

e ひかり オンサイトサポートサービス利用規約

本規約は、株式会社エコア（以下「弊社」といいます）に対し、パソコン等のコンピュータシステム（以下、「機器等」といい、当該機器等に存在するデータおよび附属部品を含みます。）またはインターネット接続機器に関する、オンサイトサポート（訪問設定）サービス（以下、「当サービス」といいます）をご依頼いただくにあたり、条件を定めたものです。お客様は、本規約、「e ひかり サービス利用規約」および「e ひかり サービス規約本則」、当該諸規定（以下、「本規約等」といいます）に同意のうえ、お申込みいただくことが必要です。なお、本規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。

第1条（当サービスの内容）

当サービスの内容は、お客様の機器等の新規導入支援および既存機器等で発生した障害解除を行うことにあります。データ復旧サービス等をご利用の場合は、別途「データ復旧サービス利用規約」にご同意いただく必要があります。

第2条（当サービスの制限）

1. 当サービスの対象となる機器等のOSは、OSメーカーがサポートを終了していないものとなり、当該OSの正規ライセンスおよびプロダクトIDが必要です。
2. 当サービスの作業の内、インターネット接続する必要がある場合は、お客様と弊社とのe ひかりサービス契約が完了し、接続に必要な通信環境および機器一式が必要となります。
3. お客様の機器等の利用環境により、当サービスの作業内容に変更が生じることがあるため、作業完了までの時間は保証できません。お客様のご都合または当日中の作業完了が困難な場合、日を改めて再度訪問させていただきます。
4. お客様の機器等内にあるデータの保証はできません。万が一に備え、当サービスの作業開始前にお客様にて必ずデータのバックアップを行ってください。

第3条（当サービスの料金）

当サービスの料金は、別途お客様にご提示する弊社所定の作業料金となります。当サービスの料金は基本的に当サービスの作業が完了した日以降に「e ひかり」サービスご利用代金と併せてお客様に請求させていただきます。

なお、以下に定める費用（以下「機器代金等」といいます）についても、同様にe ひかりサービスご利用代金と併せてお客様に請求させていただきます。機器代金等に関して弊社は事由の如何を問わず一切の責任を負いかねますので、予めご了承ください。

- ・ 機器等に付属する部品を交換した場合に発生する部品代金
- ・ お客さま事前了承による機器等購入代金
- ・ 作業場所が離島または遠隔地の場合の交通費

第4条（契約成立）

1. お客様は、本規約等の全てにご同意いただいた時点で当サービスの利用契約が成立いたします。なお、代理人による当サービスのお申込みであった場合でも、機器等の法的な所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は、当該所有者から本規約等の事項の全ての同意を得るものといたします。
2. サービスの利用契約は、当サービスの作業完了時点をもって終了するものとします。

第5条（当サービスの委託）

弊社は、当サービスの全部または一部を弊社の選定した協力会社（ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社、G・O・G株式会社を含む。以下「弊社委託先」といいます）へ委託する場合があります。また、弊社は、弊社委託先に対し、お客様に関する情報を必要な範囲で開示いたしますが、（個人情報の取扱）に記載する利用目的以外の目的には使用いたしません。

第6条（作業完了）

1. 当サービスの作業終了後、お客様に該当機器等をご確認いただき、「作業書」にご署名いただくと共に、弊社もしくは弊社委託先の別途指定するシステムを機器等（当サービスの対象となっている機器等か否かを問わない）に表示し、お客様が、当該システムにそれらの提供結果を入力し、その提供結果の内容にご同意いただいた時点、または弊社もしくは弊社委託先がそれらの提供結果を入力し、お客様がその提供結果の内容にご同意いただいた時点で作業完了とさせていただきます。

2. 訪問後、以下の場合は作業を行わずに終了させていただく場合があります。その場合も弊社の規定する作業料金および部品代金等はお支払いいただきます。
 - ・ 違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
 - ・ お客様が、暴力団関係者その他反社会的勢力に属する者と認められる場合。
 - ・ お客様が、自らまたは反社会的勢力を利用して、弊社および弊社委託先に対して詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いた場合。
 - ・ お客様の責により、作業に必要な機器や環境が整っていない場合。

- ・ 機器等および関連機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
 - ・ 作業中に必要な同意事項に同意いただけない場合。
 - ・ 機器等およびソフトウェアでパスワードが働いており、お客様によりパスワード解除できない場合。
 - ・ パスワードなど、作業に必要な情報を開示いただけない場合。
 - ・ その他当サービスを提供するうえで、弊社または弊社委託先が不適切と判断する行為があった場合。
3. 当サービスの作業終了日後5日以内に、弊社の責による作業内容の不備が発覚した場合、また不備が原因で、当該機器等に別の障害が発生した場合、お客様からお申し出があった場合に限り、無償で対応させていただきます。ただし、別の原因でトラブルが発生する場合には、再度、正規料金をいただいて訪問いたします。なお、いずれの場合も再訪問までにどの程度の時間または日数を要するかについてはお約束いたしかねますので、予めご了承ください。

第7条（個人情報の取扱）

弊社は、当サービス提供にあたりお客様からご提供いただく個人情報を、以下の目的の範囲内で利用します。

- ・ お客様よりご依頼を受けた当サービスをご提供するため
- ・ お客様に対して各種営業情報および販促品等をご提供するため
- ・ お客様へのサービス向上を図るためのアンケートの発送、回収等のため
- ・ お客様からいただいたご意見、ご要望にお答えするため

第8条（損害賠償の免責）

当サービスの実施過程（弊社委託先が実施する内容を含みます）において、作業対象と機器等に重大な障害が生じた場合、破損・傷・データ消失、その他お客様に何らかの損害が生じた場合、弊社の一切の損害賠償義務は現に弊社がお客様から受領した作業料金（部品代金等は含まれません）を上限とします。

第9条（免責事項）

1. 弊社よりお預かりしている機器等の返却のご連絡をさせていただいた日より90日が経過し、お客様との連絡が取れない場合は、お客様ないし当該機器等の所有者が当該機器等全てにつき所有権を放棄したものと看做し、弊社からお客様へ廃棄をする旨を弊社が適当であると判断する方法により通知したうえで、廃棄処分させていただきます。この廃棄処分によりお客様に損害が生じたとしても、弊社は、一切の責任を負わないものといたします。
2. 当サービス実施過程において再セットアップ作業を行いますと工場出荷時の状態になる場合がございますので、各種設定（インターネット接続、メール設定など）、周辺機器設定はお客様自身で行っていただくか、別途有料にてご依頼いただく必要がございます。当該機器等の工場出荷時にインストールされていたものの以外のソフトウェアは再度、お客様にてインストールしていただく必要がございます。

附則

本規約は2017年4月1日から実施します。

【お問い合わせ】

株式会社エコア

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）