

Sky安心タブレット保証サービス基本約款

第1条 (目的)

この約款は、Sky株式会社および Solvvy 株式会社 (以下、Sky株式会社を「Sky」、Solvvy 株式会社を「Solvvy」といい、これらを併せて「当社」といいます。) が提供するSky安心タブレット保証サービス (以下、「本サービス」といいます。) をお客様が利用するにあたり必要な条件等を定めることを目的とします。

第2条 (用語の定義)

この約款において、次の各号に定める用語は、それぞれ以下の定義に従います。

- (1) 「保証修理」とは、第4条第1項に定める事象に対して実施する修理のことをいいます。
- (2) 「保証対象機器」とは、本サービスの対象となる機器等のことをいい、その詳細は次条に定めたとおりとします。
- (3) 「保証期間」とは、当社がお客様に対して本サービスを提供する期間のことをいいます。
- (4) 「保証限度額」とは、保証修理1回あたりの費用の上限として定められた額のことをいいます。
- (5) 「延長保証書」とは、当社がお客様に交付する書類 (電磁的記録を含みます。) で、保証書番号、保証期間、保証限度額、保証対象機器その他の本サービスに必要な事項が記載されたもののことをいいます。なお、当社は延長保証書と同様の内容をメール等で通知する場合があります。この場合、当社はこのメール等による通知をもって延長保証書の交付に代えるものとします。
- (6) 「サービスガイドブック」とは、本サービスを実施するにあたり、当社がお客様に提供する、保証修理の内容や手順の詳細が記載された書面のことをいいます。
- (7) 「メーカー」とは、保証対象機器の製造元のことをいいます。
- (8) 「メーカー保証期間」とは、メーカーからメーカー保証が提供される期間のことをいいます。
- (9) 「代替品」とは、保証対象機器と同一型番の製品であって、保証対象機器と同等の品質を有する製品のことをいいます。ただし、同一型番の製品の入手が困難な場合には、保証限度額内で調達可能な型番の異なる製品や別メーカーの製品、中古再生品を含む、当社が保証対象機器と同等の品質を有すると判断した製品をもってこれに代えるものとします。
- (10) 「データ等」とは、保証対象機器に保存されているデータ、ソフトウェア、プログラム等の電磁的記録のことをいいます。

第3条 (保証対象機器)

1. 保証対象機器は、当社が指定する方法によりお客様がSkyから、または、当社で定めた販売会社から購入したPC本体 (タブレット型を含みます。)、キーボード、ペンおよびACアダプター (ACアダプターと一体となっているケーブルを含みます。) のうち、延長保証書において保証対象機器として記載されたものとします。
2. 前項のキーボードおよびペンについて、PC本体とは異なるメーカーが製造する製品でも、お客様が当該PC本体と同時に購入した製品として延長保証書にメーカー名およ

び型番が明記されている場合は、当該キーボードおよびペンは保証対象機器とみなします。

第4条 (保証内容)

