

Back Up サービス利用規約 (スマートフォン、タブレット対象)

Back Market Japan株式会社（以下当社）はモバイルデバイスを対象とした、データ復旧サービス付帯通信デバイスの故障、水濡れにおける修理費を補償する、Back Up（以下「本サービス」）を提供いたします。本サービスの運営は当社がボルトテックジャパン株式会社（以下ボルトテック）に委託します。ボルトテックは本サービスにおいて、データ復旧の履行ならびに修理費の補償を提供する「スタンダードプラン」と、更に修理の履行をサービス内容に加えた「プレミアムプラン」を提供いたします。

本サービスにおける通信デバイスの偶発的な事故における故障、水濡れにおける修理費の補償（該当する場合）は、ボルトテックを契約者として、ボルトテックとさくら損害保険株式会社との間に締結された団体保険契約に基づき提供いたします。

本サービスはBack Upサービス利用規約（以下「本規約」）に基づき提供いたします。本規約は本サービスのお申込みにあたり、お客様とサービス提供者たるボルトテックとの法的関係について説明、規定するものです。予めお読み下さいませようお願いいたします。

本規約にアクセスすることにより、お客様は本規約の内容に同意したものとみなします。

1. 本規約の同意

- 1.1 お客様は本サービスのお申込みにあたり、本規約をご確認のうえご承諾いただく必要があります。本規約へお客様の同意は、本サービスの購入時に取得され、お客様とボルトテックとの間にサービス契約が締結されるものといたします。
- 1.2 お客様は本サービスのご利用、または本サービスのご利用を継続するにあたり、本規約とその修正および/または変更にご同意するものとします。お客様は、本規約によりボルトテックとお客様の間に法的拘束力が生じることについて理解したものとみなします。お客様は、本サービスの提供に伴い、ボルトテックの関連会社ならびにボルトテックが指定する事業者から電子メール、電話、または SMS で連絡を受けることにも同意したものとみなします。
- 1.3 お客様は本サービスのご利用にあたり、次のことに同意するものとします。(i) 顧客 ID の提供 (ii) デバイスの診断またはサービスに必要な情報の提供 (iii) デバイスの故障における事象と原因に関する情報の提供 (iv) デバイスのソフトウェアとデータをバックアップすること (v) ボルトテックまたはその指定事業者または認定修理センターの指示に従うこと
- 1.4 ボルトテックは、本サービスの一部を指定事業者に委託して提供する場合があります。お客様はボルトテックの指定事業者においてもボルトテックと同様の条件で同意するものとみなします。

2. サービスの権利

2.1 本サービスの契約期間中に提供される内容は以下といたします。

- (a) 偶発的な故障または水濡れ故障に基づくサービス- 契約期間中、お客様は規定の補償金上限額(第3条の料金表に記載)の範囲で修理または修理費の補償を受けることができます。
- (b) データ復旧サービス - 契約期間中、お客様は年間 1 回、サービスを受けることができます。

2.2 スタンダードプランにご加入の場合、修理費用はお客様のご負担となります。ただし、第3条の料金表に規定する補償金上限額までの範囲において修理費の補償を受けることができます。プレミアムプランご加入の場合は、集荷および配送を含むボルトテックの修理サービスの利用が可能です。この場合、修理費用をご負担いただく必要はありませんが、補償金請求の手続きは必要です。

2.3 本サービスに関連して、お客様は以下を享受できるものとします。

- (a) 簡単なサービス利用申し込み
- (b) プレミアムプランにご加入の場合は、コールセンター（平日営業）とサービス利用申込み専用のウェブサイトのご利用
- (c) スタンダードプランにご加入の場合は、サービス利用申込み専用のウェブサイトのご利用
- (d) ボルトテックにて修理の場合は修理後90日の保証

2.4 サービス利用のお申し込みは専用のウェブサイトを提供いたします。プレミアムプランご加入の場合でお申し込みをコールセンターで行う場合は、平日午前 10 時から午後 19 時の営業時間中に050-3090-1352までご連絡ください。

3. 本サービスの定義と条件

3.1 定義:

