

## 端末安心サポート利用規約

株式会社STNet  
2016年1月23日制定  
2022年7月1日改定

### (本規約の適用)

**第1条** 株式会社STNet（以下「当社」といいます。）は、端末安心サポート利用規約（以下「本規約」といいます。）に基づき「端末安心サポート」を提供いたします。

### (本規約の変更)

**第2条** 当社は、本規約をお客さまの承諾を得ることなく、変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

### (用語の定義)

**第3条** 本規約において使用する用語の定義は以下の各号に定めるとおりとします。なお、本規約に特段の定めが無い用語の定義は、ピカラモバイル通信サービス契約約款に従うものとします。

用語	用語の意味
1 お客さま	本サービスに申し込みいただいたお客さま
2 登録機器	当社とお客さまにて本サービスに関する契約を締結した際に当社から購入する端末機器をいい、本サービスの補償の対象となる機器。ただし、電池パック等の付属品は本サービスの対象ではありません。
3 交換機器	本サービスにより、登録機器が故障または破損した場合に、当該対象機器の代替品として当社が提供する端末機器
4 リフレッシュ品	交換機器として提供される端末機器のうち、新品ではないもの
5 自然故障	登録機器の取扱説明書及び本体貼付ラベル等の注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、登録機器に生じた電氣的・機械的故障でかつメーカーの保証規約にて補償の対象となる故障
6 物損	破損、破裂、異常電圧、水濡れ、その他急激な外因による偶発の事故により登録機器に生じた損害
7 本サービス	登録機器に補償期間中に本規約所定の自然故障及び物損が発生した場合、本規約に基づき、当社が修理及び修復作業に代えて交換機器との交換を実施すること

### (サービス概要)

**第4条** 当社は、本サービスを提携会社であるヤマト運輸株式会社の一部業務を委託して運用いたします。

- 補償対象機器は、当社が販売する機器に限定します。指定以外の機器については本サービスの対象となりません。
- 当社は、本サービスに登録機器としてお申込みいただく端末機器の購入と同時のお申込みに限り、加入を受け付けます。
- 補償対象期間は、お客さまが当社から購入した対象機器を当社が出荷した日の翌日の属する月を起算月とする最長36カ月間となります。ただし、期間中の将来に向かった無条件解約がありません。また、契約の更新はできません。

- 5 当社は、補償期間内に当該対象製品に第3条（用語の定義）第1項第5号及び第6号で定義した事由が生じた場合において、有償での交換機器の提供を行います。
- 6 料金については、料金表に定めるところによります。

#### （利用申込の承諾）

- 第5条** 本サービスの契約は、お客さまからの申込みに対し、当社が承諾したときに成立します。
- 2 本サービスにお申込みいただくことができるのは、ピカラモバイル通信サービス契約を前提とします。また、お申込みできる登録機器は1契約について1台です。なお、本サービスは、お使いになる端末機器が変更になる毎にお申込みいただく必要があります。登録機器以外は、本サービスによる補償を受けることができません。
  - 3 当社は、前1項の規定にかかわらず、以下の項目に該当する場合は、利用申込を承諾しない場合があります。
    - （1）申込内容に虚偽、誤記または記入漏れがあったとき。
    - （2）その他、当社が不適切と判断したとき。

#### （交換機器の提供）

- 第6条** 補償期間中に登録機器に、本サービスの対象となる故障及び損害が生じた場合は、当社「端末安心サポートダイヤル」に連絡いただき、指示に従って修理をご依頼ください。補償期間中、交換機器との交換を行います。交換に関しては、ヤマト運輸株式会社の宅急便にて交換機器をお届けいたします。
- 2 修理品のプログラムやデータはお客さまご自身にてバックアップを行い、記録媒体、SIMカード、バッテリー、純正でない部品及び付加物は、事前に登録機器から取り外してください。
  - 3 交換機器のお届け時の梱包箱に、同梱している返送用封筒（クッション用エアパッキン付）に修理品を入れ、必要事項を記載のうえ郵便ポストにご投函ください。交換機器のお届けから2週間以内に登録機器を返送いただけない場合は、違約金を請求させていただきます。なお、当社は、いかなる事由でも違約金の返金はいたしません。
  - 4 交換機器の交換にかかる往復の送料は本サービスに含まれます。ただし、本サービスの対象外となる故障及び損害にて、交換機器の交換をご依頼された場合には、交換機器の交換にかかる費用の実費をご請求させていただきます。
  - 5 本条に基づく交換機器の提供により、修理依頼された登録機器の所有権は、当該交換機器の提供と引き換えに当社に移転するものとし、当社は、事後、かかる登録機器をお客さま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出来るものとし、なお、交換機器が万が一動作しなかった場合には、お手数ですが、お届け日より1週間以内に当社「端末安心サポートダイヤル」に再度ご連絡ください。当社にて交換機器を無償交換にてお届けし、故障品を回収させていただきます（1週間経過後に動作不良に関するお問い合わせをいただいた場合については、補償が失効している場合での無償による交換対応は出来ませんのでご注意ください）。ここでの、当社より提供した交換機器の初期不良にかかる送料等の費用は当社にて負担いたします。
  - 6 本サービスにより当社がお客さまに提供する交換機器は、原則として対象機器と同一機種および同一色のものとし、ただし、対象機器と同一機種または同一色の機器が製造中止等の理由により調達困難な場合、対象機器と同等かそれ以上の機能を有すると当社が判断する機種または色の交換機とします。
  - 7 交換機器に搭載されるオペレーティングシステムのバージョンは、事故等発生時に当該対象機器に搭載されていたオペレーティングシステムのバージョンと異なる場合があります。
  - 8 交換機器には、新品とリフレッシュ品があります。当社は、交換機器の提供の際、任意にいずれを提供するかを選択できるものとし、お客さまはこれに対し異議をのべないものとし、
  - 9 補償期間外（解約後、契約満了後）にご連絡をいただいた場合は、本サービスのサービスを受けられませんのでご注意ください。
  - 10 交換機器を提供後、交換機器代は当社よりヤマト運輸株式会社へ譲渡されるものとし、

