

aibo ケアサポート利用規約

本規約は、ソニー株式会社（以下「ソニー」といいます）が開発するエンタテインメントロボット「aibo」（以下「本製品」といいます）のケアサポートサービス「aibo ケアサポート」（以下「本サービス」といいます）の利用条件を定めるものです。

本製品ご購入後に本サービスをお申込みいただく場合には、事前に本製品の健康診断（第1条に定義します）を受診いただくようお願いいたします。

本規約をお読みいただき、内容についてご同意のうえ本サービスをご利用いただくようお願いいたします。

第1条（本サービスについて）

1. 本サービスの内容は、以下の通りです。

（1）本製品の修理サービス（技術料及び部品代を含み、以下「本修理」といいます）を、第14条（料金について）第1項に規定するソニー規定料金の半額にて提供します。ただし、本修理を受けるための配送料（お客様のご自宅又は指定する場所への引取り及びお届けに関する運送料（梱包材料費を含む）をいい、以下同じ）は割引の対象外とします。本修理の回数の上限はございません。

（2）本製品の点検サービス（簡易クリーニング及び修理情報の提供（修理料金の見積りを含む）をいい、以下「健康診断」といいます）を、第14条（料金について）第1項に規定するソニー規定料金の半額にて提供します。ただし、健康診断を受けるための配送料は割引の対象外とします。健康診断の受診回数の上限はございません。

2. 本サービスは、ソニーマーケティング株式会社を通じて販売されるものです。

3. 本修理及び健康診断には、第7条（本修理及び健康診断の対象）以下の規定が適用されます。

第2条（本サービスの申込み及び契約期間）

1. 本サービスの申込み方法は、本製品の販売条件（ソニーマーケティング株式会社が定める販売条件で、「ソニーストア利用規約」及び本製品特有の販売条件を含み、以下「本販売条件」といいます）に示す通りとします。

2. 本サービスの利用に関する契約は、本サービスの利用希望者が本規約に同意のうえで、ソニーマーケティング株式会社が運営するソニーストアの手続きに従い本サービスへの申込みをなし、ソニーが当該希望者を本サービスのお客様として登録した時点をもって成立するものとします。

3. 未成年の本サービスの利用希望者は、自らの法定代理人から事前に同意を得た上で、本サービスを申込みものとします。但し、18歳未満の未成年については、自らの法定

代理人の事前の同意を得た場合でも、本サービスを申込みできません。

4. 前二項に定める申込みについて、本サービスの申込者が以下のいずれかに該当することをソニーが確認した場合、ソニーはその申込みを承諾しない場合があります、本サービスの申込者は予めこれを了承するものとします。
 - (1) 申込みに当たり、虚偽の記載、誤記、記載漏れ又は入力漏れがあった場合。
 - (2) 申込みに当たり、指定カード会社より無効扱いの通知を受けた場合。
 - (3) 過去に、本サービス又はソニー又はソニーマーケティング株式会社のその他のサービスの利用資格の停止又は失効を受けた場合。
 - (4) 申込者が 18 歳未満の未成年である場合又は 18 歳以上の未成年で法定代理人の同意を得ていない場合。
 - (5) その他、業務の遂行上又は技術上、支障を来すとソニーが判断した場合。
5. 本サービスの契約期間は、第 2 項に従い利用に関する契約が成立した時点から、本利用期間の終了日までです。

第 3 条 (本サービスの料金及び支払方法)

1. 本サービスの料金は、以下の通りです。お客様は「aibo ケアサポート 3 年」又は「aibo ケアサポート 1 年」のいずれかをお選びいただき、該当する料金をお支払いいただきます。

| | |
|-----------------|-----------------|
| aibo ケアサポート 3 年 | 54,000 円 (税抜) |
| aibo ケアサポート 1 年 | 20,000 円/年 (税抜) |

2. 本サービスの支払方法は、本販売条件に示す通りとします。
3. ソニーは、理由の如何を問わず、第 1 項に基づき支払われた料金の返金はいたしません。

第 4 条 (本サービスの利用期間及び更新)

