

サポートパック for iSmart規約

第1条（サービス運営等）

1. 株式会社フォーバルテレコム(以下「当社」といいます。)は、「サポートパック for iSmart規約」(以下「本規約」といいます。)に従い「サポートパック for iSmartサービス」(以下「本サービス」といいます。)を提供します。なお、本サービスの詳細は第2条に定めるものとします。
2. 次条に定義する利用者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。
3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める、次条に定義する各サービスのみの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。
4. 利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

第2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。

① 本サービス(サポートパック for iSmart)

当社が提供する、「つながるISP保証」、「フィルタリングfor iSmart」、「データ復旧安心サービス」、「緊急かけつけサポートfor iSmart」、「webrootセキュリティ」、「オンラインレスキューfor iSmart」の各サービスの総称。
※各サービスの詳細は、別紙1の「本サービスの詳細」記載のとおりです。

② 各サービス

本サービスを構成する、第14条各号に定める個別のサービス。

③ 利用者

当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続を完了した者。

④ 利用契約

本規約に基づき当社と利用者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。

⑤ 利用者機器

本サービスを提供するにあたり、利用者が保有する電気通信端末その他の機器およびそれに組み込まれた、あるいはインストールされたソフトウェア。

⑥ 本サービス用設備

当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

⑦ 本サービス用設備等

本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア(当社が登録電気通信事業者の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。)

⑧ 課金開始日

利用者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された本サービスの利用料金の課金を開始する日。

⑨ 消費税相当額

消費税法(昭和 63 年法律第 108 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方税の額。

⑩ アカウント ID

利用者その他の者を識別するために用いられる符号。

第3条（通知）

1. 当社から利用者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から利用者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

第4条（本規約の変更）

1. 当社は、本規約(各サービスの利用規約等の、本規約に基づく利用規約等を含むものとします。以下、同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、利用者の利用条件その他の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、

効力を生じるものとします。

第5条（合意管轄）

利用者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第6条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第7条（協議）

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、利用者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

第8条（利用契約の申込み・成立・期間）

1. 本サービス利用の申込みは、利用者が本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。
2. 利用契約は、前項の申込みに対し当社がこれを承諾することにより、成立するものとします。なお、利用者は当社が当該申込みを承諾しない場合があることをあらかじめ了承するものとします。

第9条（利用者の登録情報等の変更）

1. 利用者は、当社へ届け出ている自身の住所、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いる口座情報やクレジットカードの番号もしくは有効期限等に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続を行うものとします。
2. 前項の変更手続が無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、利用者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第10条（利用者からの解約）

1. 本サービスの利用者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。
 - ① 本サービス利用者が、本サービスの解約を行う場合、本サービス利用者は当社に対して、当社が指定する方法にて解約の申請を行うものとします。尚、解約日は、当月の末日までに本サービスの解約手続きが完了した場合は、当該手続きが完了した日の属する月の末日となります。
 - ② 利用者が利用契約を解約する場合、当社は解約日をもってアカウント ID の利用停止の処置をとるものとします。
 - ③ 本条による解約の場合、解約日において発生している利用料金その他の債務の履行は第17条に基づきなされるものとします。
2. 前項により利用者が利用契約を解約した場合、利用契約の解約後、利用者は新たに本サービスを申し込むことができないものとします。

第11条（当社からの解約）

1. 当社は、第27条（利用の停止）の規定により、本サービスの利用を停止された利用者が当社の指定する期間内にその停止理由を解消または是正しない場合、または当社からの通知が利用者に到達しない事を郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。
2. 当社は、利用者が利用契約を締結した後になって、以下の各号のいずれかに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。
 - ① 利用者が実在しない場合。
 - ② 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。
 - ③ 利用者の利用料金の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。
 - ④ 利用者が、成年被後見人、未成年者、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手続が成年被後見人によって行われず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。
 - ⑤ 利用者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。
 - ⑥ 利用者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またはそのおそれがあると当社が判断した場合。
 - ⑦ その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。
3. 当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その利用者に解約の旨を通知もしくは催告するものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。
4. 本条に基づき当社から利用契約を解約する場合には、当社が定める日を解約日として、前条第2号および

