

修理サポート with AppleCare Services for Apple Watch利用規約

第1条 (修理サポート with AppleCare Services for Apple Watch)

1. 修理サポート with AppleCare Services for Apple Watch (以下「本サポートサービス」といいます。)とは、修理サポート with AppleCare Services for Apple Watch利用規約 (以下「本規約」といいます。)等に従って、本サポートサービス対象者 (以下「サポート会員」といいます。)に対し、KDDI株式会社、沖縄セルラー電話株式会社 (以下あわせて「当社」といいます。)およびApple Japan合同会社 (以下「Apple Japan」といいます。)が共同で提供する故障修理サービスおよびテクニカルサポートサービスです。
2. 本サポートサービスは、本規約の他、当社またはApple Japanが別途定める諸条件 (以下「個別条件」といい、本規約と個別条件をあわせて「本規約等」といいます。)に基づき実施、運営されます。なお、本規約の内容と個別条件の内容が矛盾する場合は、個別条件の内容が優先するものとします。
3. 本サポートサービスへの入会に当たっては、本規約等の内容を契約の内容とすることに予め同意するものとします。

第2条 (入会申込および会員資格)

1. 本サポートサービスに入会するためには、当社が別に定める販売店において新品の本サポート対象機器 (Apple Inc. (以下「Apple」といいます。))が提供する端末のうち、当社が別に定めるものをいい、以下同じとします。)を購入すると同時に、入会のお申込手続きをしていただく必要があります。なお、本サポート対象機器の購入時以外では、本サポートサービスに入会することはできません。
2. 当社は、本サポートサービスに入会を希望する者 (以下「入会希望者」といいます。)からの本サポートサービスへの入会申込みについて、入会希望者が次の各号のいずれかに該当する場合に限り受付けることとします。
 - (1) au通信サービスの新規加入時に、新品の本サポート対象機器を購入する場合
 - (2) au通信サービス中に、新品の本サポート対象機器を購入する場合
 - (3) au通信サービスの一時休止後、再利用するに際し新品の本サポート対象機器を購入する場合
3. 入会希望者は、本サポート対象機器毎に、前二項および当社が別に定める手続きに従って本サポートサービスへの入会申込みをするものとし、当社がこれを承諾したときをもって、当該本サポート対象機器に関し、サポート会員としての資格を取得します。

第3条 (月額料)

1. サポート会員は、当社に対し、登録済機器 (当社の本サポートサービス管理システムに登録された本サポート対象機器をいい、以下同じとします。)一台毎に、当社が別に定める月額料 (以下「月額料」といいます。)を支払います。かかる月額料の当社への支払いをもって、故障修理サービスおよびテクニカルサポートサービスに関する月額料の当社およびApple Japanへの支払いとします。
2. 月の途中でご加入またはご退会された場合でも、月額料は日割とならず、1ヵ月分の月額料が発生します。
3. 月額料の請求、督促、その他債権・債務の管理等は、全てau通信サービスの付加機能の月額使用料と同様に取り扱います。

第4条 (本サポートサービスの内容等)

1. 本サポートサービスの内容

当社およびApple Japanは、サポート会員に対し、以下の内容の本サポートサービスを提供します。それぞれの提供内容、条件については、次の各号に記載する条項に定めます。

- (1) 故障修理サービス 第5条
- (2) テクニカルサポートサービス 第6条

なお、当社またはApple Japanは、第5条第1項に基づくサポート会員による故障修理サービス利用のお申込み、第6条に基づくテクニカルサポートサービス利用のお申込み（以下併せて「個別サポート利用申込み」といいます。）を受けた場合、当該個別サポート利用申込みの内容にかかわらず、当該本サポートサービスの提供の可否、範囲等について、それぞれ合理的に判断するものとし、サポート会員は当社またはApple Japanのかかる判断に対して異議を述べないものとします。

2. 本サポートサービスの提供対象

本サポートサービスは、登録済機器に限り提供されるものとします。

3. 本サポートサービスの提供範囲

本サポートサービスは、次の各号のいずれかに定める場合（以下「適用対象事故」といいます。）に限り提供されるものとします。

- (1) 登録済機器の自然故障（以下「自然故障事故」といいます。）。詳細は、第5条に定めるものとします。
- (2) 水濡れ、落下による破損、その他偶然の事故（紛失および盗難を含みません。）による登録済機器の全損または一部の破損（以下「偶然故障事故」といいます。）。詳細は、第5条に定めるものとします。

