楽天モバイルデータ復旧サービス利用規約

第1条（本利用規約の目的）
本利用規約は、AOS データ株式会社（以下、「AOSデータ復旧サービスセンター」といいます。）のデータ復旧サービス（以下、本規約において「データ復旧サービス」といいます。）に係る卸提供を受け、楽天コミュニケーションズ株式会社（以下、「当社」といいます。）から楽天モバイル通信サービスご契約のお客様に対して提供する「楽天モバイルデータ復旧サービス」（以下、「本サービス」といいます。）に関する条件を規定します。

第2条（本サービスの内容）
本サービスは、お客様が楽天モバイル通信サービスにご利用する端末の内蔵メモリ（USB メモリや外付けハードディスクは本サービスの適用対象外となります。）のデータに障害が発生した場合に、当社が費用の全部または一部を負担し、お客様にデータ復旧サービスを提供するものになります。
ただし、次の各号のいずれかに該当する端末等は、適用の対象外となります。
① スマートフォン又はタブレット（以下、「スマートフォン等」といいます。）以外の端末（フィーチャーフォン等）
② USB メモリや外付けハードディスク等の外部メモリ
③ iOS、Android、Windows OS に対応していない端末

第3条（本利用規約の適用）
お客様は、本利用規約に同意の上、本サービスに申し込んだものとみなされ、本利用規約に従って本サービスを利用するものとします。

第4条（本サービスの対象とする端末）
本サービスをご利用いただける対象端末は、製造番号等を登録したスマートフォン等（以下「登録スマートフォン等」といいます。）となります。お客様は本サービスの初回利用時までに製造番号等の登録を完了するものとし、その登録は 1 台に限定されます。

第5条（データ障害の種類）
本サービスの対象となるデータ障害は以下のとおりです。
１．論理障害
データ障害のうち、データを管理するファイルシステムの破損や、削除によるデータの喪失などのデータ障害をいいます。ただし、iOS 対応端末の論理障害は、本サービスの対象外となります。

2. 物理障害
　データ障害のうち、内蔵メモリなどの記憶媒体に、機械的または電気的な障害が発生したものをいいます。

第6条（本サービスの保証内容）
1. 本サービスご利用にあたっての依頼は、当社が本サービスを委託するAOSデータ復旧サービスセンターへ行うものとします。
2. 本サービスの保証範囲は、データ復旧サービスのサービス紹介ページ(http://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/data_recovery/)に定めます。当社は、重要事項を除き、サービス紹介ページを予告なく変更することができるものとします。
3. お客様は、サービス紹介ページの料金表にもとづいて本サービスの料金を、当社が指定する期日までに当社の定める方法でお支払いいただくものとします。
4. 本サービスをご利用の際に発生する送料については、それぞれ送付する側の負担とします。
5. 本サービスの提供範囲は、日本国内とします。

第7条（本サービスの品質）
　当社は、本サービスの提供にあたり、その保有設備、技術および人員にて最大限の努力を行いますが、データの完全な復旧を保証するものではなく、最善努力の結果復旧の不可能なものについてはその責を負いません。

第8条（本サービスの保証期間）
　当社は、以下の本サービス保証期間内に対象端末について申込みを行った、楽天モバイルの契約者に対して、本サービスを提供します。
ただし、保証期間に係わらず、本サービスを利用できるのは年に 2 回までとします。
　① 保証開始日：本サービスの契約開始日から30 日を経過した日
　② 保証終了日：本サービスの契約終了日（お客様が解約の申込みを行う前に当社との楽天モバイルの通信サービス契約が終了した場合には、当該終了日を本サービスの契約終了日とします。）

第9条（本サービスの利用方法）
　本サービスをご利用いただく際の手順は以下となりますので、この手順に従ってご利用ください。
1．本サービスの対応窓口（電話：0800-808-8000 受付時間：9時～18 時 土・日・祝日・年末年始を除く ※） にご連絡いただき、本サービスを利用したい旨ご連絡ください。（スマートフォン等のメーカーや製造番号、症状 などを申告してください。）

2. 本サービスをご利用の際には、AOSデータ復旧サービスセンター宛に、「不具合状況診断票」と「データ復旧作業依頼同意書」をFAXなどで送付をお願いいたします。
3. 本サービスのご利用は、本利用規約に基づき行うものとします。

第10条（データ復旧期間）

当社は、お客様が発送された対象端末が当社に到達してから、データ復旧作業完了後の発送まで、原則として7営業日で対応します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、7営業日以上の日数を要する場合がありますので、予めご了承下さい。

① 論理障害において、障害の程度が重い場合
② 物理障害の場合
③ お客様の都合により、データ復旧作業完了後の対象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
⑤ コンピュータウィルス、スパイウェア等による大規模障害、特定製品の不具合等に起因する大規模障害など、④以外の事由により復旧依頼が急激に増加した場合

