

## データ復旧作業規約

1.本サービスはご依頼いただく記憶媒体（以下、「被調査媒体」といいます。）に含まれるデータを復旧するサービスであり、不具合に至る原因・調査・解析は行いません。また、データ復旧の為に、修理に類する行為は行いますが、お客様の再利用を前提とした被調査媒体の修理行為、被調査媒体に含まれるデータを開くためのソフトウェアの提供は本サービスには含まれません。(注)

(注)本サービスにより復旧され納品するデータ（以下、「納品データ」といいます。）を利用するためのソフトウェアは、お客様自身にご用意いただく必要があります。お客様にて当該ソフトウェアの入手ができず、納品データをご利用できない場合であっても、当社は一切の責任を負わず、かつお支払いいただいた費用の返金はありません。

2.データの救出を優先する為、損傷の激しい被調査媒体自体は分解、開封することがあります。また、復旧作業初期診断を行うにあたり、被調査媒体の内外部部品の変形を伴うことがあります。

3.機器の破損状況により全データの完全復旧ができないことがあります。(注)

(注)復旧したファイルが実行ファイルのケースでは、正常に起動できない、一部の機能が使えない等の可能性があります。画像、動画ファイルのケースでは、画像、動画が一部欠損している等の可能性があります。これらにつき当社は一切責任を負いません。

4.お預かりした被調査媒体に対する原状回復の責任を負いません。また、お客様のお手元で正常であっても、被調査媒体のお預かりからご返却までの間に生じる発送に関して、多くの過程・作業を経ますので、その過程において破損・障害・不具合が生じる可能性がございますところ、お預かりからご返却までの過程で発生した一切の瑕疵・障害・不具合について、当社の故意又は重過失による場合を除き、当社は一切責任を負いません。

5.お客様よりお預かりした機器及び被調査媒体での起動確認作業は行いません。ご返却後に、起動不具合が起きた場合でも、当社の故意又は重過失による場合を除き一切責任を負いません。

6.復旧作業にあたり機器本体及び被調査媒体本体を解体することがあります。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りますのでご了承ください。また、お客様よりお預かりした機器又は被調査媒体の状況によっては外部業者にて修理の後復旧作業を行う場合があります。

7.当社にお預かりする以前に既に解体されたことがある機器及び被調査媒体の場合、解体・組立てを正常に行えないことがあります。当核解体されたことのある機器及び被調査媒体の場合、本サービスにおける解体・組立てにより破損、障害、不具合が生じた場合でも、当社は一切の責任を負いません。また、当社では細心の注意を払い機器の解体・組立てを行ないますが、解体・組立て中に経年劣化している部品につき破損し、劣化が進行することがあります。また、解体・組み立てにより生じた破損、障害には責任を負いません。

8.機器本体、被調査媒体および付属品などをお預かりした日より 30 日以上を経過し、且つお客様へ一切の連絡がつかない場合、連絡がない場合には、お客様は当該被調査媒体、メディア及びシステム一式の所有権を放棄したものとみなし、破棄させて頂く場合がございますが、当社の故意又は重過失による場合を除き一切責任を負いません。

9.お客様が「御見積書兼発注書」に必要事項を記載し、これを郵送、FAX、電子メールへの添付等の方法により当社に送付し当社が受領したとき、又はお客様が当社 WEB システムにおける「発注フォーム」へ必要事項を記入し「発注」ボタンをクリックした後、WEB システムの画面上に「発注は了承しました。ありがとうございます。」が表示されたとき、その時点で当社とお客様との間に、本サービスに関する契約（以下、「本契約」といいます。）が成立致します。

10.本サービス発注後、お客様より本サービスをキャンセルする場合、当社において復旧作業に着手する前のお申

出につきましては、無償でのキャンセルが可能です。他方、当社において復旧作業に着手した後のキャンセルのお申出につきましては、作業費プラン、又は成功報酬プランのいずれの場合でも、「御見積書兼 発注書」の項目 1) ～ 4) に記載されております費用（以下、「作業費用」といいます。）の総額をお支払いいただきます。なお、復旧作業が完了し、「御見積書兼発注書」の「成功定義データ」に該当するデータの全部または一部の復旧に成功した後のキャンセルのお申出につきましては、「御見積書兼発注書」に記載されております成功報酬費につきましても、「御見積書兼発注書」の「成功定義データ」に対する復旧割合に応じて、作業費用にプラスしてお支払いいただきます。

