

# Preferred Care

サービス規約



# Preferred Careサービス規約

本サービス規約は、グーグル合同会社（以下「当社」といいます）によって、お客様に提供されるPreferred Careサービス契約（以下「本サービス契約」といいます）の契約条件を規定するものです。

## 1. 対象デバイス:

- 1.1. 本サービスは、以下の機器を対象とします。
  - 1.1.1. Google LLC社が製造し、当社が登録した端末（以下「対象端末」といいます。）。対象端末及びその詳細は、当社ウェブサイトに掲載します。対象端末1台につき1つのサービスをご契約いただけます。対象端末お買い上げ時に同梱されている付属品及び電池は含まれません。
- 1.2. 対象デバイスには、交換サービス（本サービス規約「9 交換サービス」で規定します）で、当社がお客様に提供する交換デバイスが含まれる場合があります。

## 2. 本サービス契約の提供範囲:

本サービス契約の提供範囲は、対象デバイスの製造元によって提供される保証に追加されるものです。

## 3. 定義:

本サービス規約において使用する用語の定義は以下の項目に定めるとおりとします。

- 3.1. 「製造元」: Google LLC
- 3.2. 「料金」: お客様が本サービスに対し「5 料金」に基づき支払う当社所定の金額。
- 3.3. 「当社」: グーグル合同会社。
- 3.4. 「お客様」: 本サービス契約に基づく対象デバイスの所有者。
- 3.5. 「当社 Website」: 本サービスに関する情報を掲載する当社のインターネットウェブサイト  
<https://g.co/store/getpreferredcare>

## 4. 本サービス契約の成立、本サービス提供の開始および終了時期:

- 4.1. お客様が当社所定の手続により、本サービスの申込みを行い、当社が本サービスの提供を受諾した時点で、本サービス契約は成立します。
- 4.2. 本サービスの利用申込みは、対象デバイスの新規購入時または端末購入日から30日以内の期間のみとします。お客様が対象デバイスの購入と同時に本サービスに加入した場合、本サービスは対象デバイスがお客様に発送されると同時に有効となります。
- 4.3. お客様が端末購入日から30日以内に本サービス契約に加入した場合、本サービスはお客様の登録日に有効になります。
- 4.4. 本サービス契約においては、お客様は2年プラン（以下「2年プラン」といいます）又は月払いプラン（以下「月払いプラン」といいます）のいずれかを選択できます。本サービス規約に基づきお客様または当社からの解約により終了されない限り、4.3項または4.4項に規定する発効日から、2年プランについては2年間、月払いプランについては60ヶ月間継続します。
- 4.5. 当社は、お客様が登録していないデバイス、または当社が対象デバイスとして承認していないデバイスに対する本サービスの提供を拒否する権利を留保します。当社が本サービスの提供を承認しない場合、当社はお客様に通知し、当該デバイスについて回収した6.3項記載の自己負担金を返金します。
- 4.6. お客様の本サービス提供の開始日、期間、終了日、料金、およびその他の本サービスの詳細は、お客様宛のwelcome emailに掲載するものとします。

## 5. 料金:

- 5.1. 2年プランの料金は、一括前払いとします。解約の場合の返金については、本サービス規約の「14 解約」に従います。一括前払いの料金はお客様宛のwelcome emailに記載されます。
- 5.2. 月払いプランの月額料金は、お客様宛のwelcome emailに記載されます。
- 5.3. お客様は、本サービス契約を解約しない限り、月払いプランについては、毎月、本サービスの当初の購入時に使用されたGoogle Payまたはクレジットカードに対して、翌月分の料金が自動的に請求されることに同意するものとします。料金の支払いが適切かつ適時に行われなかった場合は、その理由を問わず、解約通知書でお客様に通知された日付をもって、当社は本サービスの提供を停止し、本サービス契約は失効します。

