ビジネスコミュファ光ソリューション
保守サポート利用規約

２０２６年１０月２６日

中部テレコミュニケーション株式会社

（総則）
第１条　中部テレコミュニケーション株式会社（以下、「当社」といいます。）は、当社の提供する「保守サポート」（以下、「本サービス」といいます。）の利用に関し、以下の通り利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定めます。

（本規約の適用）
第２条　本規約は、本サービスの利用に関し、当社が指定する法人向け電気通信回線（以下、「当社サービス」といいます。）の契約者（以下、「契約者」といいます。）に適用します。
２　当社は、本規約に基づき本サービスを提供します。

（本規約の変更）
第３条　当社は、民法の定めに従い、契約者の承諾を得ることなく、この規約を変更することがあります。この場合、当社は、変更後のこの規約及びその効力発生時期を、本サービスに係るWebサイト又は当社の運営するホームページに掲載して周知するものとします。また改定されたこの規約は、当該効力発生時期が到来した時点で効力を生じるものとし、以後本サービスの内容及び料金その他提供条件は変更後の規約によります。

（用語の定義）
第４条　本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
リモートサポート	当社サービスに接続されたパソコンにインストールし、本サービス契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェアを提供し、当社オペレータが電話にて説明・助言を行うサービスの提供

（提供するサービス）
第５条　当社が提供する本サービスは、次の種類があります。

種類	適用する電気通信回線
タイプ１ （パソコン保守サポート）	・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファプロ ・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファライト ・ビジネスコミュファ光ネットサービス契約約款に定めるビジネスコミュファギガ ・ビジネスコミュファ光ネットサービス契約約款に定めるビジネスコミュファギガプラス ・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファプロアドバンス
タイプ２ （かけつけサポート）	・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファプロ ・ビジネスコミュファVPNサービス契約約款に定めるビジネスコミュファVPN(域内) ・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファライト ・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファプロアドバンス ・ビジネスコミュファ光ネットサービス契約約款に定めるビジネスコミュファギガ

	・ビジネスコミュファ光ネットサービス契約約款に定めるビジネスコミュファギガプラス
タイプ3 (ビジネス安心パックエントリー)	・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファプロ ・ビジネスコミュファVPNサービス契約約款に定めるビジネスコミュファVPN(域内) ・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファライト ・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファプロアドバンス ・ビジネスコミュファ光ネットサービス契約約款に定めるビジネスコミュファギガ ・ビジネスコミュファ光ネットサービス契約約款に定めるビジネスコミュファギガプラス
タイプ4 (ビジネス安心パックプレミアム)	・ビジネスコミュファサービス約款に定めるビジネスコミュファプロ ・ビジネスコミュファサービスVPNサービス約款に定めるビジネスコミュファVPN(域内) ・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファライト ・ビジネスコミュファサービス契約約款に定めるビジネスコミュファプロアドバンス ・ビジネスコミュファ光ネットサービス契約約款に定めるビジネスコミュファギガ ・ビジネスコミュファ光ネットサービス契約約款に定めるビジネスコミュファギガプラス

(提供条件)
第6条　本サービスの提供条件は、別記1に定めるところによります。
2　本サービスにおける「サービス対象物」は、以下の表に拠ります。

種類	サービス対象物
タイプ1 (パソコン保守サポート)	契約者が契約者の事業所にて所有する、又は、リース会社より賃借するパーソナルコンピューター(契約者又はリース会社が正規ライセンスを所有し、かつ、OSメーカーがサポートを終了していないものに限ります。以下、「PC」と言います。)及び関連機器で、当社が認めたもの。
タイプ2 (かけつけサポート)	当社が認めた機器等
タイプ4 (ビジネス安心パックプレミアム)	当社が認めた機器等

