

<目次>

**第1章 総則**

- 第1条（サービス運営等）
- 第2条（用語の定義）
- 第3条（本規約の変更）

**第2章 本サービスの提供**

- 第4条（本サービスの提供範囲）
- 第5条（第三者への委託）
- 第6条（本サービスの提供に係る障害等）
- 第7条（本サービスの廃止）

**第3章 本サービスの利用契約の締結等**

- 第8条（利用の申込み・利用契約の締結）
- 第9条（契約期間）
- 第10条（権利の譲渡制限）
- 第11条（利用者からの解約）
- 第12条（当社からの利用停止・解除）

**第4章 利用料金**

- 第13条（本サービスの利用料金、算定方法等）
- 第14条（利用料金等の支払義務等）
- 第15条（利用料金等の支払方法等）
- 第16条（期限の利益の喪失）

**第5章 利用者の義務等**

- 第17条（禁止事項）
- 第18条（秘密保持）

**第6章 個人情報の取扱**

- 第19条（個人情報の取扱）

**第7章 損害賠償等**

- 第20条（損害賠償）
- 第21条（損害賠償の制限）

**第8章 その他**

- 第22条（通知）
- 第23条（準拠法）
- 第24条（法令規定事項）
- 第25条（協議）
- 第26条（紛争解決）

**別紙**

- 本サービスの利用料金
- 対象端末
- 故障等の内容
- 本サービスの提供期間及び免責期間
- 本サービスの利用方法
- 修理サービス・交換品提供サービス・貸出機レンタルサービス

## つながる端末保証 by LIBMO 規約

### 第1章 総則

#### 第1条（サービス運営等）

1. 株式会社 TOKAI コミュニケーションズ（以下「当社」といいます。）は、「つながる端末保証規約」（以下「本規約」といいます。）に従い、利用者に対して「つながる端末保証 by LIBMO」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。なお、本サービスの詳細は別紙に定めるものとします。
2. 次条に定義する利用者に対して発する第 22 条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他、別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約及び各サービスの「ご案内」並びに「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項及び利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。

#### 第2条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

	用語	定義
①	本サービス （つながる端末保証 by LIBMO）	当社の提供する SIM カード（次号に定義します。）に付帯する利用者（第 4 号に定義します。）の対象端末本体（第 3 号に定義します。）に生じた自然故障、破損・水濡れ・水没による通信又は通話が行えない故障（以下、総称して「故障等」といいます。）に関して、別紙に定める修理サービス又は交換品提供サービス等の総称。
②	SIM カード	利用者と当社との間で締結した SIM カードに係る回線利用契約の対象となる SIM カード（標準 SIM、microSIM、nanoSIM を含みます。）。
③	対象端末	利用者が所有し、当社所定の方法による登録（第 6 号に定義します。）のされた、SIM カードを挿入することにより通話又は通信が可能となったスマートフォン、タブレット端末、モバイルルータ。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
④	利用者	当社が指定する方法にて本サービスの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。
⑤	利用契約	本規約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスの提供に関する契約。
⑥	登録	当社の指定するスマートフォン・タブレット端末専用 Web ページ（以下「指定ページ」といいます。）から、対象端末（対象端末がモバイルルータである場合は、当該モバイルルータを介して利用者の有するスマートフォン・タブレット端末によるものとします。）を用いて、当社が指定する端末識別番号及び顧客識別情報等を入力し、登録すること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
⑦	修理サービス	故障等した対象端末を修理すること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
⑧	交換品提供サービス	故障等した対象端末につき、当社による修理サービスの提供が困難な場合、当社が指定する端末を当社が利用者へ提供すること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。
⑨	貸出機レンタルサービス	当社が、修理サービス・交換品提供サービスを提供する場合、その提供に先がけて、利用者へ対象端末の代わりとして、当社指定の貸出機をレンタルすること。なお、詳細は別紙に定めるものとします。

#### 第3条（本規約の変更）

1. 当社は、民法（制定：明治 29 年 4 月 27 日法律第 89 号、改正：平成 29 年 6 月 2 日法律第 44 号）第 548 条の 4 の規定に基づき、本規約（本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。）又は本サービスの内容を変更することができるものとします。
2. 当社は、前項に基づき本規約又は本サービスの内容を変更する場合には、変更を行う旨及び変更後の内容ならびにその効力発生時期を、Web サイトへの掲載又はその他相当の方法により利用者へ通知するものと

します。

## 第2章 本サービスの提供

### 第4条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、別紙の「本サービスの詳細」に記載のとおりとします。

### 第5条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部又は全部を、利用者の事前の承諾、又は利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

