

ノートンサービス利用規約

以下の利用規約(「本規約」)は、お客様がシマンテックのWebサイト(「本サイト」)から選択または購入したか、ノートンサービスエージェント(「テレセールスエージェント」)またはシマンテック認定販売店(「認定販売店」)から購入した「ノートンサービス」(「ノートンプレミアムサービス」と呼ぶこともある)(総称して「本サービス」)の利用に関して、シマンテックコーポレーションおよび/またはその関連会社(「シマンテック」)とお客様との間を法的に拘束する契約です。お客様の所在地が米州である場合、「シマンテック」とは、SYMANTECCORPORATION, USAを意味し、アジア環太平洋諸国もしくは日本の場合、SYMANTEC ASIA PACIFIC PTE LTD, SINGAPOREを意味し、または欧州、中東、もしくはアフリカの場合、SYMANTEC LIMITED BALLYCOOLIN BUSINESS PARK, BLANCHARDSTOWN, DUBLIN 15, IRELANDを意味します。本規約内で、「お客様」または「お客様の」という場合、本サービスを使用している個人を指します。本規約で明示的に参照されているポリシーや資料は、本規約に統合されます。[同意する]ボタンまたはその他の同意を示すボタンをクリックするかまたは本サービスの使用継続について同意の意思を示す前に、以下の規約をよくご確認ください。

お客様が本規約に同意できない場合、シマンテックは、本サービスをお客様に提供することはありません。この場合、以下のようにしてください。(1)[キャンセル]またはそれに相当するボタンをクリックするか、不同意を示してください。さらに、(2)本サービスを使用せず、以下に定める方法により、返金を求めてください。

重要事項:償還期間および返金を求める権利の制限:

お客様が本サービスを使用する権利、およびお客様が使用しない本サービスに対して返金を受ける権利は、下記に定められるとおり、購入したサービスの種類によって異なります。注意:一部の国および司法管轄区域によっては、本条に定められる返金についての制限を認めていない場合があります、本条がお客様に適用されない場合があります。さらに、本条は、他に該当する返金を求める権利に影響を与えません。お客様が、[同意する]ボタンもしくはその他の同意を示すボタンをクリックすること、または本サービスを使用することにより、本規約に拘束されることに同意したものとみなされます。

以下の返金規定は、第1条に定義されているとおり、シマンテックのサイトまたはテレセールスエージェントを通じて購入した場合に関するものであり、ワンタイムサービスに適用されます。ワンタイムサービスを使用する権利は、ワンタイムサービスの購入日から30暦日(「償還期間」)以内に失効します。お客様が償還期間内にワンタイムサービスを使用されない場合、お客様の本サービスを受ける権利は失われます。お客様がワンタイムサービスを使用しない選択をされた場合、シマンテックは、お客様が本サービスに対して支払った金額を払い戻しいたします(返金額は、一部の州や国を除いて送料、手数料および税金を除いた金額になります)。ただし、返金請求は、お客様が本規約第6条に定められる連絡先を使用して行い、償還期間内にテレセールスエージェントまたはシマンテックのカスタマーサービスが受領した場合に限ります。

以下の規定は、第1条に定義されているとおり、認定販売店を通じて購入した場合に関するものであり、ワンタイムサービスに適用されます。

お客様が認定販売店からワンタイムサービスを購入した場合、認定販売店により特に指定がない限り、お客様は、購入日から60暦日(「アクティベーション期間」)以内に、所定のアクティベーションコードを使用してサービスをアクティブ化する必要があります。いったんアクティブ化したら、お客様はアクティブ化する際にお客様に指定された期間(「払戻期間」)内にサービスを払戻しする必要があります。払戻期間は、購入したサービスによって異なる場合があります。本サービスを使用する権利の:(A) サービス期間は、購入時の資料に定められているとおり、お客様がサービスをアクティブ化した日またはお客様が購入した日のいずれかから開始され、指定されたサービスの資料に定められている期間後に終了するものとし、(B) 指定のシマンテック製品をアクティブ化したデバイスとの組み合わせでのみご使用いただけるものとし、お客様が本サービスを使用しないことを選択された場合で、本サービスのご購入代金の返金をご希望の場合は、認定販売店のポリシーに従って認定販売店にお問い合わせく

ださい。お客様が購入されたサービスにつき、シマンテックから直接返金を受けられるかどうかについては、以下の第6条に定められる方法でシマンテックカスタマーサービスにお問い合わせください(返金額は、一部の州や国を除いて送料、手数料および税金を除いた金額になります)。

