

エックスモバイル株式会社

## もしも保証 サービス利用規約

令和3年度4月1日版

エックスモバイル株式会社（以下「エックスモバイル」といいます）は、もしも保証サービスご利用規約（以下「本規約」といいます）に基づき「もしも保証サービス」（以下「本サービス」といいます）を提供致します。

本規約で使用する一部の用語を以下に定義します。

### ① 通信回線

本サービスの申込に際してお客様が使用されるお客様名義のエックスモバイルの通信回線

### ② 携帯端末機

お客様が所有するエックスモバイルから購入した携帯端末機

### ③ 交換携帯端末機

本サービスによりエックスモバイルがお客様へ故障した端末と交換する携帯端末機

### ④ SIM

エックスモバイルがお客様に提供する通信回線用のカード

## 第1条（本サービスの契約）

1. お客様がエックスモバイルより通信回線を購入し、かつ、携帯端末機を購入し、本サービスを申込みされ決済が成立したときに、本サービスの契約は成立いたします。

本サービスの契約は、1つの通信回線に対して1台の携帯端末機が適用されます。

2. エックスモバイルは、エックスモバイルが適当と判断する方法によりお客様に通知または周知することにより、本サービスまたは本規約の一部または全部を変更できるものとします。変更日以降は、変更後の本規約またはサービス内容が適用されます。

3. 登録されているお客様情報が変更となる場合、お客様は速やかにエックスモバイルに変更情報を報告する義務を負います。登録情報が異なる場合、エックスモバイルはお客様に対するサービスを停止する場合があります。

## 第2条（本サービスの対象）

本サービスは、お客様がエックスモバイルより購入した携帯端末機に対して適用されます。エックスモバイルからの貸与もしくは他社から購入された携帯端末機は対象外となります。

## 第3条（本サービス対象の端末の変更）

本サービス対象の携帯端末機は、お客様が機種変更した場合、エックスモバイルが交換携帯端末機を提供した場合を除いて変更できません。

## 第4条（本サービスの申込期間）

本サービスの申込期間は、お客様がエックスモバイルより携帯端末機を購入した日から14日以内とします。

## 第5条（本サービスの申請依頼）

本サービスに登録されている端末に障害が発生した場合、お客様は本サービスの申請依頼をエックスモバイルに行います。申請依頼は、エックスモバイルのサポート窓口で承りますので、サポート窓口が示す所定の手続きにより申請を行ってください。

## 第6条（本サービスの内容）

本サービスは、お客様の携帯端末機に障害が発生した場合の保証のサービスです。お客様からの障害の申請依頼内容を当社側で判定し、携帯端末機の交換、もしくは部品交換により修理または交換を実施いたします。携帯端末機を交換するか、修理で対応するかは、エックスモバイルによる判断といたします。

## 第7条（本サービスの適用範囲）

本サービスは、携帯端末機の自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書にしたがった正常なご使用状態のもとで、発生した故障）にのみ適用されます。

また、お客様が障害発生を申告される携帯端末機をエックスモバイルに送付いただけない場合も、適用されません。天災や焼失、盗難・紛失によって、対象の携帯端末機を送付できない場合も適用外となります。

また、部品の修理においても、別表1で示す修理項目以外の修理は、本サービス適用外となります。

## 第8条（本サービスの適用回数）

本サービスは、契約成立日を起算日として1年間を年度として定義します。

年度内での本サービスの適用回数は、2回までとします。年度内での故障の発生が3回目以降の場合は、サービス適用外となります。ただし、適用回数を翌年度に繰り越すことはできません。

#### 第9条（エクスモバイルが本サービス申告をお断りするケース）

お客様が本サービスをご利用期間である場合でも、以下に該当する事象がある場合、エクスモバイルは、本サービスの適用をお断りする場合があります。

- ① 保証の申請依頼が本サービスの利用期間外である場合
- ② 第13条の禁止事項に該当する場合
- ③ 過去に本規約への違反があった場合
- ④ 過去にエクスモバイルに対して虚偽申告が行われた場合
- ⑤ お客様のエクスモバイルへの支払が未納となっている場合
- ⑥ 申請依頼が携帯端末機の消耗、変質、変色等による損害（電池パックの消耗を含みます）である場合
- ⑦ 申請依頼が、携帯端末機の傷、汚れ、塗装の剥離等の外見上の損害で機能に影響が生じていない場合
- ⑧ 携帯端末機が加工、改造、解析（ソフトウェアの改造、解析（ルート化等を含む）、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを含む）された場合、エクスモバイルが指定する正規の修理拠点以外で修理された場合
- ⑨ 携帯端末機の誤使用により生じたものである場合
- ⑩ 故障が登録端末機または外部メモリ媒体に保存されていた画像データ・電話帳データ・電子メールデータ・音源データ・ICカード内のデータ、その他電子データなどの消去による損害である場合
- ⑪ 故障がコンピューターウイルスによる原因である場合
- ⑫ 故障が利用者の故意または重大な過失により発生したものである場合
- ⑬ 故障が差押え等の国または地方公共団体による公権力の行使により発生したものである場合
- ⑭ 故障が核燃料物質、放射能汚染により発生したものである場合