(3) サポート会員から登録済機器に関する電話およびWebによるテクニカルサポートサービスの提供を求められた場合。詳細は、第6条に定めるものとします。

4. 本サポートサービスの提供期間

本サポートサービスの提供期間（以下「提供期間」といいます。）は、サポート会員が第2条第3項に基づきサポート会員としての資格を取得した日（以下「本提供開始日」といいます。）に開始し、同日から起算して48ヵ月間後の応当日の前日、または第8条第1項ないし第3項に定める事由によりサポート会員が本サポートサービスから退会となった日（以下「本提供終了日」といいます。）までとします。

5. 本サポートサービスの適用除外（自然故障事故、偶然故障事故）

本規約等の他の規定にかかわらず、サポート会員が次の各号のいずれかに該当する場合は故障修理サービスの提供を受けることができません。なお、サポート会員が故障修理サービスを受けることができない場合で、当社またはApple Japanが、その理由をサポート会員に報告しないことが適切かつ合理的と判断した場合には、当該報告を行わないものとし、サポート会員は当社またはApple Japanのかかる判断に対して異議を述べないものとします。詳細は、個別条件に定めるものとします。

- (1) 適用対象事故が提供期間外に生じたとき
- (2) 第9項に定める禁止行為のいずれかに該当する行為を行ったとき
- (3) 過去に本規約等への違反をし、本サポートサービスに係る個別サポート利用申込み時においてなお当該違反の是正がなされていないとき
- (4) 過去に同一名義にて本サポートサービスに係る個別サポート利用申込みを行っており、その際に虚偽申告があったと当社またはApple Japanが判断したとき
- (5) 本サポートサービスに係る個別サポート利用申込み時において、支払期限を経過してもなお支払いを完了していない料金（同一のサポート会員名義のau通信サービス料金その他の当社またはApple Japanの約款、サービス利用契約に係る利用料金を含みます。）があるとき

- (6) 適用対象事故による損害が、登録済機器の傷、汚れ、塗装の剥離等の外見上の損害であって、登録済機器の機能に影響が生じていないとき
 - (7) 適用対象事故による損害が、登録済機器の消耗、変質、変色等による損害であるとき
 - (8) 登録済機器が、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、または逆アセンブルを含みます。）されたもの、または当社またはApple Japanが別途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
 - (9) 登録済機器のシリアル番号が改変、汚損または除去されているとき
 - (10) 適用対象事故が、登録済機器の誤使用により生じたものであるとき
 - (11) 適用対象事故による損害が、登録済機器に保存されていた画像データ・電話帳データ・電子メールデータ・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) 適用対象事故が、火災に起因するものであるとき
 - (13) 適用対象事故が、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
 - (14) 適用対象事故が、サポート会員またはサポート会員より正当な権限を与えられた登録済機器の使用者の故意または重大な過失により発生したものであるとき
 - (15) 適用対象事故が、地震、噴火、津波、洪水等の天災により発生したものであるとき
 - (16) 適用対象事故が、戦争、暴動またはテロにより発生したものであるとき
 - (17) 適用対象事故が、差押え等の国または地方公共団体による公権力の行使により発生したものであるとき
 - (18) 適用対象事故が、核燃料物質、放射能汚染により発生したものであるとき
 - (19) 適用対象事故が、充電機器類（AC アダプタ、DC アダプタ等の携帯電話本体を充電することができる機器類をいいます。）または付属品の紛失または盗難である場合
6. 他のサービスの利用
- サポート会員は、提供期間中に、登録済機器に適用対象事故が発生した場合であっても、本サポートサービスの提供を受けずに、当社またはApple Japanが各社別途指定する会社以外の第三者が提供する他のアフターサービス（登録済機器の修理等に関するサービスを含みますが、これに限りません。）を受けた場合、本サポートサービスの提供を受けることはできません。
7. 本サポートサービスに係る個別サポート利用申込の方法
- サポート会員は、登録済機器に適用対象事故が発生し、本サポートサービスの利用を希望する場合は、第5条、第6条および当社またはApple Japanが各社別途定める方法に従い、個別サポート利用申込みを行うものとします。また、個別サポート利用申込みは、適用対象事故が発生してから30日以内に行うものとします。当社またはApple Japanは、auショップ等の実店舗においては、個別サポートサービスの申込みを受け付けないものとします。当社は、個別サポート利用申込みの受付にあたり、サポート会員の本人確認を行うものとします。ただし、サポート会員のご家族は、当社またはApple Japanが別に定める方法に従い、サポート会員の代理人として、個別サポート利用申込みを行うことができるものとします。
8. 個別サポートサービスの利用回数およびサポート会員の負担金
- (1) 個別サポートサービスの利用回数は、適用対象事故に応じて、次の各号に定めるとおりとします。
 - (a) 自然故障事故による故障修理サービスの利用について、提供期間中、利用回数の上限はありません。
 - (b) 偶然故障事故による故障修理サービスの利用について、提供期間中、利用回数は本提供開始日から1年間に2回を上限とします。
 - (c) テクニカルサポートサービスの利用について、提供期間中、利用回数の上限はありません。