以下の規定は、シマンテックのサイトまたはテレセールスエージェントを通じて購入した場合に関するものであり、サブスクリプションサービスに適用されます。

お客様が月額サブスクリプションサービスを購入された場合、お客様は当該サブスクリプションサービスを解約することができ、シマンテックは当該サブスクリプションサービスのご購入代金を返金します(返金額は、当該サブスクリプション期間中請求された該当する1回限りの約定料を含んだ総額から一部の州や国を除いて送料、手数料および税金を除いた金額になります)。ただし、お客様がその期間中にサービスを使用し始めていない場合、または当該サブスクリプションサービスの購入日から14日以内にお客様からの返金請求をお客様のベンダーもしくはシマンテックのカスタマーサービスが受領した場合に限られます。継続的に月額料金を支払う場合、シマンテックからの返金は最終のサブスクリプションサービスに対する支払に限定されます(返金額は、一部の州や国を除いて、送料、手数料および税金を除いた金額になります)。ただし、最終のサブスクリプションサービスの購入日から14日以内に当該返金請求を受領した場合または当該月のサービスについて使用し始めていない場合に限られます。

お客様が1年以上の期間のサブスクリプションサービスを購入された場合、お客様は購入日から60日以内に当該サブスクリプションサービスを解約することができ、シマンテックは当該サブスクリプションサービスのご購入代金を返金します(返金額は、当該サブスクリプション期間中請求された該当する1回限りの約定料を含んだ総額から一部の州や国を除いて送料、手数料および税金を除いた金額になります)。ただし、お客様がこの60日の期間中にサービスを使用し始めていない場合に限られます。お客様のサブスクリプションサービスが1年以上の期間で自動延長され、かつお客様が更新日から60日以内にシマンテックまで連絡をした場合、お客様はその時点のサブスクリプション期間のみに対して算定される更新代金の返金を受けることができます。(返金額は、一部の州や国を除いて送料、手数料および税金を除いた金額になります)。ただし、お客様が更新日から60日の期間中にサービスを使用し始めていない場合に限られます。

以下の規定は、第1条に定義されているとおり、シマンテックのサイトまたはテレセールスエージェントを通じて購入した場合、ノートンウィルス診断・駆除サービス等を含むプラン(ワンタイムサービス及びサブスクリプションサービスを除く)に適用されます。

本サービスを使用する権利:(A)サービス期間は、指定のサービスを購入した日から開始され、本資料、またはお客様が本サービスを購入した認定販売店が提供する取引資料に定められている期間(「償還期間」)にわたって継続するものとします。また、(B)指定のシマンテック製品をインストールしたデバイスとの組み合わせでのみご使用いただけます。お客様が本サービスを使用しないことを選択され、返金をご希望の場合、ご購入日から60日以内に、以下の第6条に記載された方法でノートンサポートにご連絡ください(返金額は、一部の州や国を除いて送料、手数料および税金を除いた金額になります)。

以下の規定は、第1条に定義されているとおり、認定販売店を通じて購入した場合、ノートンウィルス診断・駆除サービス等を含むプラン(ワンタイムサービス及びサブスクリプションサービスを除く)に適用されます。

お客様が認定販売店からシマンテック製品と共にノートンウィルス診断・駆除サービス等を含むプラン(ワンタイムサービス及びサブスクリプションサービスを除く)を購入された場合、認定販売店から特に指定がない限り、お客様は、購入日から60暦日以内に、所定のアクティベーションコードを使用してサービスをアクティブ化する必要があります。本サービスを使用する権利:(A)サービス期間は、購入時の取引資料に定められているとおり、サービスを最初にアクティブ化した日またはサービスを購入した日から開始され、本資料、またはお客様が指定のシマンテック製品を購入した認定販売店が提供する資料に定められている期間(「償還期間」)にわたって継続するものとします。(B)指定のシマンテックサービスをアクティブ化したPCとの組み合わせでのみご使用いただけます。お

お客様が本サービスを使用しないことを選択され、返金をご希望の場合、認定販売店のポリシーに従い、認定販売店にお問い合わせください。お客様が購入されたサービスにつき、シマンテックから直接返金を受けられるかどうかについては、以下の第6条に定められる方法でシマンテックカスタマーサービスにお問い合わせください(返金額は、一部の州や国を除いて送料、手数料および税金を除いた金額になります)。

第1条 サービス

第1.1条 サービス概要

(1) はじめに

本サービスには、1回ごとに料金を払って使用できるサービス(「ワンタイムサービス」)、および料金を継続的に払って一定期間にわたって複数回のサービスを受ける権利が与えられるサブスクリプションサービス(「サブスクリプションサービス」)が含まれます。シマンテックは、本規約に定められた規定に従って本サービスを提供します。以下で言及される本サービスおよび/またはサービス対象はすべての地域、国で提供されているものではありません。シマンテックのサービス担当は、お客様に対し、電話、デバイス上でのライブチャットセッション、インターネットを通じたリモート操作、または電子メールを使用して、本サービスを提供いたします。シマンテックは、製品やサービスの使いやすさや性能を向上しようと絶えず努力しています。本サービスを最適化するため、適用される法令により許容される範囲内で、シマンテックはその裁量により、随時本サービスの機能または内容を変更することがあります。ただし、シマンテックがお客様に提供すると明示している本サービスの品質に悪影響を与えないものとします。