#### （データについて）

**第7条** 本サービスに基づく交換機器の提供に関して、バックアップをお客さまにおいて実施の上、修理をご依頼ください。また、バックアップ実施後、データ流出・漏洩事故の防止のために、お客さまにおいてお客さま固有のデータまたはプログラムを削除した上でお預けください。

2 本サービスに基づく交換機器の提供により、回収させていただいた登録機器のお客さまの固有のデータやプログラムは、消去されます。当社は登録機器に格納されたお客さま固有のデータまたはプログラムに対する補償は一切責任を負いません。

3 お客さまがお客さま固有のデータまたはプログラムを削除せず、万一の事故によりデータ流出・漏洩等が発生した場合でも、当社は責任を負いません。

#### **(補償の失効と解約)**

**第8条** 次の場合、本サービスに基づく補償は失効するものとします。

(1) 補償期間が終了したとき

(2) 契約の解約を申し入れ、当社がその申し入れを承諾したとき

(3) 第13条(当社による契約の解除)、及び、第14条(お客さまによる本サービス契約の解除)により契約が解除されたとき

(4) 補償期間終了前に第三者に対し登録機器を贈与、または譲渡されたとき

2 前項(1)、(2)及び(3)の場合、本サービス契約は解約となります。

3 前項(4)の場合、お客さまは、速やかに契約の解約を申し入れる必要があります。

#### **(初期不良の取り扱い)**

**第9条** 初期不良等の理由により、登録機器に対する交換品(新品)がメーカーまたは販売店から提供された場合、お客さまは、当社「端末安心サポートダイヤル」まで連絡して登録機器の製造番号の対象変更手続きを行う必要があります。本通知が当社へ行われなかった場合、補償を受けられなくなることがありますのでご注意ください。また、本条での交換品が提供された場合においても、本サービス契約における補償期間は変更されません。

#### **(補償対象外の費用等)**

**第10条** 次に挙げる費用は、本サービスの対象となりません。お客さまのご負担となります。

(1) 登録機器の修理において、お客さまよりご指摘いただいた故障、損害等の現象が再現しない場合。また、現象が再現しない場合の予防修理費用。

(2) 交換機器への交換にかかる費用以外の費用。

(3) 登録機器購入後以降に取り付けられた付加物(メーカー純正部品を含む)の故障、またはこれらの付加物に起因する故障、損害にかかる費用。

(4) 本規約の本条及び第11条(補償の対象とならない場合)に該当する場合に発生する費用。

(5) 本サービスの修理受付時に、必要がないものをお送りいただいた際の返却費用。または必要な物をお送りいただけなかった際の追加の送料。

※本サービスの対象外となる故障及び損害にて、交換機器の交換をご依頼された場合には、交換機器の交換にかかる費用の実費をご請求させていただきます。

※交換機器を受領後、2週間を経過しても故障した製品が当社に届かない場合には、登録機器の新品購入代金をご請求させていただきます。

#### **(補償の対象とならない場合)**

**第11条** 直接・間接に関わらず、次に挙げる事由によって生じた登録機器の損害については本サービスの対象外とします。

(1) 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または暴動による登録機器に生じた故障または損害。