第3号の定めを適用するものとします。

第12条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、利用者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第13条（設備の設置・維持管理および接続）

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により利用者機器を取得し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 利用者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、利用者機器を本サービスに接続するものとします。
3. 当社は、利用者が前各項の規定に従い取得、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

第14条（本サービスの内容）

本サービスとは、以下の各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいい、その詳細は別紙1「本サービスの詳細」に記載します。

- ① フィルタリング for iSmart
- ② データ復旧安心サービス
- ③ 緊急かけつけサポート for iSmart
- ④ つながるISP保証
- ⑤ webrootセキュリティ
- ⑥ オンラインレスキュー for iSmart

第15条（本サービスの制限・廃止）

1. 当社は、利用者または第三者による本サービス用設備等のシステムに過大な負荷を生じさせる行為その他その使用または運営に支障を与える行為があった場合、本サービスの利用を制限することがあります。
2. 当社は都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
3. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、該当の本サービスを廃止する日の30日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
4. 本条第2項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は利用者に対し、何らの責任を負わないものとします。

第16条（本サービスの利用料金、算出方法等）

本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、別紙2「料金表」に定めるとおりとします。

第17条（利用料金の支払義務）

1. 利用者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
2. 前項の期間において、第26条（保守等による本サービスの中止）に定める本サービスの提供の中止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、利用者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
3. 第27条（利用の停止）の規定に基づく利用の停止があったときといえども、利用者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
4. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、別途当社が定める場合を除き、課金開始日より利用料金が発生するものとします。
5. 当社の責に帰さない事由により利用者が本サービスを利用できない場合があっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

第18条（利用料金の支払方法）

本サービス利用者は、本料金を、お客様が指定した金融機関からの口座振替携帯電話通信事業者による携帯電話との合算請求、又は、クレジットカード決済等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。

第19条（アカウント ID）

1. 利用者は、アカウント ID を第三者（国内外を問わないものとします。）に貸与、譲渡、または共有しないものとします。
2. 利用者は、アカウント ID を漏洩することのないよう管理するものとします。
3. 利用者は、利用者のアカウント ID により本サービスが利用されたとき（機器またはネットワークの接続・設定により、利用者自身が関与しなくともアカウント ID の自動認証がなされ、第三者による利用が可能となっている場合を含みます。）には、当該利用行為が利用者自身の行為であるか否かを問わず、利用者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由によりアカウント ID が第三者に利用された場合はこの限りではありません。
4. 利用者のアカウント ID を利用して利用者と第三者により同時に、または第三者のみによりなされた本サービスの利用については、当社は一切の責任を負わないものとします。
5. 利用者は、自己のアカウント ID の管理については一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該利用者のアカウント ID が第三者に利用されたことによって当該利用者が被る損害については、当該利用者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

第20条（自己責任の原則）

1. 利用者は、利用者による本サービスの利用およびその利用によりなされた一切の行為並びにその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、① 本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または ② 第三者からクレームを受けた場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。利用者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合または第三者に対しクレームをする場合においても同様とします。
3. 利用者は、第三者に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、自己の責任と費用をもって当該第三者に対し直接その旨を通知するものとし、その結果の処理解決についても同様とします。
4. 当社は、利用者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、利用者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第21条（禁止行為）

利用者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- ① 当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- ② 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ③ 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- ④ 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- ⑤ 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。
- ⑥ 本サービスにより利用する情報を改ざんまたは消去する行為。
- ⑦ 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- ⑧ ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア、あるいはスパムメール等を送信し、または、これら有害プログラムにつき第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。
- ⑨ 第三者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。
- ⑩ 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為。
- ⑪ 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、その他反社会的勢力について協力・加担・助長する行為
- ⑫ その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不相当と認める行為。