(2) サポートソフトウェアツールおよびリモートアクセス

本サービスのセッション中、シマンテックは、(i) お客様に対し、本サイトからサポートソフトウェアをダウンロードすることで、お客様のデバイスにサポートソフトウェアをインストールするよう依頼することがあり、(ii) お客様のデバイスに遠隔地からアクセスし操作できるよう、シマンテックのサービス担当を介してリモートアシストツールを使用するための許可をお客様に求めることがあり、(iii) 問題を診断または修復するために、システムデータの収集およびデバイスの設定変更を行うことがあり、(iv) お客様のデバイス上で他社製サポートソフトウェア(サービスセッションの完了時に削除)を使用することがあります。サポートソフトウェア(他社製サポートソフトウェアを含む)およびリモートアシストツールは、シマンテックまたは該当する第三者であるライセンサーおよびサプライヤに帰属し、本規約では、「サポートソフトウェアツール」と総称して呼ぶことがあります。サポートソフトウェアツールは、より困難な問題の分析、診断、解決に使用、および/またはシステムを最適化する機能を提供するために使用されることがあります。お客様は、サポートソフトウェアツールを、本サービスの使用の一環として使用できるものとし、他の目的には使用することはできません。サポートを受けることを選択することで、お客様は、お客様のデバイスを修理するために必要と判断されるサポートソフトウェアツールをシマンテックが使用することに同意したものとみなされ、これにはリモートアクセスが含まれます。お客様のデバイスでリモートアクセスが行われる場合、リモートセッションで使用したソフトウェアはリモートセッションの終了時に削除されます。ただし、ウェブブラウザで開いたレポートが残される場合があります。一部のサービスでは、技術担当がお客様の同意の下、サービスの終了後にもお客様に何らかの利益(PCの定期的スキャンなど)を提供し続けるために設計されたアプリケーションをインストールする場合があります。また、お客様は、サポートソフトウェアツールをダウンロードし、お客様のデバイスにそのサポートソフトウェアツールをインストールすることを選択した場合、

ftp://ftp.symantec.com/public/japanese/tools/eula/cps_tool_4_0/End_User_License_Agreement.pdfにある「NORTONソフトウェアツール利用規約」に従ってサポートソフトウェアツールを使用することに同意しているものとします。この場合、お客様は、サービスサポートセッションの終了と共に、サポートソフトウェアツールの使用を停止し、お客様のデバイスからそのツールを取り除くものとします。

シマンテックは、カスタマーサービス、社内トレーニング、および社内マーケットリサーチの改善目的で、電話による通話およびオンラインセッションを含む本サービスを監視し、記録する場合があります。ただし、シマンテックはその義務を負うものではありません。お客様は、お客様またはその他のユーザーにサービスを提供し、将来シマンテックがお客様に提供する本サービスの種類を拡充するため、法令、規制、その他政府の要請に対応するために必要あるいは適切な本サービスの監視および記録、ならびにあらゆる情報の使用または開示を行うことをシマンテックに許可するものとします。また、お客様は、お客様またはその他の個人が特定されない方法で、本サービスの向上、トレーニング、マーケティング、販売促進およびその他の事業目的のために、お客様の情報と他の事前に匿名化されたデータの情報を組み合わせることをシマンテックに許可するものとします。