(2) サポート会員は、個別サポートサービスの提供を受ける場合、以下に定める区分に従い、以下に定める負担金（以下「負担金」といいます。）を当社または Apple Japan が別途指定する期日までに、別に定める方法により、支払う必要があります。

(a-1)故障修理サービス（自然故障）

無償

(a-2)故障修理サービス（偶発故障事故）

Apple Watch:

9,200 円（税込）

(b)テクニカルサポートサービス

無償

(3)

9. 禁止行為

サポート会員は、本サポートサービスの利用にあたり、以下各号に該当する行為を行ってはならないものとします。なお、以下各号の行為に該当するか否かの判断は、当社または Apple Japan がそれぞれに発生する責任の範囲にて適切かつ合理的に判断するものとし、サポート会員はかかる当社または Apple Japan の判断につき異議を述べないものとします。

- (1) 本サポートサービスの利用（個別サポート利用を含みますが、これに限りません。）にあたり、虚偽の届出または申告を行うこと。
- (2) 他者になりすまして本サポートサービスを利用する行為。
- (3) 本サポートサービスを不正の目的をもって利用する行為。
- (4) 本サポートサービスの利用に関し生じた権利もしくは義務または本サポートサービスの利用に関する契約上の地位を、当社または Apple Japan の承諾なく第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供する行為。
- (5) 当社、Apple Japan もしくは第三者を誹謗中傷し、名誉もしくは信用を棄損する行為、またはそのおそれのある行為。
- (6) 他のサポート会員による本サポートサービスの利用を妨害する行為
- (7) 本サポートサービスの提供に関する当社、Apple Japan 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、その他本サポートサービスの提供およびその運営に支障を与える行為、またはそのおそれのある行為。
- (8) 当社または Apple Japan の営業活動を妨害する行為、またはそのおそれのある行為
- (9) 当社、Apple Japan または第三者に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為。
- (10) 犯罪行為もしくは犯罪行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為。
- (11) 上記各号の他、法令、公序良俗もしくは本規約等に違反する行為、またはそのおそれのある行為。

10. データのバックアップ

適用対象事故の発生等により、登録済機器に保存されているデータ（アドレス帳、データフォルダ、メール等）が変化、消失した場合であっても、当社および Apple Japan は、一切責任を負いません。サポート会員は、自らの責任において、個別サポート利用申込み前に当該データをバックアップするものとします。

11. サポート会員情報の確認および取扱い

- (1) 当社または Apple Japan は、個別サポート利用申込み受付時に必要と判断した場合は、各種確認書類（本人確認書類等）の写しの提出をサポート会員に求める場合があります。
- (2) 当社および Apple Japan は、本サポートサービスの提供にあたり取得する個人情報（他

の情報と照合することにより、サポート会員本人を識別し得る情報を含みます。)を当社および Apple Japan が別途定めるプライバシーポリシーに従い取り扱います。

第5条 (故障修理サービス)

