポートには、インストール、起動、構成、トラブルシューティングおよび修復 (データの復元を除きます)、ファイルの保存、取り込みおよび管理などのサポートが含まれ、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か、それとも ADH サービスが適用されるのかの判断が含まれます。Apple は、サポート対象のソフトウェアのその時点での最新バージョンおよび従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し、ベータやプレリリースの形式でない重要なソフトウェアバージョンを意味します。

3.4 テクニカルサポートの範囲

本プランにおいては、Apple は以下に対するテクニカルサポートを提供します。

(i) 対象機器

(ii) 対象機器にあらかじめインストールされているオペレーティングシステム (以下「OS」といいます) および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」といいます)

(iii) 対象機器で動作するように設計された Apple 純正のソフトウェアアプリケーション (Keynote、Pages、Numbers、iPhoto、iMovie、GarageBand を含みますがこれらに限定されません) (こちらも以下「コンシューマソフトウェア」といいます)

(iv) 対象機器とサポート対象コンピュータとの接続問題。「サポート対象コンピュータ」とは対象機器の接続仕様に適合し、対象機器によってサポートされているオペレーティングシステムを作動するコンピュータをいいます。

4. 対象範囲外

4.1 ハードウェアサービスおよび ADH サービスの対象エリア AppleCare+ for iPhone および AppleCare+ for iPad の場合、Apple は、ハードウェアサービスおよび ADH サービスの提供対象の国をお客様が最初に対象デバイスを購入された国に限定させていただく場合があります。

4.2 ハードウェアサービスおよび ADH サービスの対象範囲 本プランは、以下のいずれの場合にも適用されません。

- (i) 対象機器の設置、取り外し、もしくは廃棄、または対象機器の修理期間中の機器の提供。
- (ii) 以下のいずれかにより生じる損害。(a) 対象機器以外の製品、(b) 不適切な取り扱い、誤用、火事、地震または他の外的原因、(c) メーカーが定め、許可し、意図した使用方法以外での対象機器の運用、あるいは (d) Apple の担当者または Apple 正規サービスプロバイダ (以下「AASP」といいます) 以外の者が履行したサービス。
- (iii) シリアル番号が改変、汚損、または除去されている製品、またはメーカーの書面による許可なく機能もしくは性能を変更するために改造された製品。
- (iv) 紛失した、または盗まれた対象機器。本プランは、Apple に完全な状態で返却される対象機器のみを対象とします。
- (v) 対象機器に対する外観上の損傷。これには、キズおよびへこみで対象機器の機能に特段に影響を与えないものなどを含みますが、これらに限定されるものではありません。
- (vi) 対象機器に対する予防保守。
- (vii) 製品の通常の消耗摩損、またはその他通常の経年劣化による不具合。
- (viii) お客様が対象機器の購入後に本プランを購入した場合、対象機器における既存の状態。

重要：対象機器を開けないでください。機器を開けた結果として生じた損害は、本プランの対象外となります。対象機器へのサービスの提供は、Apple または Apple 正規サービスプロバイダのみが行います。

4.3 テクニカルサポート

- (i) 本プランは、以下の事項に関するテクニカルサポートをいずれも対象としていません。お客様が、サーバベースのアプリケーションとして OS およびコンシューマソフトウェアを使用している場合。
- (ii) ソフトウェアをその時点で最新のバージョンにアップグレードすることによって問題が解決し得る場合。
- (iii) 第三者製品、あるいは第三者製品が対象機器、OS、もしくはコンシューマソフトウェアに影響を与えるか、または対象機器、OS、もしくはコンシューマソフトウェアと相互に情報をやりとりする場合。
- (iv) お客様がコンシューマソフトウェア、または対象機器との接続問題に関連のないコンピュータもしくはオペレーティングシステムを使用している場合。
- (v) 本プランにおいて対象とされる OS またはコンシューマソフトウェア以外の Apple のソフトウェア。
- (vi) 「ベータ」、「プレリリース」、もしくは「プレビュー」として指定されている OS ソフトウェアもしくは Apple 純正のソフトウェア、またはこれらに類似したラベルが付いているソフトウェア。

(vii) 対象機器に保存または記録されているソフトウェアまたはデータの一切に関する損害や損失。ソフトウェアプログラムおよびユーザのデータの復元および再インストールは本プランの対象とはなりません。

5. サービスおよびサポートを受ける方法

お客様は、Apple の Web サイト (www.apple.com/jp/support/) にアクセスするか、下記に記載されている電話番号に電話をかけることにより、ADH サービスに関連するものを含むハードウェアサービスおよびテクニカルサポートを受けることができます。電話の場合、電話を受ける Apple テクニカルサポートの担当者は、サポートを提供する前にお客様の本プラン契約番号または対象機器のシリアル番号をお尋ねします。お客様の対象機器がサービス適用対象かどうかについてお問い合わせさせていただく場合に必要になりますので、お客様の対象機器および本プランの本プラン確認書および領収書原本を保管してください。