### 第6条（本サービスの提供に係る障害等）

1. 当社は、本サービスの提供又は利用について障害があることを知ったときは、可能な限り速やかに利用者  
にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に係る設備に障害が生じたことを知ったときは、速やかに当該設備を修理又は  
復旧します。

### 第7条（本サービスの廃止）

1. 当社は、当社の判断により、本サービスの全部又は一部を、一時的に又は永続的に廃止することがありま  
す。
2. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、本サービスを廃止する日の 30  
日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
3. 第1項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は利用者に対し、何ら責任を負わないものとしま  
す。

## 第3章 本サービスの利用契約の締結等

### 第8条（利用の申込み・利用契約の締結）

本サービス利用の申込みは、本サービスの利用を希望する者が、本規約に同意のうえ、当社所定の方法によ  
り行うものとします。そして、当該申込みに対して、当社所定の承諾の手続をすることをもって本サービス  
の利用契約が締結されたものとします。

### 第9条（契約期間）

本サービスの契約期間は、当社と利用者との間の本サービスの利用契約の締結日から、終了原因を問わず当  
該利用契約が終了するまでとします。

### 第10条（権利の譲渡制限）

利用者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他の担保に供する等一  
切の処分をすることはできません。

### 第11条（利用者からの解約）

本サービスの利用者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。

- ①利用者は、利用契約を解約しようとするときは、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものと  
します。
- ②本条による解約の場合、解約日は、前号の通知を受けて当社における解約手続が完了した日となりま  
す。

### 第12条（当社からの利用停止・解除）

1. 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サー  
ビスの提供の一部又は全部を、停止し、又は利用契約を解除することができるものとします。

- ①本サービスに関する第13条に定める利用料金又は第14条第5項に定める利用者負担とされる金員の  
支払を一度でも怠ったとき。
- ②第17条（禁止事項）に定める行為を行ったとき。
- ③当社と利用者との間のSIMカードに係る回線利用契約が終了したとき。
- ④仮差押、差押等の申立てを受けたとき、又はそれらのおそれがあるとき。
- ⑤破産等の申立てを行い若しくは第三者により申立てられたとき、又はそれらのおそれがあるとき。
- ⑥死亡したとき。

- ⑦支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、又は手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。
  - ⑧被後見人、被保佐人又は被補助人の審判を受けたとき。
  - ⑨資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたと当社が認めたとき。
  - ⑩反社会的勢力の構成員若しくは関係者であると当社が認めたとき。
  - ⑪法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、又はそれらのおそれがあるとき。
  - ⑫利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼし又は及ぼすおそれのある行為をしたとき。
  - ⑬当社から利用者に対する連絡が不通となったとき。
  - ⑭利用者が利用の申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したとき。
  - ⑮その他、当社が利用者に対して本サービスを提供することが不適当と当社が判断したとき。
  - ⑯前各号に掲げる事項の他、利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、又はきたすおそれがあると当社が判断したとき。
  - ⑰本規約の規定に違反すると当社が判断したとき又はその他当社が利用者に対して本サービスを提供することが不相当と当社が判断したとき。
2. 当社は、前項に基づき本サービスの一部又は全部の提供を停止したこと、若しくは利用契約を解除したことにより利用者に損害が生じた場合でも一切責任を負わないものとします。

## 第4章 利用料金

### 第13条（本サービスの利用料金、算定方法等）

1. 本サービスの利用料金及び消費税相当額（以下「利用料金」といいます。）は、別紙に定めるとおりとします。
2. 本サービスの利用可能開始日は、利用契約の締結日の属する月の翌月1日からとし、同日から利用料金が発生します。

### 第14条（利用料金等の支払義務等）

1. 利用者は、利用開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、利用料金を支払うものとします。
2. 第1項の期間において、第7条（本サービスの廃止）による一時廃止の場合、第12条（当社からの利用停止・解除）による一時停止の場合、又は第6条（本サービスの提供に係る障害等）により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
3. 本サービスの利用が1ヶ月に満たない場合であっても、同月の料金の日割は行わないものとします。
4. 利用者は、別紙に定める利用者負担とされる金員について、本サービスにおける修理サービス・交換品提供サービスの提供を当社に請求した時点より、当社に対して支払義務を負うものとします。
5. 利用者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対し弁済するものとします。