(本サービスの利用申込み)
第7条　本サービスの提供を希望する契約者は、本規約の内容を承諾し、当社所定の手続きを経て当社にお申込みいただきます。

(お申込みの承諾・当社からの取消)
第8条　当社は、前条に定めるお申込みがあったときは、これを審査した上で承諾します。

2　当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が認めた場合には、そのお申込みを承諾しないことがあります。
（1）本サービスの利用を申込んだ者が実在しないとき、又は、そのおそれがあるとき。
（2）本サービスを申込んだ者が当社サービスの契約者でないとき。
（3）お申込みに係る内容が、第10条及び第11条のサービス範囲外であるとき。
（4）お申込み時に虚偽の事項を申告されたとき。
（5）契約者が日本語によるコミュニケーションが著しく困難な者である場合。
（6）契約者、その関係者が第19条の2（反社会的勢力の排除）に定める反社会的勢力と関連を有すると当社が判断する場合。
（7）本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
（8）当社が別に定める事由に該当するとき。
（9）当社の業務遂行上、その申込みを承諾することが著しく困難なとき。
3　当社が、前2項の規定によりお申込みを承諾した後に、本サービスを申込んだ者が前項の各号のいずれかに該当することが判明した場合、当社はその承諾を取消させていただくことがあります。

（契約者からのお申込みの取消）
第9条　契約者は、本サービスのお申込みを取消すときは、本サービス実施の前営業日の営業時間内までに、当社指定の方法により必要事項を当社に連絡していただきます。
2　本サービス実施の前営業日の営業時間後以降の契約者からのお申込みの取消、及び、当日の契約者ご不在の場合、当社は契約者に別途当社が定める費用を請求します。

（本サービスの内容）
第10条　当社は契約者に対し、以下の表に定める実施内容を提供します。

種類	サービス内容
タイプ1（パソコン保守サポート）	別記2に定めるとおりとします。
タイプ2（かけつけサポート）	別記3に定めるとおりとします。
タイプ3（ビジネス安心パックエントリー）	リモートサポート及び別記4に定めるとおりとします。
タイプ4（ビジネス安心パックプレミアム）	リモートサポート及び別記5に定めるとおりとします。

（本サービスの対象）
第11条　本サービスは、別記2、別記3、別記4及び別記5の各号に該当するものを実施の対象とします。
2　当社は、契約者が次に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。
（1）別記2、別記3、別記4及び別記5のいずれかの項目を満たさない場合。
（2）不正アクセス行為やソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幇助となる作業を当社に要求する場合。
（3）その他、契約者の責により本サービスの提供が困難となる場合。
3　契約者は、前項の規定により当社が本サービスの提供を行わない場合についても、別途当社が定める費用と同額の費用の支払いを要します。

（本サービスの事前準備等）
第12条　契約者は、本サービスを行うために必要な環境や機器を本サービスが実施される前にあらかじめ準備していただきます。なお、環境整備や機器購入等に係る費用は、契約者の負担とします。

２　前項の準備等をしていないことにより、本サービスの実施日に当社が本サービスのすべてを提供できない場合、当社は可能なサービスのみを提供し、提供できないサービスは実施しません。
３　契約者が第１項の準備等をしていないことにより当社が本サービスを提供できない場合、当社は、別途当社が定める費用を契約者に請求します。

（利用料金）
第１３条　本サービスに係る料金は、別記２、別記３、別記４及び別記５に定めるところによります。
２　当社は、当社等（当社又は当社委託先をいいます。以下同じとします。）が作業を行った本サービスに係る有償作業料金及び部品代金等を合計した金額(税抜価格(消費税相当額を加算しない額とします。以下同じとします。)に基づき計算した額とします。)に消費税相当額を加算した額（以下、「請求額」といいます。）を請求します。上記算定方法により、支払いを要することとなった額は、料金表に表示された額(税込価格(消費税相当額を加算した額とします。以下同じとします。))の合計と異なる場合があります。なお、料金表に規定する料金額は税抜価格とし、かっこ内の料金額は税込価格を表示します。また、関連法令の改正により消費税等の税率に変更が生じた場合には、消費税相当額は変更後の税率により計算するものとします。
３　契約者は、当社より請求された請求額を、当社が指定する期日までに、当社所定の方法でお支払いいただきます。
４　当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。
５　契約者は、本サービスに係る料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について年１０．０％の割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、３６５日当たりの割合とします。）で計算して得た額を延滞利息として、当社が指定する期日までに支払って頂きます。但し、支払期日の翌日から起算して１０日以内に支払いがあった場合は、この限りでありません。

