

ドコムサービス契約約款

個別規程(端末保守パック)

株式会社ドコム
2024年4月1日現在

第1条(利用規程の適用)

株式会社ドコム(以下「当社」といいます)は、端末保守パック利用規程(以下「本規程」といいます)に基づき、端末保守パック(以下「本サービス」といいます)を提供するものとします。申込者、本サービスの利用申込にあたり本規程をご確認のうえご承諾いただく必要があります。

第2条(用語の定義)

本規程において使用する用語の定義は以下の各号に定めるとおりとします。なお、本規程に特段の定めが無い用語の定義は、一般規程及び他の個別規程等(以下総称して「規程等」といいます)に従うものとします。

携帯電話番号	端末に挿入された Sim に固有の番号をさす。
電池パック	当社の貸与する製品のうち、端末の各種機能を動作させるための充電式電池
付属品	当社の貸与する端末に対応した充電器、保護カバーなど
端末保守パック利用契約	本規程に基づき当社と申込者との間で締結する本サービスの利用に関する契約
登録端末	本サービスに申し込む端末として申込者が本サービスの利用申込の際に指定され、当社の顧客管理システムに登録されたものであり、補償対象事故が発生した際に本サービスによる補償の適用を受けることができる端末(第6条に基づき登録端末が変更された場合は、変更後の端末を登録端末とします)
補償	登録端末の代替として新たに端末を当社からご契約者に提供すること
交換端末	補償により、登録端末の代替として当社が契約者に提供する端末。なお、交換端末は、他の契約者が利用されていた端末を当社が回収し、修理したうえで、筐体を交換し新製品の出荷時と同様の状態に初期化したリフレッシュ品(以下「リフレッシュ品」といいます)、又は他の契約者が利用されていた端末を当社が回収したもののうち、当社が別に定める基準を満たし、修理や筐体交換をせず初期化したリフレッシュ品(以下「リフレッシュ品(B品)」)といいます)となります。
旧端末	補償により契約者が当社から交換端末を受領され、第6条に基づき交換端末が新たな登録端末となった以降における従前の登録端末
補償対象事故	登録端末が正常にご利用いただけない状態となった原因のうち、補償を受けることができる種類の事故等として本規程が定めるもの
補償請求事由	補償のお申込み時に、登録端末に生じた補償対象事故として契約者が当社に申告された事由

利用開始時点	当社と契約者との間で端末保守パック利用契約が成立した時点
補償対象期間	契約者が登録端末について補償を受けることのできる期間
利用制限	契約者の承諾のもと、規程等に基づく端末ロックやネットワーク利用制限等により旧端末又は登録端末の利用を制限するサービス又は機能
UIM カード等	FOMA カード、UIM カード、mini UIM カード、nano UIM カード及び e SIM カードの総称
SIM ロック	端末について、UIM カード等を差し込んだ場合にのみ当該端末の通信機能を利用できるようにする機能及びその設定
端末保守パック	当社が本規程に基づき提供する「端末保守パック」と称するサービス
エクスプレス配送サービス	補償のお申込み完了後速やかに契約者が指定された住所(当社が別途指定する範囲に限り)に対して、契約者に送料を負担いただき交換端末をお届けするサービス

第 3 条(サービス概要)

当社は、契約者に対して、以下のサービスを提供します。

(1) 登録端末に補償対象事故が生じた際に、契約者のお申し出に基づき当社が契約者に対して補償を行うこと

(2) 前号の補償の目的となっている交換端末を配送する端末の配送サービス

2 当社は、当社が適当と判断する方法により契約者に通知又は周知することにより、本サービス又は本規程の内容の一部もしくは全部を変更できるものとし、この場合、変更日以降は変更後の本規程又はサービス内容が適用されるものとし。なお、本規程において当社が別途定めることとしている条件については、当社の定め(当社の定めが変更された場合は変更後のものとし)も、本規程の一部を構成し、本規程の内容に含まれるものとし。

3 前項の通知後、契約者が本規程に基づく本サービスを利用した場合又は当社が定める期間内に本サービスに関する契約を解除しなかった場合には、契約者は、本サービス又は本規程の変更に同意したものとみなします。

第 4 条(申込条件)