### 第15条（利用料金等の支払方法等）

1. 利用者は、利用料金をSIMカードに係る回線利用契約に基づく支払方法に準じて当社が指定する期日までに支払うものとします。また、別紙に定める利用者負担とされる金員を、代金引換等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。なお、利用料金支払いに関連して発生する手数料等の費用は、利用者の負担とします。
2. 当社は、利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、利用者に対し支払期日の翌日から完済に至るまで、年率14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。
3. 当社の責めに帰すべき事由によらず、本サービスを使用することができなくなった場合であっても、利用料金等の減額・返還、損害賠償を含め、当社は一切の責任を負わないものとします。なお、本サービスを使用することができなくなった場合には、当社は、本サービスの復旧に努めるものとします。
4. 当社は、利用料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合には、その端数を切り捨てるものとします。

### 第16条（期限の利益の喪失）

利用者は、第13条（当社からの利用停止・解除）により当社による解除がされた場合、又は第17条（禁止事項）各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

## 第5章 利用者の義務等

### 第17条（禁止事項）

利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下各号に定める行為を行ってはならないものとします。

- ①関係法令若しくは公序良俗に反する行為又はそのおそれのある行為。
- ②犯罪行為、又はそれを誘発・扇動する行為。
- ③本サービスの申込又は利用請求に当たって虚偽の事項を記載・申告等する行為。
- ④第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑤当社若しくは第三者の設備の利用若しくは運営、若しくは他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為。
- ⑥前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為。
- ⑦その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適当・不適切と認める行為。

### 第18条（秘密保持）

利用者は、本サービスの利用に関連して知り得た当社の業務上、技術上、販売上の秘密情報を第三者に一切開示、漏洩しないものとします。

## 第6章 個人情報の取扱

### 第19条（個人情報の取扱）

1. 利用者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその利用者の氏名及び住所等をその当該提携事業者へ、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて、同意するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供にあたって、利用者から取得した個人情報の取扱については、当社が定めるプライバシーポリシー（LIBMO プライバシーポリシー URL: <https://www.libmo.jp/privacy.html>）に従うものとします。

## 第7章 損害賠償等

### 第20条（損害賠償）

利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社又は第三者に損害を与えた場合には、当社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

### 第21条（損害賠償の制限）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については利用者が当社に支払う12ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サービスの利用に関して当社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。
2. 当社は、利用者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
3. 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
4. 利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。
5. 当社は、第7条（本サービスの廃止）によって本サービスが廃止された場合、第12条（当社からの利用停止・解除）による一時停止の場合、又は第6条（本サービスの提供に係る障害等）に定める本サービスが障害等により利用できなくなった場合、これらに伴い生じる利用者の損害について、一切の責任は負いません。
6. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
7. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。
8. 当社は本サービスに係る対象端末内の情報等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任

も負わないものとします。このため、利用者は、対象端末内の情報等については、自己の責任と費用によりバックアップ等適切な対応を行うものとします。

## 第8章 その他

### 第22条（通知）

1. 当社から利用者への通知は、書面の送付、電子メールの送信、Web サイトへの掲載又はその他当社が適切と判断する方法により行うものとします。
2. 前項の通知が書面の送付による場合、当該書面が送付された日の翌々日（但し、その間に法定休日がある場合は法定休日を加算した日）に利用者へ到達したものとみなすものとし、電子メールの送信による場合は、当該電子メールが送信された時点で利用者へ到達したものとみなすものとします。また、前項の通知がWeb サイトへの掲載による場合、Web サイトに掲載された時点で本サービス利用者へ到達したものとみなすものとします。
3. 利用者が第1項の通知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

### 第23条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

### 第24条（法令規定事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところに従うものとします。

### 第25条（協議）

本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、利用者当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

### 第26条（紛争解決）

利用者当社間で本規約又は本サービスに関連して訴訟の必要が生じた場合には、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

制定日：2019年8月1日

更新日：2022年12月21日

「つながる端末保証 by LIBMO」の概要及び、利用契約内容の確認・解約等についてのお問い合わせ先

「LIBMO お客様センター」お問い合わせ窓口

・電話番号：0120-27-1146

・受付時間：10時～19時（年中無休 メンテナンスの関係上、お休みをいただく場合がございます）

「つながる端末保証 by LIBMO」に関する修理・交換品提供・貸出機レンタルサービスについてのお問い合わせ先

「修理受付センター」

・電話番号：0120-301-974

・受付時間：10時～18時（年末年始除く）

## 別紙 本サービスの詳細

### ■本サービスの利用料金

月額 金 550 円（税込）/1SIM カードあたり

※本サービスの利用は、利用契約の締結日の属する月の翌月 1 日から開始するものとし、本サービスの利用料金も同日から起算されます。

### ■対象端末

利用者が所有し、当社所定の方法による事前の登録のされた、SIM カードを挿入することにより通話又は通信が可能となったスマートフォン、タブレット端末、モバイルルータ（SIM フリー端末、キャリア端末をいいます）。ただし、以下の条件を満たさない端末は対象外となります。