（タイプ３及びタイプ４に係る開始日）
第１４条　本サービス(タイプ３及びタイプ４に限ります。以下、本条において同じとします。)は、次のいずれかに該当する日をサービス開始日とし、第１５条（タイプ３及びタイプ４に係る最低利用期間）の起算日とします。
（１）本サービスと当社サービスとの同時契約においては当社サービスの提供を開始した日
（２）上記以外については本サービスの申込みに対して当社が承諾の意思表示をした日

（タイプ３及びタイプ４に係る最低利用期間）
第１５条　本サービス(タイプ３及びタイプ４に限ります。以下、本条において同じとします。)の最低利用期間は、サービスの提供を開始した日から起算して、4ヶ月目の月末までとします。
２　本サービス契約者は前項の期間内に契約を解除する場合は、当社が定める期日までに別記４若しくは別記5に定める金額を一括して支払っていただきます。

（本サービスの実施）
第１６条　当社は、本サービスの業務の全部又は一部を当社の指定する委託会社（以下、「当社委託先」といいます。）へ委託します。
２　当社は、当社委託先に対し、契約者に関する情報等を必要な範囲で開示しますが、本サービス以外の目的には使用いたしません。
３　当社等は必要に応じ、本サービス（タイプ3を除く）を実施する日時を変更することがあります。この場合、当社等は契約者に対し、速やかにその旨を連絡します。
４　本サービス（タイプ3を除く）実施前に、当社指定の書面（電子媒体のものを含みます。）への押印又は、署名（電気的操作による同意を含みます。）が必要です。
５　当社等による本サービス（タイプ3を除く）に係る作業終了後、契約者は当社所定の書面（電子媒体のものを含みます。）に押印又は、署名をする（電気的操作による確認作業も含みます。）

ものとし、その時点をもって本サービスは終了します。なお、本サービスを終了した後は、当社等の設定した内容等を保証しません。
6　当社等は本サービスの実施が困難であると判断した場合は、契約者にその旨を通知し、お申込みの承諾を取消すことがあります。

（サービス提供に関する不保証）
第１７条　当社等は、本サービスの提供にあたり、契約者のすべての問題のサポートの提供、又は問題の解決を保証するものではありません。また、解決できなかった場合においても、本サービスに係る料金をお支払いいただきます。