(3) サービスの説明、最低必要条件

(i) シマンテックは、本規約に準拠して以下のサービスを提供します。

- ワンタイムサービスは、1回ごとに料金を払って使用できるサービス(「ワンタイムサービス」)です。以下のサービスのいずれかが含まれます。
 - スパイウェアおよびウイルス駆除サービス:シマンテックのサービス担当は、PCを診断してスパイウェアまたはウイルスによって感染されているかどうかを判定し、お客様のデバイスで検出されたスパイウェアまたはウイルスを駆除します。
 - コンピュータチューンアップ:シマンテックのサービスは、メモリ、ハードディスク容量、演算能力を占める不必要なファイルおよびオペレーティングシステムの機能を削除するだけでなく、データ処理およびWebサーフィンの速度を改善するために設定を調整して、コンピュータのパフォーマンスを最適化します。
- サブスクリプションサービスでは、料金を継続的に支払い、一定期間にわたり複数回のサービスを受ける権利が与えられます(「サブスクリプションサービス」)。以下のサービスのいずれかが含まれます。
 - ノートン™ アルティメットヘルプデスク: デバイセットアップ&アプリサポート(ウイルス診断・駆除サービス Plus+(旧デジタル安心ヘルプデスク)):シマンテックのサービス担当は、お客様のサブスクリプションの条件に基づいて、問題に関連するデバイス、ネットワーク、および接続された周辺機器およびデバイスの診断および対処についてお客様を支援します。
 - ノートンモバイルサポート+(プラス):シマンテックのサービス担当は、「ウイルス診断・駆除サービス Plus+(旧デジタル安心ヘルプデスク)」並びに、ウェアラブルデバイスとブルートゥースデバイスの接続、盗難対策機能と位置検索機能の設定、そしてコンサルティングサービスを提供します。
- 以下のサービスを含むプランは、お客様にサービスを受ける権利を付与し、お客様が購入したセキュリティ製品と同じサービス受領期間を有します。以下のサービスが含まれます。
 - ノートン・ウイルス診断・駆除サービス:シマンテックのサービス担当は、デバイスがスパイウェアまたはウイルスに感染しているかどうかを診断し、お客様のデバイス上で検出したスパイウェアまたはウイルスを駆除します。
 - ノートン・ウイルス診断・駆除サービス(1回版):シマンテックのサービス担当は、リモートアクセスを使用してデバイスを診断し、スパイウェアまたはウイルスによって感染されているかどうかを判定し、お客様のデバイス上で検出したスパイウェアまたはウイルスを駆除します。お客様は、購入時に定義された本サービスの受領資格期間中、1回に限り、本サービスを償還することができます。
- その他のサービス:シマンテックが提供するその他のサービスで、上記で明示的に定義されていないその他の本サービスに対する適用可能な返金を求める権利は、本サービスがワンタイムサービスか、サブスクリプションサービスかで判断されます。

(ii) 一部のデバイスは、初期テストでお客様の接続が要件を満たしており、またはお客様のデバイス環境が適切であることを示していたとしても、本サービスを受けることができない場合があります。本サービスを受ける

には、高速インターネット接続が必要です。本サービスを受ける最低のシステム必要条件は以下のとおりです。

Windows XP 32 ビット (Service Pack 3 以降)

- 500 MHz CPU
- 512 MB RAM が必要
- 500 MB 以上のハードディスク空き容量
- SuperVGA (800x600) 以上の解像度のビデオアダプタ
- 管理者としてログオンする必要があります

Windows Vista

- 1 GHz CPU
- 512 MB RAM が必要 (推奨は 1 GB)
- 500 MB (32 ビット) または 850 MB (64 ビット) 以上のハードディスク空き容量
- SuperVGA (800x600) 以上の解像度のビデオアダプタ
- 管理者としてログオンする必要があります

Windows 7

- 1 GHz CPU
- 512 MB RAM が必要 (推奨は 1 GB)
- 500 MB (32 ビット) または 850 MB (64 ビット) 以上のハードディスク空き容量
- SuperVGA (800x600) 以上の解像度のビデオアダプタ
- 管理者としてログオンする必要があります

Windows 8

- 1 GHz CPU
- 512 MB RAM が必要 (推奨は 1 GB)
- 500 MB (32 ビット) または 850 MB (64 ビット) 以上のハードディスク空き容量
- SuperVGA (800x600) 以上の解像度のビデオアダプタ
- 管理者としてログオンする必要があります

Windows 10 Home, Pro, Education または Enterprise

- 1 GHz CPU 以上
- 1 GB (32 ビット) または 2 GB (64 ビット)
- 16 GB (32 ビット) または 20 GB (64 ビット) 以上のハードディスク空き容量
- Microsoft DirectX 9 グラフィックデバイス WDDM 1.0 ドライバー付き
- 解像度 800x600 と互換性のあるディスプレイ
- 管理者としてログオンする必要があります

Mac®

- Mac OS X 10.5 以降
- 512 MB RAM 以上
- お客様は Mac への管理者レベルのアクセス権が必要
- Mac はインターネットに接続できる必要があります

Android™

- OS version 2.3以降 (Google™Play アプリがインストールされている必要があります)

iOS®

- OS version 6以降

第 1.2 条 取引上合理的な努力

(i) シマンテックは、お客様のデバイスの問題に対処するため、取引上合理的なあらゆる努力をします。ワンタイムサービスおよびサブスクリプションサービスでは、シマンテックがお客様のデバイスの問題を解決できない場合でも、問題を解決しようとしてシマンテックのサービス担当が費やした時間に対してお客様は費用を負担することとします。ノートウィルス診断・駆除サービス等を含むプラン(ワンタイムサービス及びサブスクリプションサービスを除く)では、シマンテックは、お客様のデバイスの問題に対処するため、取引上合理的なあらゆる努力をいたしますが、本サービスを通してすべてのウイルスを駆除できるわけではなく、お客様のデバイスからすべてのウイルスを駆除することをシマンテックが保証するわけではないことを、お客様とシマンテックの双方とも理解し、その点につき同意しているものとします。