#### ◆登録の方法 ※下記①～④の方法で登録のされない対象端末は、本サービスの適用対象外となります。

- ①SIM カードを利用者の対象端末に挿入し、通信・通話可能な状態にします。
- ②利用者の対象端末を用いて、指定ページ【URL：<https://simwarra.com>】にアクセスします（対象端末がモバイルルータである場合は、当該ルータを介して利用者の有するスマートフォン・タブレット端末を用いてアクセスするものとします。）。  
※指定ページはスマートフォン・タブレット端末からのアクセスのみ可能となります。
- ③指定ページに当社が指定する端末識別番号及び顧客識別情報等を入力します。
- ④入力後、対象端末の登録がされます。  
※対象端末は、上記当社の指定する登録方法により登録された端末のみとなります。  
※なお、SIM カードを他の端末に挿入し、再度登録を行うことは可能です。その場合には、上記当社の指定する①～④の登録方法により、再度登録をすることで、登録が更新され、対象端末が直近で登録された端末に変更されます。

#### ◆対象端末の条件

- ①当社指定の方法により登録がされた端末。
- ②SIM カードを挿入することにより通信・通話が可能となった端末。  
（SIM カードによる通信又は通話が利用者の本サービス利用請求日前 90 日以内に確認できる端末）。
- ③当社指定の方法による登録時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等が無く正常に動作している端末。
- ④利用者の所有する端末。
- ⑤日本国内で販売されたメーカーの正規品であること。
- ⑥日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能なもの。

#### ◆対象端末から除かれるもの

- ①対象端末の付属品・消耗品（AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・外部記録媒体等）。
- ②対象端末内のソフトウェア。
- ③レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
- ④業務用に利用されている端末。
- ⑤過去に当該対象端末のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされた当社が判断した端末。
- ⑥第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である端末。
- ⑦非正規の方法により SIM ロックが解除された端末又は当社がそのように判断した端末。（※）
- ⑧SIM カードによる携帯電話回線を使用しない Wi-Fi モデルの端末。
- ⑨日本国外のみで販売されている端末。
- ⑩本サービス以外の保険、又は保証サービス等を用いて、修理又は交換が可能な端末。

※当社は、利用者の本サービスの利用請求時に、送付する端末が、非正規の方法による SIM ロック解除をしていないか否かについて確認します。

当該確認において利用者が虚偽の申告等を行った場合、それに起因して利用者が生じた損害について当社は一切の責任を負わないものとします。

また本サービスの利用を含め、利用者の非正規の方法による SIM ロック解除に基づき利用者が生じた損害（正規の方法によらない SIM ロック解除費用等）について当社は一切の責任を負わないものとし、当社に損害（非正規の方法により SIM ロックが解除がされた端末の検証費用等）が生じた場合には、利用者は当社にその賠償をするものとします。

## ■故障等の内容

### (1) 自然故障

…対象端末の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した故障をいいます。

### (2) 破損

…対象端末を利用者の軽過失又は不可抗力(本別紙末尾の除外事項以外の第三者による場合も含みます。)により、破損させてしまった場合の全損、一部損等の故障をいいます。

### (3) 水濡れ・水没

…対象端末を利用者の軽過失又は不可抗力(本別紙末尾の除外事項以外の第三者による場合も含みます。)により、水濡れ・水没させてしまった場合の故障をいいます。

※対象端末本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、故障等に含まれません。

※対象端末が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っている場合は、故障等に含まれません。

## ■本サービスの提供期間及び免責期間

本サービスの提供期間は、第8条(利用の申込み・利用契約の締結)に定める利用契約の締結日の属する月の翌月1日から、終了原因を問わず、利用契約が終了するまでの期間とします。なお、本サービスの対象となる故障等の発生期間についてもこれに準じることとします。また、利用者は本サービスの利用請求前に、対象端末の登録を完了させるものとします。

## ■本サービスの利用方法

本サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

(1) 本サービスの利用の連絡は、当社が運営する「修理受付センター」(以下「受付窓口」といいます。)へ、利用者本人から直接電話により、ご連絡ください。なお、対象端末の故障発生から7日以内に行う必要があります。当該7日を超えた場合には、当社へ当該対象端末に係る本サービスの利用請求はできないものとします。

(2) 受付窓口は、利用者からのご連絡を受けた際に、利用者の本サービスの加入状況・事前に登録されている対象端末に関する情報の照会・確認をします。そのため、本サービスの申込書・請求書等、利用者にて確認可能な本サービスに関連する書面の用意をしてください。また、本人確認をお願いすることもあります。