（ユーザー情報の取扱い）
第１８条　契約者は、本サービスの提供に関連して知り得た契約者に関する必要な情報（以下、「ユーザー情報」といい、個人情報等を含みます。）の提供を当社から要請された場合、正確なユーザー情報を当社に提供するものとします。
2　当社は、ユーザー情報及び対応履歴に関する情報（以下、「履歴情報」といいます。）を、別に定める「プライバシーポリシー」に基づき、適切に取り扱うものとします。
3　当社は、ユーザー情報及び履歴情報を本サービスの実施及びそのアフターサービス等の提供に必要な範囲内で取り扱います。
4　当社は、前項の利用目的の範囲において、本サービスの提供に必要なユーザー情報及び履歴情報を当社委託先に提供できるものとします。
5　当社は、法令により例外として扱われる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなくユーザー情報及び履歴情報を第三者に提供しません。
6　契約者は、サービス対象物内に重要な情報あるいは機密情報がある場合は、当社が本サービス（タイプ3を除く）による作業を実施する前に、契約者の責任においてデータの複製あるいは消去又は防護措置等を実施するものとします。
7　契約者は、当社がユーザー情報及び履歴情報を、本サービスを提供する目的の他に、以下の各号に定める目的に利用すること、又は、第三者に提供することがあることに同意するものとします。
（1）当社が契約者に対し、本サービスの追加・変更のご案内又は緊急連絡の目的で、電子メールや郵便等で通知する場合、又は、電話等により連絡する場合。
（2）当社又は当社の提携先等第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝、又は、その他の案内を、電子メール若しくは郵便等で通知する場合、又は、電話等により連絡する場合。
（3）契約者がアクセスした当社のホームページ上その他契約者の情報端末機器の画面上に表示する場合。
（4）当社が、本サービスに関する利用動向を把握する目的で、ユーザー情報及び履歴情報の統計分析を行い、個人を識別できない形式に加工して、利用又は提供する場合。
（5）法的な義務を伴う開示要求へ対応する場合。
（6）契約者から事前に同意を得た場合。
（7）その他、当社が真にやむを得ないと判断した場合。
8　前項第1号及び第2号の定めにもかかわらず、契約者は、ユーザー情報及び履歴情報を利用しての当社からの情報の提供や問合せの受領を希望しない場合には、当社に対してその旨請求できるものとし、当社は係る契約者の請求に応えるものとします。但し、係る当社からの情報の提供や問合せが、契約者に対する本サービスの提供に関連して必要な場合には、この限りではないものとします。
9　契約者は、契約者の役員、従業員及び派遣社員等（以下、総称して「従業員等」といいます。）に関する情報を当社に提供する場合、事前に当社による当該情報の利用、開示若しくは提供につき該当する従業員等から同意を得るものとします。当該情報の利用、開示、提供に関連して、係る同意を得ていない場合、あるいは、従業員等に損害が発生した場合、又は、従業員等との間で紛争が生じた場合、該当する契約者は、自己の費用と責任において、係る損害を賠償、

又は、係る紛争を解決するものとし、当社に何等の迷惑をかけない、又は、損害を与えないものとします。

（免責事項）

第１９条　本サービスは、当社が、契約者からの問合せを遅滞無く受付けることを保証するものではありません。

２　当社は、本サービスの提供をもって、契約者のサービス対象物における問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決、又は、解決方法の説明（以下、これらを総称して「トラブル支援」といいます。）を保証するものではありません。また、当社等が最善の努力をしたにもかかわらず、トラブル支援を完了できなかった場合においても、契約者は本サービスに係る料金を支払うものとします。

３　本サービスの内容ならびに契約者が本サービスを通じて得る情報等について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、当社はいかなる保証も行わないものとします。

４　本サービスの提供、遅滞、変更、中止若しくは廃止、本サービスを通じて登録、提供若しくは収集された契約者及び従業員等の情報の消失、その他本サービスに関連して発生した契約者の損害について、当社は本規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないものとします。

５　契約者又は当社以外の第三者の責に帰すべき事由によって、契約者が本サービスの全部又は一部を利用できないことにつき、当社は一切責任を負いません。

６　契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。

７　代理人による本サービスの利用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の事項の全ての同意を得るものとします。

８　サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）

９　契約者のサービス対象物内にあるデータの保証はできません。万一に備え、必要なデータは作業前に契約者にてバックアップを取って下さい。

１０　本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。お問合せの内容によっては、お問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接お問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

１１　当社等の行った作業が原因で、各種メーカーの無償サポートがうけられなくなった場合、契約者のデータが消失した場合、当社の責に帰することのでき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契約者の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因で契約者に何らかの損害が生じた場合も、当社は一切責任を負いません。

１２　当社は、本サービスの提供をもって恒久的に不備なくご利用頂けることを保証するものではありません。

１３　契約者は、本サービス（タイプ3を除く）の利用を希望する場合、訪問時に当社が定める同意書をご確認・ご同意頂いたうえで、当該同意書にご署名・ご捺印をするものとします。当該同意書にご同意頂けない場合、当社は本サービス（タイプ3を除く）の提供はいたしません。なお、ご同意頂けない場合についても、当社は契約者に別途当社が定める費用を請求します。

１４　本サービス（タイプ3を除く）提供の際、契約者による同意書へのご署名及びご捺印後、契約者が改善をご希望されるトラブルについて調査します。その後、当社より現地にて見積を提示し、ご納得頂けた場合のみ本サービスによる作業を開始します。なお、見積にご納得頂けない場合、当社は契約者に別途当社が定める費用を請求します。