1. 保証期間内において保証対象機器に以下の各号に定める事象が発生した場合、当社はお客様からの保証修理の依頼 (以下、「修理依頼」といいます。) に基づき、1回の保証修理に要する費用が保証限度額の範囲内に留まる限り、保証修理を実施するものとします。保証修理を実施する義務は、SkyおよびSolvvyが連帯して負担します。
 - (a) 取扱説明書や注意事項に従って正常に使用したにもかかわらず生じた内部の部品不具合等であって、かつメーカー保証の対象となる故障 (以下、「自然故障」といいます。)
 - (b) 破損、破裂、汚損または水濡れ (水没) 等の外部的な要因に起因する、保証対象機器の機能が正常に動作しなくなる等の故障 (以下、「物損故障」といいます。)
 2. 保証修理は、当社がメーカーに委託することにより実施します。ただし、メーカーが、保証修理に必要な部品の提供が困難であると判断した場合には、代替部品 (保証修理に必要な部品と同等の品質を有する部品をいいます。) を使用して保証修理を行うものとします。
 3. 修理依頼の方法等は次条の規定によるものとし、Solvvyは、修理依頼に基づき保証対象機器の回収の手配を行います。お客様は、当社が指定する拠点まで保証対象機器を送付することとし、Solvvyは送付された保証対象機器について保証修理を受け付けるものとします。
 4. 前項の場合において、お客様の都合により、Solvvyがお客様に通知した初回の回収予定日から1か月を超えても当社が指定する拠点に保証対象機器が到達しなかったときは、当該修理依頼は取り消されるものとします。また、この場合、第1項の規定にかかわらず、Solvvyは当該保証対象機器を回収したり保証修理を行ったりする義務を負わないものとします。
 5. 前項の場合において、再度修理依頼が必要なときは、お客様は、Solvvyに対して改めて修理依頼を行うこととします。
 6. 第1項の規定にかかわらず、第9条第1項各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの対象外とします。
 7. 保証修理の実施または第8条第1項に基づく代替品の提供 (以下、「保証対応」といいます。) により、お客様が保証修理済みの保証対象機器または代替品を使用するにあたってディスクのリストア、ネットワークおよびソフトウェアに関する設定等の各種作業が必要な場合がありますが、本サービスにはこれら各種作業の実施は一切含まれず、お客様自身で当該作業を行った場合に発生する費用等についても、本サービスの対象外とします。
- ### 第5条 (保証修理の依頼方法および注意事項)
1. お客様が修理依頼を行おうとする場合、お客様は、サービスガイドブックに記載の『修理受付・サポートセンター』に連絡するものとし、その後は、当社が案内する「保証修理手順の手順」に従うものとします。
 2. 前項の方法によることなく、お客様が当社以外の第三者に修理依頼を行った場合、当該修理は本サービスの対

象外となり、当社は、当該修理によって発生した一切の費用を負担することはなく、また、当該修理に関して一切の責任を負わないものとします。

3. お客様は、第1項に基づいて修理依頼をする場合、あらかじめ保証対象機器のデータ等のバックアップを行うものとします。なお、保証修理の過程において保証対象機器のデータ等が消失した場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

4. お客様は、メーカーや当社が必要と判断した場合、保証対象機器のデータ等を消去できることについて、あらかじめ同意するものとし、当該データ等の消去に対しては、何ら異議を述べないものとします。

第6条（保証期間）

1. 保証期間（本サービスの開始日および終了日）は、延長保証書に記載します。

2. メーカー保証期間中、初期不良等によりメーカーまたは保証対象機器の販売会社から保証対象機器の交換品（新品）がお客様に提供された場合であっても、前項に定める保証期間（本サービスの終了日）は変更されないものとします。

第7条（保証限度額）

1. 1回の保証修理に要する費用が保証限度額を超える場合には、当社はその旨をお客様に通知し、お客様が自ら保証限度額を超える部分の費用を支払うことについて承諾したときに限り、当社は保証修理を実施することとします。

2. 前項の保証限度額を超える部分の費用については、Solvvy のみがお客様に対する債権を有し、Solvvy がお客様に対して当該費用を請求します。お客様は、Solvvy に対して、別途定める支払時期・支払方法に従って当該費用を支払うものとします。

3. 保証限度額は、部品代、機器代、人件費、物流費その他の保証修理・代替品への交換のために要する全ての費用を合計した金額に対して適用します。

4. 第1項の承諾が得られない場合、または第1項の通知がなされた日の属する月の翌月末日までにお客様より保証限度額を超える部分の費用を自ら支払う旨の回答が無い場合は、当該修理依頼はキャンセル扱いとなり、当社は保証対象機器をお客様に返送します。

5. 前項の返送に要する費用は、お客様の負担とします。係る費用については、Solvvy のみがお客様に対する債権を有し、Solvvy がお客様に対して当該費用を請求します。お客様は、Solvvy に対して、別途定める支払時期・支払方法に従って当該費用を支払うものとします。

6. 保証対応に要した費用が保証限度額を超過した場合において、超過した費用をお客様が支払ったときであっても、当該保証対応の完了をもって本サービスは自動的に終了するものとします。

7. 前項により本サービスが終了した後にお客様から新たな修理依頼がなされた場合、当社は、当該修理依頼を受け付けないものとします。

第8条（代替品の提供）

1. お客様から修理依頼があった保証対象機器について、メーカーまたは当社が、保証修理不能と判断した場合、または1回の保証修理に要する費用が保証対象機器の本体交換に要する費用よりも高額になることが見込まれると判断した場合には、当社はお客様へ代替品を提供することをもって保証修理に代えるものとします。