(3) 受付窓口は、利用者の故障等した対象端末の状況等について、電話にて確認します。また、当該対象端末の故障等に係る事故が、いつ、どこで、どのような具体的な状況で生じたかについて説明を求める場合があります。なお、利用者が当社よりその説明が求められたときに事故に関する情報を提供しなかった場合には、利用者の本サービスの利用請求を、当社が受領しない場合があります。

(4) 上記確認の結果、対象端末に本サービスの提供可能な故障等が生じていると受付窓口が判断する場合、利用者は、受付窓口の案内に従って、下記提出必要書類を受付窓口へ送付し、当社が内容を確認した後、当社の指示に従い、故障等した対象端末を送付、又は当社が指定した修理拠点へ持込んでください(※利用者は、上記の他、当社から別途本サービスに関して指示がある場合、それに従うものとします。)。当該送付に係る費用は、当社負担とします。なお、故障端末の送付に先がけて、利用者は下記送付前確認を行うものとします。

(5) 上記に従って、利用者より当社が送付を受けた対象端末について、故障内容の確認と登録製品の確認を行います。このとき、修理可能な場合、送付頂いた対象端末を修理し返送します。なお、上記(3)の利用者の対象端末の故障等が利用者の事故状況の説明と相違すると当社が判断する場合、下記補償上限金額を超え利用者負担が生じる場合、又は修理不可能で交換品の提供を行う場合には、当社より利用者へ該当事由について連絡し、利用者の意思を確認した上で、それぞれに準じて、当社は、本サービスの提供・中止等をするものとします。また、利用者が当社による電話又は訪問による故障等に係る調査を必要とする場合において、それに協力しなかった場合は、本サービスの提供が遅延又は不能となる場合があります。

(6) 当社へ利用者から電話による本サービスの利用の連絡から1ヶ月以内に、当該連絡に係る対象端末(添付された提出必要書類を含みます。)を当社が確認できない場合には当該利用者による本サービスの利用の連絡は無効とします。

(7) 本サービスを遂行する際、当社は動作確認のため、対象端末でテスト通信を行う場合があります。その場合に発生した通信費用につきましては、利用者の負担とするものとします。

※対象端末のメーカーが定める保証期間(メーカー保証期間)中の自然故障の場合、利用者は、直接購入された販売店又はメーカーに問い合わせるものとします。



**「つながる端末保証 by LIBMO」の概要及び、利用契約内容の確認・解約等についてのお問い合わせ先**

「LIBMO お客様センター」お問い合わせ窓口

- ・電話番号：0120-27-1146
- ・受付時間：10時～19時（年中無休　メンテナンスの関係上、お休みをいただく場合がございます）

**「つながる端末保証 by LIBMO」に関する修理・交換品提供・貸出機レンタルサービスについてのお問い合わせ先**

「修理受付センター」

- ・電話番号：0120-301-974
- ・受付時間：10時～18時（年末年始除く）

**◆提出必要書類**

- ・当社所定の修理等同意書（事故状況の報告を含みます）

**◆送付前確認**

利用者の当社への送付前に、以下各号に定めるとおり、利用者は、対象端末の設定等を行うものとします（受付窓口にて、利用者へ再度案内することがあります）。なお、利用者が下記を行わない場合、当社は、本サービスの提供を行えない場合があります。また、利用者が下記を行われなかった場合に発生するサービスの再依頼費用（送料・検証費用等）を含む一切の料金は利用者の負担とするものとします。

**①バックアップ**

- ・利用者がバックアップを必要とする場合、事前に利用者自身にてバックアップ等のデータ保護の対応を行うものとします。なお、当社は、利用者が本サービスの利用請求した時点で、データ等が存在しないものとして取扱い、対象端末のデータ変化・消失等に関して当社は一切の責任を負わないものとします。
- ・当社は、対象端末内のデータについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いません。
- ・本サービスのうち修理サービスの提供の際に、利用者の機器に記録されているデータの初期化を行う場合があります。

**②セキュリティの解除**

- ・利用者は、対象端末に、暗証番号・PINロックを設定している場合、設定を初期化してから、本サービスを利用するものとします。また、利用者は、携帯電話会社その他各社のセキュリティーサービス等に加入している場合、当該セキュリティを解除してから本サービスを利用するものとします。
- ・利用者がセキュリティ等を解除されない場合、最小限の動作確認のみとなりますので、動作確認ができないことにより修理を必要とする箇所が発見できない場合があります、それらに関連する箇所に対する修理に関しては一切の保証を当社は致しません。