１５　本サービスは、当社が別記２、別記３及び別記５に定める実施内容に記載の無い作業については、別途有償にて対応、又は、作業をお断りする場合がございます。
１６　本サービス提供時、契約者が訪問を希望するエリアによっては、別途追加料金を申し受ける場合がございます。
１７　本サービスにより、当社が契約者よりサービス対象物をお預かりする場合であって、当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頂いた日より９０日が経過し、契約者との連絡が取れない場合は、契約者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、当社から契約者へ廃棄をする旨を当社が適当であると判断する方法により通知したうえで、廃棄処分させて頂きます。この廃棄処分により契約者又は第三者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いたします。
１８　本サービス対応中に以下の各号の一に該当すると判明した場合、対応を行わず作業を終了させて頂く場合があります。その場合においても、契約者は本サービスに係る料金を支払うものとします
（１）契約者よりサービス対象物以外の機器の対応を要求された場合。
（２）契約者より違法コピー等、違法行為となる作業を要求された場合。
（３）契約者の責により、作業に必要な機器や環境が整っていない場合。
（４）サービス対象物が致命的な不具合により正常に作動しない場合。
（５）サービス対象物が違法な改造をなされている場合。
（６）サービス対象物又はソフトウェア以外の障害が原因とされる場合。
（７）サービス対象物又はソフトウェアのパスワードを契約者が解除出来ない場合。
（８）その他作業に必要な情報を開示頂けない場合。
（９）作業中に必要な同意事項に同意頂けない場合。
（１０）その他本サービスを提供するうえで、当社又は当社委託先が不適切と判断する行為があった場合。
１９　本サービスにおけるその他諸条件については、別記１に定めるものとします。

（反社会的勢力の排除）
第１９条の２　契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約します。
（１）自ら又は自らの役員（その代表者、役員若しくは実質的に経営を支配する者又は従業員を指します。）又は代理若しくは媒介をする者その他の関係者が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第77号。以下「暴対法」といいます。）第２条第２号に定める暴力団をいいます。以下同じとします。）、暴力団員（暴対法第２条第６号に定める暴力団員をいいます。）、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者及びこれらの者と密接な関わりを有する者（以下、併せて「反社会的勢力」といいます。）であること
（２）自らの行う事業が、反社会的勢力の支配を受けていると認められること
（３）自らの行う事業に関し、反社会的勢力の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で反社会的勢力を利用し、又は、反社会的勢力の威力を利用する目的で反社会的勢力を従事させていると認められること
（４）自らが反社会的勢力に対して資金を提供し、便宜を供与し、又は不当に優先的に扱うなどの関与をしている と認められること
（５）本サービスの提供が、反社会的勢力の活動を助長し、又は反社会的勢力運営に資するものであること
２　当社は、会員が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に対応を行わず本サービスの提供を終了することができます。
（１）前項に違反したとき
（２）自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき
　①当社若しくは当社の委託先に対する暴力的な要求行為
　②当社若しくは当社の委託先に対する法的な責任を超えた不当な要求行為

③当社若しくは当社の委託先に対する脅迫的言辞又は暴力的行為
④風説を流布し、又は偽計若しくは威力を用いて、当社若しくは当社の委託先の信用を毀損し、又は当社若しくは当社の委託先の業務を妨害する行為
⑤その他前各号に準ずる行為

3　当社は、前項の規定により本サービスの提供を終了した場合、会員に損害が生じても、これを賠償する責を負わないものとします。

（譲渡禁止）

第２０条　契約者は、契約者たる地位、ならびに、本規約上契約者が有する権利及び義務を当社の事前の同意を得ることなく第三者に譲渡してはならないものとします。

（準拠法）

第２１条　本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

（紛争の解決と合意管轄）

第２２条　本規約に定めのない事項又は本規約の条項の解釈について紛争等が生じた場合、契約者及び当社の双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。