2. 代替品の提供に要する費用が保証限度額を超える場合には、当社はその旨をお客様に通知し、お客様が自ら

保証限度額を超える部分の費用を支払うことについて承諾したときに限り、当社は代替品を提供することとします。

3. 前項の保証限度額を超える部分の費用については、Solvvy のみがお客様に対する債権を有し、Solvvy がお客様に対して当該費用を請求します。お客様は、Solvvy に対して、別途定める支払時期・支払方法に従って当該費用を支払うものとします。

4. 第2項の承諾が得られない場合、または第2項の通知がなされた日の属する月の翌月末日までにお客様より保証限度額を超える部分の費用を自ら支払う旨の回答が無い場合は、当該修理依頼はキャンセル扱いとなり、当社は保証対象機器をお客様に返送します。

5. 前項の返送に要する費用は、お客様の負担とします。係る費用については、Solvvy のみがお客様に対する債権を有し、Solvvy がお客様に対して当該費用を請求します。お客様は、Solvvy に対して、別途定める支払時期・支払方法に従って当該費用を支払うものとします。

6. 第1項の場合、当該保証対象機器（当社が指定する拠点で回収したものに限り、以下、「故障機」といいます。）の所有権は、代替品の提供と引き換えに Solvvy に移転するものとし、Solvvy は、故障機をお客様に返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。

7. 第1項に基づきお客様が代替品の提供を受けた場合でも、第6条第1項に定める保証期間（本サービスの終了日）は変更されないものとします。

第9条（本サービスの対象外となる事由等）

1. 保証期間内であっても、次の各号のいずれかの事由に該当する場合は、本サービスの対象外となります。

(1) 自然故障または物損故障が、お客様または第三者の故意もしくは過失、またはメーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事もしくは清掃に起因する場合。
(2) ハードディスクのデータ等の復元および手配などを行う場合。

(3) 自然故障または物損故障が、当社または当社で定めた販売会社以外で行った点検、修理または改造に起因する場合。

(4) 自然故障または物損故障が、取扱説明書、注意書に記載している取扱方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改造行為、増設、電池漏洩等をいいます。）等、不適当な取扱いに起因する場合。

(5) 自然故障または物損故障が、天災地変（地震、噴火、津波等）に起因する場合。

(6) 自然故障または物損故障が、煙害、公害、塩害、温泉地等における大気中の腐食性物質に起因する場合。

(7) 自然故障または物損故障が、鳥糞、ねずみ食い、虫食い等の動物や虫に起因する場合。

(8) 自然故障または物損故障が、メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する場合（高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含みます。）。

(9) 市販の消耗品（電池、バンド等）またはメーカーの指定する消耗品の交換を行う場合。

(10) 自然故障または物損故障が、メーカー指定外の消耗品の設置または使用に起因する場合。

(11) 自然故障または物損故障が、埃が多い所、煙や油煙の多い所、湿度の高い所、急激な温度変化がある所、振動が強い所、磁石、スピーカーなどの磁気を発するものの近くなどで使用したことに起因する場合。

(12) 自然故障または物損故障が、通信環境（インターネッ

ト等)を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他ソフトウェアに起因する場合。また、通信機能を搭載した機器で、本体に起因しない理由によってネットワーク接続ができない場合。

(13) 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が保証対象機器を保有しておらず、当社またはメーカーが保証対象機器の状態を確認できない場合。

(14) 経年変化または使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に相当する場合(外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部分、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、バッテリーの消耗、その他類似の事由等)。

(15) 保証対象機器の機能および使用の際に影響の無い損害が生じている場合(外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下を含みます)。

(16) 自然故障または物損故障が、メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品およびリコール部位に起因する場合。

(17) 自然故障または物損故障が、保証対象機器の仕様、構造上の欠陥または本来的性質に起因する場合。

(18) 部品等の保証対象機器を構成する一部分であって、当該部分が無ければ、正常に保証対象機器が動作しなくなるまたは保証対象機器の本来の仕様を満たさなくなるものが、修理依頼の時点で欠落している場合(保証対象機器の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除きます)。

(19) 自然故障または物損故障が、保証対象機器以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する場合。

(20) 電源が入っていない等、技術的知見の無い通常人を基準としても故障とは判断しない状態での修理依頼に係る一切の費用、部品交換を伴わない調整、手直し修理、保守、点検、検査、作業等が生じた場合(清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合)。