申込者は、本サービスの利用申込にあたり、お申込み時点において以下に定める申込条件を満たしていただく必要があります。

(1) 当社との間で一般規程に基づきメドコムサービス契約を締結されていること

(2) メドコムサービス契約について、利用停止をされていないこと

(3) メドコムサービスのご利用料金その他支払債務(当社が第 8 条に定める請求事業者に債権譲渡したものを含みます)をお支払期限内にお支払いいただいていること

(4) 本サービスに登録端末としてお申込みいただく端末を利用された日から起算して 14 日以内であること

(5) 本サービスに登録端末としてお申込みいただく端末が、メドコムサービス契約に基づきお客様がメドコムサービスを利用されるための端末として当社の顧客情報管理システムに利用情報が登録されているものであること

(6) 本サービスに登録端末としてお申込みいただく端末が、補償対象事故その他の原因により正常にご利用いただけない状態にないこと

(7) 本サービスに登録端末としてお申込みいただく端末が、紛失又は盗難の被害に遭ったものではないこと

(8) メドコムサービス契約において、既に別の端末を登録端末として本サービスに申し込まれていないこと

2 前項各号の申込条件を満たしていただいている場合であっても、申込者が以下のいずれかに該当するときは、当社は申込者からの本サービスへの利用申込をお断りさせていただくことがあります。

(1) 過去に規程等に違反したことがある場合、又は過去に本規程に基づき当社から端末保守パック利用契約を解除されたことがある場合

(2) その他当社が不適切と判断した場合

第5条(申込方法)

本サービスの利用申込は、本規程にご承諾いただいたうえで、当社が別途定める方法に従い当社に対し行っていただく必要があります。

2 当社は、前項に従い申込者より本サービスの利用申込を受けた場合は、当社が定める基準に従いお申込み内容を審査し、適正なお申込みであり申込条件を満たすと判断した場合は、当該判断をもって、申込者と当社との間に登録端末について端末保守パック利用契約が成立するものとします。

3 本サービスにお申込みいただくことができる登録端末の台数は、メドコムサービス契約1契約あたり1台とします。本サービスは、ご利用の端末毎にお申込みいただく必要があります、登録端末毎に端末保守パック利用契約が成立します。

第6条(登録端末の変更)

契約者が、メドコムサービス契約に基づきメドコムサービスをご利用いただくために登録端末に替えて(又は加えて)新しい端末を貸与された場合で、従来の登録端末に替えて当該新しく貸与された端末を登録端末とされることを希望される場合は、当社が別途定める方法に従い登録端末の変更を当社にお申出いただくものとします。なお、本項に基づき登録端末を変更される場合は、第4条第1項に定める各条件を満たしていただく必要があります。

2 補償により交換端末に変更された場合は、交換端末が従来の登録端末に替えて契約者の新たな登録端末となります。

3 前項のほか、当社が提供する他のアフターサービス等により登録端末を他の端末に交換又は機種が変更された場合は、交換又は変更後の端末が従来の登録端末に替えて契約者の新たな登録端末となります。

4 前三項に定める場合を除き、登録端末は変更することはできません。

第7条(変更事項の届出)

契約者は、本サービスのご利用にあたり当社に届出ていただいた事項に変更が生じた場合は、当社が別途定める連絡先に速やかにその変更を届出るものとします。

第8条(債権の譲渡等)

申込者(当社が指定するご契約者を除きます)は、当社が本サービスのご利用料金(以下「ご利用料金」といいます)及び第25条に定める違約金の債権を、当社が定める第三者(以下「請求事業者」といいます)に譲渡することをあらかじめ承認していただくものとします。この場合において、当社及び請求事業者は、契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。

2 申込者は、当社が前項に基づき請求事業者へ債権を譲渡する場合において、氏名、住所及び契約者識別番号等の情報(請求事業者がご契約者へ料金を請求するために必要な情報であって、当社が別に定めるものに限り)ならびに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード番号等(請求事業者が料金を回収するために必要な情報であって、当社が別に定めるものに限り)を当社が請求事業者へ提供する場合があることにあらかじめ同意するものとします。

3 申込者は、当社が第1項に基づき請求事業者へ譲渡した債権にかかる情報(請求事業者への支払状況に関するものであって、当社が別に定めるものに限り)を請求事業者が当社に提供する場合があることにあらかじめ同意するものとします。

第9条(ご利用料金)

契約者には、ご利用料金として、端末保守パック利用契約1契約につき500円(税別)を月額料金として、また補償ご利用時のご負担金として1回あたり5000円(税別)を所定の支払期日までに支払っていただくものとします。