- 3.1.1 **偶発的:** 予定されていない、および/または意図されていない出来事を意味します。
- 3.1.2 **BER (Beyond Economic Repair) :** デバイスが修理不可能であるか、故障が直らず保険による修理補償がお支払いできない事象をいいます。
- 3.1.3 **故障:** 突然的な偶発的事故により、モバイルデバイスに目に見える、または目に見えない故障（破損含む）、水濡れによる故障の発生を意味します。
- 3.1.4 **データ復旧:** 修復不可能なデバイスからデータを復活させることを意味します。データ復旧後、デバイスは破砕されます。BER におけるデータ復旧をご利用の場合を除き、デバイスのデータのバックアップはお客様の責任となります。
- 3.1.5 **契約期間:** お客様が本サービスを購入した日から 1 2 カ月間を指します。
- 3.1.6 **お客様:** 本サービスの購入者で、サービス購入後ボルトテックから電子メールにて本規約の添付とともに購入内容の確認が送られた個人を意味します。
- 3.1.7 **デバイス/モバイルデバイス:** 当社が販売するスマートフォンやタブレットで、商用もしくはレンタルを目的としない個人利用のためのものをいいます。

- 3.1.8 **到着時初期不良:**モバイルデバイスまたは交換デバイス（該当する場合）のいずれかが、箱から出して最初の起動時から動作しないことが判明した場合をいいます。
- 3.1.9 **直系の家族:**お客様が個人の場合、生計を同じくする1 親等および 2 親等の親族、および未婚の別居の子供を意味します。
- 3.1.10 **メーカー（販売者）の保証期間:**メーカー（販売者）の保証書に記載のメーカー保証期間をいいます。
- 3.1.11 **補償金上限額:** 第3条料金表に規定する、修理サービスに対してお客様が受け取ることができる修理費用の最大補償金額をいいます。
- 3.1.12 **通常の使用方法:** メーカーの取扱説明書に従った使用方法をいい、モバイルデバイスのメンテナンス、電圧管理など特定の保護サービス等を含むものとします。
- 3.1.13 **プレミアム プラン:**本サービスの提供プランで、デバイス/モバイルデバイスが故障した場合の修理または修理費用の補償、修理コンシェルジュサービス、データ復旧のサービスを提供します。
- 3.1.14 **スタンダードプラン :** 本サービスの提供プランでデバイス/モバイルデバイスが故障した場合の修理費用の補償、データ復旧のサービスを提供します。
- 3.1.15 **水濡れ故障:** 契約期間中にデバイス/モバイルデバイス内に水またはその他の液体（雨水を含むがこれに限定されない）が突然に偶発的に浸入したことによって、生じた故障を意味します。

3.2 本サービスの条件:

契約期間中のお客様のサービスご利用には、次の条件が適用されます。

スタンダードプランのサービス料・補償上限（金額：日本円）

ティア	デバイス/モバイルデバイス購入費用の範囲	年間サービス料（税込）	補償対象となるデバイス/モバイルデバイス	サービスによる年間補償金限度額	デバイス/モバイルデバイスが修理不能な場合の補償金限度額 (BER)*
ティア1	-30,000	1,760	スマートフォン1台、またはタブレット1台	10,000	5,000*
ティア2	30,001-70,000	3,460	スマートフォン1台、またはタブレット1台	30,000	15,000*
ティア3	70,001-130,000	4,500	スマートフォン1台、またはタブレット1台	50,000	25,000*
ティア4	130,001-160,000	6,380	スマートフォン1台、またはタブレット1台	100,000	50,000*

BackMarket

ティア5	160,001-250,000	7,600	スマートフォン1台、 またはタブレット1台	150,000	75,000 *
------	-----------------	-------	--------------------------	---------	----------