1. お客様が本サービスの提供を受けられる期間 (以下「本利用期間」といいます) は、お申込みされたプランとお申込みのタイミングにより以下の通りとなります。

| | 本製品ご購入と同時に本サービスをお申込みの場合 | 本製品ご購入後に本サービスをお申込みの場合 |
|-----------------|--|--|
| aibo ケアサポート 3 年 | 本製品のソニーからお客様への出荷日 (本製品を販売店で購入された場合は本製品のお客様へのお渡し日) の属する月の間及びその翌月 (当月を含む) から 36 ヶ月後の月の末日まで | 第 3 条 (本サービスの料金及び支払方法) に基づき本サービスのお申込みをいただいた日の属する月の間及びその翌月 (当月を含む) から 36 ヶ月後の月の末日まで |

| | | |
|-----------------|--|--|
| aibo ケアサポート 1 年 | 本製品のソニーからお客様への出荷日 (本製品を販売店で購入された場合は 本製品のお客様へのお渡し日)の属する 月の間及びその翌月(当月を含む)から 12ヶ月後の月の末日まで | 第3条(本サービスの料金及び支払 方法)に基づき本サービスのお申込 みをいただいた日の属する月の間 及びその翌月(当月を含む)から12 ヶ月後の月の末日まで |
|-----------------|--|--|

2. お客様からお申込みいただいたプランにかかわらず、本利用期間の終了する月の20日までに、お客様からソニーが別途定める方法での本サービスの終了の意思表示をいただかない限り、本利用期間は自動的に1年間延長され、以後も同様とします。
3. ソニーは、2021年1月11日以降の本サービスの自動更新後の料金を、2020年10月1日までに、ソニーが定める方法でお客様に通知するものとします。

第5条 (お客様による本サービスの解約)

本サービスの契約期間中の中途解約はできません。

第6条 (ソニーによる本サービスの廃止)

本サービスの提供期間は、本製品のそれぞれの仕様(バージョン)ごとに生産終了後7年間の経過する日までです。ソニーは、本サービスを廃止するときは、相当な期間前にお客様に告知します。本サービスの廃止のタイミングによっては、本サービスの新規のお申込み及び本利用期間の更新をお受けしかねる場合があります。

第7条 (本修理及び健康診断の対象)

1. ソニーは、日本国内で販売された本製品について、ソニーにおいて提供が可能と判断する場合に、お客様に対して本修理及び健康診断を提供いたします。
2. 本修理の対象物は本製品本体(アクチュエーター・足裏等の消耗品及び電池を含みます)のみとなり、梱包材や書類等の付属品、アクセサリ及びSIMカードは対象に含まれません。なお、本製品のキズ・汚れ等は本サービスの対象とはなりません。
3. ソニーは、日本国内に居住又は滞在中のお客様のみを対象として、日本国内においてのみ本修理及び健康診断を提供いたします。
4. お客様が本製品の販売店その他の第三者(以下「販売店等」といいます)の提供する独自の保証、保険、その他サービス(以下「販売店等独自サービス」といいます)に加入されている場合、本製品に対する販売店等独自サービスの適用の可否については、ソニーへの本修理又は健康診断のお申込みの前に、お客様において販売店等にご確認ください。販売店等独自サービスの提供条件及び当該販売店等独自サービスに基づく修理等のサービス内容は、お客様と販売店等との取り決めによりますので、ソニーがその条件・内容等につき責任を負うものではありません。

第8条（本修理及び健康診断の申込み）

1. 本修理及び健康診断の申込みは以下の窓口から承ります。

aibo オーナーサポート

電話番号：0120-30-2629（フリーダイヤル）

050-3754-9632（携帯電話・一部のIP電話）

（受付時間：月～金 9：00～18：00、土日祝・年末年始 9：00～17：00）

URL：aibo.com/support

2. 本修理及び健康診断の申込みの際には、本サービスに加入していることを必ずソニーにお伝えいただけますようお願いいたします。お伝えいただけなかった場合、第1条（本サービスについて）第1項に定める料金の適用が受けられない場合があります。