(ii) 本サービスを提供する過程で、シマンテックは、その問題が本サービスの範囲外かどうかを判断できるものとします。シマンテックは取引上合理的な努力により、お客様に適切な代替的なリソースをお伝えすることがありますが、お客様を直接当該代替的なリソースに転送することはありません。適用される法令により許容される範囲内で、シマンテックは、いずれの本サービスについても、裁量により拒否、停止または終了する権限を有します。

1. 3. ワンタイムサービスおよびサブスクリプションサービスのサービス可用性

(i) お客様が、お客様の所在地以外の国または地域でサービスを購入された場合、お客様の所在するタイムゾーンまたは場所で必ずしも常に本サービスを利用できるわけではありません。システムメンテナンスまたはシマンテックが制御できないインターネットサービスの中断により、必ずしも常に本サービスを利用できるわけではありません。ただし、シマンテックはシステムメンテナンスまたはサービスの中断を最小限に抑えるよう努力します。サブスクリプションサービスを購入するには、お客様がサブスクリプションサービスを購入する時点で、サービス対象のお客様のデバイスがウイルスのない状態(シマンテックにより判断されます)である必要があります。お客様のデバイスがウイルスによって感染されているとシマンテックが判断した場合、シマンテックは、お客様がサブスクリプションサービスを取得する前に、お客様のデバイスのウイルスを駆除する本サービスを購入するようお客様に求める場合があります。

(ii) シマンテックは、お客様のサブスクリプションサービスが(a)不正に、(b)悪意を持って、(c)本規約に違反して、(d)お客様以外のいずれかの個人によって、または(e)登録されたシステム以外のあるデバイスもしくはコンピュータシステムにより使用されているとシマンテックがビジネス上の判断を単独で行った場合、事前に通知を行うことにより、お客様のサブスクリプションサービスを終了する権利を有します。シマンテックがお客様のサブスクリプションサービスを終了した場合、シマンテックは、お客様がサブスクリプションサービスに対して前払いした料金を比例配分してお客様に払い戻します。サブスクリプションサービスは、お客様が購入したサブスクリプションレベルに応じて、追加の要件、制限および制約が課せられる場合があります。これらの制約の詳細については、シマンテックのサイトを参照してください。

2. お客様の責任

第 2.1 条 基本的責任 お客様は、ご自身のデバイス上のソフトウェアの法的なライセンス名義人であり、本サービスおよびインターネットの使用はお客様自身の責任で利用することに同意しているものとします。本サービスを受けることを選択したことで、お客様は、(a)問題の原因であるお客様のハードウェアおよびソフトウェアに完全なアクセスができ、(b)本サービスにより影響を受け得るハードウェア上のソフトウェアまたはデータを別の媒体へバック

アップして、完了していることを確認しているものとします。お客様がシマンテックに提供するすべての情報は正確である必要があります。それらの情報には、シマンテックに提供されるお客様の氏名、住所、該当する場合はクレジットカードもしくはその他の支払カード番号、有効期限、またはその他の支払情報が含まれます。さらに、お客様は、お客様が支払いに同意した料金に対し、シマンテックに提供したクレジットカードにシマンテックが請求することを認めたものとします。

シマンテックは、パスワードまたはその他のアクセス制御の問題でお客様に対応している場合、シマンテックは、本サービスの完了後すぐにそのパスワードをリセットすることを強く推奨します。

第 2.2 条 譲渡不可 本サービスは譲渡できません。お客様は、第三者を代理して、本サービスの窓口 またはその他の方法による頒布もしくは共有の方法により、あるいはお客様が個人で所有していないハードウェアまたはソフトウェアに関して、本サービスを使用することはできません。

第 2.3 条 データのバックアップ 適用される法令により認められる範囲において、シマンテックはデータのバックアップまたは復元サービスを提供しません。ただし、シマンテックはデータを復元するための試みを支援するために合理的なサポートを提供する場合があります。

シマンテックは、お客様に対してバックアップコピーを提供したり、使用許諾のないソフトウェアのインストールをサポートすることはありません。すべての必要なソフトウェアについて、使用許諾されたコピーを保有していることを確認してください。