(2) 地震もしくは噴火またはこれらによる津波またガス害・塩害・公害による登録機器に生じた損害。

(3) 登録機器の自然の消耗、磨滅、さび、かび、むれ、腐敗、変質、変色、その他類似の事由。またはねずみ食い、虫食いにより登録機器に生じた故障または損害。

- (4) 登録機器のオプション製品・バッテリー・ACアダプタ・アクセサリ等、及び、購入後追加された部品（SDカード類、SIMカード類、保護シート）の故障、損害または経時による劣化。
- (5) 登録機器に格納されたソフトウェアのバグ、コンピューターウイルス等による故障または損害、また（4）で記載する製品または部品のインストール・設定等のユースウェア障害または不正なインストールや設定による故障または損害、対象製品の清掃料金。
- (6) 登録機器の表示装置パネル及びバックライトの経時による劣化（輝度の低下、フォーカスの劣化、ピクセル抜け、蛍光体の焼き付け等）。
- (7) お客様の登録機器の不適切な使用または不適切な維持・管理による故障または損害。
- (8) 核燃料物質（使用済燃料を含みます。以下同様とします）もしくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます）の放射性、爆発性その他の有害な特性に基づく事故による登録機器に生じた故障または損害。
- (9) 地盤変動または地盤沈下を原因とする事故または損害。
- (10) 登録機器の故障または損傷に起因して他の接続機器（ソフトウェアを含みます）に生じた故障もしくは損傷等の損害。
- (11) 登録機器の使用上支障のない外観のキズ、症状の出ない不良等。
- (12) 登録機器の移動、誤用、不注意、消耗品の使用及び機械及びソフトウェアの改造（ジェイルブレイク等含む）。
- (13) 登録機器の機械、機構の仕様、ソフトウェアのプログラムの仕様及び日本国外で生じた損害または日本国内で修理不可能な故障及び損害。
- (14) 登録機器の差し押さえ、徴発、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使によって生じた損害。
- (15) 登録機器の盗難、紛失、詐欺または横領による損害。
- (16) お客様の故意・重過失により生じた損害。
- (17) お客様が申告した故障症状が、当社にて補償の対象と判断できない、または再現できない場合。
- (18) メーカーの倒産、事業撤退等によりメーカーがその責任により本製品の修理が行えない場合（事業継承等が発生し、メーカーと同水準・同条件にて修理可能な第三者がいる場合は除く）。
- (19) 本サービス以外の補償契約、または保険契約を用いて修理または補償が可能な故障及び損傷の場合。
- (20) 当社以外の業者または当社の指定した方法以外の方法を用いて修理を行った場合。
- (21) 補償期間が終了した後（本サービスの失効を含む）に故障の報告または修理の請求がなされた場合。
- (22) メーカーが登録機器のリコール宣言を行った後のリコールの原因となった部位にかかる登録機器の修理。また、リコールの結果、代替品が提供された場合の当該代替品。
- (23) 登録機器の故障または損傷に起因して生じた身体障害（障害に起因する死亡を含みます）。
- (24) 登録機器の故障または損傷に起因して生じた登録機器その他の財物使用の阻害によって生じた損害（逸失利益等の間接損害・経済損害）。
- (25) お客様本人以外からの申告の場合（ただし、やむを得ない事情により家族・または正式な代理人からの申請手続きであり、それが証明された場合を除く）。

#### **（支払に関する条件等）**

**第12条** 料金等の支払方法その他支払に関する条件は、この特約に定めるものをのぞき、「ピカラモバイル通信サービス契約約款」に定めるところによります。

#### **（当社による契約の解除）**

**第13条** 当社は、お客様が本規約または「ピカラモバイル通信サービス契約約款」の解除事由に該当した場合、当該規定に基づき本サービス契約を解除することができます。

- 2 前項解除権の行使は、当社から当該お客さまに対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。
- 3 本条第1項により本サービス契約が解除された場合、お客さまは、当該時点で当社に対して負担する本サービスの利用に係わる一切の債務（本規約、「ピカラモバイル通信サービス契約約款」に基づく債務に限定されません。）につき当然に期限の利益を喪失し、残存債務の全額を直ちに一括で当社に支払わなければなりません。

#### **（お客さまによる本サービス契約の解除）**

**第14条** お客さまが本サービス契約を解除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します。この場合、お客さまから当社に対してかかる通知があった日をもって、本サービス契約は解除となります。

#### **（秘密保持）**

**第15条** お客さま及び当社は、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、秘密であると明確に指定されたもの（以下「秘密情報」といいます）については、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も第三者に開示または漏洩してはならないものとします。

2 前項にかかわらず、次の各号に該当する情報については、秘密情報として扱わないものとします。

- (1) 一般に入手出来る情報。
- (2) 知得時に既に保有していた情報。
- (3) 第三者からの秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報。
- (4) 相手方の秘密情報を使用することなく独自に開発した情報。