## 6. 本サービス内容:

- 6.1.** 当社は、本サービス契約期間中に対象デバイスに以下に定める事由(以下「対象事故」といいます)のいずれかが生じた場合に、本サービス規約に記載する条件に従い、お客様に、当社の選択により、修理サービス(ご利用が可能になった場合)又は交換サービスを提供します。
- 6.1.1.** 対象デバイスの取扱説明書に従い、正常な状態で当該対象デバイスを使用していたにもかかわらず発生した、ハードウェアの機械的および電気的故障または障害(以下「自然故障」といいます)。なお、消耗、変質、変色、傷、汚損、塗装の剥離等を含みません。
- 6.1.2.** お客様の取り扱いによる偶発的な損傷(以下「ADH」といいます)偶発的事故による落下、水漏れ、水没等による対象デバイスの全損、一部破損または故障。ただし、お客様の故意または重過失によるものであると当社が判断する場合を除きます。
- 6.2.** 本サービスの提供は、12か月間に2回までとします。お客様が本サービスの請求時において、過去1年間に既に2回本サービスを受けられている場合は、本サービスをご利用いただくことができません。但し、本サービス契約期間中の自然故障による修理請求又は交換請求には、回数の制限はありません。
- 6.3.** 本サービスの利用については、払戻し不可の自己負担金が発生します。お客様は、当社所定の手続に従い、当社所定の期限までに、お客様宛のwelcome emailに記載する自己負担金を支払うものとします。

## 7. 本サービスを受ける方法:

- 7.1.** 本サービスを利用するためには、対象事故について、事故発生日から90日以内に当社に請求する必要があります。
- 7.2.** 当社は、本サービス契約に基づく当社の義務の一部を、製造元を含む第三者に委託することができます。ただし、これは本サービス契約に基づく当社の義務を免除するものではありません。
- 7.3.** 本サービスを手配するには、[www.asurion.com/googleclaims/jp](http://www.asurion.com/googleclaims/jp)にアクセスするか、0120-270-224にお電話ください。当社が対象事故に該当する障害または損傷を確認した場合は、当社は、お客様の請求を受付し、本サービスを提供します。

## 8. 修理サービス:

お客様の対象デバイスが、郵送修理サービスまたは店頭修理サービスの対象であると当社が判断した場合、当社は、お客様にその後の手續についてお知らせします。郵送修理サービスの場合、お客様が当社の指示に従って当社所定の修理センターに対象デバイスを発送するための前払い配送ラベル(及び必要に応じて包装材料)をお客様に送付します。サービスが完了したら、対象デバイスをお客様に返却します。

## 9. 交換サービス:

- 9.1.** 故障または破損したお客様の対象デバイス(以下「故障デバイス」といいます)を修理できないか、修理費用がお客様の対象デバイスの現在の価格を超えるか、または当社の裁量により、当社が交換を選択した場合、故障デバイスを、当社が指定する故障デバイスとほぼ同種・同品質の新品または再生品のデバイス(以下「交換デバイス」といいます)と交換します。故障デバイスと同一機種の交換希望に対応するよう努めますが、この要求は保証されません。
- 9.2.** 当社は、交換デバイスを、お客様のご指定の住所にお届けします。お客様は、当該配送後速やかに故障デバイスを返却するものとします。なお、交換デバイスの受領後14日又は当社が別途認めた期間を経過しても、故障デバイスの提出がない場合は違約金(返還されないモデルの価値に基づく)を、自己負担金の支払いに使用されたクレジットカードまたはGoogle Payに請求させていただきます。
- 9.3.** 故障デバイスの所有権は、お客様が本項に基づき交換デバイスを受け取った時点で、当社に移転するものとします。
- 9.4.** お客様は、お客様の対象デバイスを、当社の指定する方法で当社に送付します。
- 9.5.** 当社は、当社がお客様に修理または交換サービスを提供する方法を変更する権利を留保します。
- 9.6.** 交換デバイスについては、お客様の故障デバイスの購入から1年以内又は交換デバイス受領後90日以内のいずれか長い期間が保証期間となります。お客様が、交換デバイスの破損、自然故障その他不具合を発見した場合は、交換デバイスの保証期間内にその旨を当社等が別に定める連絡先に申し出るものとし、当社等の指示に従い当該交換デバイスを当社に返送するものとします。当社は特段の事由がある場合を除き、お客様に対し交換デバイスと同一機種の交換デバイスを別途お送りすることにより、無償で交換します。なお、本項に基づく交換デバイスの無償交換は、本サービス規約6.1に定める本サービスの利用回数には算入されません。