(21) 当社を経由せず修理を依頼した場合、または保証対象機器を日本国外に持ち出された場合に日本国外から保証修理依頼をなされた場合。

(22) 自然故障または物損故障が、国または公共団体の公権力の行使に起因する場合。

(23) 自然故障または物損故障が、核燃料物質または核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する場合。

(24) 自然故障または物損故障が、戦争(宣戦の有無を問いません)、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する場合。

(25) 保証対象機器の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。

(26) 本サービス以外の保険契約等(第3条に定める保証対象機器と同一の製品・付属品等を対象として締結された保険契約、共済契約または保証契約等を行います。)により、金額にかかわらず保険金または共済金等が支払われた場合、または代替品の提供を受けた場合。

(27) バッテリー単体の故障が生じた場合。

(28) 保証対象機器に故障・不具合が発生した日およびお客様がサービスガイドブックに記載の『修理受付・サポートセンター』に対して修理の申し出を行った日のいずれかが保証期間外である場合。

(29) 修理に際し、お客様自身による事前作業が必要である旨がサービスガイドブックに記載されている保証対象機

器について、サービスガイドブックに記載されたメーカーが指定するトラブルシューティング等の事前作業をお客様自身で行ったと当社が確認できない場合。

2. お客様からの修理依頼を受けた後に、当社が保証対象機器の点検・診断等を実施した結果、またはメーカーが修理を実施する過程において、前項各号に定める事由に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用および修理見積費用等については、お客様の負担とします。これらの費用等については、Solvvyのみがお客様に対する債権を有し、Solvvyがお客様に対して当該費用等を請求します。お客様は、Solvvyに対して、別途定める支払時期・支払方法に従って当該費用等を支払うものとします。

第10条(カスタマーハラスメントその他の迷惑行為)

1. 本サービスに関して、当社、当社の業務委託先、当社で定めた販売会社その他本サービスに従事する者(以下、「従事者」といいます。)に対するお客様のクレームや言動のうち、お客様のご要望を実現するための手段・態様が、社会通念上不相当であるような行為その他の著しい迷惑行為(次の各号のいずれかに該当する行為をいいますが、これらに限られません。以下、「カスタマーハラスメント等」といいます。)を行うことはご遠慮ください。当社は、カスタマーハラスメント等が認められると判断した場合、本サービスの提供をお断りし、または本サービスの契約を解除することができるものとします。また、当社は、カスタマーハラスメント等について、必要と判断した場合には、警察、弁護士等に相談し、適切に対処します。お客様は、カスタマーハラスメント等が認められる場合の本サービスの提供の停止、契約解除その他の対処について、あらかじめ異議なく承諾し、当社の債務不履行責任、不法行為責任その他の法的責任を追及せず、本サービスに係る支払済みの一切の費用の返金を請求しないものとします。

(1) 刑法、軽犯罪法その他の法律に抵触する行為

(2) 暴行、傷害その他の身体的な攻撃

(3) 脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、信用毀損、プライバシーの侵害(本サービスに関連しない従事者の情報を質問し、および取得する、ならびに従事者の氏名をインターネット上で公開するなどの行為を含みますがこれらに限られません。)、侮辱、暴言、人格を否定する言動、差別的な言動、性的な言動その他の精神的な攻撃

(4) SNSを含むインターネット上の投稿、マスコミへの暴露、反社会的勢力との関係等に言及し、またはほのめかす言動、大声をあげる行為その他の威圧的、威迫的または威嚇的な言動

(5) 盗撮または盗聴(従事者の許可を得ない写真や動画の撮影および会話や従事者の発言の録音を含みます。)

(6) 行き過ぎた謝罪(土下座を含みますがこれに限られません。)または補償の要求

(7) 頻回のメール等の送付、電話、来社または面会の要求その他の繰り返しのまたは執拗な要求

(8) 不法侵入、不退去、居座り、監禁、長時間の電話その他の拘束的な言動

(9) 従事者へのつきまとい(食事等への勧誘および執拗な面会の要求を含みますがこれらに限られません。)