1. 故障修理サービスの内容

当社およびApple Japanは、サポート会員から故障修理サービスに係る個別サポート利用申込みを受け、当該申込みの内容を精査し、故障修理サービスの対象となると判断した場合は、サポート会員に対し、次項に定める方法で故障修理サービスを共同にて提供いたします。

サポート会員が、本サポートサービスの期間中に当社および Apple Japan に対し、材質上または製造上の不具合が登録済機器において生じた、または内蔵充電式バッテリーを使用する登録済機器に関して、電源を維持する登録済機器のバッテリーの容量が最初の仕様の80%未満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、当社および Apple Japan は、(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部品を使用して無償で不具合品の修理を行うか、(ii) 当該登録済機器を新品の交換用製品、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の交換を行うものとしします。

本サポートサービスに基づいて提供されるすべての交換用製品は、元の製品と少なくとも機能的に同等のものであります。当社および Apple Japan が登録済機器を交換した場合、元の製品は Apple Japan の所有物となり、交換用製品はサポート会員の所有物となり、本サポートサービスの残存期間の保証が交換用製品に適用されます。

2. 故障修理サービスの提供方法

当社およびApple Japanは、以下各号に定めるいずれかの受付方法により、故障修理サービスを共同にて提供するものとしします。

- (1) 持ち込み修理。持ち込み修理はほとんどの登録済機器で利用可能です。持ち込み修理を提供する 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、「対象拠点」といいます。）に登録済機器をお持ち込みください。故障修理サービスは対象拠点で提供される場合もあれば、その対象拠点が登録済機器を Apple Japan へ送付して修理が行われる場合もあります。サポート会員はすみやかに登録済機器を引き取る必要があります。
- (2) ピックアップ&デリバリー修理サービス。サポート会員の登録済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当社および Apple Japan が判断した場合、当社および Apple Japan の指定業者が登録済機器を引き取りに伺います。故障修理サービスが完了すると、当社および Apple Japan は、登録済機器または交換用製品をサポート会員に返送します。すべての手順に従っていただいた場合、当社および Apple Japan は、サポート会員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せん。
- (3) エクスプレス交換サービス（以下「ERS」といいます。）または在宅自己交換修理（以下「DIY」といいます。）サービス。ERSは特定の登録済機器で利用できます。ERSは、iPhoneの画面のみの故障修理サービスは利用できません。DIYサービスは、多くの登録済機器で利用できます。ERSまたはDIYでは、サポート会員自身が登録済機器

を交換修理できます。当社および Apple Japan が交換された登録済機器または部品の返却を要求する場合、サポート会員が交換された登録済機器を指示通りに返却するまで、交換用製品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に、当社および Apple Japan 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。サポート会員がクレジットカードによる支払承認を提供できない場合は ERS および DIY が利用できない場合があります。その場合、当社および Apple Japan は他の故障修理サービスの手配をご案内します。交換された登録済機器や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交換された登録済機器または部品が返却された場合、当社および Apple Japan は承認金額をサポート会員のクレジットカードより引き落とさせていただきます。当社および Apple Japan が交換された登録済機器または部品の返却を要求しない場合、当社および Apple Japan は交換用製品または部品を、該当する指示書または交換された登録済機器または部品の廃棄条件とともに無料でサポート会員に送付します。いずれの場合も、当社および Apple Japan は、ERS または DIY に伴うサポート会員の人件費を負担しません。

3. 当社および Apple Japan は、サポート会員に対して故障修理サービスを提供する方法、およびサポート会員の登録済機器が特定のサービス手法の適用対象であるか否かを変更する場合があります。
4. 故障修理サービスは、サポート会員が本サポート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。本サポート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異なる場合があります。購入国以外の国で登録済機器に対する故障修理サービスを利用できない場合、故障修理サービスが利用可能な国で故障修理サービスを受けるための送料および取扱手数料をサポート会員にご負担いただく場合があります。購入国以外の国で故障修理サービスの利用を請求する場合、サポート会員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。海外でのサービスが行われる場合、当社および Apple Japan は登録済機器および部品を、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。

第6条 (テクニカルサポートサービス)

