

Mola SOHOサポート サービス規約

第1条（サービス運営等）

1. 株式会社マックスサポート（以下「当社」といいます。）は、「Mola SOHOサポート 利用に関する基本規約」（以下「原規約」といいます。）に従い「Mola SOHOサポート サービス規約」（以下「本規約」といいます。）を定め、「(S) プラン」「(W) プラン」など（以下すべてを総称して「本サービス」といいます。）を提供します。なお、本サービスの詳細は別紙1<本サービスの詳細>で定めるものとします。
2. 次条に定義する利用者に対して発する原契約第18条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める本サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する本サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 利用者が本サービスを利用するため、本規約の内容に同意するものとします。本規約と他の利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は他の利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

第2条（用語の定義）

本規約においては、以下の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- i. 各サービス：本サービスを構成する、第5条各号に定める個別のサービス。
- ii. 利用者：原契約第2条で定められた方法にて本サービスの申し込みを行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続を完了した者。
- iii. 利用契約：本規約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスにおける各サービスの提供に関する契約。
- iv. 利用者機器：本サービスを提供するにあたり、利用者が保有する電気通信端末その他の機器およびそれに組み込まれた、あるいはインストールされたソフトウェア。
- v. 本サービス用設備：当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。
- vi. 本サービス用設備等：本サービス用設備や当社担当人員のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア（当社が登録電気通信事業者の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。）
- vii. 課金開始日：利用者へ、当社より通知した本サービスの利用開始日の属する月の翌月1日
- viii. 消費税相当額：消費税法（昭和63年法律第108号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法（昭和25年法律第226号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方税の額。
- ix. Wi-Fi機器：Wi-Fiに接続が可能な機器全般。

第3条（利用者からの解約）

利用者は、利用契約を解約しようとするときは、当社ホームページ記載の当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。

第4条（設備の設置・維持管理および接続）

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により利用者機器を取得し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 利用者は、自己の費用と責任にて本サービスを利用するものとします。
3. 当社は、利用者が前各項の規定に従い取得、維持および利用を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第5条（本サービスの内容）

本サービスとは、以下の各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいい、その詳細は別紙1<本サービスの詳細>に記載します。

- i. 各種設定・利用サポート
- ii. ホームページ更新サービス
- iii. 水回り・電気・ガス・鍵・ガラス等のトラブル対応のためのかけつけサービス
- iv. Wi-Fi機器設定サポート
- v. 通信端末修理費用保険特典
- vi. スマートフォン向けクラウドストレージサービス
- vii. インターネットトラブル切り分けサポートサービス

第6条（本サービスの利用料金、算出方法等、支払義務等）

1. 本サービスの利用料金及び消費税相当額（以下「サービス料金」といいます。）は、別紙1に定めるとおりとします。
2. 利用者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、別紙1に定める利用料金を支払うものとします。
3. 前項の期間において、本サービスにおける訪問サービス等の提供を受けた場合、その結果によらず、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。
4. 第2項の期間において、原契約第6条、又は第27条により本サービスを一時利用することができない状態が生じたときであっても、利用者は、その期間中の利用料金を支払うものとします。

第7条（プランごとの注意事項）

1. (S) プランについて
 - 利用者は別紙1にあるサービス名のうち、いずれかのプランを選択していただきます。
 - 当社が指定する地域のみ限定で提供します。
 - 当社は利用契約の締結日から、締結日の属する末日までは免責期間として、一部サービスの提供を行いません。

別紙1<本サービスの詳細>

■料金・契約期間・契約解除料

サービス名	プラン名	初期費用（税込）	月額料金（税込）	契約期間	契約解除料（不課税）
SOHOサポート	(S)ライト	0円	1,045円	6ヶ月 ※3	6,000円
SOHOサポート	(S)スタンダード	0円	1,100円	6ヶ月 ※3	6,000円
SOHOサポート	(S)プレミアム ※4	0円	1,485円	6ヶ月 ※3	6,000円
SOHOサポート	(S)Cloud Capsule	0円	2,178円	6ヶ月 ※3	6,000円
SOHOサポート	(W)本体	0円	1,045円	12ヶ月ごと 自動更新 ※2	5,000円/台
SOHOサポート	(W)中継機	3,300円/台	110円/台	12ヶ月ごと 自動更新 ※2	5,000円/台
SOHOサポート	ITS	0円	1,100円	6ヶ月 ※3	6,000円
SOHOサポート	S+W セット割 ※1	-	▲385円	-	-

※1 当社所定の方法により、同一の代表者が経営する店舗を2件以上申込みした場合、2店舗目以降の月額料金から上記の表に記載されている金額を割引します。当社所定の方法以外で申込みを行った場合は割引が適用されません。

※2 利用開始月を1ヶ月目として、12ヶ月目と13ヶ月目が更新月となります。更新月の間に解約をする場合、契約解除料はいただきません。更新月を過ぎると、13ヶ月目を1ヶ月目として新たに12ヶ月間の契約期間が発生します。

※3 利用開始月を1ヶ月目として、6ヶ月目までが契約期間となります。契約期間の翌月以降に解約をする場合、契約解除料はいただきません。

※4 新規受付停止中

■サービス内容詳細

プラン名	各種設定・利用サポート	生活トラブル対応かけつけサービス	AOS BOX または LIXWAY ※2	Wi-Fiルーターレンタル	Wi-Fi中継機レンタル	通信端末修理費用保険特典パターン1	通信端末修理費用保険特典パターン2	通信端末修理費用保険特典パターン3	インターネットトラブル切り分けサポート
(S)ライト	月1回1割引					●			
(S)スタンダード	月1回1割引						●		
(S)プレミアム ※1	月1回1割引	●					●		
Cloud Capsule			●				▲ ※3	▲ ※4	
(W)本体				●					
(W)中継機					●				
ITS								●	●

※1 新規受付停止中

※2 新規受付はLIXWAYです。AOSを利用中の利用者が追加契約を行う場合のみ、AOSで準備します。

※3 2024.7月上旬頃までのお申込みの利用者が適用されます。

※4 2024.7月上旬以降にお申込みの利用者が適用されます。

1.各種設定・利用サポート

(1) 当社が定めた回数を限度として、通信機器（インターネット通信が可能な電子機器等）の利用方法や設定方法、不具合が起きた際のお手伝いを行うために、本サービスのご利用者が契約をした住所へ当社従業員、または当社が手配を行う業者が訪問を行い、その際にかかる費用の1割を当社が負担いたします。訪問した回数は利用者の住所へ実際に訪問した回数を数えることとし、訪問によって解決をした回数ではありません。ただし、当社に責任があり、その解消のために訪問する場合は回数に加えません。また、当社従業員、または当社が手配を行う業者が訪問を行った場合であっても、ご利用者の希望するとおりに対応ができるとは限りません。訪問を行い、可能な限り問題が解決するための努力をし、通常行いうる対応を行った結果、問題が解消されない場合であっても当社は一切責任を負いません。限度回数を超えて訪問を希望した場合は割引なく費用を請求いたします。

