

スピーディア訪問サポート利用契約

スピーディア訪問サポート（以下、「本サポート」といいます。）は、株式会社スピーディア（以下「弊社」といいます。）が業務委託しているG・O・G株式会社（以下「業務委託先事業者」といいます。）にて提供するサービスです。弊社は訪問ホームネットワーク機器の設定サポートを提供するにあたり、スピーディア訪問サポート利用契約(以下「本契約」といいます。)を定めます。本サポートを利用される場合は、本契約に同意の上、お申し出ください。なお、本契約等は予告なく変更することがありますので、予めご了承ください。

（本サポートの内容）

お客様の所在地に担当者を派遣し、「パソコン及び周辺機器・インターネット対応機器の設置・設定・使用説明等」「スマートフォン・タブレットの設定・使用説明等」のサポート作業を提供します。

なお、派遣するサポートスタッフは、業務委託先事業者のスタッフとなります。

（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. 本サポートエリア

全国 ※一部地域（離島など）は、別途発生した交通費等を申し受ける場合がございます。

3. 受付窓口および受付時間

スピーディア訪問サポート受付窓口：0120-507-175

電話受付：10時～20時(年末年始除く)

4. 本サポート対応時間

8時～23時(年末年始除く)

（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又は商標です。

※(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又は商標です。

- ※(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・モバイルコミュニケーションズ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又は登録商標であり、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.の商標又は登録商標です。
- ※(Skype)は、Skype Limited若しく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又は登録商標です。
- ※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、又は後援、若しくは承認しているものではありません。

(契約の成立)

1. お客様が本契約等の全てに同意され、電話により本サポートをお申し出された時点で契約が成立します。なお、代理人によるお申し出でも、法的な対象機器所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は当該所有者から本契約等の全てに同意を得るものとし、ます。
2. 電話によるお申し出の場合は、契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。
3. 本サポートの利用契約は、本サポートの終了時点において、お客様から作業明細書にサインをいただくことにより終了するものとし、ます。

(ご利用上の注意)

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. 後述の本サポート料金は、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)

本サポートの全て又は一部を、業務委託先事業者の指定代理店(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致しますが、本サポートを提供する目的以外には使用致しません。

(本サポート料金)

1. ドコモ光開通日から起算し、60日間を初回無料受付期間とします。初回受付期間経過後にご利用を希望された場合は有料となります。
2. 初回無料範囲を超えたサポートを実施した場合は、発生した有料サポート料金を業務委託先事業者より別途申し受けます。
3. 2回目以降のご利用はすべて有料になります。
4. 料金の詳細につきましてはスピーディア訪問サポート条件表よりご確認ください。
(<http://www.speedia.jp/docomoHikari>)

(お支払いについて)

有料サポートの費用は、業務委託先業者とお客様での直接精算となります。

(本サポートの中止)

お客様が次の何れかに該当する場合は、業務委託先事業者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業務委託先事業者で判断した場合
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業務委託先事業者で判断した場合

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. 業務委託先事業者及び代理店の責めに帰すべき事由(対象機器の破損、故障、データの消滅、その他の事故、本サポートの中止、延期等)により、お客様に精神的苦痛又は損害(逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失、その他の金銭的損害等)が発生した場合は、本サポート料金を上限とした範囲内で賠償責任を負うものとします。但し、個人のお客様の場合、また業務委託先事業者及び代理店の故意もしくは重大な過失に基づく損害についてはこの限りではありません。
3. 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。
4. 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。
5. 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)のご利用が出来ない場合があります。
6. 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依頼を行ってください。又はお客様ご自身で行ってください。
7. 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。
8. 交通事情等の不可抗力により、本サポートを中止又は延期する場合があります。
9. 対象機器等の環境により、本サポート終了時間の保証は出来ません。
10. 作業環境または、お客様事由により、本サポート予定終了時間の延伸、または終了出来ない可能性がある場合は、本サポートを中止又は延期する場合があります。

(個人情報の取扱い)

弊社ホームページ(<http://www.speedia.co.jp/policy/privacy.php>)よりご確認ください。

(準拠法並びに管轄裁判所)

本契約に関して、疑義又は争いが生じた場合、誠意をもって協議することとしますが、それでも解決しない場合には、日本国憲法に準拠するものとし、業務委託先事業者の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の管轄裁判所とします。

2017年8月1日制定
株式会社スピーディア