2 当社は、当社が適当と判断する方法により事前にご契約者に通知又は周知することにより、前項に定めるご利用料金及び負担金の一部又は全部を変更することができるものとします。この場合、変更日以降(月額料金については変更日が属する月以降とします)は変更後のご利用料金が適用されるものとします。

3 第17条第6項(1)又は(2)に基づき当社がご契約者にUIMカード等を発行する場合は、第1項に定めるご利用料金に加えて、約款等に定める事務手数料を別途お支払いいただく必要があります。

4 補償ご利用時の負担金が5000円で利用できるのは端末保守パック利用契約1契約につきメドコムサービスの課金開始日から1年間毎に2回までとし、3回目以降につきましては時価で対応するものとします。

第10条(ご利用料金の精算方法)

当社(請求事業者の場合を含みます)は、ご利用料金、第24条第2項に定める送料及び第25条に定める違約金を、メドコムサービス契約の料金と同一の請求書にてご契約者にご請求するものとします。

2 本規程に別段の定めがある場合を除き、ご利用料金、第 24 条第 2 項に定める送料及び第 25 条に定める違約金の請求、支払については、メドコムサービス契約にかかる一般規程の定めを準用するものとします。

第 11 条(補償対象期間)

補償対象期間は、メドコムサービスの課金開始日から端末保守パック利用契約が終了する時点までとします。

第 12 条(補償のご利用回数)

補償については、メドコムサービスの課金開始日を基準として過去 1 年間(登録端末の変更、ご利用料金の変更がなされた場合などでも、期間はリセットされません)に、メドコムサービス契約にかかる端末保守パック利用契約に基づき既に 2 回補償を受けられている場合は、補償をご利用いただくことができないものとします。

第 13 条(補償範囲)

補償対象事故の範囲は以下に定めるとおりとします。

(1)登録端末の盗難(警察に盗難届を提出し受理された場合に限る)

(2)登録端末の自然故障(取扱説明書、添付ラベル等の注意書にしたがった正常なご使用状態のもとで、発生した故障をいい、以下同じとします)

(3)火災による焼失、水濡れ、その他偶発の事故による登録端末の全損又は一部の破損

2 前項(2)および(3)の定めにかかわらず、ご契約者が補償のお申込み時に登録端末を自己の占有下において保有していない場合は、交換サービスを利用いただくことはできません。

第 14 条(補償の対象とはならない場合)

前条にかかわらず、以下に該当する場合は補償を受けることはできません。

(1) 補償請求事由が補償対象期間外に発生したものであるとき

(2) 補償対象事故の発生を理由として、補償によらず登録端末を故障修理される時

(3) 補償請求事由が登録端末の紛失又は盗難の場合であって、登録端末が補償のお申込み以前に発見されたとき

(4) 補償のお申込みが第 28 条に定める禁止事項のいずれかに該当する時

(5) 過去に本規程への違反があり、補償のお申込み時においてなお当該違反が是正されていないとき

(6) 過去に本サービスにおいて、同一名義のご契約者の補償のお申込み内容に虚偽申告があったと当社が判断したとき

(7) 補償請求事由が登録端末の消耗、変質、変色等による損害(電池パック又はバッテリーの消耗を含みます)であるとき

(8) 補償請求事由が登録端末の傷、汚れ、塗装の剥離等の外見上の損害で登録端末の機能に影響が生じていないものであるとき

(9) 登録端末が加工、改造、解析(ソフトウェアの改造、解析(ルート化等を含みます)、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、又は逆アセンブルを含みます)されたもの、又は当社が指定する正規の修理拠点以外で修理されたものであるとき

(10) 補償請求事由が登録端末の誤使用により生じたものであるとき

(11) 補償請求事由が登録端末又は外部メモリ媒体に保存されていた画像データ・電話帳データ・電子メール等データ・音源データ・IC カード内のデータ、その他一切の電子データの消去による損害であるとき

(12) 補償請求事由がコンピューターウイルスによる障害に起因するものであるとき

(13) 補償請求事由がご契約者又はご契約者より正当な権限を与えられた登録端末の使用者の故意又は重大な過失により発生したものであるとき

(14) 補償請求事由が地震、噴火、津波、河川の氾濫及び流出による洪水により発生したものであるとき

(15) 補償請求事由が戦争、暴動又はテロにより発生したものであるとき

(16) 補償請求事由が差押え等の国又は地方公共団体等の官公庁(日本国内外を問いません)による公権力の行使により発生したものであるとき

(17) 補償請求事由が核燃料物質、放射能汚染により発生したものであるとき

2 前条にかかわらず、(1)お支払期限を経過してもなお支払いただいていないご利用料金(メドコムサービス契約にかかる通信料金等、同一のご契約者名義での当社との間の他のサービス利用契約にかかるご利用料金を含み、本項において同じとします)があるときは、当該ご利用料金のお支払をいただくまで、(2)補償のお申込み内容、ご契約者の本