第9条（本修理及び健康診断に関する契約の成立等）

1. 本規約に基づく本修理及び健康診断に関する契約は、お客様が第8条（本修理及び健康診断の申込み）により本修理又は健康診断をお申込みになり、ソニーにおいて必要事項並びに本修理及び健康診断提供の可否等を確認の後、ソニーがお客様のご依頼を承諾することをもって成立するものとします。
2. ソニーは、本規約に定める場合のほか、お客様のご依頼の内容、時期、方法、依頼時提供情報その他の事情によっては本修理及び健康診断を提供できない場合があります、ソニーの任意の判断でご依頼をお断りする場合がございますので、ご了承ください。
3. 本修理及び健康診断の提供の可否は、ソニーとお客様との間で別途成立するaiboベーシックプランの利用期間に何ら影響するものではありません。

第10条（本修理の目的）

1. ソニーは、お客様が日本国内で使用される本製品が故障した場合、その機能・性能を修復・維持することを目的として、本修理を提供いたします。従って、お客様の利用目的や機能・性能に関する特別のご要望等に合致する状態にすることを保証するものではありません。
2. 修理依頼品の点検作業の結果、その状態・状況によっては本修理の処置ができない場合がありますのでご了承ください。
3. ソニーは、お客様が本修理をご希望になる本製品（以下「修理依頼品」といいます）の状態、故障部分あるいはソニーの事情により、本修理による対応が不可能、困難又は合理的でないと判断した場合に、ソニーが選定する同等程度の機能・性能を有する製品（修理依頼品と類似の製品・異機種を含みます）（以下「交換品」といいます）と修理依頼品との交換をもって、本修理の提供とさせていただきます。交換品との交換にご同意いただけない場合は、本修理のご依頼をキャンセルされたものとして取り扱わせていただきます。

第11条（本修理及び健康診断の手続き）

1. 本修理及び健康診断は引取りにて実施いたします。
2. お客様からの本修理又は健康診断申込み後、お客様の申込み内容に従いソニー指定の運送会社が修理依頼品又は健康診断依頼品（以下あわせて「対象依頼品」）をお預かりに伺います。
3. ソニーが対象依頼品をお預かりする前に、ソニーからの依頼がない限り、対象依頼品のSIMカード及びお客様により対象依頼品に取り付けられた装飾品、その他一切のもの（以下あわせて「付加物」とします）を対象依頼品から取り外してください。なお、対象依頼品に付加物を取り付けられた状態で、お客様が対象依頼品をソニーにお引渡しされた場合、ソニーは、本修理又は健康診断の過程で、付加物に生じる汚損、破損、紛失その他付加物に関連して生じる一切の損害につき責任を負いかねます。

第12条（無償修理）

1. 本製品購入時に同梱されていた保証書（以下「保証書」といいます）の要件に該当する場合は、ソニーは保証書に記載の条件に従い無償で修理をおこないます。保証書の無償修理の対象とならない場合は、ソニーは本規約に基づき有料で修理をいたします。
2. 保証書に記載の保証期間中であっても、健康診断には第14条（料金について）第1項に規定するソニー規定料金がかかります。

第13条（修理業務委託）

ソニーは、ソニーの判断と責任のもとで、協力会社に本修理及び健康診断（これに付随関連する業務を含みます）の全部又は一部を委託する場合がございます。

第14条（料金について）

1. 本修理のソニー規定料金及び健康診断のソニー規定料金は、ソニーが運営する本サービスに関するウェブサイトに記載の通りです。
2. ソニーは、本修理着手前に、お客様に修理料金の見積り金額をご連絡いたします。
3. 本修理の料金について、(1)お客様がソニーからの見積り連絡を不要とされる場合、又は、(2)お客様から予めご希望の金額（上限金額）をご指定いただいております、ソニーの見積りの結果ご指定金額以下であることが確認できた場合には、ソニーはあらためてご連絡させていただくことなく、本修理に着手いたします。なお、ソニーの見積りの結果、ご指定金額を超えることが判明した場合は本修理の料金見積り額をご案内いたしますので、当該金額での本修理の提供をご希望されるか否かをお知らせください。お客様が当該金額での本修理の提供を希望されない場合には、本修理のご依頼をキャンセルしたものといたします。
4. 本修理の料金の他に次の各号に定める費用が発生します。本修理をご依頼の際にソニー