2　本規約に関する訴訟についての専属的合意管轄裁判所は、その債権額に応じて名古屋地方裁判所又は名古屋簡易裁判所とします。

3　本条は、サービス終了後も効力を有するものとします。

別記１（本サービスの提供条件等）

１　本サービス（タイプ３及びタイプ４のリモートサポートを除く、以下本別記において特段の指定のない場合は同じ）の提供条件等は次の通りです。

・本サービスは、当社のスタッフが契約者の予め指定する場所に訪問し、契約者のサービス対象物の設定・修理・トラブルの解消等、及び、それらに付随する作業等を行う有償作業（以下、「トラブル支援」といいます。）を行うサポートサービスです。

・本サービスにおける提供内容は、別記２、別記３及び別記５に定めるものとします。

・サポート対象機器類及びソフトウェアは当社が別に定める範囲とします。

・契約者の全ての問題のサポートの提供、又は、問題の解決を保証するものではありません。また、解決できなかった場合においても、本サービスに係る料金をお支払い頂きます。

・当社は、以下の各号に定める条件を全て満たす場合に限り、本サービスを提供します。

(1) 本サービス実施の時点で、サービス対象物の開封、設置、初期設定が完了していること（当該機器等の開封・設置・初期設定作業を依頼している場合を除きます。）。

(2) インターネットへの接続が必要とされる作業であって、本サービス実施の時点で、インターネット接続サービス等が利用可能な状態となっていること。

(3) 本サービス実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサービス対象物が用意されており、設定作業等に必要なアクセス権限、IDやパスワード等の設定情報及びドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。

(4) 本サービス実施の時点で、サービス対象物及びソフトウェアが、日本国内において製造元又は取扱代理店等におけるサポートが継続していること。

(5) サービス対象物及び設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、かつ、そのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。

(6) 本サービス実施の時点で、契約者がサービス対象物の正規のライセンス及びプロダクトIDを保有していること。

(7) 本サービスの実施に必要なドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンス使用許諾契約書等に同意し、サービス対象物へのインストールを承諾すること。

(8) サービス対象物等に重要な情報がある場合であって、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施がされていること。

(9) サービス対象物等に機密情報がある場合であって、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施がされていること。

(10)本サービス実施にあたり、契約者が必要な情報を提供すること（ID・パスワードの入力、取扱説明書等の提供を含みます。）。

・本サービスの受付・変更・取消は、以下の表に拠ります。

種類	対応窓口	受付時間
タイプ１（パソコン保守サポート）	・ビジネスコミュファ光サポートデスク	ビジネスコミュファ光サポートデスク営業時間に準じます。
タイプ２（かけつけサポート）	・ビジネスコミュファ光サポートデスク ・当社等の担当者	
タイプ４（ビジネス安心パックプレミアム）	・ビジネスコミュファ光サポートデスク ・当社等の担当者	

・契約者からのお問合せから当社担当者の到着までの時間は保証できません。また、契約者の機器等の利用環境により、本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。

・タイプ１の場合に限り本サービスの提供の際に、契約者のご希望により、２０時から翌日９時までの間の訪問を受け付けることができるものとします。その場合は、別途時間外料金を申し受けます。なお、当社都合による到着時間の遅れの場合はこの限りではありません。タイプ２、タイプ３及びタイプ４はこの限りではなく、営業時間内での訪問のみを受け付けるものとします。

・タイプ１の場合に限り本サービスの提供の際に、遠隔地への訪問を受け付けることが出来るものとします。遠隔地への訪問をご希望される場合、追加料金を申し受ける場合がございます。
・契約者は、本サービスのご利用をキャンセルするときは、以下の表に拠ります。

