

AppleCare + for iPhone - 日本

消費者の権利が本サービスに与える影響

消費者保護の法令の適用を受ける法域内の消費者の場合、上記のサービスによりお客様に与えられる利益は、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。本サービスのいずれも、適用される強行法により認められる消費者の権利（瑕疵担保責任に関する制定法に基づき消費者が救済を受ける権利および **Apple** が自己の契約上の義務のすべてまたは一部を履行しないまたは不適切に履行した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. サービス

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「本サービス登録書」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 **iPhone** およびアクセサリ（以下「対象機器」といいます）に関する上記サービス（以下「本サービス」といいます）に基づき、〒**163-1480** 東京都新宿区西新宿 **3** 丁目 **20** 番 **2** 号 東京オペラシティタワーに所在する **Apple Japan, Inc.** またはその権利承継人（以下「**Apple**」といいます）がお客様に提供するハードウェアの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。

2. サービス対象期間の開始と終了

サービス対象期間は、お客様が本サービスを購入した時点で開始し、お客様が **iPhone** 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「対象期間」といいます）。お客様の本サービス登録書は、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。本サービスの条件、お客様の本サービスの領収書原本および本サービス登録書はそれぞれお客様のサービス契約の一部になります。お客様の本サービス登録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 **iPhone** のシリアルナンバーを入力してください。本サービスの価格は、本サービスの領収書原本に記載されています。本サービスにより提供される、ハードウェアのサービス、操作上の不慮の損害に関するサービスおよびテクニカルサポートの対象範囲は、製造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、対象期間中に **Apple** に対し、**(i)** 材質上または製造上の瑕疵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再生部品を使用して無償で不具合品の修理を行なうか、あるいは **(b)** 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であり、少なくとも元の製品と機能的に同等のものであります。**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、本サービスの残存期間が交換用製品に適用されます。

3.2 操作上の不慮の損害

お客様が、対象期間中に **Apple** に対し、操作上の不慮の事故（以下「**ADH**」といいます）により対象機器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、有償で（サービス料金は下記に記載されます）、**(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なうか、あるいは **(ii)** 当該対象機器を新品、または性能および信頼性において新品と同等であり、少なくとも元の製品と機能的に同等の交換用製品と交換します（これらをそれぞれ「サービス事項」といいます）。**ADH** による請求の結果、**Apple** がお客様に対して **2** 回サービス事項を提供した場合には、対象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すべて履行されたこととなります。**ADH** サービスは、対象機器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）の結果である操作上の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)** 対象機器の操作および使用に関連する通常の摩滅、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)** 下記 **4.2** 項に記載される本サービス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機器への結果的損害は含まれません。お客様には、各 **ADH** サービスの請求につき **4,400** 円のサービス料金をお支払いいただくことのほか、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が求められることがあります。そのサービス料金の支払いがなされなかったり、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、**ADH** サービスの請求をお断りすることとなります。

3.3 テクニカルサポート

対象期間中、**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、開始、設定、トラブルシューティングおよび復元（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のサービスが必要か、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**」等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（予備段階）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。お客様に提供するテクニカルサポートの範囲は、お客様の本サービスにより異なります。

3.4 テクニカルサポートの範囲

本サービスにおいては、**Apple** は、対象機器、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「**iOS**」といいます）およびソフトウェア アプリケーション（以下両方を「コンシューマ ソフトウェア」といいます）ならびに対象機器と「サポート対象コンピュータ」との間の接続問題に関してテクニカルサポートを提供します。「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起動するコンピュータをいいます。

4. 範囲対象外

4.1 ハードウェア サービスおよび **ADH** サービス対象範囲エリア

Apple は、ハードウェアサービスおよび **ADH** サービスの提供が可能な国をお客様が最初に対象機器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 ハードウェア対象範囲および **ADH** サービス対象範囲

本サービスは、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) 乱用、誤使用、火事、地震または他の外的原因、 (c) 製造メーカーが定め、許

可し、意図した使用方法以外で対象機器を作動させたこと、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 (アップグレードや拡張を含みます)。

(iii) シリアルナンバーが改変、汚損、または除去されている対象機器、または製造メーカーの書面による許可なく機能性もしくは性能を変更するために改造された対象機器。