(2) 利用者の住所へ訪問し、ご利用環境や利用機器、設定状況を確認した結果、当社が機器の修理または交換の必要があると判断した場合、当社担当者から利用者へその旨を伝え、利用者が機器の修理または交換を行うか判断することとします。機器の修理費用や交換費用については原則、利用者が負担することとします。ただし、機器の修理や交換を行う理由が当社に責任があると判断した場合は、この限りではありません。

(3) 利用者が各種設定・利用サポートを希望する場合、利用者から当社所定の窓口へ連絡をし、各種設定・利用サポートの利用を申し出ることとします。

2.生活トラブル対応かけつけサービス

(1) 水まわり、電気、ガス、鍵、ガラス等の当社が定める生活上のトラブルにおいて、専門のスタッフが利用者の住所へ訪問します。

(2) 利用者が生活トラブル対応かけつけサービスを希望する場合、利用者から当社所定の窓口へ連絡をし、電話でトラブルの解決方法について案内を受けることとします。電話による案内でトラブルの解決ができないと窓口の担当者が判断した場合、修理または修繕の会社が利用者の住所へ訪問しトラブルの対応を行います。この際、一時的な不具合ではなく、利用者が利用している機器または物品自体が故障していることが確認できた場合は、予め訪問担当者が利用者へその旨をお伝えした上で、利用者の負担で修理等を行うか判断していただきます。なお、生活トラブル対応かけつけサービスの詳細については別紙3に定めるものとします。

3.通信端末修理費用保険特典 パターン1、パターン2

当社は、本サービスを提供する利用者に対して、以下の通信端末修理費用保険特典を付与するものとします。なお、特典の利用範囲、パターンによる違いについては別紙2に定めるものとします。

(特典) 通信端末修理費用保険特典

(1) 本サービスに付随して、利用者が所有し、利用するスマートフォン、タブレット端末、モバイルゲーム機などWi-Fiに接続ができる機器のうち別紙2の2で保険の対象と定めた機器（以下、「対象端末」といいます。）の破損、水漏れ等により利用者が生じた損害に関して、次号に定める保険会社から一定額を上限とする保険金が支払われるサービスをいいます。

(2) 引受保険会社を、さくら損害保険株式会社（以下、「引受保険会社」といいます。）とします。引受保険会社と当社が通信端末修理費用保険契約を締結し、被保険者を利用者とするので、本特典を受けられるものとします。

(3) 利用者は、前号の保険契約の被保険者となることにつき、予め同意するものとします。

(4) 引受保険会社に対する保険料の支払いは、当社が行います。

4.Wi-Fiルーターレンタル

- (1) 利用者に当社指定のWi-Fi機器をレンタルし、設置し、利用者のWi-Fi環境を構築するサービスです。
- (2) Wi-Fi環境を構築するため、初期診断として利用者の住所へ訪問し、Wi-Fi機器を利用するにあたって電波の到達状況や適切な中継機の設置数などの判断を、建物の構造・広さ・台数等をもとに判断するため調査を行います。ただし、当社の診断の結果は、Wi-Fi機器が使えることを保証するものではありません。
- (3) Wi-Fi環境の初期診断の結果を元に、利用者の住所に設置する機器として、当社が適切と判断したWi-Fi機器を利用者にレンタル提供します。ただし、当社がレンタルした機器は、確実に電波が到達することや必ず快適にWi-Fi関連サービスを提供することを保証するものではありません。
- (4) 利用者は当社がレンタルするWi-Fi機器を指定することはできません。
- (5) 当社がレンタルするWi-Fi機器の内訳は、無線LANルーター本体が1台まで、中継機が必要台数分となります。必要台数についてはWi-Fi環境の初期診断の際に当社が判断し利用者の承諾を得て設置します。
- (6) 利用者の住所へ訪問し、当社がレンタル提供したWi-Fi機器の初期設定を行います。Wi-Fi機器の初期不良により正常に作動しない場合は無償で交換致します。
- (7) 初期設定のために訪問する回数は、1契約につき1回のみとします。ただし、初期不良等、利用者の責任によらない理由でWi-Fi機器が利用できない場合はこの限りではありません。
- (8) 初期設定の際は、ゲストフリーWi-Fiの設定、Wi-Fi機器のセキュリティの設定、SSIDを利用者が希望する内容へ変更、オーナー用Wi-Fiの設定を行います。
- (9) 利用者がWi-Fiオプションサービスを解約した場合、速やかにレンタル機器を当社に返却いただきます。返却する際の配送費用は利用者の負担とします。当社指定の期日までに機器を返却いただけない場合または機器を紛失した場合、レンタル期間に関わらずWi-Fi機器ごとに以下の表のとおり弁済金を当社指定の期日までにお支払いいただきます。弁済金をお支払いいただいた場合、機器の返却は不要です。

種類	単位	弁済金
親機	1台あたり	5,000円
子機	1台あたり	2,000円

- (10) 当社がレンタルした機器に対する保守として、電話または訪問によりサポート対応を行います。
- (11) Wi-Fi機器を提供している利用者より問い合わせを受け、当社が訪問による対応が必要だと判断した場合は、利用者に訪問にかかる出張費を伝え、支払いの承諾をいただいた場合のみ訪問いたします。ただし、利用者が出張費を承諾されない場合は、電話のサポートのみを行います。

別紙2<通信端末修理費用保険特典>

通信端末修理費用保険特典においては別の規約で詳細を記載します。

以下に該当する規約の一覧をまとめます。

Mola SOHOサポート プラン名	適用される規約
(S)ライト	Mola SOHOサポート (S)ライト 通信端末修理費用保険特典
(S)スタンダード	Mola SOHOサポート (S)スタンダード 通信端末修理費用保険特典
(S)プレミアム 【新規受付停止中】	Mola SOHOサポート (S)プレミアム 通信端末修理費用保険特典
Cloud Capsule (通信端末修理費用保険特典パターン2)	Mola SOHOサポート Cloud Capsule パターン2 通信端末修理費用保険特典
(S)Cloud Capsule (通信端末修理費用保険特典パターン3)	Mola SOHOサポート Cloud Capsule パターン3 通信端末修理費用保険特典

別紙3<生活トラブル対応かけつけサービス>

1.概要

1. 当社が提供する「生活トラブル対応かけつけサービス」（以下「かけつけサービス」といいます。）とは、水まわり、電気、ガス、鍵、ガラスの当社が定める生活上の設備不具合において、専門のスタッフが利用者に対してサポートするサービスをいいます。
2. かけつけサービスは、当社及び当社の業務提携先もしくは業務提携先のグループ会社等または業務提携先取引業者（以下、当社の業務提携先もしくは業務提携先のグループ会社等または業務提携先取引業者を総称して「業務提携先等」といい、当社および業務提携先等を総称して「当社等」といいます。）を通じて提供されません。

