

## ロジテック データ復旧サービス券 利用規約

お客様は、ロジテック INA ソリューションズ株式会社が運営するデータ復旧技術センター（以下「当社」という）の提供するデータ復旧サービス（以下「本サービス」という）をデータ復旧サービス券利用規約（以下「本利用規約」という）に同意の上、利用するものとします。尚、代理人により本サービスを利用する場合も法的な権利者として同様に取り扱うものとし、代理人は本サービスの利用に関し権利者本人から同意を得ているものとみなします。

※本サービスはあくまでデータ復旧サービスであり、対象製品そのものに関する保証等については、各製造元または販売元へご確認ください。

### 第1条 本サービスおよび本サービス券の概要

- 1.本サービスは、お客様による利用中に障害が発生して内部データが読み出せなくなった対象製品に関し、以下の条件・範囲にてデータ復旧サービスを提供します。尚、障害原因の特定及び解析や修理行為、それに関わる報告書作成は行わないものとします。
  - (1)本サービスでは、対象製品内蔵ドライブの分解を伴うデータ復旧は行いません。  
（機械的・電気的な故障があった場合の内蔵ドライブは対象外です）
  - (2)本サービスでは、個人情報（マイナンバーや保険証番号等）について確認や特定を行わず、お客様の要望に基づいて包括的にデータを取り出します。
- 2.本サービス券とは、お客様が本サービスの提供を受けることができる財産的権利を表章するものをいいます。

### 第2条 対象製品及び内部データに対する権利

- 1.お客様は、対象製品及び内部データの権利について次の各号を承諾した上で本サービス券を利用するものとします。
  - (1)お客様は、本サービス券を利用する対象製品の正当な所有権または所有者からの正当な代理権を付与されていることを当社に保証したものとします。
  - (2)お客様は、本サービス券の利用をもって、対象製品内部に存する著作権に関わるデータ（音楽データ、映像関連データ等）について、お客様が正当な権利を有していることを当社に保証したものとします。
- 2.前条(2)に反し、対象製品および内部データの権利について、著作権などに関わるデータを復旧することにより第三者の権利を侵害する可能性があることが判明した場合、当社はその損害に対して一切の責任を負わないものとします。

### 第3条 本サービスの対象製品

本サービスの対象製品は、本サービス券に記載されたメーカーの型番製品とします。

### 第4条 本サービス券利用にかかる費用

本サービス券を利用いただく際の費用負担は次の通りです。

#### 【お客様ご負担】

- ①本サービス券同梱の対象製品購入費用(同梱をされていない別売時は本サービス券購入費用)
  - ②対象製品をお客様から当社に送る際に発生する包装運送費用
  - ③本サービス券有効期間外の対象製品を送付され、有償のデータ復旧サービスを行わずに当社から返却する場合の包装運送費用。（着払いでご返送させていただきます）
  - ④媒体返却及びデータ納品時に当社選定の輸送便以外をご指定利用される場合にかかる費用
- ※本サービス券を利用するに当たり付加サービスを利用する場合には、当社ホームページに記載された各サービスの利用条件及びサービス費用ならびに決済方法に準ずるものとします。

#### 【当社負担】

- ①復旧データを納品する際の納品媒体費用（当社選定媒体を使用させていただきます）
- ②作業完了後の対象製品返却及びデータ納品時の送料(当社選定方法に限りです)
- ③対象製品についてデータ消去サービス利用をする場合の費用

### 第5条 返金について

- 1.本サービス券購入費用は、お客様のご購入から30日以内に返品、返金を受け付けるものとしますが、30日が経過した場合、または、およびデータ復旧可否に関係無く本サービスを利用した場合においては返金を行わないものとします。但し、第11条所定の場合については、この限りではないものとします。
- 2.返金時におけるお客様のご負担
  - (1)キャンセル時の本サービス券の当社への返送費用