シマンテックは、マイグレーションサービスを提供する前にお客様のデータをバックアップすることを支援する限定的な場合があります。ただし、何らかの損害が生じたとしても、シマンテックは、お客様のデータをバックアップすることを支援するためお客様がシマンテックに提供するストレージデバイスまたはメディアに起因するいかなる損失または破損が生じる場合そのようなサービスを実行した結果、またはサービスを実行している間のデータの損失、破損またはいかなる損失について、責任を負いません。お客様は、お客様のデータをバックアップすることを支援するためお客様がシマンテックに提供するストレージデバイスまたはメディアにおいてファイルの損傷、バックアップの失敗または不具合について、責任を負うものとします。

第 2.5 条 アクティブ化および償還 お客様が購入されたサービスの種類およびシマンテックから購入したか、認定販売店から購入したかにより、それぞれ指定された期間内にお客様は本サービスを償還する必要があり、償還前に、償還期間および返金を求める権利の制限の項に規定されているとおり、お客様は指定された期間内に本サービスをアクティブ化する必要がある場合があります。

3. ワンタイムサービスおよびサブスクリプションサービスに固有の請求および保証

第 3.1 条 ワンタイムサービス 本サービスは、1 回ごとに提供されます。ここでいう「ワンタイム」とは、本サービスが、お客様のデバイスに生じる一つの問題に対応するという意味であり、お客様の要望により、7 日以内に行われるその問題に関するフォローアップの相談も含まれます。

問題が弊社の遠隔操作によって解決する能力を超える場合、本サービスにより必ずしも問題が解決されないことがあります。お客様がシマンテックからワンタイムサービスを購入された場合、以下の保証が適用されます。シマンテックがお客様の質問に答えられない場合またはお客様の技術的問題を解決できない場合で、かつ、お客様が本規約に規定されたすべての義務を遵守している場合は、シマンテックはお客様にワンタイムサービスの料金を請求しません。シマンテックが提供した解決策に関してお客様側で問題が生じた場合に、お客様が最初にワンタイムサービスを受けてから 7 日以内にシマンテックに架電により連絡した場合、シマンテックは商業上相当の努力

を払い、追加料金なしでお客様の問題を解決するよう対応します。これらの対応により解決しなかった場合、シマンテックは、お客様がワンタイム サービスに支払った料金を返金します。お客様が認定販売店から購入された場合、お客様が購入されたサービスが、シマンテックからの返金対象となるかどうかについて、以下の第6条に記載された方法でシマンテックカスタマーサービスまでお問い合わせください(返金金額は、一部の州や国を除いて送料、手数料および税金を除いた金額になります)。

第3.2条 サブスクリプションサービス サブスクリプションサービスの場合、適用される料金は、お客様が購入するサブスクリプションの種類およびサブスクリプションの期間により異なります。お客様がその他明示される特別版またはトライアル(体験)版のサブスクリプションサービスを購入した場合を除き、すべてのサブスクリプションサービスに1回ごとの設定料金が適用されます。

第3.3条 ワンタイムサービスおよびサブスクリプションサービスの支払い お客様が発注する本サービスに適用される料金は、電話で見積もりをとるか、または本サイトで確認することができます。本サービスの料金は、別途明示されない限り、お客様のクレジットカードに直接請求され、お客様は選択したサービスに該当する請求金額および適用される税金を支払うことに同意します。本サイトを通じてお客様がシマンテックから購入する本サービスについて(1)お客様は、シマンテックが、本サービスに対してシマンテックに支払うべき全額を、お客様のクレジットカードまたはお客様が要求し、シマンテックが認めたその他の有効な支払手段により請求できることに同意しているものとします。(2)シマンテックによる書面の同意がない限り、シマンテックからサービスを受ける前の購入時に、本サービスの全支払いが行われている必要があります。(3)お客様は、期限までに支払いがない金額について、1カ月につき1.5% または法令により認められた最高額のうち少ないほうの利息をシマンテックが回収できることに同意しているものとします。再販業者/ベンダーからの本サービスの購入は、再販業者/ベンダーの販売規約に従うものとします。

お客様のサブスクリプションサービスの料金をお客様のクレジットカードに請求することをシマンテックに許可することにより、お客様は、シマンテックが更新を含むサブスクリプションサービスに関連するすべての料金をお客様のクレジットカード(または、クレジット発行会社がシマンテックに代替カードを発行したことを通知した場合は代替カード)に継続的に請求することについても承認するものとします。お客様は、サブスクリプションサービスの更新を希望されない場合、その旨シマンテックに連絡する必要があります。シマンテックに連絡されない場合、お客様が最初に選択した期間と同じサブスクリプション期間について、お客様が選択したサブスクリプションサービスが、その時点におけるシマンテックの価格で自動的に更新されます。