1. 本サポートサービスの期間中、Apple Japan はサポート会員に対して、登録済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」といいます。) を優先的に提供します。テクニカルサポートは、サポート会員が登録済機器を購入した日から開始される Apple Japan が提供する無償テクニカルサポートの期限切れ後に開始されます。テクニカルサポートには、ファイルの保存、取得および管理などを含む、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。) に関するサポート、システムエラーメッセージの解釈、ならびに故障修理サービスが必要な時期や故障修理サービスの適用可否の判断が含まれます。Apple Japan 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」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。
2. 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) 登録済機器

(ii) Apple ブランドのオペレーティングシステム（以下「OS」といいます。）、および登録済機器にあらかじめインストールされている、または登録済機器で動作するように設計された Apple ブランドまたは Beats 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」といいます。）

(iii) 登録済機器への接続仕様を満たし、登録済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、デスクトップパソコン、またはその他の互換性のあるワイヤレス機器と登録済機器との接続の問題。

なお、以下に規定されるものは、テクニカルサポートの対象範囲外となります。

(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場合

(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される可能性がある場合

(c) 他社製品に関するサポート、または他社製品が登録済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登録済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」またはこれらと同様の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) 登録済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に関するサポート。（ソフトウェアプログラムおよびユーザのデータの復元または再インストールは、本サポートサービスの対象ではありません。）

3. サポート会員は、サポート会員が登録済機器の購入日から Apple Japan により無償提供される登録済機器に関する電話または Web によるテクニカルサポートサービスの期間満了後に、当社から、これと同様のサポートサービスの提供を受けることができます。詳細は、au の Web サイトまたは Apple Japan の Web サイト等でご確認ください。

第7条 （権利の譲渡等）

1. 通信約款に基づき、当社の承認を得たうえで、au通信サービスの契約者回線および登録済機器に係るauサービス利用権の譲渡が行われた場合、当該利用権の譲受人に、サポート会員の資格も併せて譲渡されるものとします。この場合、サポート会員によるサポート特典の利用回数、利用可能期間等の利用条件は、当該譲受人に引き継がれるものとします。
2. サポート会員は、前項に定める場合を除き、本サポートサービスに関し生じた権利もしくは義務または本サポートサービスの利用に関する契約上の地位を、当社およびApple Japan の承諾なく第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供してはなりません。

第8条 （サポート会員の退会）

1. サポート会員は、本サポートサービスからの退会を希望するときは、当社またはApple Japanが別に定める方法に従い、当社に対して本サポートサービスからの退会を申し出るものとします。なお、サポート会員が本サポートサービスを退会した場合、当該退会に係る本サポート対象機器に関し、再度本サポートサービスに入会することはできません。
2. サポート会員は、登録済機器に係るau通信サービスの契約解除または一時休止によって、本サポートサービスから退会することとなります。
3. サポート会員が次の各号のいずれかに該当する場合、当社またはApple Japanは、何ら通知、催告なくサポート会員を本サポートサービスより退会させることができます。
 - (1) 月額料、負担金その他の本サポートサービスに係る料金、au通信サービス料金その他の当社の電気通信サービス等に係る料金の支払を、支払期限までに行わなかった場合

- (2) 第4条第9項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) その他当社またはApple Japanがサポート会員として不適格であると判断した場合
4. 退会に伴い、サポート会員が有する本サポートサービスに関するすべての権利は、失効するものとします。なお、退会したサポート会員は、退会をした日の属する月の月額料を当社に対して支払わなければならないものとします。
5. サポート会員（退会したサポート会員を含みます。）が提供期間中において当社に支払った月額料および負担金は、当社またはApple Japanが合理的に必要と判断する場合を除き、返金されないものとします。

第9条（本サポートサービスの一時停止）

1. 当社またはApple Japanは、メールによるサポート会員への通知、ホームページによる公表その他当社またはApple Japanが適当と認める方法により予め周知したうえで、本サポートサービスの提供を一時的に停止することができます。
2. 前項の規定にかかわらず、当社またはApple Japanは、本サポートサービスの提供に関するシステム上の故障、部品または交換部品の欠品、天災地変その他やむを得ない事由により、サポート会員に事前に周知することなく、一時的に本サポートサービスの提供を停止する場合があります。