(2)返金における振込手数料（なお、返金金額から差し引くものします）

## 第6条 本サービス券の利用条件及び有効期間と回数

本サービス券は、下記各号の条件を満たす場合に限り利用できるものとします。

### 1.利用条件

- (1)第3条に指定する対象製品の購入
- (2)「本サービス券」に必要事項を記入して申込手続きを行うこと
- (3)利用には「対象製品」と「本サービス券」及び「対象製品購入証明書（納品書等）」の原本が必要であることとし、いずれかが欠品、または複写したもので本サービス券を利用することはできないこと
- (4)お客様の居住地及び対象製品の使用場所を日本国内に限定すること

### 2.有効期限

本サービス券記載の有効日までであること

### 3.有効回数

- (1)有効期限内で1回の利用が可能であること
- (2)復旧が不可の場合は、利用回数をカウントしないものとし、対象製品メーカーの修理が完了した後に回数が有効となること

## 第7条 免責事項

お客様は、次の各号を同意の上、本サービスおよび本サービス券を利用するものとします。

### 1.ベストエフォートサービス

本サービスは、第1条の範囲内でベストエフォート（最善努力）にてデータ復旧を行うサービスであり、当社の保有設備、技術及び人員にて復旧努力を行った結果、不可能な場合もあることを承諾するものとします。またお客様は復旧不可能という結果に関し、その内容を問わず何等の請求、異議申し立てを行わないものとします。

### 2.データの保証

本サービスは、対象製品の障害度合い・製品状態等によりデータの復旧が不可能な場合があり、必ずしもすべてのデータが完全に復旧することを保証するものではありません。また、当社は対象製品内に残された情報が示す通りの作業を行ないますが、内部に含まれるデータの内容（画像、動画、音声、文字数字などのデータにどのような内容が記録されているのか）についての関与、若しくはその内容に対して保証をするものではありません。お客様は、対象製品の状態によりデータ消滅・破損（欠落、欠損にて再生や読み込みが出来ない状況）していた場合、破損している状態で復旧されることをあらかじめ承諾するものとします。

### 3.データ復旧対象外のデータ及び製品

以下の製品・データについては本サービスが利用できないものとします。

- (1)デジタル放送の録画データ
- (2)家庭用ゲーム機や携帯型ゲーム機などのデータ
- (3)暗号化されたデータ
- (4)データ消去装置またはデータ消去ソフトウェアで消去したデータ
- (5)災害により被災を受けた製品のデータ（災害とは、汚泥含む水害・地震・火災をいうものとする）
- (6)水濡れ、落下に起因して消失したデータ

### 4.作業期間

本サービスは障害レベルによって相応の処理日数が必要となります。  
復旧日程は当社に一任いただくものとし、別途ご連絡するものとします。

### 5.滅失・毀損

お客様は、対象製品の調査、データ復旧作業の過程で滅失、毀損等が発生する場合もあることをご理解して頂き承諾していただくものとします。ただし、本利用規約第9条に定める内容を除きます。

### 6.納品データ

本サービスは、障害前の状態を復旧する事を確約するものではありません。対象製品の状態や障害が発生しているデータの状況により復旧が出来ないこともあるサービスであることをご理解いただき、お客様は当社に対し、当社の故意、重過失による場合を除き、データ復旧の結果に関係なく、一切のクレームや補償請求を行なうことができないものとします。

### 7.対象製品輸送時の事故

当社は、対象製品の輸送の過程で生じた如何なる事故・損傷・損害に対してその責任を負いません。事故・損傷・損害についてはお客様が配送業者と直接相談するものとします。

### 8.不発行

本サービス券利用において、第13条、第14条の履行をもって、別途秘密保持誓約に関する誓約書発行または契約書締結は行いません。

## 第8条 外部委託

当社は、部品・業務協定を締結する外部業者にて本サービスを実施する場合があり、お客様はこれを承諾する

ものとします。尚、その場合には当社は外部業者に対し本利用規約第 13 条、第 14 条と同等の管理を義務付け、情報漏洩等の事故防止に努めるものとします。

## **第 9 条 損害賠償**

当社は、本サービスを履行するにあたり、その責に帰すべき事由により相手方に損害を発生させた場合、民法の規定に基づいて損害賠償責任を負うものとします。

## **第 10 条 本サービス券の利用停止**

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を行い、本サービス券の利用を停止できるものとします。

- ①お客様の本サービス券の購入申し込み、または利用時の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お客様もしくは第三者が対象製品に不当な改造を施した場合