第3.4条 返金 請求可能な返金額は、お客様が支払った金額を限度とし、購入した本サービスの種類固有の償還期間および返金を請求する権利の規定に従うものとします。“重要事項:償還期間および返金を求める権利の制限”を参照してください。

第4条 プライバシー、データ保護

以下のシマンテックサイトで、シマンテックのプライバシーポリシーをご確認いただけます。<http://www.symantec.com/ja/jp/about/profile/policies/privacy.jsp>

お客様が本サービスを利用すると、以下の情報が、インターネット接続を通じてお客様のデバイスからシマンテックに送信され収集されます。

- 本サービスを利用する際に、電話でシマンテックのサービス担当に伝えられた、またはシマンテックのオンラインインターフェースにお客様が入力することでお客様から提供された情報。
- お客様のデバイスによって使用されるオペレーティングシステムおよびインターネットブラウザの種類とバージョン。

お客様のサービスセッション中、サポートソフトウェアツールがインストールされた場合、以下の情報が、サポートソフトウェアツールによってお客様のコンピュータから収集され、安全な接続を介してシマンテックに送信される場合があります。

- スキャンされたファイル数、検出された脅威数、サポートソフトウェアツールによって修正された脅威数。
- 検出された脅威のタイプ。
- サポートソフトウェアツールによって修正されなかった残りの脅威数および脅威のタイプ。
- ファイアウォールがアクティブかどうか。
- ウイルス対策ソフトウェアがインストールされ、動作しており、最新のものであるかどうか。
- セキュリティおよび暫定ファイル設定を含むブラウザの情報。
- サポートソフトウェアツールのオペレーティングシステム、メモリおよびディスクスペース、プロキシ設定、ならびにディレクトリのリストに関するシステム情報。
- サポートソフトウェアツールによって判断されたコンピュータのセキュリティの状態(良好/普通/悪い)。
- デバイスのアクティブポート、ホストファイルおよびネットワークインタフェース設定
- インストールプログラムおよびアクティブプロセス情報。
- アプリケーションおよびオペレーティングシステムログファイル情報およびレジストリデータ。

上記のように収集された情報のすべては、お客様が直面している問題の分析、診断、解決、シマンテックの製品やサービスの機能の最適化など、本サービスを提供するために必要です。この情報は、米国またはその他の国にあるシマンテックグループに送信される場合があります。それらの国では、お客様の所在地域(欧州連合を含む)よりもデータ保護法の規制が緩やかな場合がありますが、収集された情報が送信された場合、適切なレベルの保護を受けられるようにシマンテックは措置を講じています。

シマンテックは、法令によって要求もしくは許可された場合、召喚に応じる場合、またはその他の法的な手続きに対応する場合、法執行機関から要請があれば収集した情報を開示することがあります。インターネットセキュリティリスクに対する注意喚起、検出および防止のため、シマンテックは、研究機関や他のセキュリティソフトウェアベンダーと情報を共有することがあります。また、セキュリティリスクの傾向を追跡し、それについてのレポートを発行するため、シマンテックは収集した情報から得た統計を使用することがあります。

シマンテックのプライバシーポリシーについて詳しくは、以下の Web サイトで参照できます。

<http://www.symantec.com/ja/jp/about/profile/policies/privacy.jsp>

第 5 条 その他の重要な情報

第 5.1 条 保証の排除 適用される法令により許容される範囲内で、シマンテックは、明示的、黙示的問わず、あらゆる保証を明示的に排除します。これには、商品性、品質、特定目的適合性または権利の非侵害の保証などが含まれますがこれに限られません。適用される法令により許容される範囲内で、シマンテックは以下の保証を行いません。(I) 本サービスおよび/または本サイトがお客様の必要条件を満たすこと。(II) 本サービスおよび/または本サイトは中断されないこと、タイムリーであること、安全であること、または誤りのないこと。(III) 本サービスおよび/または本サイトの使用により得られた結果が正確であることまたは信頼できること。(IV) 本サービスおよび/または本サイトを通じて、お客様が購入または取得したサービスの質、製品、サービスまたは情報がおお客様の期待を満たすものであること。または、(V) 本サービスおよび/または本サイトにおける誤りが修正されること。および、(VI) 本サービスの使用により、すべてのウイルスが駆除されること。本サービスの使用に伴うサポートソフトウェアツール、資料および/またはデータのダウンロードまたは取得は、お客様の裁量および責任で行ってください。サポートソフトウェアツールは、「現状有姿」で提供され、あらゆる保証を排除し、サポートソフトウェアツールの利用契約に従い提供されます。シマンテックは、第三者製品を保証しません。

第 5.2 条 責任の制限 州または司法管轄区 (欧州経済圏のメンバー国を含む) によっては、付随的または間接的損害に対する責任の制限または免責を認めていません。その場合、次の制限または免責は、お客様に適用されないことがあります。