サービスのご利用状況等(過去の補償の適用状況、旧端末のご送付状況等を含み、以下、第17条第8項、第18条第1項、第20条第3項及び第31条(5)において同じとします)によっては、当月のご利用料金、又は第9条に定める補償ご利用時のご負担金等、当社が指定する各ご利用料金のお支払いをいただくまで、補償を受けることができない場合があります。

3 本サービスは、登録端末の紛失等に起因する登録端末の不正使用によってご契約者又は第三者に生じる損害を補償するものではありません。

第15条(他サービスの利用)

ご契約者は補償対象期間内に登録端末について補償対象事故が発生した場合、本サービスによる補償を受けずに又は本サービスによる補償のご利用と併せて、当社又は製造会社等が提供する他のアフターサービスを各サービスの提供条件に従いご利用いただくことができます。ただし、本サービスによる補償を受ける場合は、故障修理と併せてご利用いただくことはできないものとします。

第16条(補償のお申込み方法)

登録端末について補償対象事故が発生し補償を受けることを希望される場合は、当社が別途定める当社連絡先へ契約者から補償をお申込みいただく必要があります。なお、補償のお申込み受付にあたり、ご契約者からのお申込みであることを確認させていただくものとします。

2 補償のお申込みは、補償対象事故の発生日から起算して30日以内に行っていただく必要があります。

3 補償対象事故が紛失、盗難の場合でメドコムサービス契約の利用中断をされていないときは、補償のお申込みの際に併せてメドコムサービス契約の利用中断のお申込みをしていただく必要があります。ただし、UIMカード等を紛失、盗難されていない場合はこの限りではありません。

4 盗難もしくは火災による焼失を補償請求事由として補償をお申込みいただく場合又は補償のお申込み時点において第20条に基づく旧端末の送付が困難であると当社が認めた場合は、補償対象事故の発生日から起算して30日以内に、警察又は消防署等公的機関へ当該補償請求事由の発生について届出をされている必要があります。

5 交換端末はリフレッシュ品となります。また、補償のお申込みにあたって、以下の事項についてあらかじめ承諾をしていただく必要があります。ご契約者がこれに承諾いただけない場合、当社は補償のお申込みを受け付けません。

(1) 当社が第19条により旧端末又は補償を申し込まれた登録端末の利用制限をする場合があること

(2) 補償のお申込みを行い電話機を交換した場合、製造会社が提供する修理サービスがご利用になれない場合があること

6 補償のお申込みにあたっては、当社が指定する書類をご提示いただく場合があります。

7 補償のお申込み時に、メドコムサービス契約の携帯電話番号において、本サービスにて、盗難の場合を除き当社に送付すべき旧端末の送付確認が取れない場合(過去の受付も含みます)は、当該旧端末をご送付いただいた後に補償にお申込みいただく必要がある場合があります。

第17条(交換端末の提供)

当社は、前条に基づきご契約者から補償のお申込みを受けた場合は、ご申告内容を確認し、補償の対象となると判断した場合は、補償を申し込まれた登録端末1台につき以下に定める製品を、補償のお申込み時にご契約者が指定された住所(日本国内の住所)に当社が別に定める方法によりお送りするものとします。ただし、補償のお申込み内容、ご契約者の本サービスのご利用状況等によっては、当社がこれらのお届け先又は受け渡し場所を指定させていただく場合があります。

(1) 補償を申し込まれた登録端末の交換端末1台

(2) 上記交換端末の電池パック1個(電池パック対象機種のみ)

2 前項に基づき当社がご契約者に提供する交換端末は、補償を申し込まれた登録端末と同一機種及び同一カラーとします。

3 前項にかかわらず、在庫不足等の事由により登録端末と同一機種又は同一カラーの端末のご提供が困難な場合は、別途当社が指定する機種又はカラーの端末を交換端末とします。これにより、ご契約者は、交換端末においてご利用いただける機能、サービス又は料金等が変更になる場合があることをご了承いただくものとします。