2.定義

サービス対象物件	利用者がかけつけサービスの提供を受けるために加入手続き時に申請した不動産物件であって、利用者が居住目的でなく専ら事業目的で使用するものをいいます。かけつけサービスの対象は、事務所、小売店、サービス店舗、飲食店等事業用物件の専有部分室内の設備に限ります。なお、同一の利用者であっても、かけつけサービスの提供を希望する物件ごとに、加入申し込みを要するものとします。
かけつけサービス利用者（または単に利用者という）	法人または個人事業主である利用者及び利用者の従業員（役員、社員、パート、アルバイト、派遣社員等を含む。以下同じ。）であって、かけつけサービスを利用する者としての登録情報が存在する者をいいます。
かけつけ業者	現場かけつけ対応を行う当社等をいいます。
作業員	サービス対象物件に訪問したかけつけ業者の者をいいます。
現場かけつけ対応	かけつけサービスにおいて、設備不具合等（以下、本紙7（内容）に定義された意味を有する。）の解消を図るために、作業員がサービス対象物件にかけつけて設備不具合等の現地調査や応急処置等を行う対応をいいます。
登録情報	かけつけサービスを提供するうえで必要となる利用者及び利用者の従業員の氏名、住所、連絡先等の情報で、当社が保有するもの、または当社から業務提携先に提供し、業務提携先が受け取ったものをいいます。
実施要領	当社等が現場かけつけ対応を行う対象となる設備不具合等の基本作業等について定めたものをいいます。当社等はかけつけサービスにおいて、原則として実施要領に従い現場かけつけ対応を行うものとします。なお、実施要領は当社と業務提携先の協議によりその内容を変更できるものとし、新たなかけつけサービスにおける実施要領については当社のウェブサイトに掲載する方法により告知するものとします。
有償作業	現場かけつけ対応において、作業員が現場に到着してから60分を超えた場合の60分以降の作業並びに部材を用いた作業、及び特殊な工具や技術等を要する作業をいい、利用者より追加料金の負担の承諾を得られた場合に限り、当該設備不具合等の解決を図るために行われるものとします。
追加料金	有償作業を行う場合に必要となる料金をいいます。

3.かけつけサービスの利用

1. かけつけサービス利用者は、本規約及び諸規定の定めるところに従い、かけつけサービスを利用することができます。
2. 利用者は、かけつけサービスの利用に際して、本規約及び諸規定の定めを遵守する義務を負うものとします。

4.利用者資格の喪失及びかけつけサービスの提供拒否

1. 利用者は、原規約第22条（当社からの解約）に加えて、次の各号の場合には、（第1号の場合は該当した時点で）かけつけサービスの提供を拒否するものとします。

- i. サービス対象物件から退去した場合
- ii. 追加料金の支払いを怠った場合
- iii. かけつけサービスを規約外の内容で利用しようとした場合
- iv. 当社等に対して、電話を長時間かけ続ける、必要以上に頻繁にかける等の不要な問い合わせを行う、もしくは悪質な嫌がらせを行うなど業務提携先等の業務を妨害した場合、または業務に支障をきたした場合
- v. 不適切な対応、態度、言動、行動等から判断し、当社等が適切にかけつけサービスを提供することが困難であると当社等が判断した場合
- vi. 当社等の従業者または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害する恐れがあると当社等が判断した場合
- vii. 利用者の所在が不明となった場合
- viii. その他、当社等が利用者として相応しくないと判断するに至る合理的な理由がある場合

5.個人情報

1. 当社は、かけつけサービスの提供を行う場合、当社等が個人情報を適切に管理するよう、最善の努力を行うものとします。
2. 当社は、かけつけサービスの提供のため必要な範囲で、利用者及び関係する利用者の個人情報を含む登録情報を業務提携先等に提供するものとし、利用者はあらかじめこれに同意し、かつ当該利用者のこれに対する同意を取り付けるものとします。
3. 利用者は当社等が次の各号に掲げる目的のために個人情報を使用することについて、あらかじめ同意するものとします。
 - i. かけつけサービスを利用者に対して提供するため
 - ii. かけつけサービスの運営上必要な事項を利用者に知らせるため
 - iii. かけつけサービスの改善、マーケティング活動、新商品開発等を目的とした各種アンケートを実施するため
 - iv. かけつけサービスの利用状況や利用者の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
 - v. かけつけサービスに関連するサービスや商品のご案内のため
4. 業務提携先等は、かけつけサービスの提供に係る業務または第2項に定める目的を達成するために必要な業務を第三者に委託することがあります。この場合、業務提携先等は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に利用者及び関係するかけつけサービス利用者の個人情報を取り扱わせることがあり、利用者はあらかじめこれに同意し、かつ当該利用者のこれに対する同意を取り付けるものとします。
5. 前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、業務提携先等は利用者及び関係する利用者の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
 - i. かけつけサービス利用者または公共安全を守るために緊急の必要があると業務提携先が判断した場合
 - ii. 裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分、または法令により開示が必要とされる場合
 - iii. 業務提携先等の関係者の生命、身体、財産等の権利を保護するために必要不可欠であると当社及び業務提携先が判断した場合
 - iv. その他、業務提携先がかけつけサービスの運営維持のため必要不可欠かつやむを得ないと合理的に判断した場合

6.かけつけサービス提供の中止、終了・免責

1. 当社等は、かけつけサービスの運営上必要と判断した場合、または当社等の裁量により、利用者の同意を得ることなく本規約の一部または全部を変更、中断、中止、終了することができます。変更の場合、かけつけサービスの利用条件は変更後の本規約に基づくものとします。なお、本規約を変更、中断、中止、終了する場合は、変更内容を当社のウェブサイト上で告知するものとし、当該告知の時点で効力が生じるものとします。
2. 当社等の裁量によりかけつけサービス提供の変更、中断、中止、終了が行われた場合においても、利用者は、これらに伴い利用者またはかけつけサービス利用者が被った損害の賠償を当社等に請求しないものとします。

7.内容

(1)	サービス対象物件の専有部分に通じる出入口（かけつけサービス利用者が通常利用するものに限ります。）の鍵の紛失・故障等の不具合（ただし、開錠対応の際には別途特殊作業費用がかかることがあります。なお、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。
(2)	給排水設備の不具合 ただし、店舗等施設の場合は利用客に提供するスペースを適用範囲とします。
(3)	窓ガラスの破損 ただし、店舗等施設の場合は利用客に提供するスペースを適用範囲とします。
(4)	ガス機器の不具合 ただし、電話対応による情報提供となります。
(5)	電気設備の不具合 ただし、停電、電気が点灯しない、またはブレーカーが落ちた場合における電話対応による情報提供となります。