適用される法令により認められる最大限の範囲において、かつ、本規約に定める救済手段がその本質的な目的を果たすか否かに関わらず、いかなる場合も、シマンテックは、お客様に対して、(i) 特別、間接的、付随的または類似の損害、または (ii) データの消失または破損、財産の損失または損害、利益の損失、収入の損失、本サービスの規定から生じる浪費された管理およびスタッフの時間について、シマンテックが当該損害の可能性を知らされていたとしても、一切の責任を負いません。シマンテックの責任は、いかなる場合でも、本サービスに対して支払った金額、または 50 米ドルまたは該当する通貨における同等の金額のうち、最も高額な金額を超えないものとします。オーストラリア消費者法は、(i) 除外、制限、もしくは変更できない範囲、または (ii) 限定的な範囲以外について、除外、制限、もしくは変更できない範囲において、シマンテックに対して特定の消費者法定保証を課します。オーストラリアのお客様の場合のみについては、本契約は、オーストラリア消費者法に基づいて解釈される必要があります。

第 5.3 条 財産権 シマンテック、そのライセンサーまたはサプライヤは、本サービス、本サイト、サポートソフトウェアツール、および本サービスに付随するまたは表示される商号、商標、サービスマークのすべてにおいて、すべての財産権を保持します。お客様は、本サービスに関連した、それに統合されているシマンテックの著作権、商標およびもしくは断り書きまたはその他の財産権を示す通知のいずれも取り外したり、傷つけたり、不明確にしたりしてはなりません。お客様は、本サービスにおいてサポートソフトウェアツールをリバースエンジニアリング、リバースコンパイル、または判読可能な形式にしてはなりません。

第 5.4 条 不可抗力 シマンテックは、予見不可能な状況、またはシマンテックが合理的に支配できない原因により履行できなかった場合には、その結果に対して責任を負いません。これには、天災、戦争、テロリズム、暴動、禁輸措置、民生もしくは軍事当局による行為、火災、洪水、事故、ストライキ、ロックアウト、または輸送力、設備、燃料、エネルギー、労働力もしくは原料不足などが含まれます。このような原因で遅延が生じた場合、シマンテックは、このような原因により遅延したまたは妨げられた範囲内で、履行責任から免除されるものとします。

第 5.5 条 輸出規制 お客様は、本サービス、サポートソフトウェアツール、ならびに関連する技術データおよびサービス (総称して「規制対象技術」) が、米国の輸出入関係法令、特に米国輸出管理規制 (EAR)、および規制対象技術を輸入または再輸出する各国の法令の対象となることを認識しているものとします。お客様はこれらの法令を遵守し、米国の法令に違反していかなる規制対象技術も輸出しないこと、また、輸出許可またはその他の政府承認が必要な国、事業体、個人に対して規制対象技術を輸出しないことに同意するものとします。キューバ、北朝鮮、イラン、シリア、スーダン、および貿易制裁を受けているあらゆる国に対して、すべてのシマンテック製品の輸出または再輸出は禁止されています。お客様は、化学兵器、生物兵器、核兵器、またはこれらの兵器を搭載可能なミサイル、無人機、もしくは飛行体を使用する目的で、いかなる規制対象技術も輸出または販売しないことに同意するものとします。

第 6 条 その他

お客様の所在地が北米またはラテンアメリカである場合、本規約には、米国カリフォルニア州法が適用されます。それ以外については、本規約には、イングランド・ウェールズ法が適用されます。上記に関わらず、本規約は、お客様の司法管轄区域において、消費者保護法またはその他の適用される法令に基づいてお客様が有する権利のいずれも排除するものではありません。本規約は、本サービスに関するお客様とシマンテックの間の完全な合意であり、(i) 従前の口頭または書面による本規約に関するすべてのやり取り、提案および表明に優先し、かつ、(ii) 当事者間の見積、発注、請書または類似のやり取りにおいて抵触するまたは追加の規定があっても、それらに優先するものとします。本規約は、お客様が本規約に含まれる規定に違反した場合直ちに解除され、お客様は本サービスの使用を中止するものとします。本規約に定められた保証、損害の排除および責任制限は、契約終了

後も有効に存続します。本規約について質問がある場合、またはその他の理由でシマンテックに連絡が必要な場合は、次のいずれかまで書面にてご連絡ください。(i) Symantec Customer Service, 555 International Way, Springfield, OR 97477, U.S.A.、(ii) Symantec Support Service, PO Box 5689, Dublin 15, Ireland、または (iii) Symantec Customer Service, 1 Julius Ave, North Ryde, NSW 2113, Australia。または www.norton.com/support にあるお客様の国または地域のサポートページをご参照ください。