#### 第10条（本サービスの適用過程）

お客様が本サービスの適用を申告された場合、以下の手順でエクスモバイルは対応いたします。

- ① お客様からのエクスモバイルへの所定の申告依頼と手続き
- ② お客様から障害発生の携帯端末機をエクスモバイルへ送付
- ③ お客様からの障害申告と携帯端末機の障害状態を確認し、エクスモバイルにて本サービスの適応の有無と修理方法を決定
- ④ エクスモバイルが携帯端末機の交換と判断した場合は、交換携帯端末機をお客様へ送付
- ⑤ エクスモバイルが携帯端末機を修理すると判断した場合は、修理作業を実施し、修理完了後、お客様へ送付
- ⑥ エクスモバイルがお客様へ代替え機を貸出している場合、代替え機の返却をもって、交換通信

端末もしくは修理済み携帯端末機を送付

- ⑦ エックスモバイルからお客様へ代替え機の返却を依頼して、14日以上返却が無い場合、違約金として30,000円（税込33,000円）を請求

尚、お客様からエックスモバイルへ送付される全ての送料は、お客様負担となります。

#### 第11条（お客様との合意）

お客様とエックスモバイルが本サービスを契約した段階で、お客様とは以下の事項に合意することとなります。

- ① エックスモバイルは、本サービスを実施するにあたりお客様がお使いの携帯端末機は一切のデータを保障しないこと
- ② エックスモバイルは、交換携帯端末機を提供する場合、第12条で示す条件で交換携帯端末機を提供できること
- ③ エックスモバイルが本サービスでお客様へ交換携帯端末機を提供した段階で、お客様はお客様の故障端末の所有権がエックスモバイルに移転され、エックスモバイルは交換端末機の所有権がお客様に移転されることとする。但し、お客様の故障端末に関わる一切の債務はエックスモバイルには移転されないこと
- ④ エックスモバイルに対してお客様は、本サービスに関する一切の損害賠償を行わないこと ⑤ 本サービスの月額費用、負担金、違約金などの一切の費用は、別表1に定める方法でお客様が支払うこと
- ⑥ 本サービスの申請依頼とその後のエックスモバイルとの交渉に関わる電話料金、ショートメール料金などの一切の費用は、お客様が負担すること
- ⑦ エックスモバイルは、お客様からの本サービスの支払が滞ったとき、延滞利息として14.5%を請求できること
- ⑧ エックスモバイルのお客様に対する本サービスに関わる全ての債権に対して、一定期間お客様の支払が滞った場合、エックスモバイルは債権回収業者に対して、債権を譲渡し、また、その際債権回収業者に対してお客様の個人情報を開示すること

#### 第12条（交換携帯端末機の条件）

交換携帯端末機は、本サービスで回収した端末を修理しリフレッシュ品として使用することを基本とします。そのため、お客様が購入された端末と異なる機種場合があります。

機種が異なることにより、お客様の操作性の混乱やデータ移行ができない事象が発生した場合においても、エックスモバイルは一切の責任を負いません。

### 第13条（禁止事項）

本サービスご利用のお客様は、以下の禁止事項を遵守するものとします。

禁止事項が確認された場合、エクスモバイルは本サービスの停止、強制解約を実施し、全ての債権を請求する場合があります。

- ① 虚偽の登録、届出または申告を行う場合
- ② 他者になりすまして本サービスを利用する場合
- ③ 本サービスを不正の目的をもって利用する場合
- ④ 本規約により生ずる権利若しくは義務または地位を、エクスモバイルの承諾なく第三者に譲渡若しくは承継する場合
- ⑤ エクスモバイル若しく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、または侵害するおそれのある行為
- ⑥ 第三者のプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ⑦ エクスモバイル若しくは第三者を誹謗中傷し、名誉若しくは信用を毀損する行為、またはそのおそれのある行為。
- ⑧ 他のご利用者による本サービスの利用を妨害する行為
- ⑨ 本サービスの提供に関するエクスモバイル若しくは第三者の設備に無権限でアクセスし、過度な負担を与え、その他本サービスの提供およびその運営に支障を与える行為、またはそのおそれのある行為
- ⑩ エクスモバイルの営業活動を妨害する行為、またはそのおそれのある行為。
- ⑪ エクスモバイルまたは第三者に不利益若しくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為
- ⑫ 犯罪行為若しくは犯罪行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為
- ⑬ 上記各号の他、法令、公序良俗、本規約若しくは約款等に違反する行為、またはそのおそれのある行為

### 第14条（お客様情報の開示依頼）

エクスモバイルは、お客様が本サービスの申請依頼をするときに、各種確認書類（ご購入時の領収書、本人確認書類等）の写しの提出を求める場合があります。

### 第15条（お客様からの解約申出）

お客様は、本サービスの解約を希望されるときは、エクスモバイルに解約を申し出る必要があります。解約申出が無い場合、エクスモバイルは契約が継続しているとしてお客様へ請求を実施いたします。