1. かけつけサービス利用者は、サービス対象物件について、次の各号の日常生活上における設備不具合等が生じた場合、当社等が指定する専用ダイヤルを利用して、24時間365日、設備不具合等の解決を図るための情報提供または実施要領に記載の現場かけつけ対応を受けることができます。ただし、当社等がかけつけサービス利用者から当該サービスに関する連絡を受けたあとにかけつけサービス利用者との連絡が取れない状態が24時間以上経過した場合には、業務提携先等は当該サービスへの対応を当社等の判断により任意に終了することができます。なお、現場かけつけ対応については、特定の時刻に作業員が現場に到着することを利用者に保証するものではありません。利用者は、あらかじめ業務提携先等との間で作業員の到着時刻の調整をする必要があること、及び、かかる調整の結果にかかわらず、必ずしも利用者の希望する時刻または利用者との間で合意された時刻に作業員が現場に到着するとは限らないことを理解し、これらに同意します。また、現場かけつけ対応の実施は、設備不具合等の完全な解決を保証するものではないことについても利用者はあらかじめ同意するものとします。
2. 現場かけつけ対応時には、かけつけサービス利用者の立ち合いが必要となります。
3. 本条第1項の現場かけつけ対応の対象となるのは、実施要領に定める基本作業で、かつ、一度の訪問及び作業で完結するものに限るものとします。実施要領に定める基本作業に該当しないものまたは再度の訪問及び作業については、当社等の責に帰すべき事由がある場合を除き、現場かけつけ対応の対象外とします。また、現場かけつけ対応は、設備不具合等の完全な解決を保証するものではなく、設備不具合等の内容や現場かけつけ対応時の状況により、現場調査や応急処置を行うのみの対応にとどまることがあることにつき、かけつけサービス利用者は予め同意するものとします。
4. かけつけサービスの利用お問い合わせについては原則かけつけサービス利用者からに限るものとします。
5. 現場かけつけ対応では設備不具合等が解決できない場合、または二次被害が発生することが予想される場合においては、当社等の判断により現場かけつけ対応を行わないことがある旨に利用者はあらかじめ同意するものとします。

6. 本項の表(1)～(5)いずれかの場合に現場かけつけ対応を利用するためには、運転免許証やマイナンバーカード等の顔写真、氏名及び現住所が印刷されており、かつ、1枚で確認ができる官公庁等の公的機関により発行された有効な身分証明書が必要となります。
7. かけつけサービス利用者は、作業員が、現場において設備不具合等箇所、その旨が疑われる箇所及び作業内容等の写真を撮ることにあらかじめ同意するものとします。
8. 当社等は、現場かけつけ対応において、原則として、作業員が現場に到着した時点を起算点として1回あたり最大60分間までの実施要領に定める基本作業を行うものとします。ただし、設備不具合等が解決したと当社等が判断した場合または現場かけつけ対応では設備不具合等の解決が不可能であると当社等が判断した場合など、作業員がこれ以上現場に滞在する合理的な理由がないと当社等が判断した場合は、当社等はその時点で現場かけつけ対応を終了することができるものとします。

8.追加料金

1. 利用者は、次の各号の場合、利用料とは別に追加料金を負担します。なお以下iおよびiiの場合は、当社等より、費用の発生及び負担についてあらかじめ説明と確認をいたします。
 - i. 1回あたりの作業が60分を超過した場合（追加料金は超過10分（端数は切り上げ）ごとに1,500円（税別））
 - ii. 現場かけつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合
 - iii. かけつけサービス利用者の都合により、現場かけつけ対応がキャンセルされた場合（追加料金5,500円(税別)）
 - iv. 当社等が、かけつけサービス利用者の責に帰すべき事由による前各号以外の実費等を負担した場合
2. 当社等は、前項の追加料金の請求業務を第三者に委託することがあり、利用者はこれをあらかじめ承諾するものとします。

9.除外事項

1. 次の各号に掲げる場合は、かけつけサービスの対象外とします。
 - i. 実施要領に定めるもの以外の設備不具合等の場合または再度の訪問・作業の場合
 - ii. 登録情報に登録されたサービス対象物件住所とは異なる場所への要請の場合
 - iii. かけつけサービス利用者の立ち会いができない場合
 - iv. 医療関係機関、工場もしくは倉庫、または風俗店舗に該当する物件の場合
 - v. 業務用設備(多目的トイレ本体等、ドリンクサーバー、製氷機等)を対象とする場合
 - vi. サービス対象物件の利用開始当初からの故障・破損に関する設備不具合等の場合
 - vii. グリース阻集器（グリーストラップ）の不具合（詰まり除去、清掃等含む。）の場合
 - viii. 午後11時から翌午前9時までの時間帯における破壊による開錠の場合
 - ix. 電球・管球やフィルター等消耗品交換の要請の場合
 - x. 建物共有部分に関する要請の場合
 - xi. かけつけサービス利用者が所有する家電製品または業務用設備（リース製品含みます。）に関する設備不具合等の場合
 - xii. 利用者または利用者が所有またはリースによって占有する、部材の取り付けまたは設備の移転の要請の場合
 - xiii. 原状回復および建物の施工不良(リフォーム)等に起因する設備不具合等の場合
 - xiv. 退室・転居等の理由での原状回復のための要請の場合
 - xv. かけつけサービス利用者以外からの要請の場合
 - xvi. かけつけサービス利用者ご自身で修繕業者を手配するなど当社が提供するサービス以外を利用された場合
 - xvii. 地震、台風、豪雨、落雷、津波、竜巻、寒波、大雪等の天災や火災における設備不具合等の場合
 - xviii. 暴動、テロ、革命、戦争等の非常事態における設備不具合等の場合
 - xix. 離島・山岳地域における設備不具合等の場合
 - xx. その他当社等が不適切と判断した場合

別紙4①<AOSBOX>

1.概要

1. 「AOSBOX」（以下、本オプションサービス）とは、バックアップ用に選択されたファイルおよび利用者が指定されたその他のファイルのコピー（以下、利用者の「バックアップデータ」といいます）を、アマゾン ウェブ サービス（以下「AWS」といいます）が運用するサーバに保存します。
2. 本オプションサービスは、バックアップの対象となるデータを自動、もしくは手動でスキャンした上で、変更されたファイル全体もしくはその変更された部分のコピーを再保存するとともに、新たに指定したファイルのコピーを作成します。
3. 本オプションサービスがバックアップ処理済のファイルについては、管理画面をご参照ください。尚、本製品が特定のファイルをバックアップ処理済であるかどうかは、本ソフトウェアからご確認いただけます。ファイルが見つからない場合、本製品はそのファイルのバックアップは処理済ではありません。
4. 以下の場合、利用者のバックアップデータは使用または復元ができない可能性があります。
 - i. 変更されたファイルまたは新たに指定されたファイルのコピーを完了していない場合
 - ii. 自動バックアップされないファイル、フォルダ、ディスクドライブの場合で、バックアップ用に手動で選択していない、またはバックアップ用ファイルを選択していない場合
 - iii. アカウントからユーザーを削除している場合
 - iv. バックアップ用ファイルを選択するために自動スキャンされないコンピュータ上の場所にファイルを移動している、またはオペレーティングシステムをアップグレードし、ファイルマッピング（ファイルのディレクトリ構造等）が変更されている場合
 - v. 使用中のコンピュータがインターネットまたはAWSにアクセスできない場合
 - vi. 必要な本製品のバージョンのアップグレードなど、当社の技術要件を満たしていない場合
 - vii. ライセンスが停止されている、または本契約を更新していない場合