プレミアムプランのサービス料・補償上限額（金額：日本円）

ティア	デバイス/モバイルデバイス購入費用の範囲	年間サービス料（税込）	補償対象となるデバイス/モバイルデバイス	サービスによる年間補償金限度額	デバイス/モバイルデバイスが修理不能な場合の補償金限度額 (BER)*
ティア1	-30,000	3,620	スマートフォン1台、 またはタブレット1台	30,000	15,000*
ティア 2	30,001-70,000	5,310	スマートフォン1台、 またはタブレット1台	50,000	25,000*
ティア 3	70,001-130,000	6,300	スマートフォン1台、 またはタブレット1台	100,000	50,000 *
ティア 4	130,001-160,000	7,790	スマートフォン1台、 またはタブレット1台	150,000	75,000*
ティア 5	160,001-250,000	8,550	スマートフォン1台、 またはタブレット1台	200,000	100,000*

*上表のデバイス/モバイルデバイス が修理不能な場合の補償金限度額（BER）に関わらず、補償を受けられる限度額は「デバイス/モバイルデバイス が修理不能な場合の補償金限度額（BER）」または「デバイス/モバイルデバイス 購入費用の50%」のいずれか低い金額となります。

3.2.1 モバイルデバイスに求められる条件

- (a) 当社で購入されているもの。
- (b) 日本で製造/流通されているか、日本に合法的に輸入されているもの。
- (c) 当社の正規販売者によって販売されており、請求書が添付されているもの。
- (d) 常に通常の使用方法にて使われているもの。
- (e) レンタル目的で使用されたことの無いもの。
- (f) 主にお客様/またはお客様の直系の家族によって使用されているもの。
- (g) お客様（またはお客様の直系の家族）のみが所有しているもの。
- (h) 日本在住者が所持しているもの。

- (i) 保険請求されるような故障、破損が既に発生していない。
- 3.2.2 モバイル デバイスの過去の修理は日本で行われている必要があります。
- 3.2.3 本規約に準拠しサービスを提供するにあたり、ボルトテックは独断の裁量において以下のことを履行できるものとします。
 - (a) BER の場合、モバイル デバイスを、同一の機種、もしくは同等機能や特徴を持つ類似の機種（新品もしくは再生品となる）と交換できることとし、その交換したデバイス（以下「交換デバイス」という）は、ボルトテックがお客様にお届けした時点で、もとのモバイルデバイスの所有権はボルトテックに移転するものとします。また常に次のことが規定されています。
 - (i) 交換デバイスの小売価格はモバイル デバイスのそれよりも低い場合があります。
 - (ii) お客様は、お客様が保有するすべてのデータをモバイル デバイスから交換デバイス（必要に応じて）にバックアップおよび復元する責任を負うものとし、ボルトテックは、データまたは過去にモバイル デバイスにインストールされていたソフトウェアの損失および/または損傷に対して責任を負わないものとします。デバイスに写真等の情報が含まれている場合、ボルトテックはそのような情報を閲覧、削除したり、モバイルデバイスを再フォーマットしたりする場合があるため、それら情報は回復または復元できない場合があります。また、ボルトテック は、ボルトテックオペレーティング プログラムを再インストールまたは更新する場合があるため、サードパーティ製のプログラムも再インストールまたは更新することがあります。
 - (iii) モバイル デバイスにインストールされているアプリケーションは、再インストールまたはアップデートの結果、モバイル デバイスと互換性がなくなったり、動作しなくなったりする可能性があります。修復後に他のすべてのソフトウェア プログラム、データ、パスワードを再インストールするのはお客様の責任となります。
- 3.2.4 本サービスは、お客様により他人にまたは別のデバイス（第三者にモバイル デバイスが転売された場合を含みますがこれに限定されない）に譲渡または移転させることはできません。ただし、運用上の理由により、サービス提供者が本サービスを別のデバイスに例外的に移転させる場合があります。その際にはお客様に通知した上で対応いたします。
- 3.2.5 お客様は、本デバイス/モバイルデバイス の破損および/またはデータ復旧により金銭の補償を請求する場合は、以下の資料を提出するものとします。以下の資料をボルトテックにご提出いただけない場合はサービスをご利用いただけません。

項目	必要な資料
デバイス/モバイル デバイス が修理可 能な場合	1. 保険会社が指定する保険金請求通知書および保険金支払申請書。 2. デバイス/モバイルデバイス の破損を証明できる修理費用またはその他の資料。この資料には修理事業者からの報告を含むがこれに限定されません。 3. 壊れたデバイス/モバイルデバイス の写真。
デバイス/モバイル デバイス が修理不 能な場合	1. 保険会社が指定する保険金請求通知書および保険金支払申請書。 2. デバイス/モバイルデバイス が修理不可能であることを証明できる、修理に関する修理事業者からの報告。