(10) 正当な理由のない場所への呼び出し

(11) 従事者の処分または処罰の要求

(12) 保証修理の対象外となる場合、本サービスに契約不適合または過失が認められない場合、要求の内容が本サービスと関係がない場合、本サービスの性質等により要求

を実現することが困難である場合その他要求の内容が妥当性を欠くと認められる場合における、本サービスの提供または代替品の提供の要求、金銭の要求、値下げ要求、支払済みの費用の返金の要求、謝罪の要求、面会の要求、本サービスの内容を超える要求、特別扱いの要求その他の要求

(13) 本サービスの内容や当社の対応に問題が認められない場合に、その旨の説明を受けたにもかかわらず、批判を続ける行為

2. 当社は、カスタマーハラスメント等に関する事実関係の確認、および従事者への配慮の措置、従事者の安全確保の措置、法的措置(裁判、警察等への被害相談を含みますが、これらに限られません。)、再発防止のための取り組みその他の必要な措置について、お客様に協議および協力(関係者への聴取および資料の提供を含みますが、これらに限られません。)を求めることができるものとし、お客様は真摯にこれに応じるものとします。また、カスタマーハラスメント等が認められ、当社が事実関係の確認、必要な措置等のために弁護士費用、調査費用その他の費用を支出した場合には、当社はおお客様に対し、当該費用を請求することができるものとします。

第 11 条 (反社会的勢力の排除)

1. お客様は、現在または将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを表明し確約するものとします。

(1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準じる者(以下、総称して「反社会的勢力」といいます。)であること。

(2) 反社会的勢力が、実質的に学校の運営もしくは経営を支配し、または学校の運営もしくは経営に関与していること。

(3) 反社会的勢力を利用していること。

(4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていること。

(5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。

(6) 自らまたは第三者を利用して、当社または当社の関係者に対し、詐術、暴力的行為、脅迫的言辞を用いる行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、当社の信用を毀損しまたは当社の業務を妨害する行為、その他これらに準ずる行為を行うこと。

2. お客様が前項に違反するおそれがあると当社が合理的に判断した場合、当社は催告その他の手続きを要しないで、本サービスの契約解除その他の当社が必要と判断する対応をとることができるものとします。

3. 前項の規定により本サービスの契約が解除された場合には、お客様は、解除により生じる損害について、当社に対し一切の請求を行わないものとします。

4. 第2項の規定により本サービスの契約が解除された場合には、お客様は当社に対して、当社が被った損害を賠償するものとします。

第 12 条 (間接損害)

本サービスに関し、お客様が被った間接損害(事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等をいいますが、これらに限られません。)、特別損害、付随的損害、拡大被害、保証対象機器以外の機器や部品に対するデータ等の損失または損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害(障害に起因する死亡もしくは怪我を含みます。)、および他の財物に生じた損害に関して、当社は一切の責任を負わないものとします。ただし、当社の故意ま

たは重過失によるものがある場合には、この限りではありません。

第 13 条 (お客様の個人情報)

お客様の個人情報(個人情報の保護に関する法律第2条第1項に定めるものをいいます。)は、当社の定める個人情報の保護方針(プライバシーポリシー等名称の如何を問いません。)に従い管理されるものとします。

第 14 条 (約款の変更)

1. 当社は、この約款の趣旨に反しない限度で、法令に従ってこの約款を変更することがあります。

2. 前項に基づきこの約款を変更する場合には、Solvvy のホームページへの掲載その他の適切な方法により、変更内容および変更時期を事前にお客様に周知することとします。

第 15 条 (準拠法・合意管轄)

1. この約款の効力、履行および解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

2. この約款および本サービスに関して、お客様と当社との間で紛争が生じた場合、大阪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 16 条 (本サービスにおける権利または義務について)

お客様は、当社の書面による事前の承諾なしに本サービスに基づく権利もしくは義務を譲渡し、または承継させることはできません。

第 17 条 (協議事項)

この約款に定めのない事項については、お客様および当社は、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。

付則

2023 年 10 月 1 日改定

なお、改定前の「Sky安心GIGAタブレット保証サービス規程」第6条に基づき代替品が提供された保証対象機器(故障機)については、改定後の「Sky安心タブレット保証サービス基本約款」第8条に準じて取り扱うものとします。

[保証者]

Sky株式会社

〒532-0003 大阪市淀川区宮原3丁目4番30号 ニッセイ新大阪ビル 20 階

Solvvy 株式会社(修理受付・サポートセンター運営会社)

〒160-0023 東京都新宿区西新宿4-33-4 7 階