

データ復旧サービスご利用規約

「データ復旧サービス」（以下「本サービス」といいます）は、freedoor 株式会社（以下「当社」といいます）が運営するサービスであり、本サービスをご利用いただく方（以下「利用者」といいます）は、「データ復旧サービスご利用規約」（以下「本規約」といいます）を必ずお読みのうえ、ご同意下さい。

第1条(定義)

本規約における用語を次のとおり定義します。

- (1)「対象機器」とは、利用者が所有権を有する、パソコン、スマートフォン、タブレットをいいます。
- (2)「データ復旧サービス」とは、対象機器に損害が発生した場合に、対象機器の消失したデータの復旧作業を行うサービスとなります。
- (3)「委託業者」とは、本サービスの全部または一部の提供を委託する、当社が別途指定する委託業者をいいます。

第2条(本サービス)

1. 本サービスは、対象機器のデータが消失した場合に、データの復旧作業を行うサービスとなります。
2. 本サービスの利用契約は、本サービスの利用を希望する者が、本規約に同意のうえ、本サービスへの申込を行い、当社が当該申込みの処理手続きを完了後、利用者に対してサービス開始日の通知を行った時点をもって成立するものとします。
3. 利用者が利用の申込みを行い、当社の申込み処理手続きが完了した後、サービスの開始日として当社から通知された日をサービス開始日とします。なお、本サービスの復旧作業については、サービス開始月の1日を起算日として1年間に2回までご利用いただけるものとします。
4. 本サービスの内容、本サービスを利用するために必要なシステムの動作条件、その他必要な条件については、別途当社が定める本サービスに関する諸規定により、利用者に提示されるものとします。
5. 当社は、民法第548条の4の規定により、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるときは、本規約を変更できるものとします。

第3条(委託)

当社は、本サービスの全部または一部を委託業者に委託するものとし、利用者は、これをあらかじめ承諾するものとします。

第4条(利用料金)

1. 利用者は本サービスの月額の基本利用料金として別途当社が定める費用を当社が別途定める方法により支払うものとします。
2. 前項の月額料金は、当社が利用者に対して通知したサービス開始月の翌々月から請求するものとします。
3. 利用者が当社の指定する支払期限までに利用料金を支払わなかった場合、当社は、催告を要することなく、当該企業に対して通知することにより、本契約を解除することができるものとします。なお、当社の利用者に対する損害賠償請求を

妨げません。

4. 前項に定める解除により利用者に損害が生じた場合であっても、当社は、一切その責任を負わないものとします。

第5条(解約)

1. 利用者は、当社が指定する方法により、本サービスを解約することができるものとします。
2. 利用者は、前項に定める方法により、各月の1日から末日までに解約手続きが完了した場合、当該月の末日をもって本サービスの解約が成立するものとします。

第6条(承諾事項)

利用者は、本サービスの利用につき、次の各号に定める事項をあらかじめ承諾するものとします。

- (1) 当社が必要と判断する利用者の情報等を当社または委託業者に提供すること。
- (2) 委託業者が、本サービスの提供に必要な範囲で利用者の個人情報を取り扱うこと。
- (3) 対象機器の種類や状態、データの破損状況等により、本サービスを利用することができない場合があること。利用できない事例は以下のような状態を含みますが、これに限りません。
 - (ア) コンピューターウイルス、ランサムウェア、不正アクセスなどにより破損したデータの復旧
 - (イ) RAID 製品に保存されたデータの復旧
 - (ウ) クラウドに保存されているデータの復旧
 - (エ) オペレーティングシステムに関するデータの復旧
 - (オ) アプリケーションに連動するデータの復旧
 - (カ) パスワード等のセキュリティによりアクセス出来ないデータの復旧
 - (キ) 初期化により消去されたデータの復旧
 - (ク) スマートフォンにおいて起動しない端末に保存されたデータの復旧
 - (ケ) その他当社または委託先が復旧できないと判断したデータの復旧
- (4) 利用者からの問い合わせの内容によって本サービスを利用することができない場合があること。
- (5) データの復旧を優先するため、利用者に対して事前の連絡なく、対象機器および内部の記憶媒体を分解、開封を行うこと。また、復旧作業の初期診断を行うにあたり、対象機器および内部の記憶媒体、その他の内外部品の変形を伴うこと。
- (6) 対象機器の状況により全てのデータの完全な復旧ができないことがあること。また、既に破損しているデータは、破損したデータとして復旧されること。
- (7) 対象機器の状態およびデータの破損状況により、データの復旧の完了までに要する時間の保証ができないこと。
- (8) 復旧作業にあたり、対象機器を解体することがあること。解体をした場合、メーカーによる保証を受けることができなくなる場合があること。
- (9) 利用者が当社に対象機器を発送した際の梱包材を破棄すること。
- (10) 復旧作業において復旧したデータが多い場合、当社で全てのデータの確認は行わないため、利用者の責任で確認すること。
- (11) 利用者が当社に復旧作業を依頼し、当社で復旧作業を開始した場合、キャンセルはできないこと。
- (12) 対象機器の起動確認作業を当社では行わないこと。
- (13) 復旧作業を行う場合、対象機器の送料は利用者の負担となること。

