

## スマホおまかせサポート利用規約

2015年7月10日

目 次

- 第1条（規約の適用）
- 第2条（規約の変更）
- 第3条（用語の定義）
- 第4条（申込及び承諾）
- 第5条（サービス内容）
- 第6条（本サービスを受けられない場合）
- 第7条（料金の適用）
- 第8条（利用料等の支払義務）
- 第9条（最低利用期間）
- 第10条（割増金）
- 第11条（延滞利息）
- 第12条（お客様による契約の解除）
- 第13条（当社による契約の解除）
- 第14条（契約の終了）
- 第15条（禁止事項）
- 第16条（個人情報の取扱）
- 第17条（委託）
- 第18条（専属的合意管轄裁判所）
- 第19条（準拠法）
- 第20条（言語）
- 第21条（定めなき事項）

<スマホおまかせサポート料金表>

附則

第1条（規約の適用）

多摩ケーブルネットワーク株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様（第3条に定義します。）に、対象商品（同前）について、このスマホおまかせサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）に基づきテクニカルサポートサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条（規約の変更）

当社は、本規約を変更することがあります。この場合には、サービス内容及び料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

2 当社が別に定めることとしている事項については、随時変更することがあります。

第3条（用語の定義）

本規約においては、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
1 本サービス契約	本規約に基づくテクニカルサポートの利用に関する契約をいいます。
2 お客様	当社と本サービス契約を締結された方をいいます。
3 対象商品	当社が販売した商品のうち、本サービスの対象として当社が指定した商品をいいます。
4 初期設定サポート	対象商品の設定メニューに表示される初期設定に関するサポートをいいます。
5 使い方サポート	以下の各サポートをいいます。 ①対象商品の基本設定や操作方法について、取扱説明書に記載されている内容の範囲でお客様のご質問にお答えするサポート。 ②基本アプリケーションの操作や設定方法について、お客様のご質問にお答えするサポート。 (基本アプリケーション:当社又は端末メーカーにより対象商品にプリインストールされているアプリケーションのうち、電話、ブラウザ、メール、カメラ、地図、音楽など、対象商品の基本的な機能に関するアプリケーションをいいます。)

第4条（申込及び承諾）

本サービスの契約の申込をするときは、その申込をする者が予めこの規約を承認し当社所定の契約申込書を当社に提出していただきます。

2 当社は、契約の申込があったときは、受け付けた順に従って承諾します。ただし、当社は、当社の業務の遂行上支障があるときは、その順序を変更することがあります。この場合、当社は、申込を行った者に対してその理由とともに通知します。

3 当社は、第2項の規定にかかわらず、次の場合には、契約の申込を承諾しないことがあります。

- (1) サービスの提供が技術上著しく困難なとき。
- (2) 契約の申込をした者が本サービスの料金その他の債務（この規約に規定する料金及び料金以外

の債務をいいます。以下同じとします。)の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると認められる相当の理由があるとき。

(3) その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

#### 第5条 (サービス内容)

本サービスの内容は、対象商品に関する初期設定サポート及び使い方サポートとします。

2 初期設定サポートには、対象商品の設定メニューに表示される初期設定に関するサポートや、データ移行に関するお客様からのご相談に応じるサポートが含まれます。

初期設定サポートは1回に限り、出張サポートが可能です。出張サポートは当社サービス提供エリア内(青梅市・福生市・羽村市・瑞穂町の一部)に限らせていただきます。

3 使い方サポートは、お客様に当社サポートセンター(0428-32-1335、受付時間9:00~20:00、年中無休)へご連絡いただき、担当オペレーターと電話によりお話しいただくものになります。当社所定の方法により本サービスの提供方法に関する別途の案内が無い限り、お客様はこれ以外の方法により本サポートサービスを受けることはできません。

4 基本アプリケーションに含まれるアプリケーションの種類や内容は、対象商品の機種やバージョン等によって異なります。

5 その他アプリケーションに関する使い方サポートについては、提供元不明のアプリケーションや、当社又は端末メーカー以外が提供するアプリケーション、Playストア又はApp Store以外で提供されているアプリケーションなどは対象外とさせていただきます。

6 周辺機器との連携等に関する使い方サポートについては、周辺機器メーカーや端末メーカーに問い合わせをお願いする場合があります。

7 本サービスは、お客様が対象商品に関する初期設定やデータ移行を完了することができることや、対象商品や関連するアプリケーション、周辺機器の使い方その他ご質問の事項の解決を保証するものではないものとします。

8 本サービスを受ける過程で、対象商品の記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアが消去された場合、当社は、これらによる損失・損害などについては一切その責任を負いません。本サービスを受ける前に、必要なバックアップを必ず行ってください。