5. 本オプションサービスは当社がAOSデータ株式会社の提供するAOSBOX Home Mobileを活用し、本オプションサービスの利用者に対し提供しております。
6. 本オプションサービスをご利用するにあたり本規約に加え、AOSデータ株式会社のAOSBOX Homeご利用規約 (<https://www.aosbox.com/eula/aosboxhome/>) に同意するものとします。

2.追加機能

当社は、事前の通知をすることなく、適宜以下を実施いたします。

- i. 利用者のコンピュータにインストールされた本製品のアップデート
- ii. 本製品のアップグレード、機能の追加、変更および修正（以下、総称して「追加機能」といいます）の実行
- iii. バックアップの対象となるファイルおよびデータの種類（利用者のコンピュータ上の全てのファイルがバックアップされるわけではありません）、または特定のデバイスもしくは通信サービス上での本製品の使用可能性など本製品またはその機能の全部または一部を停止または終了

利用者をご利用可能となった追加機能については、全て本利用規約が適用されるものとします。

3.アカウント

利用者が本オプションサービスをご利用されるにあたっては、アカウントをご登録いただき、本オプションサービスのご利用を継続される限り、登録情報を正確、完全かつ最新のものに保持することにご同意いただくものとします。利用者のアカウントの登録情報に虚偽ないし現況にそぐわない事項がある場合には、当社は本オプションサービスのご利用を全部又は一部停止することができるものとします。

利用者のアカウントに割り当てられたストレージ量に達するおそれがある場合、利用者がストレージの使用量を減らすか、またはアカウントをアップグレードするまでの間、追加データのバックアップ機能を制限することができることにご同意いただくものとします。

4.パスワードの管理等

利用者は、自己の責任でパスワードを安全な状態に管理いただくものとし、いかなる第三者にもパスワードを開示しないことにご同意いただくものとします。利用者の名義およびアカウント（サブアカウントを含む）において発生するいかなる活動に関しても利用者が全責任を負うものとします。

利用者がアカウントのパスワードまたは暗号化鍵を紛失された場合、バックアップデータにアクセスできなくなる可能性があります。

アカウントの不正利用その他本オプションサービスに関連するセキュリティ侵害があったときは、直ちに当社にご連絡ください。セキュリティ侵害が発生した、または発生する可能性があるとして判断した場合、当社は利用者の本オプションサービスのご利用を一時停止し、ユーザー名およびパスワードを変更するよう要求できるものとします。

5.知的財産権の帰属

本製品に関する知的財産権を含む全ての権利、所有権および利益を当社または第三者が有することをご了解ください。本利用規約で付与されるライセンスを除き、当社およびそのライセンサーは本製品の全ての権利を留保しており、いかなる黙示的なライセンスも利用者には付与されることはありません。

6.知的財産権に関する禁止事項

利用者は、利用者自身が以下のことを行わず、また他人が以下のことを行うのを許可しないことに明確にご同意いただくものとします。

- i. 本製品のいずれかの部分に関するサブライセンスの付与、リース、貸与、貸付け、譲渡または配布
- ii. 本製品の改良、改作、翻訳または二次的著作物の作成
- iii. 逆コンパイル、リバースエンジニアリング、分解その他の手段による本製品からのソースコードの引出し
- iv. 本ソフトウェアまたは本サイト上に表示されている商標、著作権その他の財産権表示の除去、隠蔽または改ざん

7.他人の知的財産権の尊重

当社は自ら他人の知的財産権を尊重し、本オプションサービスの利用者にも同様にこれを尊重していただくことを要求いたします。このことから利用者は、本製品を利用する際、個人または法人の著作権、特許権、商標権、企業秘密その他の財産権を侵害する資料をアップロード、保存、共有、表示、投稿、電子メール、送信その他の方法により利用可能な状態にしてはならないものとします。

利用者が前項の侵害行為を行った場合および前条各号の禁止事項に抵触する行為を行った場合には、適切な条件の下で本オプションサービスのご利用を全部または一部停止させていただくものとします。

8.利用者の責任と禁止事項

利用者は、本オプションサービスおよび本オプションサービス上に作成したバックアップデータに関するいかなる行為に関しても全責任を負うものとします。

利用者は、本製品を使用して、以下の行為に及ばないことに明確にご同意いただくものとします。

- i. 法令に違反する行為
- ii. 第三者の知的財産権その他の権利の侵害
- iii. ウィルスまたはその他の有害なコンピュータプログラムもしくはファイル（トロイの木馬、ワームまたは時限爆弾等）を含む資料の送信
- iv. 公序良俗に反するまたはその恐れのある行為
- v. 犯罪行為または犯罪に結びつく行為

9.利用者の損害賠償義務

利用者は、以下に関連して生じた全ての損害および費用（弁護士費用を含む）について、当社、そのサプライヤー、再販業者、パートナーおよびそれぞれの関係会社（以下「当社ら」といいます）に対して賠償する義務を負うものとします。

- i. 本製品の利用
- ii. 本利用規約の違反
- iii. 知的財産権を含む第三者の権利の侵害
- iv. 利用者のバックアップデータの利用が第三者に損害を引き起こしたとする請求

この損害賠償義務は、本オプションサービスのご利用の停止および本契約の解除等による終了後も存続するものとします。

10.サービスの終了

当社は、利用者に対し30日以上前に通知することにより、本オプションサービスを終了することができるものとします。この場合、当社は、本オプションサービス終了に関して、利用者またはその他の第三者に対し、いかなる責任も負わないものとします。

11.サービス終了後の措置

- i. 利用者は、本契約の解約または期間満了により本ソフトウェアおよび本オプションサービスのご利用を継続する権利を失い、利用者のバックアップデータにアクセスし復元することができなくなります。

- ii. 当社にはバックアップデータのコピーを利用者またはその他の第三者に提供する義務はなく、バックアップデータをAOSBOX Homeシステムから自動的に削除することができることといたします。利用者は自己の責任において本製品の有償版をご購入いただく等別途バックアップのための手段を講じていただく必要があることに明確にご同意いただくものとします。

別紙4②<LIXWAY>

概要

1. 当社が提供するオンラインストレージサービス（以下「LIXWAY」といいます。）とは、利用者のスマートフォンやPCなど当社が指定する電子機器で利用できるアプリケーションであり、利用する電子機器上で、別途定めるデータをオンラインストレージに保存するサービスをいいます。
2. LIXWAYは、当社及び当社の業務提携先もしくは業務提携先のグループ会社等または業務提携先取引業者（以下、総称して「当社等」といいます。）を通じて提供されます。

第1条（定義）

別紙4<LIXWAY>（以下「本別紙」といいます。）に用いる各用語の定義は次のとおりです。

1. 本ソフトウェア
本別紙に基づき配信される次のクライアントソフトウェア及びこれに付随するその他のソフトウェア（アップデートおよび付属のマニュアルを含む）
「LIXWAY」
2. 本オプションサービス
本ソフトウェアを利用したクラウドバックアップサービス及びこれに付随するサービス
3. 本サイト
本ソフトウェアについて記載したWebサイト(<https://cloud-door.jp/>)
4. 本製品
本ソフトウェア、本サイト、及び、本オプションサービスの総称