	3. 壊れたデバイス/モバイルデバイスの写真。 4. データ復旧サービスを依頼する際にデバイス/モバイルデバイスの廃棄を許可するための同意書。
--	---

3.3 含まれないもの:

3.3.1 契約期間中、下記項目については本サービスの対象外となります。(「偶発的故障および液体故障の除外」)。

- (a) 自然の消耗もしくは劣化または性質による変色、変質、さび、かび、腐敗、腐食、浸食、ひび割れ、はがれ、肌落ちその他類似の事由またはねずみ食いもしくは虫食い等。
- (b) お客様または近親者の故意、重大な過失および/または違法行為、損傷または欠陥は、暗黙的または明示的に、本規約に基づくメーカー保証またはアフター修理保証の対象となります。
- (c) バッテリー、充電器、ヘッドフォンなどの消耗品や付属品の交換。
- (d) 外観上の損傷 (塗装、モバイル デバイスの仕上げ、へこみ、傷、破損、侵食、焦げなど)。
- (e) デバイス/モバイルデバイスがカスタマイズまたは加工されている場合。
- (f) 当社のリコールの対象となる欠陥。
- (g) 上記第 3.2 条の条件が満たされない状況。
- (h) 戦争、外国の武力行使 (宣戦布告の有無にかかわらず)、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動、内戦、軍による権力の篡奪、押収、捕獲、没収、逮捕、拘束および/または拘禁に起因する損害。
- (i) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波による故障または水濡れ。
- (j) 台風、旋風、暴風、暴風雨等の風災による故障または水濡れ。ただし、デバイス/モバイルデバイスが屋外に所在する場合に限ります。
- (k) 洪水、大雨、高潮、土砂崩れによる落石による故障または水濡れ。
- (l) 詐欺または横領。
- (m) サービス開始前に故障または水濡れが生じた場合。
- (n) サービス終了後に故障または水濡れが生じた場合。
- (o) 日本国外で発生したデバイス/モバイルデバイスの故障または水濡れ。
- (p) 置き忘れ、盗難または紛失。
- (q) 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故、またはこれら以外の放射線照射または放射能汚染による故障または水濡れ。核反応、核放射線、またはあらゆる発生源からの放射性汚染によって生じる破損。
- (r) 過負荷や異常な条件を課す実験や試験により発生した破損。
- (s) いずれかの部品に傷、欠損、亀裂、または部分的な破損が徐々に発生しますが、将来的には影響を受けた部品の修理または更新が必要になる可能性があります。
- (t) 外力による、または通常の使用または暴露による自然発生によるデバイス/モバイルデバイスの部品の劣化、磨耗、磨耗、損傷または傷。
- (u) 電氣的故障やショートを含む、あらゆる種類の電氣的または機械的故障。

- (v) 不正なソフトウェア・ウイルスによる攻撃、ソフトウェアの障害によって生じた損害。
- (w) 不適切な設置や不適切なセットアップを含むがこれらに限定されない、モバイル デバイスに対する意図的な行為から生じる破損。
- (x) 電池の内部液漏れによる破損。
- (y) ネットワーク インフラストラクチャ、ネットワーク サブスクリプション、または同様のサービスの問題に起因するモバイル デバイスの動作障害。
- (z) 差押え、収用、没収、破壊など公共団体の公権力の行使によるもの。ただし、消防または避難に必要な処置による場合を除きます。
- (aa) 破損原因について虚偽の報告があった場合。
- (bb) お客様が本サービスの適用資格を有していないときに損害が発生した場合。
- (cc) 損害が発生した状況を述べるできない場合。
- (dd) 保険対象のユーザーが保険対象のデバイスを提供できない場合、または保険対象のデバイスのIMEI番号が判読できないか変更されている場合