**③SIMカード・アクセサリ等の付属品の取り外し**

- ・利用者は、SIMカード、並びに対象端末付属のカバー、ストラップ、画面保護シート又は外部記録媒体（これらに限らず、対象端末に付属するアクセサリ等一切をいい、総称して「アクセサリ等」といいます。）について、可能な限り取り外した上で、本サービスを利用するものとします。
- ・当社により、本サービスの提供においてSIMカード・アクセサリ等を取り外させて頂くことがあります。なお、当社がSIMカード・アクセサリ等を取り外した場合、その紛失・盗難・破損その他一切の事由につき、当社は、SIMカード・アクセサリ等の代品の用意等を含め責任を負わないものとします。また、当社は、取り外したSIMカード・アクセサリ等の返却は行いません。なお、修理を行う場合にSIMカード・アクセサリ等の取り外しが必要であっても、過度な装飾等で取り外しができない場合、本サービスの提供を行うことができない場合があります。

**④Apple製品について**

- ・利用者は、対象端末の「iPhoneを探す」の機能をオフにしてから、本サービスを利用するものとします。当該設定方法が不明な場合には、Appleサポートページを参考に設定を行ってください。
- ・対象端末の故障の程度によっては、利用者自身で、「iPhoneを探す」の機能をオフにすることができない場合がありますが、その際には本サービス利用時に、利用者のApple IDとパスワードを開示して頂く必要があります。なお、利用者のApple IDとパスワードが不明であって、「iPhoneを探す」の機能をオフにできない場合、本サービスの提供を行うことができない場合があります。

**■修理サービス・交換品提供サービス・貸出機レンタルサービス**

### (1) 修理サービス

- ・本サービス提供期間中に、対象端末に発生した故障等を利用者から本サービスの利用請求があったとき、本規約に基づき修理をします。
- ・修理サービスの提供において、当社は、技術上又は修理用部品の調達の困難性等を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。
- ・修理サービスの提供において、下記に定める補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該修理サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該修理サービスの提供を再開するものとし、
- ・修理がされた端末の当該修理箇所起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、利用者がその端末を当社から受領した日から7日以内に受付窓口で連絡をした場合、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。なお、当該7日を超え利用者から再修理の請求があった場合、新たな本サービスの利用請求とみなします。
- ・修理サービスの提供により修理がされた端末は、メーカー所定の日本国内仕様に準じるものとなります（利用者が海外仕様の対象端末をもって修理サービスを利用した場合であっても、日本国内仕様に準じるものに変更される場合があります。）。

### (2) 交換品提供サービス

- ・本サービス提供期間中に、故障等した対象端末につき、当社による修理サービスの提供が困難な場合、当社が指定する端末（登録された対象端末と同じOSの端末に限るものとし、異なるOSの端末は当該指定端末には含まれないものとし、）を当社が利用者に提供します。
- ・当社が指定する端末は、予告なく変更されます。
- ・当社が、利用者に交換品提供サービスを提供する場合、又は交換品提供サービスの提供において補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該交換品提供サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該交換品提供サービスの提供を再開するものとし、
- ・交換品提供サービスにおいては、補償上限金額を超えない場合であっても、下記交換時サービス利用料が利用者の費用負担となります。
- ・交換品提供サービスが提供された場合、利用者が当社へ送付した故障等した対象端末については、利用者は所有権を放棄したものと、当社が処分できるものとし、
- ・利用者は、当社から交換品を受領した後、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障が確認された場合、利用者は交換品受領日後2日以内に当社へ連絡することとし、利用者から当社へ当該連絡がない場合は交換品に故障がないものとみなします。また、利用者が交換品を当社の指定した店舗等で受領した場合は、その場で確認するものとし、
- ・交換品に故障がある旨、利用者から当社に連絡があり、当社が当該交換品に故障があるものと判断できた場合には、当社から利用者へ新たな別の交換品（以下「新交換品」といいます。）を利用者へ発送するものとし、
- ・利用者は、新交換品を受領した場合、それに付属する送付キットにより、故障のある交換品を当社へ送付するものとし、このとき、故障のある交換品について、利用者による当社への返送が、利用者が新交換品を受領（当社にて新交換品の送達を確認された日）してから7日以内に当社が確認できない場合には、当社は返送されない交換品の対価に相当する金員の支払請求をします。
- ・交換品提供サービスの提供による新交換品は、メーカー所定の日本国内仕様に準じるものとなります。

