

# 電話サポート・リモートサポート利用契約

電話サポート・リモートサポート(以下「本サポート」といいます。)は、株式会社スピーディア(以下「弊社」といいます。)が業務委託しているG・O・G株式会社(以下「業務委託先事業者」といいます。)にて提供するサービスです。弊社は電話およびリモートネットワーク機器設定サポートを提供するにあたり、電話サポート・リモートサポート利用契約(以下「本契約」といいます)を定めます。本サポートをご利用される場合は、本契約に同意の上お申し出ください。なお、本契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。

## (本サポートの内容)

お客様のインターネット回線およびパソコン、周辺機器の設定、設置、使用説明等に関するサポート作業を電話または遠隔操作によって提供します。

なお、お客様をサポートするスタッフは、業務委託先事業者のスタッフとなります。

## (本サポートの制限)

### 1. サポート対象デバイス (2023年1月現在)

※Microsoft、Apple、Googleの最新サポート範囲に準ずる。

#### 電話サポート

パソコン	Windows、Macintosh
スマートフォン	Android、iPhone
タブレット	Android、Windows、iPad

#### リモートサポート

パソコン	Windows…Windows10/11 (Home、Pro、Enterprise) 以上 Macintosh…MacOS v10.12以上
スマートフォン	Android…AndroidOS8以上 iPhone…iOS13 以上
タブレット	Android…AndroidOS8以上 iPhone…iOS13以上

### 2. 提供時間

10時～20時(土日祝日も営業)

※年末年始 (12月31日～1月3日)を除く

#### ( 商標について )

※(Microsoft、Windows、Office、Excel、Word、PowerPoint、Live メール、

SkyDrive)は、米国 Microsoft Corporation の米国、日本及びその他の国における登録商標又は商標です。

※(Macintosh、SugarSync)は、米国Apple Inc の米国、日本及びその他の国における登録商標又は商標です。

※(Thunderbird)は、米国Mozilla Foundation の米国及びその他の国における登録商標又は商標です。

※(筆まめ)は、株式会社筆まめの登録商標です。

※(Twitter)は、米国及びその他の国におけるTwitter, Inc.の商標です。

※(Facebook)は、Facebook,Inc.の登録商標又は商標です。

※(Dropbox)は、米国 Dropbox, Inc.の登録商標又は商標です。

※(Google Drive)は、Google Inc.の商標です。

※(Yahoo!)は、米国 Yahoo! Inc.の登録商標又は商標です。

※本サポートは、独立したサービスであり、メーカーが認定又は後援若しくは承認しているものではありません。

#### ( 契約の成立 )

1. お客様が本契約等の全てに同意の上お申し出いただいた時点で契約が成立します。なお、代理人によるお申込みでも、法的な対象機器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契約等の全てに同意を得るものとします。
2. 契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。
3. 本サポートの契約の終了は、本サポートの終了時点になります。

#### ( ご利用上の注意 )

1. 1回のサポートにつき、最大30分までご利用いただけます。
2. リモートサポートでは、業務委託先事業者指定のリモートサポートツールを使用して、業務委託先事業者がお客様のパソコン操作を代行することにご同意いただきます。
3. リモートサポートは、インターネット接続環境が整っており、ブラウザ等を用いて業務委託先事業者が指定するWebサイトへアクセスし、ActiveXやexeファイル、dmgファイル等を実行出来ることが条件になります。
4. 電話及びリモートサポートで解決出来ない場合は、訪問設定サポートをご案内させていただく場合があります。
5. お問合せ内容により、調査にお時間をいただくことがあります。また、各種メーカー等のサポート窓口へのご案内となる場合があります。

(本サポートの中止)

以下のいずれかに該当する場合は、事前に通知することなく本サポートを中止させていただきます。

1. お申込み内容が本サポートの対象外である場合
2. お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
3. 本サポートに必要な情報等を開示いただけない場合
4. 本サポートに必要な機器や環境が整っていない場合
5. 対象機器に致命的障害があり、本サポートを行えない場合
6. 本サポートの過程で、お申込み内容以外の追加作業が必要になり、追加料金の支払いに承諾を得られない場合
7. 指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものと業務委託先事業者で判断した場合
8. 暴力的な言動があり、本サポートをご利用されることに不相当であるものと業務委託先事業者で判断した場合
9. 違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合  
※本契約に該当することにより、業務委託先事業者の判断で本サポートを中止する場合でも、規定の料金をお支払いいただきます。

(免責事項)

1. 本サポートの過程で、OSのアップグレード、対象機器の再セットアップ、再起動等を行うことがあります。この作業により対象機器メーカーの工場出荷時の状態に戻り、既存で使用している機器、ソフトウェア、サービスのご利用が出来なくなる場合があります。
2. 本サポートの過程で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされているソフトウェア以外は消去されることがあります。必要なソフトウェアのインストール作業は、本サポート前にお申込みいただくか、本サポート終了後にお客様ご自身で行ってください。
3. 本サポートをご利用されることにより、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
4. 作業環境、またはお客様事由により、本サポート予定終了時間の延伸、または終了出来ない可能性がある場合は、本サポートを中止又は延期する場合があります。

(本サポート料金)

ドコモ光開通日から起算し、60日間を初回無料受付期間とします。

※無料範囲を超えたサポートは実施いたしません。(例外的にサポートを実施した場合は、発生した有料サポート料金を業務委託先事業者より別途申し受けます。)

( 個人情報の取扱い )

弊社ホームページ(<http://www.speedia.co.jp/policy/privacy.php>)よりご確認ください。

( 準拠法並びに管轄裁判所 )

本契約に関して、疑義または争いが生じた場合、誠意をもって協議することとしますが、それでも解決しない場合には、日本国憲法に準拠するものとし、業務委託先事業者の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の管轄裁判所とします。

2017年8月1日制定  
株式会社スピーディア