6. サービスのオプション

6.1 Apple は、以下のいずれかまたは複数のオプションによりハードウェアサービスを提供します。

(i) 持ち込み修理サービス。持ち込み修理サービスはほとんどの対象機器への提供が可能です。持ち込み修理サービスを提供している Apple Store 直営店または AASP に対象機器をお持ち込みください。サービスは、その場所で提供されるか、またはその店舗が対象機器を Apple 修理サービス (以下「ARS」といいます) 拠点へ送付して修理される場合があります。お客様には、サービス完了の通知受領後、すみやかに対象機器を受け取っていただきます。

(ii) 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となると判断した場合、Apple の指定業者が対象機器を引き取りに伺います。サービスが完了すると、Apple は、対象機器または交換用製品をお客様に返送します。すべての指示に従っていただいた場合、Apple は、お客様の所在地からの往復のピックアップ&デリバリーの送料を負担します。

(iii) エクスプレス交換サービス (「ERS」) または在宅自己部品交換修理サービス。対象機器の特定の製品については ERS を利用し、対象機器の多くの部品またはアクセサリについては在宅自己部品交換修理サービスを利用することで、お客様はご自身の製品の修理を行うことができます。ERS または在宅自己部品交換修理サービスが利用可能な状況では、以下のプロセスが適用されます。

(a) Apple が交換された対象機器または部品の返却を要求するサービス。Apple は、交換用の対象機器または部品の小売価格および該当する送料の支払保証のために、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。お客様がクレジットカード承認を行えないとき、サービスを利用できない場合があります。その際 Apple は、サービスのための代替案を提案します。Apple は、交換用の機器または部品、および (必要に応じて) 取り付け手順書を、交換される対象機器または部品の返却条件とともに送付します。お客様が指示に従っていただいた場合、Apple はクレジットカード承認をキャンセルし、お客様には対象機器または部品の代金とお客様の所在地からの往復の送料を請求しません。交換された対象機器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製品または部品が返却された場合、Apple は承認金額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。

(b) Apple が交換された製品または部品の返却を要求しないサービス。Apple は、お客様に無料で交換用製品または部品、および (必要に応じて) 取り付け手順書を、交換された製品または部品の廃棄条件とともに送付します。

(c) Apple は、ERS または在宅自己部品交換修理サービスに伴うお客様の人件費を負担しません。さらなるサポートをお求めの場合は、Apple にお電話にてお問い合わせください。電話番号は以下に記載されています。

6.2 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、および対象機器が受けることができる特定のサービス方法を変更する権利を留保します。サービスは、サービスが依頼された国で使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、および対応にかかる時間は国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にて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していただく場合があります。購入国以外の国でのサービスをお求めになる場合、お客様には適用のあるすべての輸出入に関する法律および規制を遵守し、すべての関税、付加価値税、その他の関連する税金および諸費用をご負担いただくことになります。海外でのサービスにおいては、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にて修理または交換する場合があります。

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受けるために、お客様には、以下の項目に従うことに同意していただきます。

- (i) Apple の依頼がある場合、お客様の本プラン契約番号および本プランの購入証明書の原本の写しを提示すること。
- (ii) 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。
- (iii) Apple の情報提供の依頼に応じること。これには対象機器のシリアル番号、モデル、インストールされているオペレーティングシステムやソフトウェアのバージョン、対象機器に接続あるいは取り付けられている周辺機器、表示されたすべてのエラーメッセージ、対象機器に問題が起きる前に取った行動および問題を解決するために取った処置が含まれますがこれらに限定されません。
- (iv) Apple の指示に従うこと。これには、修理または交換サービスの対象とならない Apple 製品やアクセサリを Apple に送付しないこと、送付指示に従い対象機器を梱包することが含まれますがこれらに限定されません。
- (v) サービスを受ける前に、ソフトウェアを公表されている最新のリリースにアップデートすること。
- (vi) 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 は対象機器のコンテンツを消去し、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、適用されるアップデートを行った上で対象機器の最初の構成でお客様に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部として 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 のアップデートの結果、対象機器にインストールされた第三者アプリケーションは、対象機器との互換性がなくなったり、作動しなくなったりする場合があります。他のすべてのソフトウェアプログラム、データ、および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

準拠法により最大限認められる限り、APPLE ならびに APPLE の従業員およびエージェントは、いかなる状況下でも、お客様またはその後の対象機器の所有者に対し、本プランにおける APPLE の義務より生じるプログラムもしくはデータの復元、再プログラミング、もしくは複製の費用、データの機密保持の不履行、またはビジネスの喪失、利益、収入もしくは想定貯蓄の損失などを含む間接的または結果的損害に関して責任を負いません。準拠法により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 ならびに APPLE の従業員およびエージェントの責任は、本プランに対してお客様が最初に支払った金額を超えないものとします。APPLE は、特に、(i) プログラムもしくはデータに対して危険や損失を与えることなく対象機器を