## **10. 本サービスが提供できない場合:**

- 以下に起因する故障、障害または損傷が発生した対象デバイスには、本サービスは提供されず、お客様は、本サービスの請求はできません。
- 10.1.** 対象デバイスのセットアップ、インストール、または、データ復元。これには、本サービス契約に基づいて交換された対象デバイスの取り外しまたは廃棄が含まれます。
  - 10.2.** 対象デバイスの取り扱いおよび使用に関連する誤用、乱用、故意または意図的な行為（破壊行為を含む）によって引き起こされた損害、環境条件または気象条件（さびまたは腐食を含む）にさらされたこと、天変地異、またはその他の外的要因（「対象事故」に記載されているものを除く）、および製造元または当社によって許可されていない者によって行われたサービスに起因するもの。
  - 10.3.** 製造元によって許可または意図された用途以外での対象デバイスの操作。
  - 10.4.** 製造元の書面による許可なしに、シリアル番号が変更、破損、または削除された対象デバイス、または機能を変更するために改造された対象デバイス。
  - 10.5.** 紛失または盗難にあった対象デバイス。
  - 10.6.** 必要なメンテナンスやクリーニングが製造元によって指定されたとおりに行われなかったデバイス
  - 10.7.** ウィルスその他のマルウェアに関連する損害。
  - 10.8.** 対象デバイスに入力、保存、接続、または処理されたお客様のデータの損傷。これには、第三者のソフトウェア/アプリケーション、メッセージ、電子メール、文書、パスワード、写真、ビデオ、音楽、着信音、地図、書籍または雑誌、およびゲームが含まれます。
  - 10.9.** 対象デバイスの機能に影響しない傷やへこみを含むがこれらに限定されない外観上の損傷。
  - 10.10.** 本サービス提供開始日より前に発生したお客様の既知の既存の状態、または製造元の保証またはリコールの対象となる欠陥。
  - 10.11.** 本サービス契約の対象として記載されていないその他の行為または結果。
  - 10.12.** 対象デバイスにインストールされたソフトウェアのサポート等に起因する故障。他社製のアプリケーションとその対象デバイスとの相互作用。またはサーバーベースのアプリケーションに起因する故障。
  - 10.13.** ソフトウェアアップグレードで解決できる問題。
  - 10.14.** お客様、許可されたユーザー、お客様が対象デバイスを寄託した者、または目的を問わず対象デバイスに利害関係を持つその他の者による意図的な不正、詐欺、または犯罪行為。単独または他者との共謀を問わない。
  - 10.15.** 対象デバイスに発生した事故による遅延または結果的な損害に対する責任。
  - 10.16.** 対象デバイスの機械的または電気的機能に影響を与えない消耗品。
  - 10.17.** お客様が、本サービス契約等を遵守していない場合
  - 10.18.** お客様登録情報、請求の申請または資料に虚偽または不実の内容が含まれていた場合
  - 10.19.** 本サービスの利用料金等、本サービス契約に基づきお客様が当社に支払うべき金額を支払っていない場合
  - 10.20.** 交換デバイスの送付先として日本国外の住所を指定した場合
  - 10.21.** 本サービス契約の「1 対象デバイス」および「4 本サービス契約の成立、本サービス提供の開始および終了時期」に定めるところ、当社に登録されていない、または当社によるサービス提供が承認されていない、もしくは当社が日本国内での販売を承認もしくは意図していないデバイスは、本サービス契約の対象とはなりません。
  - 10.22.** 本サービス契約は、部品等を紛失することなく当社に返却された対象機器にのみ適用されます。
  - 10.23.** 顧客が対象機器を購入し、本サービスに加入した場合で、当該機器が顧客に輸送される途中で紛失または盗難にあった場合

## **11. お客様の責任:**

本サービスを受けるために、お客様は以下に記載されている各項目に従うことに同意するものとします。

- 11.1.** 対象デバイス上のすべてのソフトウェアとデータをバックアップすること。対象デバイス上のデータを削除し、SIMカードを取り除くこと。お客様がサービスをご利用される際、当社は、対象デバイスのコンテンツを削除し、ストレージメディアを再フォーマットする場合があります。当社は、適用されるアップデートを行ったうえで、対象デバイスを返却するか、または製造元が同等の交換デバイスを提供します。お客様は、他のすべてのソフトウェアプログラム、データ、およびパスワードを復元する責任を負います。
- 11.2.** サービスを求める前に、ソフトウェアを現在公開されているバージョンに更新すること。
- 11.3.** サービスをご利用される際には、対象デバイスの問題の症状と原因に関する情報を提供すること。

