

## eひかり リモート重要事項説明

サービス名称：eひかり リモート

サービス提供者：株式会社エコア（以下「弊社」といいます）

### 1. サービスに関する規約

「eひかり サービス利用規約」、「eひかり サービス規約本則」をお読みいただき、同意のうえお申し込みください。

### 2. お申し込み条件

「eひかり」を新たにお申し込みされるお客さま、またはすでにご利用されているお客さまは、本サービスにお申し込みいただけます。

### 3. お申し込みについて

「eひかり」をすでにご利用中で、eひかり リモート単独での申込は、販売店もしくはeひかり サポートデスクにて承ります。

NTT西日本が提供する「リモートサポートサービス」をご利用のお客さまは、「フレッツ光」を弊社サービスに転用する場合、「リモートサポートサービス」の解約、eひかり リモートへのお申し込みが必要になります。

### 4. サービス内容

「eひかり リモート」はお客さまの接続設定内容やご利用環境などによって、以下のサービスを選択してご利用になれます。

・コールサポートサービス（以下「コールサポート」といいます）は、お電話にてインターネット接続設定のサポートを行います。

・リモートサポートサービス（以下「リモートサポート」といいます）は、お客さまのパーソナルコンピュータを遠隔操作しながら、インターネット接続設定を行います。

・オンサイトサポートサービス（以下「オンサイトサポート」といいます）はお客さまのご自宅に設定作業員を派遣し、インターネット接続設定を行います。

\*オンサイトサポートサービスは有料になります。料金詳細は「eひかり リモート料金表」をご確認ください。

### 5. サービス利用料金

月額基本料金

月額基本料金：500円

ご利用開始月の翌月より月額基本料金がかかります。日割り計算は行いません。月額基本料金およびオンサイトサポート料金はeひかりと同時請求いたします。

オンサイトサポートご利用料金

基本メニュー：インターネットの接続設定パック 1回の訪問60分 5,000円

延長メニュー：基本メニューの追加・延長設定 15分 1,500円

キャンセルメニュー：予約の当日キャンセル他 1件 3,800円

### 6. ご利用開始について

「eひかり」と「eひかり リモート」の同時申込の場合、「eひかり」工事日から利用いただけます。

「eひかり」をすでにご利用中で、eひかり リモート単独での申込の場合、申込日当日もしくは翌日から利用いただけます。

### 7. お申し込みキャンセル条件

\*キャンセルとは、申込同月内でサービスの取り消しを行う場合をいいます。

キャンセルのお手続きは販売店もしくはeひかり サポートデスクにて承ります。

キャンセルのお手続きが完了した時点で本サービスはご利用いただけなくなります。

キャンセルのお手続きを行った場合、月額基本料金は発生いたしません、サポートメニューをご利用になった場合は、月額料金が発生いたします。

キャンセルのお手続きはご契約者さまのみが行えます。

### 8. eひかり リモートの解約

\*解約とは、申込月翌月以降でサービスの取り消しを行う場合をいいます。

解約のお手続きは販売店もしくはeひかり サポートデスクにて承ります。

解約のお手続きが完了した月の末日まで、専用ダイヤルでのサポートサービスがご利用いただけます。

解約のお手続きはご契約者のみが行えます。

eひかりの解約をされた場合、eひかり解約月と同時に本サービスも解約となります。

### 9. eひかり リモートご利用方法

リモートサポートご利用いただくには、サポート対象となるパーソナルコンピュータ等がインターネットに接続されている必要がございます。

リモートサポート中は、お客さまのパーソナルコンピュータ等の画面が、eひかり リモートの担当者が操作するパーソナルコンピュータ画面にも表示されます。また、リモートサポートでは対応できない一部の操作を、お客さまにお願いする場合がございます。

オンサイトサポートをご利用いただくには、eひかり リモート申込後に通知されます、専用窓口（一般非公開）への事前予約が必要になります。

本サービスに起因して、万が一不具合や損害が生じたとしても、弊社では一切の責任を負いかねます。  
本サービスは、「eひかり リモート利用規約」「eひかり 設定サポートサービス利用規約」「データ復旧サービス利用規約」に基づき提供します。

