

## <データ復旧サービス特約（コンテンツ個別特約）>

### 【第1章 データ復旧サービスの提供】

#### 第1条 特約の目的および特約の適用

当社は、データ復旧サービス特約（以下「本特約」といいます。）を定め、これによりデータ復旧サービス（以下「当サービス」といいます。）を提供します。契約者は、本特約に同意の上、当サービスに申し込んだものとみなされ、本特約に従って当サービスを利用するものとし、契約者が当サービスを申込および利用する場合、本特約のほか、基本規約およびコンテンツ基本特約にも同意したものとします。本特約と基本規約またはコンテンツ基本特約との間に抵触する条項等が存する場合は、本特約における定めが優先的に適用されるものとし、

#### 第2条 当サービスの内容

当サービスは、お客様のコンピューターシステムでは認識できなくなったメディアを、当社の指定住所にお送り頂き、障害の内容を調査の上、同メディアから、データをファイル形式で回収し、復旧したファイルを複製した CD-R、DVD、外付けハードディスク等のメディアをお申込者にお渡しするサービスです。ただし、本サービスの範囲に関して、以下の第1、2号の通りとします。

- 1) 初期診断：データ復旧作業の前提として障害の内容を調査するのみであり、不具合に至る原因等の調査・解析は行いません。
- 2) データ復旧作業：破損したメディアまたはファイルの修理・修復行為は、本サービスには含まれません。

#### 第3条 外部委託

1. 当社は当サービスにかかる業務の一部を、株式会社データ復旧センター（以下、「データ復旧センター」といいます。）に委託します。委託に伴って、業務の遂行に必要な個人情報をデータ復旧センターに提供する場合があります。
2. お客様のコンピューターシステムからのメディアの取外し及び組立において、データ復旧センター以外の外部業者への委託での作業をご提案差し上げる場合があります。
3. お預かりメディアの障害の状況により、データ復旧センター以外の提携先での復旧作業をご提案差し上げる場合があります。

#### 第4条 当サービスの作業にかかる条件

1. 当社およびデータ復旧センターは、復旧データについてファイルの整合性を保証いたしません。
2. 復旧データは、お預かりしたメディアの OS またはアプリケーションなどを含むすべてにおいて従来の構造とその動作条件をメディア上に残した状態となります。

### 【第2章 当サービスの利用料金等】

#### 第5条 月額料金

当サービスの契約にかかる料金は、月額 600 円(税抜)です。ただし、キャンペーン等により月額料金が一定期間又は永続的に変更となる場合があります。

#### 第6条 データ復旧にかかる料金

1. 当サービスの契約者は、契約開始となった月を起算月として、1年毎に2回まで当サービスを利用することができるものとします。ただし、別途料金を支払うことで1年毎に3回以上利用することができるものとします。
2. 当サービスを利用しようとするメディアに重度の障害等が存在する場合、別途料金が必要となる場合があります。

#### 第7条 当サービスの対象

当サービスの対象は下記に定めますが、個別具体的な対応の対象および対応の可否については当社にお問合せの上で、当社およびデータ復旧センターが判断するものとします。

- 1) パソコン用ハードディスク
- 2) Micro SD
- 3) タブレット
- 4) スマートフォン

#### 第8条 障害の種類

- 1) 論理障害：論理障害とは、データ障害のうち、ハードウェアは故障していないが、記憶媒体などに電磁的記録障害が発生したことをいいます。
- 2) 物理障害：物理障害とは、ハードディスクの磁気ヘッドに問題がある場合や機械的・電気的故障のことをいいます。

#### 第9条 当サービスの利用方法

当サービスの、利用方法は以下の順序となります。

- 1) 当サービスの利用および利用のご相談を当社指定の電話番号に連絡する方法で行うものとし、その際に当サービスを受けようとするメディアの状態、故障理由、メディアの詳細などの当社が定める必要情報を当社に伝達するものとします。
- 2) 当社が必要情報を受け取った後、当社の指定する住所に当サービスを受けようとするメディアをご送付頂きます。送付の費用は契約者が負担するものとします。
- 3) メディアを受領後、当社またはデータ復旧センターは当サービスの提供可否およびその他の費用の発生等の判定のために初期診断を行い、当サービスがその他の費用の発生なく提供が可能な場合はデータ復旧作業を行います。その他の費用が発生する場合や、その他の確認事項が生じた場合は、当社またはデータ復旧センターから契約者に連絡を行い、協議の上でデータ復旧作業を行います。当サービスの提供が不可能である場合は、当サービスの提供が不可能である旨を契約者に通知し、メディアを返却致します。ただし当サービスを提供できなかった場合でも送料については契約者の負担と致します。
- 4) データ復旧作業の完了後、登録端末のお届けデータおよび復旧作業が完了した登録端末を契約者が申告した住所まで郵送いたします。当該の郵送料は契約者の負担と致します。