第22条（著作権）

1. 本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の提供物（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属します。
2. 利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
 - ① 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - ② 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アサンプルを行わないこと。
 - ③ その他、当社が不相当と認める態様にて利用しないこと。

第23条（当社の維持責任）

当社は、当社の本サービス用設備を、本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

第24条（本サービス用設備等の障害等）

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに利用者にもその旨を通知するものとします。
2. 当社は、当社の設置した本サービス用設備等に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。
3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。
4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部（修理または復旧を含みます。）を、当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

第25条（個人情報の取扱等）

1. 利用者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその利用者の氏名および住所等をその事業者へ、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて同意するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に当たって、別紙3「本サービスの全てまたは一部で取得する情報」に例示する情報およびその他利用者から取得した個人情報の取扱については、当社がホームページに定めるプライバシーポリシー（個人情報保護方針）に従い取り扱います。
3. 当社は、利用者に対して本サービスもしくは当社および当社が本サービスに関して提携している企業からキャンペーン等に関するご案内のメールを配信する場合があります。利用者は、利用契約の成立をもって当該メールの配信に同意したものとされます。当該メール配信を希望しない場合は、利用者はその旨を当社に通知するものとします。

第26条（保守等による本サービスの中止）

1. 当社は次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。
 - ① 当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
 - ② 当社の本サービス用設備等の保守上または工事上やむを得ない場合。
 - ③ 登録電気通信業者等が電気通信サービスを中止した場合。
 - ④ 利用者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡が取れない場合、または利用者宛てに発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
 - ⑤ その他当社がやむをえないと判断した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、その旨を利用者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該利用者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第27条（利用の停止）

1. 当社は、利用者が次の各号の一に該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
 - ① 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
 - ② 本サービスの利用料金の決済に用いる利用者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
 - ③ 本サービスの利用料金の決済に用いる利用者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社にきた場合。
 - ④ 利用者に対する破産の申立があった場合、または利用者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
 - ⑤ 本サービスの利用が第21条（禁止行為）の各号のいずれかに該当する場合。
 - ⑥ 利用者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
 - ⑦ 前各号のほかにも本規約に違反した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、停止の理由を利用者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
3. 当社は、本条第1項第2号または第3号の事由による本サービスの利用停止の場合、利用者の希望により、

利用者が一時的にクレジットカード以外の決済方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日新たに別のクレジットカードを登録することを条件に、本サービスを継続して使用することを認めることがあります。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるものではありません。

4. 利用者が、本サービスの利用料金その他の金銭債務を所定の支払期日が過ぎてもなお支払わない場合、利用者は所定の支払期日の翌日から完済に至るまで、年率14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の金銭債務に加えて一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払に必要な振込手数料その他の費用は、利用者の負担とします。

5. 本条の定めは当社が利用者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第28条（損害賠償の制限・免責等）

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、利用者が当社に支払う12ヶ月分の利用料金相当額を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性、または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。

3. 当社は、利用者からの問い合わせを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

4. 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。

5. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの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。問合せの内容によっては、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、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

6. 当社は、オペレーターの説明に基づいて利用者が実施した作業の内容について保証するものではありません。

7. 当社は、オペレーターの説明に基づいて利用者が実施した作業の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。

8. 当社は、第15条（本サービスの制限・廃止）、第26条（保守等による本サービスの中止）、第27条（利用の停止）の規定により本サービスの制限・廃止に伴い生じる、あるいは保守等によるサービスの中止、利用の停止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。

9. 自然災害、サイバーテロ、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事項であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切の責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピューター・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ー・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また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。）

10. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは本サービスの提供にかかる、別紙1に定める専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを利用者に通知します。

以上

付則：平成29年3月8日制定

別紙1 本サービスの詳細

【本サービスの利用方法】 本サービスの利用方法は以下となります。

① 本サービスの利用ご相談は、当社が運営する「iSmart接続サポートセンター」に、直接電話でご連絡下さい。

【受付先】

TEL(固定) 0120-932-357 TEL(その他) 0570-099-357

受付時間 平日:10:00~19:00 土日祝:10:00~18:00 (年末年始を除きます。)