11. 当社より事前にご説明した作業内容とは異なる方法で復旧作業を実施する場合がございます。作業内容を変更する場合であっても、事前事後を問わず、お客様への説明は行いません。なお、作業内容の変更があった場合においても、ご請求する費用の額が変わることはございません。

12. 当社はお客様の事前及び事後の承諾を得ることなく、本サービスにおける復旧作業の全部又は一部を、第三者に再委託することができるものとします。その場合、お客様への事前及び事後のご報告も行いません。

13. 「御見積書兼発注書」記載の作業費プランで契約した場合、「成功定義データ」に該当するデータの復旧の有無（復旧失敗の場合を含みます。）にかかわらず、  
「御見積書兼発注書」の項目 1) ～ 4) に記載の「作業費用」はお支払い頂きます。事前にお支払いが済んでいた場合の返金は致しません。

14. 「御見積書兼発注書」記載の成功報酬プランで契約した場合、復旧作業後の抽出データと作業発注前に事前に確認している「御見積書兼発注書」記載の「成功

定義データ」が完全に異なる場合に限り復旧失敗となり、復旧失敗の場合は、費用は一切頂きません。ただし、一部でも「成功定義データ」に該当するデータが復旧できた場合は、お客様におけるデータの必要の有無に関わらず、一部成功となり費用が発生致します。

15. 「御見積書兼発注書」の「成功定義データ」に該当するデータの復旧が一切できなかった場合（以下、「復旧失敗」といいます。）は、お預かりした機器及び被調査媒体は、送料着払いにてご返却致します。

16. 復旧を希望されるデータの定義は、作業発注前に書面・メール・電話にて確認し、「御見積書兼発注書」の「成功定義データ」に該当するデータとなりますので、作業完了後の時点で、新たな追加データが発生した場合は別途費用が発生します。

17. 作業費用、成功報酬費その他本契約に基づきお客様が負担する一切の費用のお支払いは、当社にて発行する請求書に従い、請求書記載の支払期限までにお支払いください。尚、お振込に関する費用はお客様のご負担となります。支払期限を徒過した場合は、期限の翌日より支払い済みまで、年 14.6% の遅延損害金をお支払い頂きます。

18. 「御見積書兼発注書」記載の「作業完了予定」は、目安であり、同日までの作業完了をお約束するものではありません。

19. 機器本体、被調査媒体の症状、データの破損状況によっては、作業の完了が、「作業完了予定」の日より大幅に遅れる場合、大幅に早まる場合がありますが、当社は、それに起因するお客様の損害につき賠償責任を負いません。なお、被調査媒体のパスワード解除（パターンロック解除を含む）作業を行う場合、作業の実施期間は最長でご発注日から 1 年間となります。但し、作業の実施期間について「見積書兼発注書」に別の期間を定めた場合、その期間が優先されます。

20.機器本体、被調査媒体の症状、データの破損状況によっては、作業の完了が「作業完了予定」日に大幅に遅れる場合がありますが、「作業完了予定」日に大幅に遅れたことを理由とするキャンセルにつきましてはお受け致しかねます。なお被調査媒体のパスワード解除作業の実施期間がご発注日から1年、または「見積書兼発注書」に定めた場合は当該期間を経過した時点で被調査媒体のパスワード解除が完了出来ない場合、パスワード解除作業の実施期間は1年間自動的に延長されるものとし、以降同様とします。その際、自動延長起算日から1ヶ月以内に追加で作業費用をお支払い頂く必要がございます。お客様が被調査媒体のパスワード解除作業の終了を希望されます場合、ご発注日から1年または「見積書兼発注書」に定めた場合は当該期間が終了する1週間前、または自動延長起算日から1年を経過する日の1週間前までに、お客様から当社にその旨のご連絡をお願い致します。なお、自動延長起算日から1ヶ月以内に追加で作業費用をお支払い頂けない場合、被調査媒体のパスワード解除作業の終了を希望されるものとみなしまして、被調査媒体をお客様に返送致します。その場合でも、お支払い頂いた「作業費用」の返金は致しません。