## **第 11 条 本サービスの中止**

当社にて災害の発生、経営環境の悪化、その他本サービスの継続が不可能と判断されるやむをえない事由が発生した場合、迅速にお客様へ通知を行い、対象製品の購入費用の返金を実施し、本サービス券の解消及び中止を行うことを含め、可能な限り代替手段について協議を行うこととします。

## **第 12 条 本利用規約の変更**

当社は、本サービスおよび付帯する各サービス内容の変更等に伴い、本利用規約を予告なく変更できるものとします。ただし、変更した利用規約は当社 Web にて開示します。

## **第 13 条 個人情報保護**

お客様から収集された個人情報は、当社が定める「個人情報保護ポリシー」に従い、次の下記各号により厳重に管理します。

- 1.当社は、お客様個人情報の取り扱い部署に管理責任者を任命し、適切な管理を行います。
- 2.当社は、お客様より個人情報を収集させて頂く場合は、お客様に収集目的を通知し、必要範囲の情報を収集します。
- 3.当社は、お客様より収集した個人情報は、以下の場合を除き第三者への提供および開示はしません。
  - (1)お客様の同意を得た場合
  - (2)お客様への情報サービスのためその業務を当社が定めた会社に業務委託する場合
- 4.当社は、業務委託先に情報公開する場合には、当社同等の管理を契約で義務付け情報漏洩等の事故防止に努めるものとします。
- 5.当社は、個人情報に関して適応される法令、規範を遵守するとともにお客様の個人情報の保護に努めます。

## **第 14 条 秘密保持**

当社は、お客様から開示される秘密情報（委託された障害媒体に記録された可視的に再生できる全ての情報）を保持し、お客様の事前の書面（通信手段全般を含む）による承諾がない限り、秘密情報を第三者に開示、提供または漏洩しないものとします。但し、次の各号に該当する場合にはこの限りではないものとします。

- 1.開示を受けた時点で既に公知または公用となっていた情報
- 2.開示を受けた時点で既に正当な手段により所有していたことを証明することができる情報
- 3.開示を受けた後に自己の責によらず、公知または公用となった情報
- 4.開示を受けた後に正当な情報を有する第三者から合法的に入手したことを証明することができる情報
- 5.法律に基づく裁判所あるいは行政機関の要求により開示せざるを得ない情報

## **第 15 条 準拠法**

本規約に定めない事項については、日本国の法令に依るものとします。

## **第 16 条 （カスタマーハラスメント）**

修理に関するお問い合わせにおいて、社会通念上妥当性を著しく欠く要望（以下、各項に定める場合を含むが、これらに限定されない）があり、それを実現するために不当行為があったと当社が判断した場合、お客様との本保証サービスを解除し、修理サービスの提供を中止させていただく場合があります。

また、悪質と判断した場合には、当社の顧問弁護士や警察に連絡し、法的な措置を取らせていただくことがあります。

- 1.社会通念上妥当性を著しく欠く要望  
執拗な電話やメールでの連絡、当社に来訪して従業員に危害を加える行為、SNS等で虚偽の情報拡散や従業員の氏名公開などをほのめかす脅迫行為や拡散する行為
- 2.過度なサービス提供の要求  
保証の範囲を超えた金銭、商品交換、無償修理の要求など、過度なサービス提供の要求
- 3.不合理な謝罪要求や処罰要求  
合理的な理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- 4.精神的な責め行為  
威迫、脅迫、威嚇、暴言、大声等で従業員を精神的に責め続ける行為
- 5.侮辱・人格否定  
差別発言、誹謗中傷
- 6.プライバシー侵害  
個人情報の不正取得、公開、利用
- 7.性的発言  
性的嫌がらせ、セクハラ
- 8.つきまとい行為  
当社従業員へのつきまとい行為
- 9.過度なクレームの繰り返し  
同一の要望やクレームを過剰に繰り返すことによる長時間の拘束行為
- 10.非現実的な要求  
サービス提供の運用ルールや制度上対応できないことへの過剰要求