4 第1項に基づき当社が提供する交換端末のOSのバージョンはご契約者が補償を申し込まれた登録端末のバージョンと異なる場合があります。

5 第1項に基づき当社が提供する交換端末には、対象機種における電池パックのほかは、付属品その他の製品は含まれないものとします。ただし、第3項に基づき別途当社が指定する機種又はカラーの端末を交換端末とする場合に

において、当社が別途付属品の提供が必要と判断した場合は、当社の指定する方法により付属品を提供することがあります。

6 以下のいずれかに該当する場合、当社は、交換端末とともにメドコムサービス契約の携帯電話番号を登録した UIM カード等を発行するものとします。

- (1) 登録端末と共に UIM カード等も紛失、盗難又は焼失した場合
- (2) 登録端末の水濡れ、その他偶然の事故による全損又は一部の破損により UIM カード等がご利用いただけなくなった場合
- (3) 当社が、第 3 項に基づき補償を申し込まれた登録端末と異なる機種 of 端末を交換端末として提供する場合で、UIM カード等の交換が必要となる場合

7 ご不在又は届出られた住所の誤り等により、当社が別途定める期間を経過しても交換端末の再配達が完了しなかった場合は、補償のお申込みは取り消されたものとみなします。

8 第 6 項に基づき UIM カード等を発行した場合、UIM カード等の発行日の翌日から起算して 20 日を経過するまでの間(以下「開通期限」といいます)に、ご契約者が自ら当該 UIM カード等につき当社所定の開通手続き(当該 UIM カード等に登録された携帯電話番号にかかるメドコムサービス契約に基づく電気通信サービスの利用を可能な状態とするための手続きを指すものとし、以下「開通手続き」といいます)を実施されない場合には、開通期限経過後当社が指定する時点をもって当社において当該 UIM カード等の開通手続きを実施することができるものとします。

9 前項に基づき当社が開通手続きを実施したことにより、ご契約者又は第三者が何らかの不利益(旧端末内に記録されたデータにかかる損害を含みます)を被ったとしても、当社は当該不利益が当社の故意又は重過失による場合を除き損害賠償責任その他の責任を負いません。

なお、本項にいう「データ」とは、発着信履歴・電話帳データ・電子メール等データ・画像データ・音源データ・IC カード内のデータその他一切のデータを含むものとし、第 21 条第 1 項においても同じとします。

第 18 条(交換端末の保証期間)

前条に基づき当社がご契約者に提供した交換端末、電池パック及び付属品(第 17 条第 5 項ただし書に基づき当社が提供したものに限り)につき、ご契約者が、これを受領された時点で破損その他不具合を発見されたとき、又は、旧端末の貸与日から起算して 1 年、もしくは交換端末に同封する「交換端末お届けのご案内」と題する書面(以下「交換端末お届けのご案内」といいます)に記した補償受付日から起算して 6 か月のいずれか遅い日までに自然故障が発生したとき(以下総称して「不具合等」といいます)は、ご契約者は、当社が別途定める期間内にその旨を当社に申し出るものとし当社の指示に従い当該不具合等が発見された交換端末を当社に返送できるものとします。当社は、本項に基づきご契約者より交換端末が当社に返送され、当該交換端末に不具合等が認められた場合に限り、ご契約者に対し当該不具合等が認められた交換端末と同一機種 of 新たな交換端末を別途お送りすることにより、無料交換をするものとします。ただし、当該不具合等が契約者又は第三者の故意又は過失により生じたものと認められた場合は、この限りではありません。本項に基づき当社が定める期間内にご契約者よりお申出のなかった不具合等については、後日ご契約者からのご申告があった場合でも、本項に基づく無料交換の対象外とします。なお、本項に基づく交換端末の無料交換は、第 9 条第 4 項及び第 12 条第 1 項に定める補償の利用回数に算入されません。

2 ご契約者は、前条に基づき当社がご契約者に提供した交換端末、電池パック又は付属品について、交換端末お届けのご案内もしくは補償申込のご確認に記した補償受付日から起算して 14 日以内に自然故障が発生したとき(以下総称して「初期不良等」といいます。)は、当社が別途定める期間内にその旨を当社に申し出るものとし、当社の指示に従い当該初期不良等の発見された交換端末、電池パック又は付属品を当社に返送できるものとします。当社は、本項に基づきご契約者より交換端末、電池パック又は付属品が当社に返送され、当該交換端末、電池パック又は付属品に初期不良等が認められた場合は、ご契約者に対し当該初期不良等が認められた交換端末と同一機種 of 新たな交換端末、電池パック又は付属品を別途お送りすることにより、無料交換をするものとします。ただし、当該初期不良等がご契約者又は第三者の故意又は過失により生じたものと認められた場合は、この限りではありません。本項に基づき当社が定める期間内にご契約者よりお申出のなかった初期不良等については、本項に基づく無料交換の対象外とします。なお、本項に基づく交換端末等の無料交換は、第 9 条第 4 項及び第 12 条第 1 項に定める補償の利用回数に算入されません。

