

第1節 総 則

第1条 (定義)

1. PCサポートとは、設置、接続、設定の作業代行、操作指導とします。
2. スタッフとは、彩ネット株式会社（以下「当社」という）または当社の委託する組織のPCサポート対応要員とします。
3. SaiNetPCサポートとは、お客様の指定する場所、あるいは当社内でスタッフが第2条の対象をサポートするサービス（以下「本サービス」という）とします。

第2条 (サポートの対象と条件)

本サービスのサポートの対象と条件は次のとおりとします。

[1]パソコン

・オペレーションシステム（以下OS）として、Microsoft Windows98、Windows Me、Windows XP、Windows Vista、Windows7、Windows8日本語版、その他当社が指定するOSがインストールされているパソコンである事。

- ・メーカーが現在もサポートしているパソコンである事。
- ※自作パソコンに関しても対応致しますが、動作保証対象外となります。
- ・付属のマニュアル及びリカバリー用メディアが用意されている事。
- ・OSには正規のライセンス及びプロダクトIDが用意されている事。

[2]パソコンの増設機器及び周辺機器

- ・増設及び接続するパソコンのOSで正常動作が確認されている事。
- ・完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしている事。
- ・付属のマニュアル及びOSに適合したドライバーが用意されている事。

[3]ソフトウェア（一般的なアプリケーションソフト）

- ・導入するパソコン及びOSで正常動作が確認されている事。
- ・一般に市販されていて、製品メーカーが現在もサポートしている事。
- ・正規のライセンス及びプロダクトIDが用意されている事。

[4]インターネット接続

- ・プロバイダーとの契約が完了、或いはオンラインでの契約が可能である事。
- ・接続に必要な通信環境及び機器一式が揃っている事。
- ・接続後の利用に支障のない機器及びソフトウェアが揃っている事。

[5]対象者

- ・日本語による意思疎通の可能なお客様である事。
- ・サービスをご提供するにあたり必要な情報をご開示いただけるお客様である事。

第3条 (サポート内容)

第2条の対象に対して次の各種サービスを提供します。

- [1]パソコン及び増設機器及び周辺機器の設置、接続設定の作業代行。
- [2]ソフトウェアの導入及び最新版への更新作業の支援。
- [3]ハードウェア及びソフトウェアの操作支援及び操作指導。
- [4]インターネットの接続支援及び操作支援。

第4条 (サービスの追加、変更及び廃止)

当社は都合により、お客様に通知することなく本サービスの特定の品目のサービスを追加、変更及び廃止することがあります。

第5条 (料金)

1. 各サポートの料金は、当社ホームページまたは料金表に掲載のとおりとします。
2. 事前に電話で確認した内容と異なるサポート対象の場合は、事前に通知した料金以外に別途作業費用が追加となります。
3. 料金は予告なく変更する場合がございます。
4. 料金はサポート完了後、現金にてお支払い頂きます。
5. 当社の他のサービス料金との合算やクレジットカード、銀行振替でのお支払いはできません。

第6条 (返金・再訪問)

1. 当社の責によるサービス未完了が明らかな場合は、無償による再訪問または代金の返金します。
2. 当社がお客様に提供したサービスは、サポート完了後、動作確認と同時にお客様の署名による完了確認を行います。
3. サポート完了の確認後で、再びサポート前の状態に戻った場合、ウイルスに再感染した場合、異なる問題が発生する場合には、別途料金を頂いて訪問するものとします。
4. 当社の責によるサポート内容の不備が発覚した場合、作業後1週間以内については無償で対応します。
5. スタッフがお客様宅へ出発した後のキャンセル、訪問日時にお客様が不在の場合は基本出張料金をお支払い頂きます。

第7条 (消費税)

当社に対しサービスに関する債務を支払う場合において、支払を要する額は、別に定める料金等の額に消費税相当額（消費税法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額）を加算した額とします。

第8条 (提供地域)

当社の指定する地域とします。

第9条 (訪問日時)

1. 交通や天候事情などやむを得ず到着予定のお時間が前後する可能性があります。
2. サポート完了までの時間は延長となる場合があります。
3. 提示したサポート時間の1.5倍を超えても作業が完了しない場合、またはお客様のご都合でサポート続行が難しい場合、日を改めて再度訪問する場合があります。

第10条 (個人情報)

1. 当社がお客様より業務上知り得たお客様の個人情報は、当社のプライバシーポリシーに沿って適切に取り扱います。
2. 機密情報がある場合は、サポートを実施する前にお客様の責任において消去または防護措置を実施するものとします。

第11条 (注意事項)

[1]当社ではお客様のパソコン内のデータ保全の保証はできません。万一に備え、サポート前にデータのバックアップをお客様側で実施して下さい。
[2]次の場合は作業を中断する場合があります。この場合は基本出張料金をお支払い頂きます。

- ・第2条の対象以外が作業に含まれていた場合。
 - ・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。
 - ・パソコン及び関連機器が不具合により正常に動作しない場合。
 - ・パソコン及び関連機器が改造されている場合。
 - ・サポートに必要な同意事項に同意いただけない場合。
 - ・機器及びソフトウェアでパスワードが解除できない場合。
 - ・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。
- [3]すべてのサポートには基本出張料金が発生します。
[4]訪問後の電話サポートはしておりません。
[5]配線工事などは別途対応とします。

第12条 (反社会的勢力の排除)

1. 当社及びお客様は、相手方に対して、本規約に同意した日及び将来にわたり、自己または自己の役員が反社会的勢力に該当しないことを表明し、保証するものとします。
2. 当社及びお客様は、相手方が次の各号に該当すると判断した場合、何らの催告及び損害賠償をすることなく利用契約を解約することができます。
 - [1] 反社会的勢力である場合、または反社会的勢力であった場合
 - [2] 自らまたは第三者を利用して、相手方に対して以下の行為を行った場合
 - ・違法あるいは相当性を欠く不当な要求
 - ・有形力の行使に限定しない示威行為などを含む暴力行為
 - ・執拗に取引を強要する行為
 - ・被害者団体など属性の偽装による相手方への要求行為
 - ・その他「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」で禁止されている行為
 - [3] 相手方に対して自身が反社会的勢力である、または関係者である旨を伝えるなどした場合

第13条 (免責事項)

1. 当社の行った作業が原因で、各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合、お客様のデータが消失した場合、当社の責に帰することに因らない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因でお客様に何らかの損害が生じた場合、当社はお客様よりお支払い頂いた代金の範囲内での返金以上の責任を一切負いません。

2. 宅配輸送中におけるパソコンの増設機器及び周辺機器の損傷、紛失については弊社では責任を一切負いません。
3. 宅配業者の遅配等におけるお客様の損害については、弊社では責任を一切負いません。

第14条 (管轄裁判所)

本規約に関して訴訟の必要が生じたときは、さいたま地方裁判所を管轄裁判所とします。

第15条 (その他)

1. 本規約は、予告無く変更する場合があります。
2. 本規約は本サービスのホームページに掲載するものとします。

付則

本規約は平成23年11月22日より発効するものとします。

平成26年4月29日改定