- (14) データの消失の原因等の調査および解析は行わないため、これらに関する質問または保証には応じられないこと。
- (15) 本サービスを利用しても復旧できないことがあること。なお、この場合にも、利用者は本サービスの利用料金を支払うものとし、当社利用者に対して一切の返金を行わないこと。
- (16) 復旧したデータの容量に応じて CD-R や外付け HDD などの外部記憶媒体に入れ、対象機器と共に利用者に発送します。これらの外部記憶媒体はそのまま利用者の所有物になるものとします。(2TB を上限とします) なお、データの容量が 2TB を超える容量の外部記憶媒体については、利用者が外部記憶媒体を受領された日から 10 日間のレンタル期間終了する前に、当社が指定する宛先に返却していただくものとします。返送方法については、レンタルしている外部記憶媒体に当社が指定する宅配業者の着払い伝票を同封して送付しますので、利用者は返却にかかる費用の負担はしないものとします。ただし、レンタルされている外部記憶媒体について、利用者と委託業者間で売買契約が成立した 場合には、返却は不要とします。
- (17) 次に該当する場合は、本サービスの提供を中断または終了することがあること。
- ① 利用者が開示する本サービスの提供に必要な情報に虚偽の事項が確認された場合
 - ② 利用者が、本サービスの提供に必要な情報等を開示しない場合
 - ③ 利用者が本サービスの利用料金を支払わない場合
 - ④ 利用者が、違法コピー等、違法行為となる作業を要求した場合
 - ⑤ 利用者が、指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織（以下「暴力団等」といいます）に属する可能性があるものと当社または委託業者が判断した場合
 - ⑥ 利用者が、自らまたは暴力団等を利用して、当社および委託業者に対して、詐術もしくは暴力的行為または脅迫の言辞を用いた場合
 - ⑦ その他本サービスを提供するうえで、当社または委託業者が不適切と判断する行為があった場合

第 7 条(利用者の責任)

利用者は、本サービスの利用に関して一切の責任を負うものとします。

第 8 条(個人情報保護の取組み)

1. 利用者は、利用者の製品情報、個人情報について、次の各号に定める目的にて当社が加入する保険会社、委託業者または委託業者の責任で利用する事業協力会社（委託業者・メーカー・修理会社・店舗・金融機関等）が使用することをあらかじめ承諾するものとします。
 - (1) 本サービスに関する各種ご連絡および本サービスの提供を目的とした場合
 - (2) アンケートの発送および回収
 - (3) 本サービスの履行に伴うリスクを対象とする保険契約を締結するために必要な場合
2. 当社および委託業者、事業協力会社は、当社内における処理完了後、利用者の個人情報を速やかに削除する ものとします。
3. 当社は、利用者の個人情報および履歴情報について、当社が別途掲げる「プライバシーポリシー」に基づき善良なる管理者としての注意を払い、適切に取り扱うものとします。

第9条(免責)