第10条（本サポートサービスの変更および終了）

1. 当社およびApple Japanは、本規約等の変更内容および変更の効力発生日について当社またはApple Japanが適当と認める方法により周知を行うことにより、本規約等の内容を変更することができます。この場合、当社およびApple Japanは、変更後の本規約等をサポート会員に適用するものとし、サポート会員は予めこれを承諾するものとします。
2. 当社またはApple Japanは、自らの都合により、本サポートサービスの全部または一部を変更し、停止し、または終了することができます。この場合、当該変更等が軽微なときを除き、当社またはApple Japanは、予め、メールによるサポート会員への通知、ホームページによる公表その他当社またはApple Japanが適当と認める方法により、当該変更等につき周知するものとします。

第11条（免責事項）

1. 当社またはApple Japanによる本サポートサービスの提供の一時停止、変更、停止または終了等、サポート会員が本サポートサービスを利用したこと、または利用ができなかったことにより、サポート会員に損害が生じた場合、当社またはApple Japanは、当該損害が当社またはApple Japanの責めに帰すべき事由による場合に限り、その損害をサポート会員に賠償するものとします。ただし、当社およびApple Japanの賠償責任は、サポート会員に現実に生じた通常かつ直接の損害に限られるものとし、賠償額は損害が生じた月を含む過去12ヵ月分の月額料の総額を超えないものとします。また、当社およびApple Japanは、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の喪失による損害についての責任を負わないものとし、プログラムまたはデータの復元、再プログラミング、再生に係る費用、登録済機器に保存された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等の間接的または結果的な損害に関して責任を負いません。

Apple Japan は特に、故障修理サポートの提供に際し、(i) プログラムまたはデータに対してリスクや消失を発生させることなく登録済機器を修理または交換できること、(ii) データの機密性を維持すること、(iii) 製品が支障なくまたは誤りなく動作することを保証しません。

2. 前項の規定にかかわらず、サポート会員が消費者（消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第1項の定義によるものとし、）である場合、当社またはApple Japanに故意または重過失があるときは、前項を適用しないものとします。ただし、Apple Japanの責任は、消費者契約法に反しない範囲にて、Apple Japan自身の選択により、登録済機器の交換もしくは修理、または故障修理サービスの提供に限定されます。

第12条（Apple Japanに関する一般条項）

1. Apple Japanは、Apple Japan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 Japanはサポート会員に対する義務からは免責されません。
2. Apple Japanは、Apple Japanの合理的な支配を超えた事由による本サポートサービスの不履行または履行遅滞に関し責任を負いません。
3. Apple Japanは、その義務の履行に際し、Apple Japanによる対応の品質を監視する目的に限定して、サポート会員とApple Japan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。
4. サポート会員は、本サポートサービスにおいてApple Japanに開示される情報またはデータの一切が、サポート会員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、サポート会員は、Apple Japanがサービスを提供する際にApple Japanがサポート会員に代わってデータを収集、処理することに同意するものとします。これには、Apple Japanが、関連会社またはサービスプロバイダに対し、Apple カスタマープライバシーポリシーに基づき、サポート会員のデータを送信することを含む場合があります。
5. Apple Japan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サポート会員のデータを保護するセキュリティ対策を講じています。サポート会員は、データ処理に関してApple Japanに提供する指示に責任を負うものとし、Apple Japanは、本サポートサービス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、かかる指示を遵守することに努めるものとします。サポート会員が上記に同意されない場合、またはサポート会員のデータの処理についてご質問がある場合は、support.apple.com/ja-jp/HT201232 に記載されている Apple サポートの電話番号までご連絡ください。
6. Apple Japanは、www.apple.com/jp/privacy/contact/ に記載されている Apple カスタマープライバシーポリシーに従い、サポート会員の情報を保護します。サポート会員に関してApple Japanが保持する情報にアクセスする場合、またはその情報を変更する場合は、appleid.apple.com/jp にアクセスしてサポート会員の個人連絡先情報を更新するか、apple.com/jp/privacy/contact からApple Japanにお問い合わせください。

第13条（裁判管轄）

本規約に関する紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第14条（本サポートサービスに関する疑義等）

本規約等の解釈や本サポートサービスの運用等について疑義が生じ、または本規約等に定めがない事項が生じた場合は、当社またはApple Japanが決定する内容に従って処理するものとし、サポート会員はこれを予め承諾するものとします。

附則: この規約は2021年9月24日から実施します。