4. 契約期間

本サービスの契約期間は、契約開始日（本サービスを購入し決済が完了した日）から効力が発生し契約終了日（契約期間開始日から 12 か月が経過した日）まで続きます。本規約に基づき解約しない限り、有効となります。

5. 保証と責任の制限

- 5.1 本サービスは本規約に基づき提供されます。ボルトテックは、本規約の範囲を超えて、本サービスの保証は行いません。
- 5.2 ボルトテックは、本規約に基づくボルトテックの履行または不履行から生じる一般的、結果的、偶発的、間接的、特別利益または機会の損失、懲罰的、懲罰的特別またはその他の損害/損失に対して責任を負わないものとします。
- 5.3 ボルトテックは、以下のことを保証しません。(i) デバイス内のソフトウェア、プログラム、またはデータを損なうリスクまたは損失を与えることなく、デバイスを修理または交換すること。または (ii) 修理後、デバイス/モバイルデバイスの動作に問題が発生しないこと。
- 5.4 本規約に明示的に規定されている場合を除き、保証と責任の制限は以下に基づきます。
 - (a) いかなる場合においても、ボルトテックの責任は、本サービスに関してお客様が支払った金額を超えることはありません。
 - (b) ボルトテックによる損害の制限およびここで提供される補償は、お客様の唯一かつ排他的な補償となります。

- 5.5 この保証・責任制限は、いかなる事態およびあらゆる状況においても存続するものとします。
- 5.6 お客様は、本契約に基づく本サービスのご利用において、第三者の権利の侵害、または本契約への違反から生じるあらゆる請求、損失、損害、法的責任（弁護士費用および経費を含む）から、ボルトテック、その請負業者、従業員、および代理店を免責し、それらを自ら負うことに同意するものとします。

6. 不可抗力

- 6.1 ボルトテックは、以下に記載する事項を一例として、当社の制御の及ばないあらゆる事情（不可抗力事象）により、本規約に基づく全部または一部の履行延滞または履行不能について、その責任を負わないものとします。
- (a) 公共または私設の電気通信ネットワークの利用制限や遅延
 - (b) 政府の行為、法令、命令、規制、または制限
 - (c) ストライキ、ロックアウトまたはその他の争議行為、内乱、暴動、侵略、テロ攻撃またはテロ攻撃の脅威、戦争（宣言の有無は問いません）
 - (d) 異常気象、洪水、落雷、嵐、火災、爆発、地震、地盤沈下、構造物の損傷、疫病などの自然災害
- 6.2 ボルトテックによるお客様のサービスリクエスト処理中に不可抗力事象が発生した場合、ボルトテックは不可抗力事象が発生している期間と同期間、その義務の履行時間を延長することができるものとします。
- 6.3 ボルトテックは、不可抗力事象の発生または存続にかかわらず、本規約に基づくボルトテックの義務を履行できるよう、不可抗力事象を終了または解決するために、合理的に努めるものとします。尚、本規約は、いかなる場合においても、不可抗力事象の終了または解決に失敗した場合、お客様に権利を生じさせたり、お客様がボルトテックに対して法的措置を講じたりしないものとします。

7. 終了

- 7.1 本サービスは、以下のいずれかの事象が発生した場合、直ちに自動的に終了するものとします。このような場合、ボルトテックはお客様に対して返金はいたしません。
- (a) 詐欺、詐欺未遂、または本規約に影響を与えるモバイルデバイスの変更の不開示があった場合
 - (b) モバイルデバイスのシリアル番号またはIMEI番号がモバイルデバイスから削除、消去、または変更された場合
 - (c) 年間補償金上限額に達した場合
 - (d) モバイルデバイスを紛失した場合
 - (e) モバイルデバイスの全損の場合、または、ボルトテックへの通知後に補償対象デバイスの購入をキャンセルした場合

- (f) 契約期間の満了
- (g) データ復旧サービスをご利用いただいた場合

7.2 上記第 7.1 条に影響されることなく、お客様は以下の場合に、契約期間開始日から30日以内に、本サービスに対して支払われた金額を返金する権利を有するものとします。但しその場合の返金額は契約開始当月のサービス料を除き、残存契約期間の11か月分を返金いたします。