### (3) 貸出機レンタルサービス

- ・当社が、修理サービス・交換品提供サービスを提供する場合、その提供に先がけて、利用者が希望する場合、利用者へ対象端末の代わりとして、当社指定の貸出機をレンタルします。なお、貸出機レンタルサービスの利用が集中等があったときには、利用者の利用請求後、速やかに貸出機のレンタルができない場合があります。当社の判断で利用者への貸出機のレンタル開始日の調整をさせていただきます。
- ・利用者の本サービスの利用請求時に利用者の指定する場所へ貸出機を送付します。なお、当社から利用者への当該貸出機の送付に係る費用は、利用者負担とします。
- ・当社又は当社指定の運送業者の都合により、送付が遅れる場合がありますが、利用者はこれを許諾するものとし、
- ・利用者は、当社から貸出機を受領した後、貸出機に故障がないことを確認します。貸出機に故障が確認された場合、貸出機受領後2日以内に当社へ連絡することとし、なお、利用者から当社に、当該連絡がない場合には、貸出機に故障はないものとみなします。
- ・利用者の貸出機を受領（当社にて貸出機の送達を確認された日）後7日以内に故障等した対象端末の利用者から当社への送達を確認できない場合、利用者にお問い合わせの連絡をします。このとき、当社は、貸出機の返却を求める場合があります。
- ・利用者の貸出機を受領後14日以内に当該故障等した対象端末の当社への送達を確認できず、利用者か

ら貸出機の返却がない場合には、当社は、利用者に対して、当該貸出機の対価に相当する金員の支払請求をします。

- ・利用者は、当社から修理サービス・交換品提供サービスの提供を受け、修理した端末、又は交換品の送付を受けた場合、その受領後7日以内に貸出機を当社へ返却するものとします。このとき、当社への当該貸出機の送付に係る費用は、当社負担とします。なお、当該7日以内に貸出機の利用から当社への送達を確認できない場合、利用者にお問い合わせの連絡をします。また、利用者の修理した端末・交換品の受領後、14日以内に利用者から当社への貸出機の返却がない場合、当社は、利用者に対して、当該貸出機の対価に相当する金員の支払請求をします。
- ・当社へ返却された貸出機に故障等が認められる場合、その修理・交換に係る費用は利用者負担とします。

※当社は、SIMロック解除を、本サービスの提供において行いません。SIMロック解除を行う場合は、利用者の費用と責任において行うものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### ◆サービス利用のキャンセル・故障等した対象端末の返還請求

- ・利用者からの本サービスの利用請求を当社が受領してから1ヶ月を経過しても、なお利用者と連絡が取れず、又、利用者から対象端末の送達を当社が確認できない場合には、当社は、当該利用者からの本サービス利用請求はキャンセルされたものとみなします。
- ・利用者は、故障等した対象端末を当社へ発送した時点で、本サービスの利用請求を原則として撤回できないものとします。ただし、故障等した対象端末を当社が受領してから、当社が修理サービスを提供する前である場合、交換品提供サービスを提供するとき又はサービスの提供において補償上限金額を超え、利用者負担が生じるときにおける利用者の意思確認を行う場合において、利用者は、当社へ発送した故障等のある対象端末の返還請求をすることができます。利用者が、当該返還請求をした場合、その返送に係る費用は利用者の負担とします。
- ・利用者が、当該対象端末の返還請求をした場合、その時点において、当社による対象端末に対する修理等の見積費用が発生している場合には、当社による本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします。なお、当該見積費用が発生していない場合は、本サービスの提供回数には算定せず、本サービスの利用請求がキャンセルされたものとみなします。

#### ◆サービス提供のみなし完了

当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、修理した端末又は交換品の配送が完了しない場合（当社が発送した日から7日以内に相当する端末を利用者が受領しない場合）は、利用者にお問い合わせの連絡をします。また、当社が発送した日から14日以内に相当する端末を利用者が受領しない場合、当社は、当該利用者へ修理サービス又は交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします（本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします）。なお、利用者が受領しないことから、当社に返送された端末は、返送された日から30日間で利用者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとします。

#### ◆送料の費用負担

以下のとおり当社又は利用者が端末の送料の費用を負担するものとします。

状況	負担先
故障端末の発送（利用者⇒当社）	当社
貸出機の発送（当社⇒利用者）	利用者
貸出機の返送（利用者⇒当社）	当社
修理完了端末の発送（当社⇒利用者）	利用者
交換端末の発送（当社⇒利用者）	利用者
サービスキャンセル時	利用者