- 11.4.** 対象デバイスの所有権、対象デバイスのシリアル番号、モデル、インストールされているオペレーティングシステムとソフトウェアのバージョン、対象デバイスに接続またはインストールされている周辺機器、表示されるエラーメッセージ、対象デバイスで問題が発生する前に実行されたアクション、および問題を解決するために実行された手順を含む（ただしこれらに限定されない）、当社による情報提供の要求に応じること。
- 11.5.** 当社が故障、障害または破損が発生した場所と時間の説明を求める場合は、実際の事象の詳細な説明を提供すること。お客様が該当する料金を支払わない場合、または求められたときに障害または破損に関する情報を提供しない場合、当社はサービス提供を拒否することができます。
- 11.6.** デバイスのロック解除、デバイスの位置情報機能のオフ、対象デバイスの工場出荷時設定へのリセット、対象デバイスからのお客様のデータ/登録の削除、修理または交換の対象ではないデバイスおよびアクセサリーの送付を控えること、配送指示に従って対象デバイスを梱包することなどを含む（ただしこれらに限定されない）事項について、お客様は当社の指示に従い、または当社が行うことに同意します。
- 11.7.** 対象デバイスを開けたことにより生じる破損は、本サービス契約ではカバーされません。当社、または当社が承認した認定サービス提供者のみが、対象デバイスのサービスを実行する必要があります。
- 11.8.** お客様は、さらなる破損を生じさせないように対象端末を守り、製造元が許容し意図する使用方法を遵守する責任があります。

## 12. 禁止される行為:

お客様は、本サービスをご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- 12.1.** 本サービスのご利用にあたり、虚偽の登録、届出または申告を行うこと
- 12.2.** アカウントまたはパスワードの不正利用等、本サービスの利用目的以外での使用
- 12.3.** 他人になりますして、本サービスを利用すること
- 12.4.** 当社または第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為
- 12.5.** 法令、本サービス契約等または公序良俗に違反する行為

## 13. 地域:

本サービスは、対象事故が発生した場所が、日本国内であるか否かに拘わらず、ご利用いただけます。但し、日本国外で発生した対象事故は、日本国内で報告および請求する必要があります。

## 14. 解約:

- 14.1.** お客様は、[store.google.com/preferred\\_care](http://store.google.com/preferred_care)から、いつでも本サービス契約を解約できます。解約後は対象デバイスにつき、再び本サービスに加入することはできません。
- 14.2.** お客様が、2年プランを選択し、途中で本サービスを解約した場合は、別途当社が明記しない限り、解約の時期により、返金は以下のとおりとなります。
  - 14.2.1. サービス開始日から30日以内に本サービス契約をキャンセルされた場合、お支払いいただいた料金は全額返金されます。ただし、本サービス契約においてお客様にサービスが提供された場合は、サービス費用（支払った自己負担金額を差引いた金額）を控除した金額が返金されます。
  - 14.2.2. 最初の30日間を経過した後に本サービス契約を解約する場合、当初の一括前払いの金額を、加入期間に応じて按分した金額が返金されます。ただし、本サービス契約において何らかのサービスが提供された場合は、サービス費用（支払った自己負担金額を差引いた金額）を控除した金額が返金されます。
- 14.3.** お客様が、月払いプランを選択し、途中で本サービスを解約した場合は、別途当社が明記しない限り、解約の時期により、返金は以下のとおりとなります。
  - 14.3.1. サービス開始日から30日以内に本サービス契約を解約された場合、お支払いいただいた料金は全額返金いたします。ただし、本サービス契約においてお客様に何らかのサービスが提供された場合、お支払いいただいた一切の金額の払い戻しはいたしません。
  - 14.3.2. 最初の30日間を経過した後に本サービス契約を解約する場合、解約日が属する月の料金を日割りで返金します。但し、解約日の属する月にサービスが提供された場合、お支払いいただいた一切の金額の払い戻しはいたしません。
- 14.4.** お客様が、本サービス契約で支払うべき金額を当社所定の期限までに支払わない場合、お客様による本サービス契約の解約とみなします。
- 14.5.** 当社は、以下いずれかの場合、本サービス契約を解約することができます。
  - 14.5.1.** 料金等の不払い