一の担当者にご確認ください。

(1) 配送料

(2) その他ソニーが定め別途ご案内する費用

5. 健康診断の結果、修理依頼品が故障してないことが判明したために、本修理の措置を行わなかった場合には、健康診断費用をご負担いただきます。

第15条（代替機器の提供について）

お客様より対象依頼品をお預かりしている間の代替機器や貸出機などの提供は行いません。

第16条（修理部品の取扱い）

1. 本修理を長期かつ安定して提供し、また、環境保護等を推進するため、ソニーの判断により本修理の際に再生部品又は代替部品を使用することがあります。
2. 本修理の提供により、交換し又は取り外した部品はソニーが回収します。お客様は、当該部品の所有権を放棄するものとします。回収した部品はソニーの所有物として、ソニーの判断により、再生、利用又は廃棄等をおこないますので、あらかじめご了承ください。

第17条（部品保有期間）

本製品の補修用性能部品（本製品の機能を維持するために必要な部品）の保有期間は、本製品のそれぞれの仕様（バージョン）ごとに生産終了後7年間です。本製品のそれぞれの仕様（バージョン）ごとに、補修用性能部品の保有期間超過後は本修理を承ることができません。また、保有期間内であっても、不具合箇所によっては補修用性能部品の不足などにより修理できない場合がございます。

第18条（修理保証について）

1. ソニーがおこなった本修理において、本修理完了日（ソニー所定の処理が完了し、修理依頼品をお客様に引渡せる状態になった日）から3ヶ月以内に修理依頼品が再故障し、再修理を要するとソニーが判断したものについては、再故障した日から1週間以内にソニーに再修理のご依頼をいただいた場合、無償で再修理等をおこないます。
2. 交換品と修理依頼品との交換をもってソニーによる本修理の提供がなされた場合、交換完了日（ソニー所定の処理が完了し、交換品をお客様に引渡せる状態になった日）（以下「交換完了日」といいます）から3ヶ月以内に交換品が故障し、交換品の修理を要するとソニーが判断したものについては、故障した日から1週間以内にソニーに修理のご依頼をいただいた場合、無償で修理等をおこないます。
3. 本条第1項の規定にもかかわらず、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は有料となる場合があります。また、前二項の期間内であっても、次の各号のいずれかに

該当する場合は、有料となります。

- (1) 使用上の誤り、他の機器から受けた障害又は不当な修理や改造により故障又は損傷した場合
- (2) お買い上げ後の移設、輸送、落下などにより、故障又は損傷した場合
- (3) 火災、地震、風水害、落雷、その他の天変地変、公害、塩害、ガス害(硫化ガスなど)、異常電圧などにより、故障又は損傷した場合
- (4) 業務用など、一般家庭用以外での使用により故障又は損傷した場合
- (5) 消耗・摩耗した部品の交換、汚損した部品の交換

第19条 (対象依頼品の保管)

1. ソニーが本サービスに基づきお客様からお預かりした対象依頼品又は交換品をお渡し可能な日程をお知らせしている場合に、ソニーが対象依頼品をお預かりした日から起算して6ヶ月間(以下「保管期間」とします)を経過した時点で、お客様に対象依頼品(次項に基づき交換品の所有権をお客様が有する場合は、修理依頼品ではなく交換品を指す)(以下「返却品」とします)をお受け取りいただけていない場合、お客様は、修理料金又は健康診断料金に加えて、お客様の対象依頼品及び交換品の保管に要した費用(保管場所までの輸送費用を含むがこれに限られない)並びに、返却品の処分に要した費用の一切を、ソニーの請求に従い、速やかにソニーに支払うものとします。なお、保管期間が経過した時点で、お客様に返却品をお受け取りいただけていないときには、ソニーは、当該返却品をソニー所定の方法にて処分できるものとします。
2. 交換品と修理依頼品との交換をもってソニーによる本修理の提供がなされる場合、ソニー所定の処理が完了し、交換品をお客様に引渡せる状態になった時点で、交換がなされたとみなし、修理依頼品の所有権はお客様からソニーに移転し、交換品の所有権はソニーからお客様に移転するものとします(かかる所有権の移転により、修理依頼品はソニーの修理依頼品、交換品はお客様の交換品となります)。