9 本サービスは、以下に定める範囲内に限られるものとします。

(1) 日本国内におけるサポート依頼であり、日本語による意思疎通が可能であること。

(2) 対象商品又は周辺機器に関する、当社サポートセンターの営業時間内において解決することが可能なご質問ないしご相談であること。

#### 第6条 (本サービスを受けられない場合)

次の各号に該当する場合は、本サービスにおけるサポートの範囲外であり、本サービスでは対応致しかねます。

(1) 本サービスを利用する方が、本サービスの契約者と一致しない場合。

(2) お客様のご利用端末が、本サービスの対象商品と一致しない場合。

(3) 本サービス契約終了後にご連絡をいただいた場合。

(4) 本サービス契約のご利用料金の未払いがある場合。

#### 第7条（料金の適用）

当社が提供する本サービスの利用料金については、本規約のスマホおまかせサポート料金表に定めるところによります。

2 料金の支払方法は、当社が別途定めるところによります。

#### 第8条（利用料等の支払義務）

お客様は、この規約に基づいて当社が本サービスの提供を開始した日の属する月の翌月から契約の解除があった日の属する月までの期間について、本規約のスマホおまかせサポート料金表に規定する利用料の支払を要します。なお、解除があった日の属する月の日割り計算はせず、1ヵ月分の料金となります。

#### 第9条（最低利用期間）

本サービスには、連続する6ヵ月間の最低利用期間があります。

2 最低利用期間内に解約する場合は、解約時に残月数分の利用料を一括でお支払いいただきます。

#### 第10条（割増金）

お客様は、料金の支払を不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として、当社が別に定める方法により支払っていただきます。

#### 第11条（延滞利息）

お客様は、料金その他の債務（延滞手数料は除きます。）について、支払期日を経過してもなお支払がない場合には、支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算して得た額を遅延利息として当社が別に定める方法により支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払があった場合は、この限りではありません。

#### 第12条（お客様による契約の解除）

お客様は、当社に対し、当社の指定する方法で通知することにより、本サービス契約を解除することができます。この場合、当該解除の効力は、当該通知があった日から当社が定める日を経過する日又はお客様が当該通知において解除の効力が生じる日として指定した日のいずれか遅い日に生じるものとします。

#### 第13条（当社による契約の解除）

当社は、次の第1号又は第2号の場合、お客様に催告することなしに直ちに、また、第3号又は第4号の場合にはそれぞれ各号所定の催告を行った上で、本サービス契約を解除することができるものとします。

（1）本サービスご利用にあたってお客様が欺罔行為を行った場合。

（2）お客様が本サービスの依頼の際に、本サービス契約において重要な事実について、故意又は重大な過失により事実でないことを告げた場合。

（3）本サービス契約の利用料金について、支払がなされない場合。

（4）お客様が第15条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、当社がその是正を催告したにもかかわらず相当期間内に当該行為が是正されなかった場合。

#### 第14条（契約の終了）

お客様が、対象商品の購入と同時に当社との間で別途締結したSIMカードサービス契約を解約した場合、本サービス契約も、SIMカードサービス契約の解約と同時期に終了するものとします。この場合、当社はおお客様に対して、本サービス契約終了の連絡はしません。

2 事由の如何を問わず、本サービス契約が終了した場合、当社は、お客様から受領済の利用料金を一切返金することができません。ただし、民法等の法律に基づきお客様が本サービス契約を遡及的に取り消し又は解除した場合はこの限りではありません。

#### 第15条（禁止事項）

お客様は、本サービスの利用にあたり、次の各号の行為は行わないものとします。

- (1) 本サービスの申込時、その他本サービスの利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと。
- (2) 他者になりすまして本サービスを利用すること。
- (3) 当社又は第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為。
- (4) 第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為。
- (5) 当社又は第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損する行為又はそのおそれのある行為。
- (6) 弊社の営業活動を妨害する行為又はそのおそれのある行為。
- (7) ユーザーID又はパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本サービスの利用目的以外での使用。
- (8) 上記各号の他、法令、本規約又は公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為。

#### 第16条（個人情報の取扱）

当社は、お客様者の個人情報を、本サービスに係る契約の申込み、契約の締結、料金の適用又は料金の請求その他の本規約の規定に係る業務の遂行上必要な範囲で利用します。なお、業務の遂行上必要な範囲での利用には、お客様に係る情報を当社の業務を委託している者、及びサービス提供に係る金融機関に提供する場合を含みます。また、当社は、当社が別途掲示する個人情報保護ポリシーおよびこの規約の規定に基づいて、契約者の個人情報を適切に取扱うものとします。

#### 第17条（委託）

弊社は、本サービスに関する業務の全部又は一部を業務委託先に委託することができるものとします。

#### 第18条（専属的合意管轄裁判所）

当社と契約者との間で訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を当社と契約者との第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第19条（準拠法）

この規約に関する準拠法は、すべて日本国の法令が適用されるものとします。

#### 第20条（言語）

この規約の適用及び解釈にあたっては、日本語を有効言語とし、日本語以外の言語で解釈されたもの、翻訳物は何ら効力をもたないものとします。

#### 第21条（定めなき事項）

この規約に定めなき事項が生じた場合、当社と契約者は契約の主旨に従い、誠意をもって協議・解決に努めるものとします。

<スマホおまかせサポート料金表>

項目	料金（税別）
スマホおまかせサポート	500 円/月

※注意：

- ・サービスの提供開始月の翌月から契約の解除月までが料金月。解除月の日割り計算はせず、1ヵ月分の料金。ただし、サービスの提供開始月と解約月が同一の場合は、1ヵ月分の料金。
- ・スマホおまかせサポートの最低利用期間は6ヵ月。途中解約の場合は、解約時に残月数分の利用料を一括での支払い。

附則

（実施時期）

この規約は平成27年7月10日から実施します。