#### 第 16 条（エックスモバイルからの解除）

エックスモバイルは、お客様が以下のいずれかに該当した場合、催告することなく本サービスを解約できるものとします。

- ① ご利用料金または本サービスにより生じた債務を、支払期日を経過しても支払いただけない場合
- ② 第 13 条禁止行為のいずれかに該当する行為を行った場合
- ③ 前各号の他、本規約のいずれかに違反した場合
- ④ お客様の連絡先が不明となり、エックスモバイルからご連絡が不能になった場合
- ⑤ その他本サービスのご利用状況が不適切であるとエックスモバイルが判断した場合

#### 第 17 条（サービス利用契約の終了）

以下に定める事項に該当した場合、エックスモバイルはお客様とエックスモバイルとの間のサービス利用契約は終了します。

- ① お客様からの本サービスの解約申出を受領した場合
- ② エックスモバイルとの間の携帯回線契約が終了した場合
- ③ エックスモバイルがお客様との間の本サービスを解除した場合

#### 第 18 条（本サービスの停止）

エックスモバイルは、エックスモバイルが適当と判断する方法により、お客様へ通知または周知することで、本サービスの提供を一時的に停止することができるものとします。

また、エックスモバイルは、本サービスの提供に関するシステム上の故障、天災地変その他やむを得ない事由により、お客様に事前に通知または周知することなく、一時的に本サービスを停止する場合があります。

#### 第 19 条（本サービスの終了）

エックスモバイルは、エックスモバイルが適当と判断する方法により事前にお客様に周知または通知することにより、本サービスの提供を終了することができるものとします。

#### 第 20 条（初期不良）

交換用携帯端末機を含む、携帯端末機に初期不良があり動作しない場合、エックスモバイルはお客様の端末を本サービスの適用外として無償で交換いたします。

但し、利用者に商品到着後 8 日以内に初期不良の申出でない場合、本サービスの事故対象として適用し、所定の費用を請求いたします。

#### 第 21 条（免責事項）

エックスモバイルは、本サービスの提供の遅延、変更、中断、停止若しくは終了などにより、お客様が不利益を被ったとしても、エックスモバイルは損害賠償責任およびその他一切の責任を負いません。

#### 第 22 条（連絡窓口）

本サービスの内容に関するご質問、その他ご利用に関する問い合わせ等については、エックスモバイルのサポート窓口で承ります。

#### 第 23 条（合意管轄）

お客様とエックスモバイルとの間で本サービスまたは本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合、エックスモバイルの本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

別表 1

<p>ご利用料金</p>	<p>平成 27 年 12 月 3 日以降に、サービス利用契約の締結された お客様のご利用料金</p>	<p>お客様の購入携帯端末価格が 50,000 円（税込 55,000 円）未満 の場合の月額料金：600 円（税込 660 円）</p> <p>お客様の購入携帯端末価格が 50,000 円（税込 55,000 円）以上 の場合の月額利用金：700 円（税込 770 円）</p> <p>① ただし、機種変更により本サービス適用携帯端末が変更された場合、価格が高い方の携帯端末が上記基準の対象となります。</p>
--------------	---	--

		<p>② 当該月におけるサービス利用契約のご契約日数が 1 ヶ月に満たない場合は、ご契約日数に応じた日割りとします。なお、月額料金の算出にあたり、その算出結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。</p>
<p>交換携帯端末機を提供する場合のお客様ご負担金</p>		<p><u>お客様購入端末価格</u> 50,000 円（税込 55,000 円）<u>未満の場合</u> 1 回目のご利用時：8,000 円（税込 8,800 円）</p> <p>2 回目のご利用時：12,000 円（税込 13,200 円）</p> <p><u>お客様端末価格（税抜）が 100,000 円（税込 110,000 円）未満の場合</u> 1 回目のご利用時：10,000 円（税抜）</p> <p>2 回目のご利用時：15,000 円（税込 16,500 円）</p> <p><u>お客様端末価格（税抜）が 100,000 円（税込 110,000 円）以上の場合</u> 1 回目のご利用時：12,000 円（税込 13,200 円）</p> <p>2 回目のご利用時：18,000 円（税込 19,800 円）</p> <p>※保証のご利用回数は第 12 条（保証のご利用回数）をご参照ください。</p>

<p>携帯端末機を修理して返却する 場合のお客様ご負担金</p>		<p>1 回目のご利用時：8,000 円（税込 8,800 円）  2 日目のご利用時：10,000 円（税込 11,000 円）</p> <p><u>サービス適用修理項目と負担金</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タッチパネル画面・液晶割れ</li> <li>・電源ボタン故障</li> <li>・ホームボタン交換</li> <li>・マナーボタン交換</li> <li>・音量ボタン交換</li> <li>・アウトカメラ故障</li> <li>・インカメラ故障</li> <li>・受話スピーカー故障</li> <li>・マイク故障</li> <li>・スピーカー故障</li> <li>・ヘッドフォンジャック故障</li> <li>・充電コネクタ故障</li> <li>・バッテリー交換</li> </ul> <p>上記以外の修理については、保障適用外となります。</p>
----------------------------------	--	--

令和 3 年度 4 月 1 日 改定