第 19 条(旧端末の利用制限)

当社は、以下のいずれかに該当するとき当社の判断により、旧端末又は補償を申し込まれた登録端末について、ご契約者又は第三者による利用を制限する場合があります。

- (1) 紛失、盗難もしくは火災による焼失を補償請求事由として補償をお申込みいただいたとき、又は補償のお申込み時点において第 20 条に基づく旧端末の送付が困難であると当社が認めたとき
- (2) 第 20 条に定める送付期限までに旧端末が当社に送付されないとき

(3) 補償のお申込み受付後、当該お申込みにおいて虚偽の登録、届出又は申告があったと当社が判断したとき

2 本条は当社が旧端末又は補償を申し込まれた登録端末の利用制限をすることをご契約者にお約束するものではなく、また、当社は旧端末又は補償を申し込まれた登録端末の利用制限をする義務を負うものではありません。

3 当社は、当社が旧端末もしくは補償を申し込まれた登録端末の利用制限をしたことにより、又は、当社が旧端末もしくは補償を申し込まれた登録端末の利用制限をしなかったこと、もしくは利用制限ができなかったことにより、ご契約者又は第三者が何らかの不利益を被ったとしても、ご契約者はご自身の責任において解決するものとし、当社は当該不利益が当社の故意又は重過失による場合を除き損害賠償責任その他の責任を負いません。

第 20 条(旧端末等の返却)

ご契約者は、第 17 条に基づき当社から交換端末を受領されたときは、補償請求事由が火災による旧端末の焼失である場合、又は補償のお申込み時点において旧端末の返却が困難であると当社が認めた場合を除き、当社が別途定める期限(以下「送付期限」といいます)までに、旧端末及びその電池パックを当社が別に定める方法により当社に返却するものとします(UIM カード等、外部メモリ媒体及び付属品その他の製品を除いた状態かつ、補償のお申込みをされた時点の旧端末の状態で送付する必要があります)。なお、旧端末の紛失又は盗難を補償請求事由として補償を申し込まれた場合で送付期限までに旧端末が発見されないときは、旧端末が発見された際に速やかに当社に送付するものとします。

2 前項にかかわらず、第 17 条第 6 項に基づき UIM カード等を受領されているときは、前項に定める旧端末の返還とともに旧端末に装着されていた UIM カード等も返却していただくものとします。

3 補償のお申込み内容、ご契約者の本サービスのご利用状況等によっては、ご契約者による旧端末の返却方法を当社が別途指定させていただく場合があります。

第 21 条(旧端末の内部データの消去)

前条に基づく旧端末の返却時には、旧端末内に記録された一切のデータ(端末の出荷時点で記録されていたもの等ご契約者において消去できないデータを除きます)を契約者において事前に全て消去いただきます。お送りいただいた旧端末にこれらのデータが保存されていた場合であっても、当該データに起因する損害について当社は一切の責任を負いません。また、旧端末内に記録されていたデータの交換端末への移行は、ご契約者自身の責任で実施するものとします。

2 旧端末が IC チップ搭載の場合は、IC カード固有の番号が、全ての IC チップ対応サービス提供者に開示される場合がありますのでご了承ください(ご契約者の氏名、住所、ご利用内容等は開示されません)。

第 22 条(確認書等の返送)

当社が指定した場合、ご契約者は、交換端末とともに当社がご契約者にお送りする確認書等にご署名のうえ、第 21 条に基づき旧端末を返却する際に併せてこれを当社に返送するものとします。

2 前項にかかわらず、以下のいずれかの事由に該当し、当社が指定した場合、ご契約者は当社が別に定める方法により旧端末以外の確認書等を送付期限までに当社にご返送いただくものとします。

(1) 火災による旧端末の焼失を補償請求事由として補償を申し込まれた場合

(2) 補償のお申込み時点において第 20 条に基づく旧端末の送付が困難であると当社が認めた場合

(3) 旧端末の紛失又は盗難を補償請求事由として補償を申し込まれたときで旧端末が第 20 条に定める送付期限までに発見されない場合

第 23 条(届出書の送付)