#### 10. セキュリティ

お客さまと専門の担当者の通信は SSL にて暗号化されており、第三者が通信内容を確認することはできません。

##### 11. サポート条件

- 作業時間超過分については設定内容に応じた料金を別途頂戴いたします。料金が発生した場合、ご利用月分のeひかりご利用代金と合わせてご請求させていただきます。
- オンサイトサポートについては、設定作業員1名で訪問いたします。
- 設定に必要な機器は設定日までに必ずご用意ください。
- サポート対象OSは、日本語版のOSで、マイクロソフト、アップルまたはグーグルがサポートしている範囲内となります。対象OS以外のPCおよび上記対象OS以外に関わる周辺機器・ソフトウェア・サービス等は本サービスの対象外とさせていただきます。
- サポート対象OSへの対応表明がされていない周辺機器・ソフトウェア・サービス等の設定サポートをご希望の場合、ご希望に添えない場合や作業が完了できない場合、もしくは作業自体が行えない場合がございます。
- 設定を行うホームページ閲覧ソフト(Web ブラウザ)、電子メールソフトはOS に標準搭載のソフトになります。標準搭載以外の設定をご希望の場合は、サポートスタッフまたは作業スタッフにお問い合わせください。ご希望のソフトによっては対応できない場合もございます。
- セキュリティサービスの設定をご希望の場合、対象外のOSもございます。詳細はお問い合わせください。
- 回線に関わる専用機器は回線事業者が動作保証したものを対象とさせていただきます。
- 本サービスは個人または、個人事業主、SOHOのお客様へのご提供を想定しております。本サービスをご利用いただけない場合もございますので、あらかじめご了承ください。
- 以下に該当する設定内容については作業対象外となります。
  - ・インターネット／パソコンに関連のない作業（大型テレビの設置含む）
  - ・マルチブートマシンの設定作業
  - ・室内の配線工事
  - ・製造メーカーの保証がない、あるいはマニュアルのない製品・サービスの設定作業◎違法性があるまたは違法の可能性のあるサービスの設定作業
  - ・その他であっても弊社の判断により対象外とする場合がございます。
- eひかりの接続ID、パスワードはお送りした「eひかりに関するお知らせ」に記載しております。不明な場合は、ID確認／パスワード再設定が可能です。詳細はeひかり サポートデスクへお問い合わせください。
- 以下の場合、訪問料3,800円を頂戴いたします。
  - ・オンサイトサポートを工事日同日に設定され、工事の遅延などにより開始予定時間から30分以内に作業を開始できなかった場合。（原則、サポート日程は回線開通工事日の翌日以降とさせていただきます。）
  - ・オンサイトサポートの設定作業員が訪問したにもかかわらず、機器の故障、付属品の不足、工事の遅延やお客さま不在など、回線事業者またはお客さまの都合で作業が開始できなかった場合。
  - ・オンサイトサポートで訪問当日に日時変更される場合。
- \* 訪問日確定後の日時変更は、当初の訪問予定日前日の17時までにeひかり サポートデスクまでお電話ください。
- オンサイトサポートは、エリア（一部離島）によっては、別途交通費等を申し受ける場合がございます。
- コールサポート・リモートサポートは、お客さまにご予約いただいた場合、指定の時間帯に、サポートスタッフから2回ご連絡をさせていただきます。お客さまとお電話が繋がらず、サービスが開始できなかった場合、ご予約はキャンセルとさせていただきます。再度ご予約をいただく場合は、インターネット接続サポートデスクへ改めてお申し込みください。
- データの保証は致しかねます。必要なデータは作業前までにお客さまご自身でバックアップを行ってください。
- 12月31日～1月3日は、オンサイトサポートは休業させていただきます。
- 「eひかり リモート」は、株式会社エコアの業務委託によりソニーネットワークコミュニケーション株式会社ならびにG・O・G株式会社が実施・運営しております。

#### 11. 各種お手続き

移転、解約、その他ご不明な点に関しては、下記の「問い合わせ先」までご連絡ください。

#### 12. 問い合わせ先

eひかり サポートデスク

電話番号：0800-200-6400

受付時間：9:00～17:00（年末年始および弊社指定のメンテナンス日を除く）

附則

本重要事項は2017年4月1日から実施します。

【お問い合わせ】

eひかり サポートデスク

電話番号：0800-200-6400

受付時間：9:00～17:00（年末年始および弊社指定のメンテナンス日を除く）