21.復旧後の納品データの納品方法については、復旧作業完了後に成功定義データの復旧成否をご確認頂いた後、成功報酬費その他一切の費用をお支払い頂いた後に、ご納品となります。尚、当社にて、納品データにつき、データ量や成功定義データの有無のすべて確認し把握することは困難なことから、納品後においても、改めてお客様にて成功定義データの復旧有無をご確認頂きます。

22.復旧されたデータがお客様の手元に届いた後、成功定義データの復旧成否をご確認頂き、復旧サービスの完了となります。ご確認後に再調査のご希望をされる場合は有償となります。なお、復旧されたデータがお客様のお手元に届いてから5日以内に確認を頂けない場合は、同日の経過をもってご確認が終了したものとみなします。

23.復旧後の納品データについては、国際基準規格 ISO27001 のルールに基づき、情報漏洩防止の観点により当社内で保管を致しかねますので、最短でのお引取りをお願い致します。

24.復旧した納品データはコピー、改竄ができる物となります関係上、ご納品後のデータ不備、データ不足を理由とする返金等につきましては、如何なる理由がございましてもお受け致しかねます。

25.データ納品用の媒体としてレンタルさせて頂いたハードディスクは、レンタル期間は10日間といたします。レンタル期間内に、お客様よりご返却いただけない場合は、当社は、お客様が当該ハードディスクの購入に同意したものとみなし、お客様に対し、所定のハードディスク代金をご請求させて頂きます。

26.お客様より当社へ機器及び被調査媒体をご発送頂いた際の梱包材は破棄させていただきます。

27.データ納品に用意した媒体の機器保証については、メーカーの保証に準じます。ただし、納品後の被調査媒体の故障に起因するデータ破損、消失等については保証いたしません。

28.当社が過失によりお客様よりお預かりした被調査媒体に含まれるデータを漏洩させ、または預託メディアを紛失した場合であっても、当社は損害賠償責任を負いません。これに対し、当社が故意又は重大な過失によりお客様より預かりした被調査媒体に含まれるデータを漏洩させ、又は預託メディアを紛失し、お客様に損害を与えた場合には、当社はその賠償責任を負うものとしませんが、その賠償額の総計はお客様が本サービスの為に当社に支払った金額を超えないものとします。

29.お客様よりお預かりした機器がお客様以外の第三者の所有物であった場合、お客様と第三者間で発生したトラブルについては、当社では一切の責を負いません。

30.お客様は、過去、現在および将来にわたり、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者をいいます）に該当しないことを保証し、および暴力的行為、詐術・脅迫行為、業務妨害行為等、法令に抵触する行為またはそのおそれのある行為を行わないものとします。お客様が上記のい

いずれかに違反した場合には、当社は事前に通告することなく本サービスの提供を停止し、かつ本契約の解除を行うことができるものとします。これによりお客様に何らの不利益または損害が生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

31.お客様の対象データ、対象機器、対象機器内のデータ及び復元データに関し、不正競争防止法に定める不正競争（営業秘密の侵害）に該当する行為、同法に定める営業秘密を侵害する犯罪に該当する行為、及びその他不法行為・犯罪行為を行っていないものとします。お客様が上記のいずれかに違反した場合には、当社は事前に通告することなく本サービスの提供を停止し、かつ本契約の解除を行うことができるものとし、お支払い頂いた作業費用の返金は致しません。また、警察その他捜査機関等への通報のほか、被害者その他への連絡、報告を行うこと、及び対象データ、復元データ及び対象機器を捜査機関等へ提出する場合がございます。これによりお客様に何らの不利益または損害が生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

32.本契約、本サービス及びこの規約に関する一切の紛争は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所といたします。

33.本契約及び本規約の効力、適用、解釈にあたっては、日本国法が適用されるものとします。