第20条 (連絡先の変更)

1. お客様の住所・電話番号・電子メールアドレス等の連絡先が本修理又は健康診断の提供が完了する前に変更になる場合には、速やかに aibo オーナーサポートへご連絡をお願いいたします。
2. ソニーは、送付した郵便その他の配送物が宛先不明等により不着となった場合であっても、お客様からご連絡いただいた住所にあてて送付したことをもって、到達したものと扱わせていただきます。
3. ソニーは、発信した電子メールが宛先不明、インターネット上の問題等により不着となった場合であっても、お客様からご連絡いただいた電子メールアドレスにあてて発信したことをもって、到達したものと扱わせていただきます。

第21条（データの取扱い）

1. ソニーは、修理依頼品に保存されているデータ（修理依頼品が収集した画像、作成したファイル、修理依頼品の使用状況、各種のパラメータ・設定内容、追加インストールしたソフトウェア等を含み、以下「記録データ」といいます）を必要に応じて本修理の過程で閲覧・実行・一時的複製をする場合がありますが、本修理の目的以外に使用いたしません。
2. 前項に定める場合を除き、ソニーは、本修理の提供の過程で、記録データについての複製・バックアップその他記録・保存や復元作業等は一切おこないませんのでご了承ください。
3. 本修理のために必要とソニーが判断する場合、修理依頼品の記録媒体等の初期化、交換、工場出荷時の状態にする作業等をおこなわせていただきます。その際、記録データが失われることがあります。また、ソニーは、自己が所有する修理依頼品を任意に処分し、又は第19条（対象依頼品の保管）第1項に基づき返却品を処分することになった場合、一切の記録データを複製・バックアップその他記録・保存する義務を負うことなく、記録データを削除・不可視することを目的としたソニー所定の作業を行うことができるものとします。
4. 本修理等の作業にあたっては細心の注意を払いますが、前項以外の場合であっても、作業の過程で記録データの破損・消失等が生じる場合があります。ソニーは、記録データの破損・消失等についての責任は負いかねますので、ご了承願います。

第22条（個人情報の取扱い）

ソニーは、本修理又は健康診断の過程で、ソニーにご提供いただいた氏名・住所等のお客様の情報及びお客様が本サービスをご利用した際にソニーが記録する履歴（以下、これらを総称して「お客様の個人情報」といいます）を、次の定めに従い取り扱います。

（1）お客様の個人情報の利用目的

お客様の個人情報は、以下の目的にのみ利用させていただき、法令により認められた場合を除き、あらかじめお客様のご同意をいただくことなく、以下の目的以外で利用することはありません。

- ①修理依頼品の本修理及び修理料金の決済
- ②健康診断依頼品の健康診断及び健康診断料金の決済
- ③製品保証、本修理、健康診断などに関するユーザーサポートのご提供
- ④商品の開発及びサービス・ユーザーサポートの向上のための参考
- ⑤ソニーのサービスに関するご意見やご感想の提供をお願いするため
- ⑥潜在的な情報セキュリティ上の脅威を特定してかかる脅威からお客様及びソニーを保護する目的で、ソニーが必要と判断する分析を行うため