第2条（適用）

1. 本別紙は、本製品を利用するすべての利用者（個人、法人を問いません）と当社との間に適用される契約内容を明記したものです。
2. 利用者が当社以外の販売業者から本製品の提供を受けた場合であっても、利用者が本製品を利用する限り、利用者とは当社の間では、本別紙が適用されます。
3. 当社等は、本別紙に同意した利用者だけに、本製品の利用を許諾し、本オプションサービスおよび本ソフトウェアを利用する権限を付与いたします。
4. 本別紙に同意されない場合、本製品を利用することはできません。

第3条（製品概要）

1. 本製品は、利用者が指定されたカテゴリに属するファイルの中からバックアップ用に自動選択されたファイルのコピー（以下、利用者の「バックアップデータ」といいます）を、Google LLCが提供し、運用するサーバ（Google Cloud Platform）に保存します。ただし、以下の場合、利用者のバックアップデータは、保存または復元ができない可能性があります。
 - 変更されたファイルまたは新たに選択されたカテゴリに属するファイルのコピーを完了していない場合
 - 自動バックアップの対象として選択されていないカテゴリに属するファイル、フォルダ、ドライブである場合
 - アカウントからユーザーを削除している場合
 - バックアップ用ファイルを選択するために自動スキャンされないご利用端末上の場所にファイルを移動している、またはオペレーティングシステムをアップグレードし、ファイルマッピング（ファイルのディレクトリ構造等）が変更されている場合
 - 使用中のご利用端末がインターネット回線もしくはCommon Gateway Interfaceにアクセスできない場合
 - 必要な本製品のバージョンのアップグレードなど、当社の技術要件を満たしていない場合
 - 利用対価の未払いにより利用が停止されている場合
2. 本製品には、前項で定める機能に加え、当該機能に付属する機能（バックアップした写真データを閲覧する機能等）が含まれます。

第4条（追加機能）

1. 利用者が本オプションサービスを利用するにあたっては、アカウント情報として、メールアドレスその他当社等が指定した情報をご登録いただく必要があります。
2. 追加機能については、これが利用可能となった時点で、本別紙が適用されます。
3. 当社等は、本製品の重要な変更について、随時利用者のご利用端末上に表示して通知いたします。また、利用者は本製品にアクセスすることで、重要な変更を確認できます。

第5条（アカウント情報）

1. 利用者は、本製品に関して当社にフィードバックを提供していただくことができます。当社等は、利用者から得たフィードバックを任意の目的に使用できるものとし、その際いかなる義務も負わないものとします。
2. 前項の情報については、利用者が本オプションサービスのご利用を継続される限り、登録情報の変更手続きを行うことにより、正確、完全かつ最新のものに保持する義務があります。
3. 利用者は、アカウント情報に対応したパスワードを自らの責任で設定、管理し、いかなる第三者にも開示してはいけません。当社等は、利用者が登録したパスワードを第三者が入力してアクセスされたことを起因する事象については、一切責任を負いません。
4. 利用者が登録しているメールアドレスを失念した場合、及び、利用者の責任で登録したメールアドレスの利用ができなくなった場合は、バックアップデータにアクセスできなくなる可能性があります。

第6条（利用許諾の対価）

1. 当社は、利用者が本オプションサービス及び本ソフトウェアを利用することの対価の支払いを求めることがあります。
2. 前項の場合、その金額、支払方法については別途定めます。
3. 前項で定めた金額や支払方法が不相当となった場合、利用者へ通知の上、変更することがあります。

第7条（個人情報の取扱い）

1. 当社による利用者の個人情報の収集、利用および開示に関しては、当社のプライバシーポリシー (URL: <https://www.max-support.co.jp/privacy/>) に準拠することにご同意いただくものとします。
2. 当社等は、個人を識別・特定しない形式で利用者のバックアップデータの属性集計の分析を行った統計資料を作成し、本オプションサービス及び当社のその他のサービスのために利用することがあります。

第8条 (知的財産権)

1. 本製品に関する知的財産権を含む全ての権利は当社等に帰属し、利用者は、本利用規約で許諾された利用ができる以外には、何らの権限も付与されるものではありません。
2. 利用者は、次の行為を行わないことを誓約します。
 - 本製品のいずれかの部分に関する第三者への利用の許諾、リース、貸与、貸付け、譲渡または配布
 - 本製品の改良、改作、翻訳または二次的著作物の作成
 - 逆コンパイル、リバースエンジニアリング、分解その他の手段による本製品からのソースコードの引出し
 - 本ソフトウェアまたは本サイト上に表示されている商標、著作権その他の財産権表示の除去、隠蔽または改ざん

第9条 (利用者の責任と禁止事項)

1. 当社等は、利用者のバックアップデータの内容を審査する権限を有さず、利用者のバックアップデータの内容については、利用者自身が全責任を負います。
2. 前項にかかわらず、利用者は、本製品を使用して、以下の行為に及ばないことを誓約します。
 - 法令に違反する行為
 - 第三者の知的財産権その他の権利の侵害
 - ウィルスまたはその他の有害なコンピュータプログラムもしくはファイル（トロイの木馬、ワームまたは時限爆弾等）を含む資料の送信
 - 公序良俗に反するまたはその恐れのある行為
 - 犯罪行為または犯罪に結びつく行為
3. 前項に該当する行為が公的機関によって特定もしくは推測された時、法に基づいたバックアップデータの開示請求には利用者への事前連絡なく応じる場合があります。
4. 利用者に特定の第三者作成のプログラムが本ソフトウェアにおいて提供されることがありますが、その利用にあたっては当該プログラムに付随するライセンス条件が適用されることをご確認ください。

第10条 (製品保証)

1. 当社等は、利用者に対し、本製品の内容が利用者が期待、希望した内容に沿うものであること、利用者が本製品を利用する特定の目的に叶うものであることは保証いたしません。
2. 当社等は、利用者に対し、本製品が未知の第三者の権利を侵害していないこと、適時に中断もエラーもなく利用できること、発見された欠陥が必ず修正されること、無制限もしくは永久に利用可能であることについて、いずれも保証いたしません。

第11条 (データの消失)

利用者のバックアップデータが消失または破損した場合、当社等は技術的に可能な範囲でデータの復旧に努めるものとし、その復旧への努力をもって、消失または破損に伴う利用者または第三者からの損害賠償の責任を免れるものとします。

第12条 (危険免責)

1. 利用者は、次の事象により、利用者のデータ、ご利用端末またはネットワークに損傷が及ぶ場合があることを予め承諾し、当社は責任を負いません。
 - ウィルス、ワーム、トロイの木馬その他の望ましくないデータもしくはソフトウェアの作用
 - 権限のないユーザー（ハッカーなど）によるアクセス
2. 利用者がダウンロードした資料または本製品のご利用により別途取得した資料は、ご自身の判断と責任で取得したものであり、これらをダウンロードしたことで起こるいかなる事故についても、当社等は責任を負いません。

第13条 (損害賠償の制限)