② 本サービスご利用の際、利用者自身が本サービスに加入されていることを申告していただくこととします。また、本サービスをご利用頂く際に、個人情報保護法に基づき、ご依頼者をご契約者(利用者)ご本人であることの証明をお願いする場合があります。

③ 本サービスの運営および提供に関する業務の全部または一部を、当社の責任において、提携先企業その他の第三者に委託することがあります。

④ 本サービスは、日本語により日本国内でのみ提供いたします。

【各サービスの内容】

1.フィルタリング for iSmart

① 「フィルタリング for iSmart」とは、インターネット経由の有害サイト(アダルト、自殺、掲示板等)へのアクセスを防止するクライアントPC導入型のフィルタリングソフトを提供するサービスです。

② 「フィルタリング for iSmart」をご利用の際には、ソフトウェアのダウンロードおよびソフトウェアの導入が必要です。ソフトウェアのダウンロードについては、当社よりの「サービス開始のお知らせ」案内を、ソフトウェアの導入については本サービスのホームページ等を必ず、ご確認ください。なお、ソフトウェアの導入が可能なパソコンは1台に限定されます。

③ セキュリティソフトとの同時利用につきましては正常に動作しない場合があります。

④ 「フィルタリング for iSmart」によって全ての有害サイトが必ずフィルタリングできることを保証しておりません。

⑤ ウイルス対策ソフトウェアをご利用の場合、パーソナルファイアウォールで「フィルタリング for iSmart」の通信がブロックされていると、正しくWebページを表示できません。ご利用のウイルス対策ソフトウェアでブロックされないように設定してください。

⑥ 「フィルタリング for iSmart」は予告なく内容を変更することがあります。

⑦ 「フィルタリング for iSmart」のご利用およびそれに関連して生じた利用者または第三者の損害に対して、当社はいかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。

⑧ 「フィルタリング for iSmart」はAOSデータ株式会社のNet Nanny製品を利用しております。

⑨ 当社は、AOSデータ株式会社より許諾を受けて、「フィルタリング for iSmart」を利用者に提供しております。「フィルタリング for iSmart」に関して、利用者に生じた一切の不具合等に関しましては、当社は一切の責任を負いません。

<システム動作環境>

OS (日本語版に限ります。)	•Windows 2000 Professional SP4 •Windows XP SP3 •Windows Vista SP1 •Windows 7 •Windows 8 (64bit版OSには対応していません。)
ブラウザ	ブラウザの制限はありません。
CPU	Intel Pentium III 700MHz 以上 またはその互換のプロセッサ
メモリ	128MB 以上 (Vista は 1GB 以上) または先述の OS が正常に動作する RAM
ハードディスク	130MB 以上の空き容量

<その他の注意事項>

・インターネット接続した状態でインストールを行なってください。

・一時的にファイアウォール、アンチウイルス、アンチスパイソフトウェアを無効にしてから、インストールを行なってください。

2. データ復旧安心サービス

- ① 「データ復旧安心サービス」をご利用いただける機器は、別紙4の「データ復旧安心サービスご利用規約」にてご確認ください。
- ② トラブル等の論理障害によるデータ破損や消失の際、データが修復できるサービスです。
- ③ 「データ復旧安心サービス」は、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。また、当社は、「データ復旧安心サービス」に関して、お利用者が生じた不利益・損害等に関して一切責任を負いません。
- ④ 「データ復旧安心サービス」をご利用いただく際の手順は以下となりますので、この手順に従ってご利用ください。
 - (1) 当社が運営する「iSmart接続サポートセンター」(電話:0120-932-357または0570-099-357)にご連絡いただき、「データ復旧安心サービス」を利用したい旨ご連絡ください。
 - (2) iSmart接続サポートセンターより、AOSデータ株式会社の日本データ復旧サービスセンターに連絡をとり、同サービスセンターよりご利用者に連絡をいたします。
 - ⑤ 「データ復旧安心サービス」をご利用いただく際に、ご依頼者がお利用者本人であることの証明をお願いする場合があります。
 - ⑥ データの修復を行う際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。またハードディスク・ケースの開封を行う場合があります、その場合もメーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
 - ⑦ 「データ復旧安心サービス」のご利用にあたっては、本規約に加え、別紙4の「データ復旧安心サービスご利用規約」が適用されます。なお、当社は、業務の全部又は一部を、AOSデータ株式会社に対して委託して「データ復旧安心サービス」の運営・提供を行います。当社はそのために必要となる情報(「データ復旧安心サービス」をご利用いただく利用者に係る個人情報を含みます。)をAOSデータ株式会社に対して提供し同社と共同利用いたします。