※お客様の個人情報をご提供いただけない場合、上記利用目的に基づくお客様への

ご案内等を行えないことがあります。

(2) 共同利用について

ソニーは、お客様の個人情報を以下の通り共同で利用させていただく場合があります。

①共同利用される個人情報の項目

お客様の個人情報と同一

②共同利用者の範囲

ソニーグループ企業（ソニー株式会社及びソニー株式会社が直接又は間接に発行済議決権付株式又は持分の過半数を保有する会社）

③利用する者の利用目的

前号（本条上記(1)）に定める利用目的と同一

④共同利用される個人情報の管理について責任を有する者

ソニー株式会社

(3) お客様の個人情報の保管・消去について

ソニーは、お客様の個人情報を正確・最新の内容に保つように努め、不正なアクセス、改ざん、漏えい、滅失、き損などを防止するため、現時点での技術水準に合わせた必要かつ適切な安全管理措置を講じます。なお、ソニーは、利用目的の達成により保管の必要がなくなったと判断した場合、お客様の個人情報を速やかに消去いたします。

(4) お客様の個人情報の提供について

ソニーは、政府機関の要請若しくは法令に基づいて開示の要求がなされた場合を除いて、別途事前にお客様の同意を得ることなく、お客様の個人情報の第三者への提供はいたしません。

(5) お問い合わせ及びその他のご連絡

お客様の個人情報の照会又は削除等のご請求又はお問い合わせについては、本修理をお申込みになりました各窓口までご連絡ください。可能な限り速やかに対応させていただきます。

第23条（損害賠償）

1. ソニーが本サービス、本修理及び健康診断の提供について負う責任は、ソニーの故意・重過失の場合を除き本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客様に生じた損害、お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害、その他お客様が対象依頼品又は交換品の故障・不具合等により当該製品を使用できなかったことによる損害については一切の責任を負わないものとします。なお、ソニーが返却品をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合であっても、ソニーは原則として修理をもって対応いたします。

2. 本サービス、本修理及び健康診断の提供に関し、ソニーがお客様に対して損害賠償責任を負う場合であっても、ソニーの故意・重過失の場合を除き、ソニーの責任は対象依頼品の価値に相当する金額を上限とします。なお、対象依頼品の価値は、減価償却後の残存価値、又は損害発生時に市場で販売されている同等の性能の商品の価格を基準として算出するものとします。

第24条（反社会的勢力との関係排除）

お客様が反社会的勢力（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴対法」という）第2条第2号に定義される暴力団、暴対法第2条第6号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、暴力団密接関係者及びその他の暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団又は個人）であることが判明した場合には、ソニーはかかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何等の催告を要することなく、本規約及び本修理に関する契約の全部又は一部を解除できるものとします。

第25条（その他）

お客様ご自身が貼られたシールやシート類、外筐部品に施されたカラーリング等の原状復帰はいたしかねます。

第26条（本規約の変更）

1. ソニーは、本規約について、必要に応じて全部又は一部を変更する場合があります。この際、変更がお客様の一般の利益に適合し、又は、変更が本規約の目的に反せず、変更の必要性及び変更後の内容の相当性が認められる場合には、あらかじめ、変更後の本規約及び効力発生時期（少なくとも5営業日以上後）について、ソニーが運営する本サービスに関するウェブサイトで周知することで本規約を変更するものとします。
2. 本規約の変更が前項の要件を満たさない場合には、変更後の本規約の適用について、変更箇所を示した上で、再度、お客様の個別の同意を得ることとします。
3. 本修理又は健康診断のご依頼の時点の規約が適用となりますので、本修理又は健康診断をご依頼いただく場合には、必ずその時点で適用される本規約を事前にご確認ください。
4. 本規約の変更後においても、本規約の変更前にご依頼いただいた本修理又は健康診断の提供については、変更前の本規約が適用されます。

第27条（譲渡禁止）

お客様は、本サービスのお客様たる地位並びに本規約上お客様が有する権利及び義務を第

三者に譲渡してはならないものとします。

第28条（分離性）

本規約の一部が無効で強制力をもたないと判明した場合でも、本規約の残りの部分の有効性はその影響を受けず引続き有効で、その条件に従って強制力を持ち続けるものとします。

第29条（協議）

ソニー及びお客様は、本サービス又は本規約に関して疑義が生じた場合には、両者が誠意をもって協議のうえ解決するものとします。

第30条（合意管轄）

お客様とソニーとの間で本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合、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。

第31条（準拠法）

本規約の成立、効力、履行及び解釈については、日本国法に準拠するものとします。