- (a) お客様が、技術的欠陥を含むがこれに限定されないモバイルデバイスの欠陥または損傷、またはオンラインでモバイルデバイスを購入した際に誤ったデバイスが送付されたことによる、モバイルデバイスの返品および返金を請求した場合
- (b) お客様の返品のリクエストが有効であり、当社によって受諾された場合

ただし、請求の時点でお客様が本サービスに基づいてサービス利用を行っていないことが条件となります。

7.3 上記第 7.2 項にかかわらず、本サービスに対するお客様の返金リクエストを検討する際、ボルトテックは独自の裁量により、不適当、不合理、または不当とみなした返金リクエストを拒否する権利を有します。

8. サービスリクエストのプロセス

8.1 お客様のモバイルデバイスに偶然な事故により故障が発生した場合、お客様は事故の報告をその発生から 14 日以内または契約期間終了日（いずれか早く到来する期日）に行いサービス利用のお申込みを行っていただく必要があります。このプロセスが守られなかった場合、ボルトテックはサービス利用をお断りする権利を有します。

8.2 サービス リクエストは次の方法で提出できます。

- (a) オンライン ポータルまたはBackUpコンタクトセンターにアクセス
BackUp コンタクトセンター 平日月曜から金曜の午前10時から午後19時（日本時間）まで050-3090-1352までお電話ください。

8.3 サービス利用に伴い、ボルトテックで修理したモバイルデバイスが到着時初期不良の場合、モバイルデバイス受領の日付から 30 日以内にボルトテックに上記の9.2項に記載の方法で通知ください。ボルトテックはそれに応じて交換デバイスを本サービスの対象として機種名とIMEI番号を更新します。

9. データ処理の同意

9.1 お客様は本サービスのご購入に伴い、ボルトテックのプライバシー ポリシーに従ってお客様の個人情報が記録、保存、または処理されることを理解し、同意したものとみなされます。プライバシーポリシーは<https://www.backmarket.co.jp/ja-jp/data-protection>にてご参照いただけます。ボルトテックは、プライバシー ポリシーに従っ

て、不正なアクセスや開示、および不法な破壊からお客様のデータを保護します。ボルトテックはプライバシー ポリシーを随時更新する場合がありますため、プライバシー ポリシーを定期的に確認することをお勧めします。

9.2 お客様は、ボルトテックが本サービスを提供する際に、ボルトテックがお客様に代わってデータを収集、使用、および処理することに同意するものとします。これには、日本国内または海外を問わず、ボルトテックのプライバシー ポリシーに従って、お客様のデータをボルトテックの関連会社、保険会社、またはサービスプロバイダーに転送することが含まれる場合があります。

9.3 お客様は、ボルトテックおよびその委託パートナーが以下の目的で、日本における本サービス上でお客様の個人情報を収集、保管、処理、手配、アクセス、転送、使用および開示することに同意するものとします。(i) 登録資格の評価（または継続）プログラムへの登録）またはサービスの使用。(ii) お客様にサービスを提供する。(iii) サービスに関連して（直接または間接的に）お客様に連絡する。(iv) 商業リスクを管理し、違法行為の疑い、詐欺、または紛争を防止、検出、調査する。(v) 集約された個人を特定できない情報データベースの作成。(vi) 修復不可能なデバイスに保存されているデータを削除する。(vii) 修復不可能なデバイスを廃棄する。

10. 適用法と管轄区域

本規約の解釈および意味は、日本法に準拠し、日本国の裁判所によってのみ解決されるものとします。お客様は、本サービスを利用される際に適用されるすべての法律および規制を認め、遵守することに同意するものとします。

11. 苦情について

本サービスにおける苦情に関しては、平日月曜から金曜の午前 10 時から午後 19 時（日本時間）の間に050-3090-1352までご連絡ください。

12. 一般規定

ボルトテックは書面による本規約のみに依拠します。直接的または間接的、書面または口頭、広告や販促資料にて他の場所で作成または締結された表明、声明、または合意は、ボルトテックからお客様への電子メールを通じて書面で明示的に確認されない限り、ボルトテックに対して拘束力を持ちません。