1. 当社等は、本製品の利用もしくはその不能その他本製品に関連して生じた間接的、偶発的、特別、派生的または懲罰的損害について、利益、営業権、利用権もしくはデータの損失、代替する商品もしくはサービスの調達費用その他の無形の損失に関する損害を含め一切の責任を負いません（当社等が当該損害の生じる可能性を認識していた場合を含む）。
2. 前項のほか、本製品に関連する全ての請求権に関して当社等が負う法的責任の総額は、利用者がこれまでに支払われた本製品のご利用料金の総額を上限とするものとします。

第14条 (利用者の損害賠償義務)

1. 利用者は、本製品の利用に際し、利用者のバックアップデータに起因して、当社等もしくは第三者に損害を生じさせた場合、その全損害を賠償する義務を負います。
2. 前項の損害賠償義務は、本オプションサービスのご利用の停止および本契約の解除等による終了後も存続するものとします。

第15条 (本オプションサービスのご利用の停止)

1. 当社等は、次の場合には、利用者による本オプションサービスの全部又は一部のご利用を事前の通知なくして変更または停止することができるものとします。
 - サービス用設備の保守上又は工事上やむを得ないとき
 - サービス提供に必要な電気通信サービスが利用できない状況にあるとき
 - サービス用設備の障害、その他やむを得ない事由が生じたとき
 - 天災、事変、その他非常事態が発生し、または発生するおそれがあるとき
 - その他当社がサービスの運用の全部または一部を変更、中止または中断することが望ましいと判断したとき
2. 前項の場合、当社等は、電子メールを送信し、または本サイト上に関連情報を掲載する方法により、利用者が発生した事象について説明する努力義務を負います。

第16条 (本契約の解除)

1. 利用者が以下の1つでも該当する場合、当社等は直ちに通知なくして本契約を解除できるものとします。
 - 差押え、仮差押え、仮処分、租税滞納処分、強制執行その他公権力の処分を受け、またはそれらのおそれがあると認められる場合
 - 破産手続、民事再生手続、会社更生手続、特別清算の開始もしくは競売を申し立てられ、または自ら破産手続、民事再生手続、会社更生手続もしくは特別清算の開始の申立てをしたとき、およびそれらのおそれがあると認められる場合
 - 手形、小切手が不渡りとなり、その他支払停止状態に至った場合
 - 財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる場合
 - 反社会的勢力の構成員または関係者であることが判明した場合
 - その他これらに準ずる事由があった場合
2. 利用者は、本製品の使用を停止することにより、本契約を解除することができます。

第17条（サービスの終了）

当社は、利用者に対し60日以上前に通知することにより、本オプションサービスを終了することができるものとします。この場合、当社等は、本オプションサービス終了に関して、利用者またはその他の第三者に対し、いかなる責任も負わないものとします。

第18条（サービス終了後の措置）

1. 利用者は、本契約の解除、解約、サービスの終了その他の理由で本契約が終了した場合は、本ソフトウェアおよび本オプションサービスのご利用する権利を失い、利用者のバックアップデータにアクセスし復元することができなくなります。
2. 前項の場合、当社等は、利用者のバックアップデータのコピーを利用者またはその他の第三者に提供する義務はなく、利用者のバックアップデータを削除することができます。

第19条（フィードバック）

1. 当社等は、利用者の了解を得て、利用者から本製品に関してフィードバックを提供していただくことができます。当社は、利用者から得たフィードバックを本製品の機能の追加開発その他任意の目的に使用できるものとし、その際いかなる義務も負わないものとします。
2. 前項のフィードバックに著作権その他の利用者の知的財産権が含まれている場合でも、利用者は当社等に対して、無償でその利用を許諾するものとします。

第20条（本製品のベータアプリケーション）

1. 当社等は、ご同意いただいた利用者に対し、開発中の本製品の特定の追加機能を「ベータソフトウェア」として提供しご試用いただくことがあります。
2. ベータソフトウェアは実稼働環境において直ちに利用されうる状態になく、また利用されることを予定していないため、前項のご同意の際には、以下の事項についてご了解いただいたものとみなします。
 - ベータソフトウェアは本来実験的なもので、十分なテストを完了していないこと
 - ベータソフトウェアは利用者の要求を満たさず、または想定していた動作をしない可能性があること
 - ベータソフトウェアの利用に伴い中断、エラー、または障害が生じることがあること
 - ベータソフトウェアの利用は、製品の評価およびテストならびに当社へのフィードバックの提供を目的にしたものにすぎないこと
 - ベータソフトウェアの特性に関して、従業員、スタッフメンバー、その他のユーザーに通知すべきこと
3. 利用者がベータソフトウェアを利用する場合にも、本別紙が適用されます。

第21条（権利義務の譲渡）

1. 利用者は、当社等の文書による事前の同意なく、本別紙に基づく権利または義務を第三者に譲渡または移転することはできません。
2. 当社等は、本利用規約に基づく権利を第三者に自由に譲渡できるものとします。

第22条（本別紙の効力）

1. 本別紙は、利用者当社との間の合意内容を反映しており、本製品に関連する利用者当社との間の先行するあらゆる合意に優先して適用されるものとします。特に、利用者がかつて適法に本製品の利用を許諾されていた場合、本別紙は既存の利用規約に優先し、既存の利用規約は以降その効力を有しないものとします。
2. 本別紙のいずれかの部分が無効または執行力がないものと判断された場合、その部分は両当事者の本来の意図をできる限り反映した解釈によって補われ、残りの部分はなお効力を有するものとします。
3. 当社等が本別紙の権利または規定を行使または執行しなかったとしても、その権利または規定を放棄したものとはみなされないものとします。

第23条（本利用規約の変更）

1. 当社は、いつでも本別紙を変更する権利を有し、各変更事項は当社指定のサイトに掲載された時点で効力を発生するものとします。重要な変更については全て将来に向かってのみ適用されるものとします。
2. 本別紙の変更後に本製品を継続して利用される場合、利用者変更後の規約に拘束されることに同意したものとみなされます。当社指定のサイト上に掲載されている本別紙の最新版を確認後、これにご同意いただけない場合には、直ちに本製品のご利用を停止しなければなりません。
3. 本別紙に定められていないものの当社指定のサイト等で公表している本オプションサービスの仕様等についても、これを変更する場合は、前2項と同様とします。

第24条（準拠法および裁判管轄）

1. 本利用規約および利用者当社間との関係は、日本法に準拠するものとします。
2. 本利用規約から生じる紛争の解決または権利の申立ては、運営会社の本社所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的な管轄裁判所とします。

別紙5<インターネットトラブル切り分けサポート>

当社は、ネットワーク機器の電話サポートおよび訪問サポート(以下「本サポート」といいます)を提供するにあたり、インターネットトラブル切り分けサポート利用規約(以下「本別紙」といいます)を定めます。本サポートをご利用される場合は、本別紙に同意してお申込みください。なお、本別紙は予告なく変更することがありますのであらかじめご了承ください。

(本サポートの内容)