1. 対象機器について、当社は原状回復を行わないものとします。また、当社が作業を行った時点で正常だった場合においても、対象機器のお預かりから返却まで、全ての過程で発生する瑕疵・障害について、故意、重過失による場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。
2. 天災事変、戦争・暴動・内乱、輸送機関の事故、労働争議、その他不可抗力の事由により、サービスの遅延や不能が生じた場合、故意、重過失による場合を除き、当社は利用者に対してその責任を負わないものとします。
3. 利用者が対象機器を解体したことがある場合、解体および組み立てを正常に行えない場合がありますので、解体および組み立てにより生じた破損、障害に対して当社は責任を負わないものとします。また、対象機器の解体および組み立ては細心の注意を払ったうえで行いますが、解体および組み立て中に経年劣化しているパーツが破損、劣化する場合がありますので、解体および組み立てにより生じた破損、障害に当社は責任を負わないものとします。さらに、対象機器の返却後、起動不具合が起きた場合においても、故意、重過失による場合を除き、当社は一切の責任を負わないものとします。
4. 輸送中の対象機器の取扱いについては細心の注意を払いますが、お手元に届いた時点での破損等につきまして、当社は一切の責任を負わないものとします。
5. 対象機器の状態およびデータの破損状況により、通知した作業完了期日が大幅に遅れる場合があります。故意又は重過失の場合を除き、それによって発生した損害について責任を負わないものとします。
6. 復旧したデータはコピーや改ざん等が性質上できるため、データの不備及びデータの不足について当社は責任を負わないものとします。
7. 当社がデータ復旧を行った結果、利用者が対象機器を所持するより前の第三者が有する情報が復旧されてしまった場合について、当社は責任を負わないものとします。
8. 対象機器の返却可能日を当社が利用者にご連絡している場合、返却可能日から90日間を経過してもお受け取りいただけないときは、対象機器を当社で処分するものとします。なお、処分に要した費用の全て又は一部について、当社は利用者に対して請求するものとします。

第10条(本サービスの中止・本サービス利用契約の終了)

1. 当社は、利用者が本規約に基づく債務を履行しない場合、相当の期間を定めて履行の催告をおこない、なおも履行がなされないときは、本サービスの提供を中止できるものとします。
2. 本条1項の規定にかかわらず、利用者が次の各号の一つにでも該当した場合、当社は何らの通告催告を要せず、本サービスの提供を即時に中止できるものとします。
 - (1) 登録時に虚偽の申告をした場合
 - (2) 本規約のいずれかの規定に違反した場合
 - (3) 利用料金の支払義務及びその他当社に対する金銭債務の履行を怠った場合
 - (4) 本サービスの利用状況等が適当でないと判断された場合
 - (5) 住所変更等の届出を怠り、利用者の責めに帰すべき事由により居所が不明となったことその他の事情により、当社が利用者への連絡が客観的に不可能と判断した場合

- (6) 不正な行為があった場合
 - (7) 当社及びその関係者に著しい迷惑や損害を与えた場合
 - (8) 利用者又は第三者を利用して、当社及び委託事業者に対し、法的責任を超えた不当要求行為、詐術、脅迫的言辞、その他これらに準ずる行為をおこなった場合
 - (9) 利用者が反社会的勢力に属し、又は反社会的勢力と関係を有することが判明した場合
 - (10) 本項 1 号から 9 号に定めるほか、本サービス利用契約を維持することが困難となる事由が生じた場合
3. 利用者は、前二項の規定に基づき本サービスの提供が中止された場合、中止された日をもって本サービスの利用資格を喪失し、本サービス利用契約は当然に終了するものとします。ただし、当社は、本条 2 項 3 号については、自己の裁量により、猶予期間を定めて履行を催告することができるものとします。この催告をおこなった場合、猶予期間の経過時に本サービス利用契約が終了するものとします。
4. 本条 3 項によって本サービス利用契約が終了した場合、当社は、利用者に対して何ら損害賠償又は損失補償の義務を負わないものとします。

第 11 条(責任の制限)

本サービスに関して当社および委託業者が負う損害賠償責任は、利用者から受領する本サービスの月額基本料金を上限とします。ただし、当社の故意または重大な過失による場合はこの限りではありません（利用者が法人および個人事業主の場合を除く）。なお、当社の責に帰すべからざる事由から生じた損害については、当社および委託業者は一切の損害賠償義務を負わないものとします。

第 12 条(遅延損害金)

利用者は、利用料金その他の債務について支払期日を経過しても支払いがなされない場合、支払期日の翌日から支払日までの日数について年 14.6%の割合で算出した額を遅延利息として当社が指定する期日までに支払うものとします。

第 13 条(準拠法)

本規約の有効性、解釈、履行等に関しては、日本法が適用されるものとします。

第 14 条(裁判管轄)

当社と利用者との間で本規約に関連する紛争が発生したときは、両方で誠意をもって協議しこれを解決するものとしますが、訴訟の必要が生じた場合は、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。

制定：2024 年 4 月 8 日

改定：2025 年 5 月 1 日