

あんしん. com パソコンサポートサービス利用規約

当規約は、ネットセキュリティ株式会社（以下「当社」といいます。）に対し、パソコン、スマートフォン、ルーター、サーバー等の機器（以下、「機器等」といい、中のデータを含みます。）のサポートサービス（以下、「当サービス」といいます。）をご依頼いただく際の利用条件を定めたものです。お客様は、当規約の定める内容によってのみ当サービスを利用できます。なお、当規約は予告なく変更されることがあります。

当サービスの内容

当サービスは、お客様の機器等についての診断、新規導入支援作業および既存機器等の障害除去を試みる作業を行うものです。当サービスには、訪問サポート・訪問持ち帰りサポート・郵送サポート・持ち込みサポートの4形態があります。訪問サポートで作業時間が90分以上かかる場合、訪問持ち帰りサポートに切り替えるか、日を改めて有料で再訪問させていただきます。

当サービスの制限

- お客様の機器等のデータの保証はできません。当サービス利用前にお客様にて必ずデータのバックアップを実施してください。
- お客様の機器等の利用環境により大幅に作業時間が変わるため、作業完了までの時間は保証できません。
- 訪問サポート・訪問持ち帰りサポートの対応地域は、原則、下記のとおりです。
●東京都：東京 23 区、国立市、小金井市、国分寺市、小平市、狛江市、立川市、調布市、西東京市、東久留米市、府中市、町田市、三鷹市、武蔵野市 ●神奈川県：横浜市（18 区）、川崎市（7 区） ●千葉県：千葉市（6 区）、市川市、浦安市、船橋市、松戸市 ●埼玉県：さいたま市（10 区）、朝霞市、川口市、川越市、志木市、戸田市、新座市、和光市、蕨市
- 当サービスの対象となる機器等の OS は、正規ライセンス品かつ OS の製造元がサポートを終了していないものに限ります。
- 作業内容別に領収証を分割することはできません。

当サービスの料金

- 訪問サポートの場合、作業前日 18 時以降に出張診断料 8,000 円（税込）が発生します。診断後、お客様に作業料を提示し、お客様への確認後に、作業を実施します。作業に時間がかかる場合、訪問持ち帰りサポートに切り替えるか、日を改めて再訪問させていただきます。再訪問を希望される場合、1 回あたり再出張料 2,500 円（税込）を申し受けます。前出の対応地域以外の場合、特別出張料として交通費等の実費を加算して請求いたします。サービス料金の総額は、作業完了当日に現金またはクレジットカードでお支払いください。
- 訪問持ち帰りサポートに切り替わった場合でも、訪問サポートと同様に、作業前日 18 時以降に出張診断料 8,000 円（税込）が発生しています。前出の対応地域以外の場合、特別出張料として交通費等の実費を加算して請求いたします。サービス料金の総額は、訪問当日に現金もしくはクレジットカード払い、または、訪問後 7 日以内に銀行振込でお支払いください。銀行振込の場合、振込手数料をご負担ください。入金確認後、作業が完了し次第、着払いにて返送します。
- 郵送サポート・持ち込みサポートの場合、機器等が当社に到着した時点で診断料 2,500 円（税込）が発生します。診断後、お客様に作業料を電話またはメールで提示します。サービス料金の総額は、お客様への確認時にクレジットカード払いまたはお客様への確認後 7 日以内に銀行振込でお支払いください。銀行振込の場合、振込手数料をご負担ください。入金確認後、作業が完了し次第、着払いにて返送します。持ち込みサポートの場合、来社して受け取ることも可能です。
- 作業の際に部品を購入する場合、別途、部品代がかかります。

当サービスの依頼と契約成立

お客様は、当規約全てに同意した上でお申込みいただく必要があります。お申込みの時点で当サービスの利用契約が成立します。なお、代理人による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、当該所有者から当規約全ての同意を得るものとします。

当サービスの委託

当社は、当サービスの一部の実施を第三者に委託することがあります。

作業完了

1. 訪問サポートの場合、当サービスの提供後に、お客様に機器等をご確認いただいた時点で作業完了となります。
2. 訪問持ち帰りサポート・郵送サポートの場合、入金確認後、当社が機器等を発送した時点で作業完了となります。
3. 持ち込みサポートの場合、入金確認後、当社が機器等を発送した時点または来社して受け取った時点で作業完了となります。
4. 次の場合、作業を行わずにサービスの提供を終了することがあります。終了する場合でも出張診断料または診断料、作業料および部品代はお支払いいただきます。
 - (1) 違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
 - (2) 当社以外の責により、作業に必要な機器や環境が整っていない場合。
 - (3) 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。
 - (4) 作業中に必要な同意事項に同意していただけない場合。
 - (5) 機器等またはソフトウェアにパスワードがかかっており、お客様がパスワードを解除できない場合。
 - (6) パスワードなど、作業に必要な情報を開示していただけない場合。
5. 当サービスの提供後、当社の5営業日以内に、当社の責による作業内容の不備が発覚した場合または不備が原因で機器等に別の障害が発生した場合、お客様の申出があれば無償で対応します。ただし、別の原因でトラブルが発生する場合には、再度、正規のサービス料金をいただいて対応します。

免責事項

1. 当社は、当サービスの提供（宅配業者等の第三者が実施する内容を含む。）に際して、お客様の機器等に重大な障害、損傷、データ消失などが発生した場合でも一切の損害賠償義務を負わないものとします。
2. 当サービスが原因で製造元や販売店の保証が受けられなくなった場合や、作業時間の大幅な遅延等が原因でお客様に何らかの損害が生じた場合などでも、当社は一切責任を負わないものとします。
3. お預かりした機器等について、サービス料金の入金を確認できず30日が経過した場合、または、お客様と連絡が取れず30日が経過した場合、お客様または当該機器等の所有者が当該機器等の所有権を放棄したものとみなし、当社からお客様へ通知し、完全消去を行った上で、売却処分または廃棄処分を行います。これらの処分によりお客様に損害が生じたとしても、当社は、一切の損害賠償義務を負わないものとします。
4. 当サービスで初期化（リカバリ）作業を行いますと機器等が工場出荷時の状態になります。OS 初期設定、インターネット接続設定、メール送受信設定までは行いますが、その他の設定（周辺機器設定など）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以外のソフトウェアは再度、お客様にてインストールする必要がございます。
5. 当社は、当サービスに必要な書面の交付を、ウェブページへの掲載、電子メールの送信などの電磁的方法に替えることができるものとします。

個人情報の取扱い

当社は、お客様の個人情報を、当サービスの提供、お客様へのご連絡、機器等の返送、サービス料金の決済、履歴管理の目的で利用します。機器等の返送時、お客様の住所、氏名、電話番号を宅配業者に提供します。また、当社が当サービスの実施の一部を第三者に委託する場合、当該委託先にお客様に関する情報を必要な範囲で開示することがあります。書面やフォームの必須項目にご入力いただけない場合、サービスを正常に提供できないことがあります。当サービスまたは当社の宣伝のため、お客様個人を特定できない状態で、利用状況の統計情報や個別の事例を、電子媒体、紙媒体および電波媒体で公開、配信、販売、放送することがあります。個人情報の開示、訂正、削除等の求めに応じる窓口は次のとおりです。