3. 緊急かけつけサポート for iSmart

- (1) 利用者は、サービス対象物件について、次の各号のトラブルが生じた場合、当社指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブルの応急的な解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。
 - ① カギの紛失・故障等、カギのトラブル(但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。)
 - ② 水廻りのトラブル
 - ③ ガラスのトラブル
 - ④ ガスのトラブル
 - ⑤ 電気設備のトラブル(利用者が所有する家電製品は対象外とします。)
- (2) 前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。
- (3) 現場駆けつけ対応は、本条第1項各号に定めるトラブルについて、トラブルの応急的な解決を図るものであり、同一のトラブルごとに1回に限り、提供されるものとし、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、既に現場駆けつけ対応を行ったものについて、当社は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。

・利用料金

- (1) 利用者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、利用者は別途実費等を負担する場合があります(第1号の場合については負担するものとします)。
 - ① 60分を超過した作業の代金(超過10分ごとに1,500円(税別))
 - ② 現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
 - ③ その他前各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合
- (2) 利用者は、本サービスの対象に含まれない事項についても、作業員と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。
- (3) 現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、利用者は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することができます。
- (4) 当社は、前3項の場合の利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。

・除外事項

次の場合は緊急サポートサービスの対象外とします。

- ① 建物共有設備におけるトラブル
- ② 午後11時以降翌午前9時までの時間帯における破壊による開錠

- ③ 会員が所有する家電製品等に関するトラブル
- ④ 入居当初からの故障・破損に関するトラブル
- ⑤ 原状回復に関するトラブル
- ⑥ 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑦ その他当社又は業務提携先が不適切と判断した場合

4.「webrootセキュリティ」利用サービス

【本サービスの内容】

webrootセキュリティ

- (1)「webrootセキュリティ」とは、対象デバイスに対してインストールされることで、インターネットセキュリティにより対象デバイスを保護するサービスです。
- (2) webrootセキュリティは、申込者に対して、月額料金による対象デバイスへのサポートを実施します。
- (3) webrootセキュリティは予告なく内容を変更することがあります。
- (4) 当社は、ウェブルート株式会社より「SecureAnywhere」の販売に関する許諾をうけたうえで、webrootセキュリティを運営しています。
- (5) webrootセキュリティの利用に際しては、ウェブルート株式会社の定める「Webroot Secure Anywhereソリューション契約書 (<http://ja-detail.webrootanywhere.com/eula.asp>)」に別途同意頂く必要があります。
- (6) webrootセキュリティのご利用およびそれに関連して生じた申込者または第三者の損害に対して、当社はいかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償も行いません。

【本サービスの利用方法】

- 1.本サービスをご利用の際には、対象デバイスへのソフトウェアのインストールが必要です。ソフトウェアのインストールについては、当社よりの「サービス開始のお知らせ」案内を必ずご確認ください。なお、ソフトウェアのインストールが可能なデバイスは契約者が利用するパソコン又はMac計1台に限定されます。
- 2.本サービスのセキュリティの内容・設定等のご利用に関するご相談は、ウェブルート株式会社へご連絡ください。

(ご連絡先)ウェブルート株式会社

TEL0120-633-601

受付時間10:00～12:00、13:00～19:00まで(年末年始を除く)