種類	内容
タイプ１（パソコン保守サポート）	本サービス実施前日の営業時間内に当社にご連絡を頂くものとします。それ以降の契約者からのキャンセルのご連絡、及び、当日の契約者ご不在の場合、当社は契約者に基本料金及び時間外料金等を請求します。
タイプ２（かけつけサポート）	本サービス実施前日１９時までに当社にご連絡を頂くものとします。本サービス実施前日１９時以降の契約者からのキャンセルのご連絡は受け付けません。
タイプ４（ビジネス安心パックプレミアム）	本サービス実施前日の営業時間内に当社にご連絡を頂くものとします。本サービス実施前日の営業時間以降の契約者からのキャンセルのご連絡は受け付けません。

・本サービスの提供には、訪問時に契約者による「スポット訪問サポート利用同意書」（タイプ１の場合に限ります。）、「かけつけサポート承諾書」（タイプ２の場合に限ります。）若しくは「訪問サポート承諾書」（タイプ４の場合に限ります。）（以下、同意書といいます）へのご署名及びご捺印が必要となります。同意書の内容にご同意頂けない場合は、本サービスの提供は行わず、基本料金及びタイプ１の場合に限り時間外料金等を請求します。
・本サービスの提供の際、契約者による同意書へのご署名及びご捺印後、契約者が改善をご希望されるトラブルについて調査します。その後、当社より現地にて見積を提示し、ご納得頂けた場合のみ本サービスによる作業を開始します。なお、見積にご納得頂けない場合、本サービスの提供は行わず、基本料金、環境・トラブル診断料等及びタイプ１の場合に限り時間外料金を請求します。
・本サービスによる作業終了後、契約者にて該当機器等をご確認頂き、当社又は当社委託先が規定する「サービス書」（タイプ１の場合に限ります。）、「かけつけサポート承諾書」（タイプ２の場合に限ります。）若しくは「訪問サポート完了報告書」（タイプ４の場合に限ります。）にご署名を頂いた時点で作業完了とします。
・本サービスに係る利用料金を現地でお支払頂くことはありません。本サービスの作業終了日以降に当社より契約者に別途請求します。
・当社が、本規約第１９条１８項に該当すると判断した場合、対応を行わず作業を終了させて頂く場合があります。その場合、当社は当社の規定する作業料金及び部品代金等を請求します。
・本サービスによる作業が終了した日後５日以内（タイプ１の場合）又は２週間以内（タイプ２の場合）に、当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、契約者からお申し出があった場合に限り、無償で対応します。但し、別の原因でトラブルが発生する場合には、再度、正規料金を頂いて訪問します。なお、いずれの場合も再訪問までにどの程度の時間又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、予めご了承下さい。
・本サービスの実施過程において、サービス対象物の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ありますので、各種設定（インターネット接続、メール設定など）、周辺機器設定は契約者ご自身で行って頂くか、別途有料にてご依頼頂く必要があります。当該サービス対象物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、契約者にてインストールして頂く必要があります。
・報告書、成果物の作成には対応できません。
・タイプ１の契約者が、サービス対象物やメディア等の異常により、リカバリが必要な状態・データが読み取り不能若しくはそのおそれのある状態のものを、ファイル形式で取り出し、その取り出したデータを、メディアに複写すること（以下、「データバックアップ及びデータ復旧」といいます。）を当社に依頼する場合、以下の提供条件を併せて適用するものとします。

（1） 契約者は、データバックアップ及びデータ復旧作業を当社に依頼する場合は、本申込書記

載の注意事項にご同意のうえ、必要事項をご記載頂き、ご署名及びご捺印をした、当社の規定する「データバックアップ及びデータ復旧申込書」を、「スポット訪問サポート利用同意書」と併せて提出するものとします。

(2) 当社は、契約者が「データバックアップ及びデータ復旧申込書」に記載するバックアップを希望するデータ(ファイル名やフォルダ名)を、当該データを契約者が希望するメディアにバックアップします。ご記入のないデータにつきましては、バックアップの対象外となります。

(3) データバックアップ及びデータ復旧は、技術的制限を受けることから、バックアップを行ったデータ(以下、「バックアップデータ」といいます。)に関して、希望されるデータとの内容の整合性や完全性を保証するものではありません。