1. 利用者のインターネットに何らかのトラブルが発生した際に、電話で状況をヒヤリングして問題発生の原因を利用者とともに探り、適切な対処方法について助言を行います。利用者が希望する場合は、当社の担当者または当社が手配した業者が利用者の所在地に伺い、インターネットのトラブルになる可能性がある箇所(パソコン及び周辺機器・インターネット対応機器の設置)を確認します。ただし、訪問を行う場合は、それに伴う費用(訪問派遣費用、宿泊費用、技術料)が別途発生します。費用については、都度見積もりを作成し、金額に納得いただいた際に訪問することとします。

2. 当社は、当社が持ちうる技術と知識をもとに、利用者のトラブルに対して真摯に向き合い、解決に向けてできる限りの努力を行いますが、本サポートが利用者の抱えるトラブルを必ず解決できるという保証は一切行わず、また、本サポートの利用に基づきお客様が損害を被った場合でも、当社は当該損害を賠償する責任を負わないものとします。そのため、本サポートに基づいて当社から利用者へ指示や依頼をした場合であっても、それを受け入れるかどうかは常に利用者の責任のもと判断し、指示に従った後に問題が発生する可能性を踏まえて指示に従う前の状態に戻せるような注意を払う必要があります。
3. 本サポートはお客様の問題が必ず解決できるものではなく、また、必ず原因が判明するものではないため、合理的に考えて当社が行う努力を行った結果、問題が解決または判明しなかった場合も、本サポートは完了したものとします。

(本サポートの制限)

以下の範囲に制限されます。

1. 対象機器
(1) 日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器・スマートフォン・タブレット・インターネット対応機器
(2) 現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内
2. 受付時間
電話受付 10 時～18 時(平日のみ営業) *年末年始およびお盆時期は対象外
3. 本サポート開始時間
10 時～18 時(平日のみ営業) *年末年始およびお盆時期は対象外
4. サポート回数
月に2案件まで *1つのトラブルにつき1案件とし、合計2案件までを1ヶ月にサポートできる上限とします。

(お申込み時の注意)

1. 対象機器購入時に搭載している(OS の正規ライセンス、プロダクト ID、パスワード)が必要になります。
2. 対象機器及び周辺機器の購入時に付属している(ドライバー、マニュアル、ケーブル等)の付属品が必要になります。
3. インターネットに関する作業を行う場合、インターネット接続環境が整っている必要があります。
4. Wi-Fi に関する作業を行う場合、Wi-Fi 接続環境が整っている必要があります。
5. 表記されている本サポート料金は、同建物内でサポートを行うことが前提になります。

(本サポートの委託)

本サポートの全てまたは一部を、当社の指定代理店(以下「代理店」といいます)に委託する場合があります。なお、代理店に委託する場合は、お客様情報を必要な範囲内で開示いたしますが、本サポートを提供する目的以外には使用いたしません。

(本サポートの中止)

利用者が次のいずれかに該当する場合は、当社の判断で本サポートを中止します。

1. お申込み内容が本サポートの対象外である場合
2. お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
3. 本サポートに必要な情報等を開示いただけない場合
4. 本サポートに必要な機器や環境が整っていない場合
5. 対象機器に致命的障害があり、本サポートを行えない場合
6. 本サポートの過程で、お申込み内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
7. 指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものと当社で判断した場合
8. 暴力的な言動があり、本サポートをご利用されることに不相当であるものと当社で判断した場合
9. 違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合
10. 火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可抗力により、本サポートの提供が困難な場合
11. 運用上、技術上の問題、不測の事態等により、本サポートの提供が困難な場合

(免責事項)

1. 本サポートは、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから、(正確性、利便性、有用性、完全性等)を保証するものではありません。
2. 本サポートの過程で、対象機器に付いている(シール、塗装、刻印等)が傷付いたり、剥がれる場合があります。
3. 本サポートの過程で、データ保護を目的にバックアップを行うことがありますが、一時的に保護されているデータは、本サポート終了後に消去します。なお、本サポートの過程で、万が一データが消滅した場合でも一切の責任を負いません。
4. 本サポートの過程で、(OS のアップグレード、対象機器の再セットアップ、再起動等)を行うことがありますが、この作業により対象機器メーカーの工場出荷時の状態に戻り、既存で使用している(機器、ソフトウェア、サービス)のご利用ができない場合があります。
5. 本サポートの過程で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされていたソフトウェア以外は消去されることがあります。必要なソフトウェアのインストール作業は、本サポート前にお申込みいただくか、本サポート終了後に追加サポートのご依頼を行ってください。またはお客様ご自身で行ってください。
6. 本サポートをご利用されることにより、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
7. 交通事情等の不可抗力により、本サポートを中止または延期する場合があります。
8. 対象機器等の環境により、本サポート終了時間の保証はできません。
9. 作業環境及びお客様の事由により、本サポート終了時間が予定より長引いたり、終了できない可能性がある場合は、本サポートを中止または延期することがあります。
10. 本サポートの提供を行った結果、問題の解決や判明することができなかった場合についても、当社は責任を負いません。当社が合理的に考えてできる限りの努力を行った結果については一切の保証をしません。

(商標について)

(Microsoft, MSN, Windows, Excel, Word 及び PowerPoint)は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。(Apple, iPod, iTunes, Macintosh, iMac)は、米国 Apple Inc の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。*(iPhone, iPad)は、Apple Inc.の商標です。

(GALAXY, GALAXY S)は、日本サムスン株式会社の商標です。(GALAXY Tab)は、サムスン電子株式会社の商標です。*(XPERIA)は、ソニー・エリクソン・モバイルコミ

ユニケーションズ AB の商標です。*(OPTIMUS)は、エルジー エレクトロニクス インコーポレイティドの商標です。*(GALAPAGOS)は、シャープ株式会社の商標です。*(REGZA Phone)は、株式会社東芝の商標です。*(Sony Tablet)は、ソニー株式会社の商標です。*(Reader”、“Reader Touch Edition”™、“リーダー タッチ エディション”、“Reader Pocket Edition”™、“リーダーポケット エディション”及び“Reader”ロゴ)は、ソニー株式会社の商標です。*(“nasne(ナスネ)”及び“torne(トルネ)”)は、株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメントの商標です。*(IOS)は、米国及びその他の国におけるシスコ テクノロジー、インコーポレイテッドの商標または登録商標であり、ライセンスに基づき Apple Inc.が使用しています。*(ANDROID)は、グーグル インコーポレイテッドの商標です。*(Facebook 及び Facebook ロゴ)は、Facebook,Inc.の商標または登録商標です。*(Skype)は、Skype Limited または他関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。*(koboTouch)は、楽天株式会社の商標または登録商標です。*本サポートは、独立したサービスであり、(Microsoft、Apple Inc.、日本サムスン株式会社、サムスン電子株式会社、ソニー・エリクソン・モバイルコミュニケーションズ AB、エルジー エレクトロニクス インコーポレイティド、シャープ株式会社、株式会社東芝、ソニー株式会社、株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメント、グーグル インコーポレイテッド、Facebook,Inc.、Skype Limited、楽天株式会社、その他の会社)が認定、後援、または承認しているものではありません。