第11条（本サービスを受ける際の注意点）

本サービスをご利用頂くには、次に掲げる制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込み下さい。

1. 本サービスの内容およびサービスレベルは、AOSデータ復旧サービスセンターが有償で提供するデータ復旧サービスと同じものです。
2. 本サービスは、データの復旧を完全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ることをあらかじめご了承ください。
3. 本サービスをご利用いただく際に、個人情報保護法の規定に基づき、ご依頼者がご契約 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. 著作権にかかわるデータ（音楽データ、映像関連データ等）については、本サービスの申込みをもってお客様がその利用に関する正当な権利を有していることを保証したものとみなします。5. データ復旧作業の際には、対象端末から内蔵メモリなどの記憶媒体を取り出すために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。6. 内蔵メモリなどの記憶媒体に物理的な障害がある場合は、記録媒体の開封または取り外しを行う場合があります。その場合は、本来の記録媒体としての機能が消失すること、メーカーによる保証を受けられなくなることがあることをご了承ください。
7. 復旧データは、1TBまでは無償でデータ容量に応じた記憶媒体に記録してお客様へ納品します。なお、1TBを超えるデータ復旧をご希望される場合、復旧費用は無償ですが媒体の費用のみお客様にご負担いただきます。
8. データ復旧作業は、当社において初期調査を行ったうえで、お客様に対して障害の内容（論理ないし物理）・程度、データ復旧の可否および納品用媒体などの料金の見積もりをお客様へご報告を行い、お客様からご了承頂いた後に実施します。なお、初期調査結果の報告書を受け取った後に本サービスをキャンセルされた場合にも、本サービスを1回利用したものとカウントさせていただきます。
9. 本サービスの内容は内蔵メモリなどの記憶媒体の復旧であり、端末本体の修理は含みませ

ん。端末本体修理のご依頼については、メーカー様のサポートセンターへお問い合せください。

10. 本サービスをご利用いただく際に、ご依頼者がご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。
11. 当社は、業務の全部又は一部を、AOSデータ復旧サービスセンターに対して委託して本サービスの運営・提供を行います。当社はそのために必要となる情報（本サービスをご利用いただくご契約者に係る個人情報を含みます。）をAOSデータ復旧サービスセンターに対して提供します。

第12条（本サービスの適用対象外）

次に掲げるサービスについては、本サービスの適用対象外といたします。

① 対象端末の不具合原因の調査・解析、装置の修理および OS の復旧
② 対象端末の原状回復（データ喪失前または障害発生前の状態に戻すこと）
③ 破損しているデータの修復および復旧
④ 暗号化されたデータの復旧
⑤ データ消去装置またはデータ消去ソフトで消去したデータの復旧
⑥ 内蔵、外付けを問わず、お客様が自ら増設された記憶装置内のデータの復旧
⑦ クラウド等対象端末以外の場所に保存されているデータの復旧
⑧ 日本語及び英語以外が使用言語のデータの復旧
⑨ 日本国外へのサービスの提供
⑩ アカウント情報の復旧
⑪ 対象端末の廃棄
⑫ その他、AOSデータ復旧サービスセンターで実施していないサービス全般

第13条（個人情報の取り扱い）

本サービスにおける個人情報の取り扱いについては、「プライバシーポリシー」(https://comm.rakuten.co.jp/policy/)の記載に準ずるものとします。

第14条（免責事項）

本サービス提供における当社の責任範囲は以下のとおりといたします。

1. 当社は、本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は負いません。また、対象端末内の全て 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. 本サービス提供に伴う当社の責任範囲内でお客様が損害を被った場合は、お客様は直接かつ現実に生じた損害につき当社に対して賠償を請求できるものとします。ただし、その額は本サービスの対価としてお客様が支払った額を超えないものとします。
3. 本サービスお申込み前に発生したデータ障害については、復旧対象外とします。

第15条（サービス利用の停止）

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するこ

となく直ちに本サービスの利用を停止できるものとします。
①本サービス受付時のご契約者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お客様が対象端末を第三者に譲渡した場合
⑤お客様もしくは第三者が対象端末に不当な改造またはメーカー保証対象外となる改造を施した場合

第16条（債権の譲渡）
当社は、本規約の規定により、契約者が支払いを要することとなった料金その他の債務に係る当社債権の全部又は一部を第三者に譲渡することがあり、契約者はその旨を予め承諾するものとします。
２　第1項に定める第三者は、楽天モバイル株式会社とします。

第17条（規約の変更）
当社は、本規約内容を変更する必要が生じた場合は、予告なく本規約を変更することができるものとします。

第18条（準拠法および合意管轄）
本規約の準拠法は日本国法とします。また、本規約に定めのない事項については、日本国の法令に依るものとし、本サービスに関するお客様と当社間の法的紛争については、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。

附則
（実施期日）
この規約は、平成28年4月26日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、平成30年5月14日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、平成31年4月1日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、令和元年7月1日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、令和2年6月10日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、令和2年11月1日から実施します。

（経過措置）

本改正規定の日以降に、本規約に定める契約を締結した契約者に対して、第8条第1項①の保証開始日の規定、及び第14条第3項の規定を適用します。