(iv) 紛失した、または盗まれた対象機器。本サービスは、**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) 対象機器に関する表面的な損害。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的な保守。

(vii) 通常の摩滅、またはその他製品の通常の劣化による不具合。

(viii) お客様が対象機器を購入後に本サービスを購入した場合、対象機器における既存の条件。

重要：対象機器を開けないでください。対象機器を開けると本サービスの対象外となる故障の原因になる場合があります。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ないます。**

4.3 テクニカルサポート

本サービスは、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。

(i) お客様が、サーバーベースのアプリケーションとして **iOS** 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、**iOS**、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、**iOS**、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) 本サービスにおいて対象とされる **iOS** 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 **iOS** ソフトウェアもしくは **Apple** ブランドが付されているソフトウェア、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サービス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の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サービス契約番号または対象機器のシリアルナンバーをお尋ねします。お客様の製品のサービス受給資格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サービスの本サービス登録書および領収書原本を保管してください。

6. サービスオプション

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

(i) 持ち込みサービス

持ち込みサービスはほとんどの対象機器への提供が可能です。対象機器の持ち込みサービスを提供している **Apple** 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** 修理拠点（以下「**ARS**」といいます）へ送付して修理される場合があります。お客様は、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、対象機器または代替製品をお客様に返送します。**Apple** のすべて指示が守られている場合、**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または **Do-It-Yourself** 部品サービス
特定の対象機器については、エクスプレス交換サービスを利用し、多くの対象機器の部品またはアクセサリについては、**Do-It-Yourself** 部品サービスを利用し、お客様はご自身の製品の修理を行うことができます。エクスプレス交換サービスまたは **Do-It-Yourself** 部品サービスの利用にあたっては、以下の条件が適用されます。

(a) **Apple** が不具合製品または部品の返却を要求するサービス
Apple は、交換用製品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。クレジットカード承認を行えないとき、サービスが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、お客様に交換用製品または部品を、インストールに関する説明書および、該当する場合不具合製品または部品の返却条件とともに送付します。お客様がその条件に従う場合、**Apple** は、クレジットカード承認をキャンセルし、お客様には製品または部品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。指示通りに不具合製品または部品が返却されない場合あるいはサービス適用外の不具合製品または部品が返却された場合、**Apple** は承認金額をクレジットカードにより引き落しさせていただきます。

(b) **Apple** が不具合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をインストールに関する説明書および、該当する場合、不具合製品または部品の廃棄条件とともに送付します。

(c) **Apple** は、エクスプレス交換サービスまたは **Do-It-Yourself** 部品サービスに関してお客様が負担する人件費について責任を負いません。ご不明な点がありましたら、下記に記載の **Apple** の電話番号までご連絡ください。

6.2 Apple は、お客様に対する **Apple** による修理または交換サービスの提供方法および特定のサービスを受ける対象機器の利用可能範囲をいつでも変更する権利を保持します。サービスは、サービスが依頼される国において利用できるサービスオプションに限定されます。サービスオプション、提供可能なサービス部品、およびサービスにおける応答時間は、国ごとに異なる場合があります。対象機器が、その国でサービスを受けられない場合、お客様に送料および取扱手数料を負担していただく場合があります。お客様が購入された国以外の国でサービスをご希望される場合、適用ある輸出入規制法を遵守し、関税、付加価値税、その他関連する税金および諸費用をお客様に負担していただきます。

海外でのサービスが利用可能な場合、**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

本サービスにおけるサービスまたはサポートを受けるために、お客様は、以下の全ての項目に従うことに同意して頂きます。

(i) **Apple** の要請がある場合、お客様の本サービス契約番号およびお客様の本サービス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** の情報提供の要請に応じること。これには対象機器のシリアルナンバー、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インストールされているデバイス周辺機器、表示された全てのエラーメッセージ、対象機器に問題が起こ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現在、公表されているソフトウェアをアップデートすること。

(vi) 対象機器に記録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** はお客様の対象機器のコンテンツを消去し、保存してあるメディアを再フォーマットすることがあります。お客様の対象機器や代替機器は、適用されるアップデートをした上で対象機器の最初の設定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 **iOS** 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 **iOS** の前のバージョンに戻るのを防ぐためのものです。**iOS** 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のアプリケーションは、対象機器との互換性がなかったり、作動しなかったりすることがあります。他の全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. 責任制限