当社は、前条第 2 項各号に定める事由により送付期限までに旧端末をご送付いただけない場合、警察又は消防署等公的機関へ補償請求事由の発生について届出をされた際の届出書の送付をご契約者に要請する場合があります。ご契約者の交付請求にかかわらず警察署又は消防署等公的機関より届出書が交付されない場合は、受理番号又は公的機関の受付担当者名等を確認書に記載していただくものとします。

2 前項に基づき届出書をお送りいただいた後であっても、旧端末が発見された場合は、第 20 条に従い速やかにこれを当社にご送付いただく必要があります。

第 24 条(送料)

本サービスのご利用に伴う送料は、当社の負担とします。ただし、ご契約者が旧端末又は当社が指定する書類を当社が別に定める方法以外の方法により送付される場合の送料は、ご契約者にご負担いただくものとします。

2 前項にかかわらず、以下の各号の条件を満たし、エクスプレス配送サービスのご利用をお申込みいただいた場合、別途当社が定める送料をご負担いただくものとします。なお、エクスプレス配送サービスのご利用についてお申込み完了後は、第 17 条第 7 項の場合を除き、エクスプレス配送サービスのみのキャンセルやお届け先の変更はできないものとします。

- (1) 別途当社が定める受付可能時間内に補償のお申込みが完了していること
- (2) 補償のお申込みと同時に申し込みいただくこと
- (3) 別途当社が定める対象エリア内へのお届けであること
- (4) 補償ご利用時のご負担金と併せて送料をお支払いいただくこと
- (5) お送りする交換端末が第 18 条第 1 項及び同条第 2 項に定める交換端末の無料交換の対象ではないこと
- (6) お届け時間帯の指定をしないこと

3 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合であっても、前項の送料は返金しないものとします。ただし、別途当社が定める基準を満たした場合は、この限りではありません。

- (1) 天災地変、交通事情、その他やむを得ない事由により別途当社が定める時間内に交換端末をお届けできない場合
- (2) ご契約者が交換端末を受領された時点で、交換端末に破損その他不具合を発見された場合

第 25 条(違約金)

ご契約者が以下の各号のいずれかに該当した場合は、別途所定の支払期日までに違約金として損害賠償とは別に、端末保守パック利用契約 1 契約につき 5 万円(消費税別途)をお支払いいただくものとします。

- (1) 第 20 条又は第 23 条に違反し、旧端末又は届出書を送付期限内に当社に送付されなかった場合
- (2) 補償のお申込み後に旧端末を返送いただけなくなった場合
- (3) 補償のお申込みを取り消されたにもかかわらず、第 27 条に違反し当社が提供した交換端末等を当社の指定した期限までに当社に返送されなかった場合
- (4) 第 28 条(1)又は(3)に違反して補償を申し込まれた場合

2 当社は、契約者にお支払いいただいたご利用料金及び違約金については、いかなる事由であっても返金に応じないものとします。

第 26 条(旧端末の再生利用)

第 20 条に基づき契約者よりお送りいただいた旧端末は、故障部分を修理等し、筐体を交換して新製品の出荷時と同様の状態に初期化したうえで、交換端末のうちリフレッシュ品として当社から他のご契約者に提供する場合があります。

第 27 条(補償の中止)

第 16 条に基づき補償をお申込みいただいた場合であっても、正当な理由があると当社が認めるときは、交換端末等の梱包を開封されていない場合でかつ補償のお申込み後 8 日以内にお申出いただいた場合に限り、契約者は補償のお申込みを取り消すことができます。この場合ご契約者は、当社が別途指定する期間内に当社が第 17 条に基づき送付した交換端末等を当社に返送するものとします。

第 28 条(禁止事項)

ご契約者は、本サービスのご利用にあたり以下の行為を行わないものとします。

- (1) 本サービスの利用申込時、補償のお申込み時、その他本サービスのご利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
- (2) 他者になりすまして本サービスを利用する行為
- (3) 本サービスを不正の目的をもって利用する行為
- (4) 端末保守パック利用契約により生じた権利もしくは義務又は端末保守パック利用契約に関する契約上の地位を、当社の承諾なく第三者に譲渡もしくは承継する行為
- (5) 当社もしくは第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- (6) 第三者のプライバシーを侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
- (7) 当社もしくは第三者を誹謗中傷し、名誉もしくは信用を毀損する行為、又はそのおそれのある行為
- (8) 他のご契約者による本サービスの利用を妨害する行為