※なお、当社又は利用者に責めに帰すべき事由がある等、特段の事情がある場合には、当社の指定により、当社又は利用者は送料の費用負担をするものとします。

#### ◆補償上限（補償対応期間、補償上限金額、交換時サービス利用料及び補償上限回数）

- ・当社は、以下に定める通り、利用者に修理サービス・交換品提供サービスの提供をするものとします。なお、修理サービス・交換品提供サービスにおいて、提供費用が補償上限金額を超える場合は、当該超過部分は利用者負担とし、利用者は当該超過部分相当額の支払義務を当社に負うものとします（第14条第5項参照）。また、当社は利用者が補償上限回数に達した場合には、次回到来する本サービスの提供期間の開始まで（利用契約の締結日を起算日として、1年毎）、当該利用者に対して、本サービスを提供しないものとします。

対象端末の種類	補償対応期間（※1）		補償上限金額 （税込・※2）	交換時サービス 利用料 （税込・※3）	補償上限 回数（※ 4）
	自然故障	破損 水濡れ・水 没			
スマートフォン	対象端末の 発売日から 36ヶ月以内 ※	利用契約の 契約期間中	金50,000円 /1回あたり	交換品提供 同一年内1回目 金4,400円	累計2回/年
タブレット端末				同一年内 2回目 金8,800円	
モバイルルータ					

※1 補償対応期間は、本サービスの提供期間中であることを前提とします。

※2 補償上限金額（税込）は、1回につき金5万円までとし、修理サービス又は交換品提供サービスの提供に係る費用（税込）が補償上限金額を超える場合の超過額は、利用者の負担とします。

なお、当該利用者負担金の当社（又は指定する振込先。以下同じ。）への支払いに係る費用（振込手数料等）は、利用者負担とします。

※3 補償上限金額に関わらず、交換品提供サービスの提供において、交換時サービス利用料は、利用者の負担とします。なお、交換時サービス利用料は、交換品提供同一年内1回目の場合は、金4,400円（税込）、2回目の場合は、金8,800円（税込）となります。なお、利用者は交換時サービス利用料を当社へ代金引換、又は当社の指定する方法にて支払うものとし、代金引換手数料・振込手数料等の利用者の当社への支払いに係る費用は、利用者負担とします。

※4 対象端末を、1年間（起算日は利用契約の締結日）で利用できる範囲は、1つの機器、累計2回までに限るものとします。なお、機種変更等を行う場合は、当社指定ページにて変更後の端末で当社指定の方法により登録することで対象端末の変更を行うものとします。

#### ◆除外事項

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、利用者は、利用契約に基づく本サービスの提供が受けられないものとします。

- ①利用者の故意、重大な過失、対象端末の説明書等に従わないこと、又は法令違反に起因する場合。
- ②利用者と同居する者及び利用者の親族の、故意、重大な過失、対象端末の説明書等に従わないこと、又は法令違反に起因する場合。
- ③対象端末が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っていると当社が判断する場合。
- ④盗難・紛失による損害（盗難・紛失に基づく不正利用等がされた場合の損害を含みます。）
- ⑤火災、又は地震、噴火、風水災、その他の自然災害（落雷を除きます。）に起因する場合。
- ⑥補償対応期間を超えた場合。
- ⑦登録が確認できない場合又は登録された情報（利用者の登録の際に当社が指定ページから取得可能な情報も含みます。）と利用者からの送付端末の情報が相違すると当社が判断する場合。
- ⑧他の補償・保険制度等により損害の回復等が可能な場合（メーカー補償、第三者の提供する延長保証・損害保険制度を含みます。）。
- ⑨当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
- ⑩利用者の申告する故障・障害を当社が確認できない場合。
- ⑪対象端末が業務利用されている場合。
- ⑫利用者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合。
- ⑬日本国外で生じた故障等の場合。
- ⑭戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、又は暴動に起因する場合（群集又は多数の者の集団の行動によって、全国又は一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）。
- ⑮核燃料物質又は核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用又はこれらの特性を受けた場合を含みます。）。
- ⑯公的機関による差押え、没収等に起因する場合。

- ⑰利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
- ⑱本サービスの提供期間開始日以前に利用者へ生じた対象端末への故障等の損害の場合。
- ⑲本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に生じた対象端末への故障等の損害の場合。
- ⑳本サービスを解約した月の翌日以降に本サービスの提供の請求をした場合。
- ㉑本機器購入の時点での初期不良であった場合（リコール対象となった部位等に係る故障を含みません。）。
  
- ㉒メーカー・型番・製造番号の確認の取れない対象端末の場合。
- ㉓付属品・バッテリー等の消耗品、又はソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障等の場合（コンピュータウイルス、データ損失による故障等を含みます。）。
- ㉔擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、対象端末の通信若しくは通話機能に直接関係のない外形上の損傷の場合又は又通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合。
- ㉕本規約に反した場合。
- ㉖利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用について当社が不当であると判断した場合。

以上