本サービス契約の準拠法により最大限認められる限り、**Apple** ならびに **Apple** の従業員および代理人は、いかなる状況下でも、お客様またはお

お客様が譲渡された後の対象機器の所有者に対し、本サービスにおける **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、データの機密保持義務の不履行、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等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。本サービス契約の準拠法により最大限認められる限り、本サービスにおける **Apple** ならびに **Apple** の従業員および代理人の、お客様およびその後の所有者に対する責任は、本サービスについ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)** データの秘密を保持できること、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、本サービス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できる範囲において、**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、またはサービスの供給に限定されます。

9. 解約

お客様は、理由の如何にかかわらず、いつでも本サービスを解約できます。解約する場合には、下記に記載の電話番号に電話をかけるか、または本サービス契約番号とともに書面による通知を〒163-1480 東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号東京オペラシティタワー、**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、本サービスの購入証明書原本の写しが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、お客様が本サービスの購入日、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、本サービス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。お客様が本サービスの受領日から **31** 日目以降に解約した場合、お客様は、対象期間の本サービス購入日からの残余期間に応じて、元の購入金額から **(a)** 残余期間相当額の **10%** および **(b)** 本サービス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。適用される現地の法律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** は本サービスを解約することができます。**Apple** が本サービスを解約する場合、お客様には、本サービスの残存期間に対する期間相当額が返金されます。

10. 本サービスの譲渡

(i) 以下に記載の制限に従い、お客様は本サービスにおけるお客様の権利の全てを一回に限り、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、以下の条件を全て満たさなければなりません：(a) 当該譲渡には本サービスの購入証明書原本、本サービス登録書、本サービスの印刷物のすべておよび本規約を含むこと、(b) 譲渡通知を〒163-1480 東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号東京オペラシティタワー、**AppleCare** サービス&サポート製品事務局宛てで **Apple Inc.**に送付するかまたは **FAX** 番号 **0800-1234-622** に **FAX** することにより **Apple** に通知すること、(c) 譲受人が、本サービスの本規約を受諾すること。**Apple** に本サービスの譲渡の通知をする際には、お客様の本サービス契約番号、譲渡される対象機器のシリアルナンバーを提示しなければなりません。

11. 一般条項

(i) **Apple** は、**Apple** が負う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サービス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、本サービス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。本サービスは、未成年者には提供されません。本サービスは、日本のすべての地域では利用できない場合があります、また、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** によるサービス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全てを録音することがあります。

(vi) お客様は、本サービスにおいて **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** 顧客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** に対して行う指示に責任を負い、**Apple** は、本サービスにおけるサービスおよびサポート義務の履行に関し合理的に必要な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がこの方法で処理されることによりどのような影響を受ける可能性があるかにつきご質問がある場合、**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/warranty/privacy/> で参照可能な **Apple** 顧客プライバシーポリシーに基づいて保護します。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 www.apple.com/contact/myinfo へアクセスしてお客様の個人コンタクト情報をアップデートするか、www.apple.com/privacy/contact までご連絡ください。

(ix) 注文書その他の書類に、本サービス規約の定めと相反するか、付加的またはその他の条件が記載されている場合、本サービスの領収書原本および本サービス登録書を含む本サービスの規約は、かかる条件に優先して適用され、本サービスに関するお客様と **Apple** との完全なる合意を構成します。

(x) **Apple** は、本サービス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) 本サービスにおいて、非公式な紛争解決プロセスはないものとします。

(xii) 本サービスの会計上および法的責任者は、〒163-1480 東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号 東京オペラシティタワーにおける **Apple Japan, Inc.** またはその権利承継人です。

(xiii) 本サービスの準拠法は、日本法です。

(xiv) 本サービス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、本サービス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

日本国内から： **0120-APPLE-5 (0120-27753-5)**

月曜～金曜 午前 9 時から午後 7 時
土日祝日 午前 9 時から午後 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、以下のサイトをご参照ください。
www.apple.com/contact/phone_contacts.html. 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。

021312 APP+for iPhone Japanese v1.0