**14.5.2.** お客様による詐欺または重大な不実表示

**14.5.3.** お客様による本サービス契約上の義務の違反

**14.5.4.** お客様が反社会的勢力であると当社が判断した場合

**14.5.5.** 「12.禁止されている活動」を行った場合

**14.5.6.** その他本サービス契約に定める場合

当社は、お客様による詐欺、重大な虚偽の申告または債務不履行があった場合、「12.禁止行為」その他当社が本サービス契約に定める場合には、解約の30日前までに、解約日および解約理由を記載した通知をお客様の最終の住所または電子メールアドレス(お客様が選択した連絡方法による)に送付します。当社が既に本サービスを提供している場合、当社は、提供された本サービスと同額の補償を請求することができます。

**14.6.** お客様が本サービス契約を終了した場合、当社は書面による終了通知をお客様に送付する責任を負いません。

## 15. 違約金:

以下の項目のいずれかに該当した場合は、別途当社が指定する期日までに、当社が別に定める方法により、お客様は、違約金(返還されないモデルの価値に基づく)を当社にお支払いただく必要があります。

**15.1.** 故障デバイスを送付期限内に当社等に送付しなかった場合

**15.2.** 初期不良の交換デバイスを送付期限内に当社等に送付しなかった場合

**15.3.** 本サービス契約の定めに違反して本サービスのお申込みをした場合

**15.4.** 回収した故障デバイスが、事前に当社に登録した対象デバイスと異なる場合

## 16. 規約の変更:

**16.1.** 当社は、日本の法令の定めに従い、本サービス規約(本サービスの内容などを含む)を変更することがあります。なお、当社は、変更後の本サービス規約およびその効力発生時期を、相当の方法で周知するものとし、変更後の本サービス規約は、当該効力発生時期が到来した時点で効力を生じるものとします。

**16.2.** 本サービスは当社の都合により、お客様へ事前に通知のうえ、その一部または全てを停止または終了する場合があるものとします。

## 17. 譲渡:

本サービス契約は、他の個人または法人に譲渡することはできません。

## 18. 変更:

**18.1.** 本サービス契約加入時に、お客様に提示された本サービス内容は、本サービス契約期間を通じて有効です。

**18.2.** 本サービス契約期間中に、お客様からの追加支払いなしに本サービス提供の範囲を拡大する改訂を当社が採用した場合、拡大された本サービス範囲は直ちに本サービス契約に適用されます。

## 19. 個人情報の取扱い:

当社は、お客様の個人情報を、当社のプライバシーポリシーに基づき取り扱うものと致します。プライバシーポリシーは、Google Web サイト(<https://policies.google.com/privacy?hl=ja>)でご覧いただけます。

## 20. 責任の制限:

日本の法律で許容される範囲において、当社の故意又は重過失による場合を除き、当社は、いかなる場合においても、本サービスに関する当社の責任に起因する、データ復旧費用、対象デバイス上のデータの損失、事業の損失、利益/収入/予想コスト削減の損失等を含むがこれらに限定されない、間接的または結果的損害について、お客様に対して責任を負いません。日本の法律で認められる範囲において、当社の故意又は重過失による場合を除き、本サービスに関する当社のお客様に対する責任は、プランに対して支払われた当初の価格を超えないものとします。

## 21. その他の条件:

**21.1.** お客様がお客様の電子メールアドレスを当社に提供した場合、当社は本サービス契約に関するすべての通知を電子的に配信することができます。

**21.2.** 本サービスに関連する文書および通信は、お客様の電子メールアドレスに送信されます。

**21.3.** お客様は、当社への登録情報に変更が生じた場合は、速やかに当社所定の手続により登録情報を変更するものとします。変更が適時に行われなかつたため、当社からの通知が到着しなかつた場合、当該通知は、通常到達すべき日に到達したものとみなします。

**22. 裁判管轄:**

本サービス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。

**23. 付則:**

4.5項に定める月払プラン、6.1項および8項に定める修理サービスは、当社が別途指定する日から提供するものとします。

以上