- (9) 本サービスの提供に関する当社もしくは第三者の設備に無権限でアクセスし、過度な負担を与え、その他本サービスの提供及びその運営に支障を与える行為、又はそのおそれのある行為
- (10) 当社の営業活動を妨害する行為、又はそのおそれのある行為
- (11) 当社又は第三者に不利益もしくは損害を与える行為、又はそのおそれのある行為
- (12) 犯罪行為もしくは犯罪行為に結びつく行為、又はそのおそれのある行為
- (13) 前各号の他、法令、公序良俗、本規程もしくは約款等に違反する行為、又はそのおそれのある行為

第 29 条(お客様情報の利用)

当社は、補償の申込受付時に必要と判断した場合は、第 23 条に定める届出書以外に、各種確認書類(ご購入時の領収書、本人確認書類等)の写しの提出を契約者、利用者にも求めます。

2 当社は、本サービスの提供にあたり取得するお客様及び契約者、利用者の個人情報当社が別に定める本サービスのプライバシーポリシー、及び当社のプライバシーポリシーに従い取り扱います。

第 30 条(ご契約者からの解約申出)

契約者は、本サービスに関する契約の解除を希望されるときは、当社が別途定める方法に従い当社に対して本サービスに関する契約の解除を申し出るものとします。

第 31 条(当社からの解除)

当社は、契約者が以下のいずれかに該当した場合、催告することなく契約者と当社との間の端末保守パック利用契約を解除することができるものとします。

- (1) 第 9 条に定めるご利用料金又は第 25 条に定める違約金その他本サービスにより生じた債務を、履行期限を経過しても履行いただけない場合
- (2) 第 28 条に定める禁止行為のいずれかに該当する行為を行った場合
- (3) 前各号の他、本規程のいずれかに違反した場合
- (4) 約款等又は本規程に基づく変更の届出を怠る等の事由により、ご契約者のご連絡先が不明となり、当社からご契約者に対するご連絡が不能になったと当社が判断した場合
- (5) その他本サービスのご利用状況等が不相当であると当社が判断した場合

第 32 条(端末保守パック利用契約の終了)

契約者が以下に定める事項のいずれかに該当した場合、当該時点をもって、契約者と当社との間の本サービス利用契約は終了し、当社はご契約者への本サービスの提供を終了します。

- (1) 利用契約が終了した日の月末以降の本サービスにかかる費用は発生しないものとします。第 30 条に基づき当社がご契約者からの本サービスの解約申出を受領した場合
- (2) メドコム基本サービスの契約が終了した場合
- (3) 前条に基づき当社が契約者との間の端末保守パック利用契約を解除した場合

第 33 条(本サービスの停止)

当社は、当社が適当と判断する方法により契約者に通知し、又は周知することにより、本サービスの提供を一時的に停止することができるものとします。

2 当社は、本サービスの提供に関するシステム上の故障、天災地変その他やむを得ない事由により、ご契約者に事前に通知し、又は周知することなく、一時的に本サービスの提供を停止する場合があります。

第 34 条(本サービスの終了)

当社は、当社が適当と判断する方法により事前に契約者に周知又は通知することにより、本サービスの提供を終了することができるものとします。

第 35 条(免責事項)

当社の責めに帰すべき事由により、本サービスの提供の遅延、変更、中断、停止もしくは終了、その他本サービスの利用に関連して又は本サービスを利用できないことによって、契約者に損害が生じた場合、当社は、通常かつ直接の損害(損害が発生した月を含む過去 12 か月におけるメドコムサービス契約 1 回線あたりの本サービスの月額料金の合計額を上限とします)に限りその損害を賠償するものとし、如何なる場合であっても、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の損失による損害についての責任を負わないものとします。

第 36 条(連絡窓口)

本サービスの内容に関するご質問、その他ご利用に関する問い合わせ等については、当社が別途定める当社の連絡先を窓口とします。

第 37 条(完全合意)

本規程は、お客様が当社との間で端末保守パック利用契約を締結された日におけるお客様と当社との合意を規定したものであり、本契約締結以前にお客様と当社との間でなされた合意事項等と本規程の内容とが相違する場合は、本規程が優先するものとします。

附則

2020 年 4 月 1 日施行

2024 年 4 月 1 日一部改正（商号及びサービス名の変更）