修理または交換できること、(ii) データの機密を保持すること、または (iii) 製品が支障なくもしくは誤りなく作動することを保証しません。

消費者保護の法令の適用を受ける消費者に関し、本プランにより与えられる利益は、これらの法令に基づき提供されるすべての権利および救済に追加されるものです。これらの法令に基づき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。

9. 解約

お客様は、理由の如何にかかわらず、いつでも本プランを解約できます。解約する場合は、以下に記載の電話番号に電話をかけるか、または本プラン契約番号とともに書面による通知を〒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に送付または FAX (FAX 番号 0120-134-106) してください。その際、本プランの購入証明書原本の写しがおお客様の通知に添付されなければなりません。現地の法律に特別な規定がない限り、お客様が本プランの購入日、または本規約の受領日のいずれか遅い方の日から 30 日以内に解約した場合、本プランにおいて提供されたサービスの対価を差し引いた残額がお客様に全額返金されます。お客様が本プランの受領日から 31 日目以降に解約した場合、本プラン購入日からの本プランの残存期間に応じて、元の購入金額から (a) 残存期間相当額の 10% および (b) 本プランにおいてお客様に提供されたサービスの対価を差し引いた金額がお客様に返金されます。現地の準拠法に別途規定がない限り、不正行為または重要事項について虚偽の記載があった場合、Apple は本プランを解約することができます。Apple が本プランを解約する場合、お客様には、本プランの残存期間に応じた相当額が返金されます。

10. 本プランの譲渡

以下に記載の制限に従い、お客様は本プランにおけるお客様の権利のすべてを一回に限り、第三者に対して永久譲渡をすることができます。この場合、以下のすべての条件を満たさなければなりません。(a) お客様は当該第三者に対し、購入証明書原本、本プラン確認書、本プランの印刷物およびサービス契約を譲渡すること、(b) お客様は譲渡通知を〒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か、または FAX 番号 0120-134-106 に FAX することにより Apple に通知すること、(c) 当該第三者が、本サービス契約の条件を受諾すること。Apple に譲渡の通知をする際には、本プラン契約番号、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しなければなりません。

11. 一般条項

(i) Apple は、Apple の義務の履行を第三者に請け負わせ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。

(ii) Apple は、Apple の合理的な支配を超えた事由による本プランにおける不履行または履行遅滞に関し責任を負いません。

(iii) お客様は、本プランにおける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。

(iv) 本サービスは、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。本プランは、法律によって禁止されている場合は利用できません。

(v) Apple は、その義務の履行に際し、Apple による対応の品質を監視する目的に限定して、Apple が希望する場合、お客様と Apple との電話の一部またはすべてを録音することがあります。

(vi) 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します。また、お客様は、Apple がサービスを提供する

場合、Apple がお客様に代わってデータを収集、処理することに同意します。これには、Apple が、関連会社またはサービスプロバイダに対し、Apple カスタムプライバシーポリシーに基づき、お客様のデータを送信することを含む場合があります。

(vii) Apple は、不法なデータ破壊や不正アクセスまたは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。お客様は、データ処理に関して Apple に提供する指示に責任を負い、Apple は、本プランにおけるサービスおよびサポート義務を履行するために合理的に必要とされるお客様の指示を遵守することに努めます。お客様が上記に同意されない場合、またはお客様のデータの処理につきご質問がある場合は、Apple の指定する電話番号までご連絡ください。

(viii) Apple は、お客様の情報を URL <http://www.apple.com/legal/internet-services/privacy/> で参照可能な Apple カスタムプライバシーポリシーに従って保護します。お客様が、お客様について Apple が保持している情報へのアクセスまたは変更を希望される場合、URL <http://www.apple.com/contact/myinfo> にアクセスしてお客様の個人連絡先情報をアップデートするか、URL <http://www.apple.com/privacy/contact> までご連絡ください。

(ix) 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。

(x) Apple は、本プランを更新する義務を負いません。Apple が更新を申し出る場合、料金および条件は、Apple が決定します。

(xi) 本プランにおいて、非公式な紛争解決プロセスはないものとします。

(xii) 本プランの財務および法的責任者は、〒106-6140 東京都港区六本木 6 丁目 10 番 1 号 六本木ヒルズにおける Apple Japan 合同会社またはその権利相続人です。

(xiii) 本プランの準拠法は、日本法です。

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

電話番号

日本国内：0120-APPLE-5 (0120-27753-5)

月曜～金曜午前 9 時～午後 7 時

土日祝日午前 9 時～午後 5 時

* 電話番号および営業時間は、変更されることがあります。日本国内および海外の連絡先に関する最新の情報は、www.apple.com/contact/phone_contacts.html をご参照ください。フリーダイヤルは、すべての国で利用できる訳ではありません。

093013 AppleCare+ Japan v1.0