(4) データバックアップ及びデータ復旧作業終了(納品)後より5日間はデータを当社委託先で保管します。但し、完全な保管を保障するものではなく、5日経過後に当社委託先で保管しているデータは完全に消去します。5日以上経過した場合、当該データに関するご質問やご要望はお受けすることはできませんので、予めご了承下さい。

(5) サービス対象物やメディア等の状態によっては、データ復旧に至らない場合もありますが、その際も料金を申し受けます。また、着手後にお申込み頂いた以外のデータバックアップ・データ復旧のご要望が生じた場合、追加料金を申し受ける場合があります。

(6) データバックアップ及びデータ復旧作業後、契約者にデータをご確認頂き、当社又は当社委託先が規定する「サービス書」にご署名を頂いた時点で作業完了とします。当該データの完全なる消失、復元不可能な破損、メディア・機器等の不良による復旧不能等、データバックアップ又はデータ復旧が不可能な場合は、当社よりご連絡させて頂き作業完了とします。

(7) データバックアップ及びデータ復旧に係る利用料金を、お申込み時ならびにお引渡時を含め、現地でお支払頂くことはありません。当該利用料金は作業完了日以降に当社より契約者に別途請求します。

別記４（料金等 タイプ３）

１　本サービス(タイプ３に限ります。以下この項において同じとします。)の提供条件等は次のとおりです。

１．月額料金

料金	料金の適用
500円(550円)	サービス開始日の翌月から請求し、解約月は月額料金を請求します。日割り計算は行いません。
備考 ア．本サービスについて、提供開始月の翌月から起算して3ヶ月間の月額料金を無償とします。（以下、この欄において「無償期間」といいます。）月額料金の無償期間に本サービスを解約した場合、解約月の月額料金を請求します。 イ．月額料金の無償期間内に本サービスの解除の申し出があった場合、契約者は1,000円(1,100円)を当社が定める期日までに支払っていただきます。 ウ.本サービスの種類をタイプ４からタイプ３に変更があった場合、無償期間を適用しません	

２．かけつけサポート割引

料金	料金の適用
▲2,000円	タイプ２に係る基本料金に適用されます。
作業費合算額の▲１０％	別記３の基本料金及び切り分け費を除く項目に適用されます。

別記５（料金等 タイプ４）

１　本サービス(タイプ４に限ります。以下この項において同じとします。)の提供条件等は次のとおりです。

１．月額料金

料金	料金の適用
2,000円(2,200円)	サービス開始日の翌月から請求し、解約月は月額料金を請求します。日割り計算は行いません。
備考 ア 本サービスは、サービス開始日から起算して1年間に、最大6回までの訪問サポートサービス(当社等の担当者が、契約者が予め指定する場所に訪問し、当社が別に定める作業等を行うサービスをいいます。以下同じとします。)を利用することができます。 イ サービス開始日から起算して1年を経過した翌日を基準として、1年間につき最大6回までの訪問サポートサービスを利用することができます。以降、1年毎に同様とします。 ウ 前2項において、7回目以降の訪問サポートサービスの利用の場合は、タイプ２（かけつけサポート）の料金が適用されます。 エ 最低利用期間内に本サービスの解除の申し出があった場合、契約者は1,000円(1,100円)を当社が定める期日までに支払っていただきます。 オ 本サービスの解約後に再度本サービスの申込みを行う場合、再申込み以前の訪問サポートのご利用状況により、その申込みを承諾しないことがあります。	

２．かけつけサポート割引

料金	料金の適用
▲2,000円	タイプ２に係る基本料金に適用されます。

作業費合算額の▲１０％	別記３の基本料金及び切り分け費を除く項目に適用されます。

附則
（実施期日）
本規約は、平成２５年７月２９日から施行します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、平成２８年１２月１５日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、平成３１年４月１９日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、令和元年５月２０日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、２０２１年３月１日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、２０２１年９月１日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、２０２１年１０月１日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、２０２１年１０月２０日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、２０２１年１１月２６日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、２０２２年４月１日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、２０２２年７月１５日から実施します。

附則
（実施期日）
この改正規定は、２０２６年１０月２６日から実施します。