3 当社は、本サービス書に記載されたお客さまの情報を本条に定める秘密情報として扱い、本サービスの提供及びその向上に利用する目的以外には使用いたしません。

#### **（個人情報）**

**第16条** 当社は、当社ホームページで公表する「個人情報保護方針」に定めるところにより、お客さまにかかる情報（本サービス提供中に、当社がお客さまに関して取得する氏名、住所、電話番号及び契約者識別等の全ての個人情報をいいます。以下同じとします）を適切に取り扱います。

2 当社は、本サービスの提供にかかるお客さまの情報は、当社ホームページで公表する「情報セキュリティ方針」に定めるところにより適切に管理し、機密保護に努め、第三者に漏洩しないものとします。

3 当社は、お客さまにかかる情報を本サービスの提供のために、当社の業務を委託している者や提携先（メーカー、ヤマト運輸株式会社、保険代理店、保険会社等を含む）に提供することがあります。

#### **（本サービスの提供の中止）**

**第17条** 当社は次の各号に定める事由のいずれか一つ発生したとき、お客さまに何らの催告を要せず、直ちに本サービスの提供を中止することが出来るものとします。なお、その場合といえども当社はお支払いいただいた代金を返金いたしません。

- (1) 本サービスの条件に違反し、書面による催告後30日以内に当該違反が是正されないとき。
- (2) 差し押さえ、仮差し押さえ、仮処分、公売処分、租税滞納処分、その他の公権力の処分を受け、または競売を申し立てられたとき。
- (3) 自ら振出もしくは引き受けた手形または小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき。
- (4) 民事再生、会社更生手続きの開始もしくは破産申し立てを行ったとき。
- (5) 資本の減少、営業の廃止もしくは変更、解散または組織変更の決議をしたとき。
- (6) その他財産状態が悪化したとき、またはその恐れがあると認められる相当の事由があるとき。

### **(反社会的勢力との関係遮断)**

**第18条** お客さまは、当社に対し、次の各号の事項を表明し確約するものとします。なお、お客さまが、本サービス期間内に本条のいずれかに反することが判明した場合には、当社は、何らの催告を要せずして、本サービスの提供を中止することが出来るものとします。なお、その場合といえども当社はお支払いいただいた代金を返金いたしません。

- (1) 反社会的勢力（以下総称して「反社会的勢力」という）に該当せず、将来も反社会的勢力とならないこと。
- (2) 自らの役員（代表者、取締役または実質的に経営を支配する者）が反社会的勢力に該当せず、将来も反社会的勢力とならないこと。
- (3) 自らの業務委託先等として反社会的勢力を利用しないこと。
- (4) 本契約の有効期間内に、自らまたは第三者を利用して、次の行為をしないこと。
  - ア 暴力的な要求行為。
  - イ 法的な責任を超えた不当な要求行為。
  - ウ 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為。
  - エ 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為。

### **(損害賠償)**

**第19条** お客さまは、本サービスに関して当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合、現実には発生した直接かつ通常の損害に限り当社に請求出来るものとします。

### **(交換部品の所有権)**

**第20条** 本サービスの修理補償に則って交換機器と交換された修理品の所有権は、全て当社に帰属するものとします。

### **(紛争の解決)**

**第21条** 本規約の条項または本規約に定めのない事項について紛争などが生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円滑に解決するものとします。

2 本規約に関する紛争はその債権額に応じて高松地方裁判所又は高松簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### **(準拠法)**

**第22条** 本規約の成立、効力、解釈および履行は日本国法に準拠するものとします。

## 料金表

### 1. 利用料金

区分	料金額
(1) 月額料金	380 円 (税込 418 円)
(2) 交換機器代	1 回目 : 5,000 円 (税込 5,500 円) 2 回目 : 10,000 円 (税込 11,000 円) 3 回目以降 : 実費
(3) 違約金	50,000 円 (税込 55,000 円)

### 2. 日割り

月額料金については、日割りを適用いたします。

## 附 則

### (実施期日)

- 1 この利用規約は、2016年1月23日から実施します。ただし、Fiimo 端末安心サポートの提供開始は2016年2月15日とします。

## 附 則

### (実施期日)

- 1 この改正規約は、2018年4月1日から実施します。

## 附 則

### (実施期日)

- 1 この改正規約は、2019年10月1日から実施します。

## 附 則

### (実施期日)

- 1 この改正規約は、2020年9月14日から実施します。

## 附 則

### (実施期日)

- 1 この改正規約は、2021年3月31日から実施します。

## 附 則

### (実施期日)

- 1 この改正規約は、2021年4月1日から実施します。

## 附 則

### (実施期日)

- 1 この改正規約は、2022年7月1日から実施します。