#### 第10条 データ復旧にかかる期間

契約者が登録端末を当社の指定する住所にお送りいただき、端末の到着を当社およびデータ復旧センターが確認できた後、データ復旧完了後の登録端末の納品まで、原則として10営業日に対応します。但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、10営業日以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承下さい。

- 1) 論理障害において、障害の程度が重い場合
- 2) 物理障害において、障害の程度が重い場合
- 3) お客様の都合により、データ復旧完了後の登録端末の返却日の日程変更等が生じた場合
- 4) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議、その他不可抗力の事由が生じた場合

#### 第 11 条 適用除外サービス

次に掲げるサービスについては、当サービスの対象外といたします。

- 1) 不具合原因の調査・解析、パソコン・タブレット・スマートフォンの修理及び OS の復旧
- 2) iOS の論理障害のデータ復旧
- 3) 第 7 条に定める端末の原状回復
- 4) 破損しているデータの回復
- 5) 日本語及び英語以外が使用言語のデータの回復
- 6) その他、当社にて実施していないサービス全般

#### 第 12 条 免責事項

1. 当社は、当サービスの提供に起因して発生したデータの喪失、データの機能性の喪失、ソフトウェアの喪失、使用不能、それらから引き起こされる間接的損害、特別損害、偶発的損害、および逸失利益についての責任を負いません。また、対象機器内の全てのソフトウェアとデータファイルのバックアップはお客様の責任で行うものとします。
2. 当サービスは、データの復旧を確実に保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。その場合、当社は一切の責任を負いません。
3. 当サービスをご利用いただく際に、ご依頼者が契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。
4. 当サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンまたはタブレット・スマートフォンを解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
5. ハードディスクに物理的な障害がある場合は、ハードディスク・ケースの開封を行う場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
6. 復旧データは、CD-ROM 又は、DVD-ROM、micro SD カードでお渡し致します。但し、復旧データが 4GB を超えた場合は、外付けハードディスクでお渡し致しますが、外付けハードディスクの代金として、契約者には別途実費約 14,000 円(税別)をお支払いいただきます。
7. データ復旧作業にあたって別途費用が発生する場合、「概算お見積もり」を口頭でご連絡し、契約者にご了承頂いた場合に実施します。但し「調査結果報告書・お見積もり書」の提出後にデータ復旧作業をキャンセルされる場合、作業費として 20,000 円(税別)をお支払いいただきます。

#### 【第 3 章 雑則】

##### 第 13 条 メディアの返却

1. 原則として、復旧の可否に関わらず、お預かりしたシステム一式の送付・返送についての費用はお客様にご負担いただきます。
2. データ復旧の実施、非実施を問わず、メディアおよびお預かりした装置の返却は、現状のまま行います。当社はこれらを原状に復しません。
3. メディアをお預かりした日より 90 日以上経過し、かつ、当社または契約者のやむを得ない事情により復旧作業が完了していない場合、当社から契約者へ事前の通知を行ない、復旧作業を辞退させていただきます。当社から辞退通知がなされた後、契約者から何等のご連絡が無い場合、お預りメディアをご返却または破棄させていただきます。

##### 第 14 条 復旧データの管理

1. データ復旧センターは、復旧データをお客様へ納品後 10 日間、復旧データのバックアップデータを保管いたします。納品完了日より 10 日後にバックアップデータは完全抹消いたします
2. データ復旧センターは、メディアに含まれるデータおよび復旧データを機密情報として保持し、第三者に開示または漏洩いたしません。ただし、当社は、お客様からの明示的な同意を得た場合に限り、必要な限度において第三者へ情報を開示いたします。また、メディアおよびそれに含まれるデータについて、当サービス以外の目的で使用しません。ただし、当社で回収されたデータが悪質なはずらや犯罪行為に利用された場合などにおいて、警察など行政・司法機関からの協力要請があった場合には、事件解決のため、契約者様およびメディア所有者様の個人情報を提供する場合があります