- 3.本サービスの料金や解約等の一般的なご相談は、当社へご連絡ください。

(ご連絡先)iSmart接続サポートセンター

TEL0120-932-357(固定電話)0570-099-357(その他)

受付時間 平日:10:00～19:00 土日祝:10:00～18:00 (年末年始を除きます。)

- 4.上記お問い合わせの際に、ご依頼者が申込者本人であることの証明をお願いする場合があります。

5.「つながるISP保証」利用サービス

■対象端末

利用者が所有し、かつ当社の電気通信サービスによりインターネット接続(Wi-Fi 接続も含まれます。)が可能な以下の表に定める通信機器とします。ただし、以下の条件を満たさない端末は対象外となります。

対象端末の種別	対象
デスクトップパソコン	○
ノートパソコン	○
タブレット PC (iPad)	○
タブレット PC (iPad 以外)	○

※タブレット PC は、Wi-Fi モデルのみが対象端末となります。セルラーモデル(キャリアモデル・SIM フリーモデル)は対象外となります。

◆対象端末の条件

- ①電気通信サービスによりインターネット(Wi-Fi)に接続可能となった端末。
- ②利用者の所有する端末。
- ③利用者の自宅で利用している端末。
- ④利用契約の締結をした日以降の日において、画面割れ、外装(ケース)割れ、水濡れ等がなく正常に動作していた端末。
- ⑤日本国内で販売されたメーカーの正規品であること。
- ⑥日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能なもの。

◆対象端末から除かれるもの

- ①対象端末の付属品・消耗品(ACアダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・記録媒体等)。
- ②対象端末内のソフトウェア。
- ③中古製品として購入された端末。
- ④レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
- ⑤業務用に利用されている端末。
- ⑥過去に当該対象端末のメーカー修理(メーカーが指定する正規の修理拠点で修理された端末)以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した端末。
- ⑦第三者の紛失、盗難の被害対象品(違法な拾得物等)である端末。
- ⑧日本国外のみで販売されている端末。
- ⑨本サービス以外の保険、または保証サービス等を用いて修理または交換が可能な端末。
- ⑩セルラーモデル(キャリアモデル・SIMフリーモデル)の端末。

■故障等の内容

- (1) 自然故障
…対象端末の取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した全損又は一部損の故障をいいます。
- (2) 破損
…対象端末を利用者の軽過失又は不可抗力(下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。)により、破損させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。
- (3) 水濡れ・水没
…対象端末を利用者の軽過失又は不可抗力(下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。)により、水濡れ・水没させてしまった場合の全損又は一部損の故障をいいます。
- (4) 落雷
…対象端末が落雷により(下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。)により、故障させてしまった場合の全損、一部損等の故障をいいます。
- (5) 全損
…修理店(当社の修理サービスも含みます。)での全損判定や部品の生産終了、欠品等により修理不可とされる場合をいいます。
- (6) 一部損
…修理店(当社の修理サービスも含みます。)で修理可能と判断される場合をいいます。
※対象端末本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は、故障等に含まれません。

■本サービスの提供期間及び免責期間

本サービスの提供期間は、利用契約の締結日の属する月の翌々月1日から、終了原因を問わず、利用契約が終了するまでの期間とします。なお、本サービスの対象となる故障等の発生期間についてもこれに準じることになります。なお、提供期間より前の利用契約の締結日から同締結の属する月の翌月末日までは、当社による本サービスの提供のない免責期間とします(免責期間中は、無料期間とします)。

■本サービスの利用方法

本サービスの、利用方法は以下の通りとなります。

- (1)本サービスの利用の連絡は、当社が運営する「つながる ISP 保証」修理受付センター(以下「受付窓口」といいます。)へ、利用者本人から直接電話により、ご連絡ください。なお、対象端末の故障発生から7日以内に行う必要があります。
- (2)受付窓口は、利用者からのご連絡を受けた際に、利用者の本サービスの加入状況を確認します。そのため、本サービスの申込書・請求書等、利用者にて確認可能な本サービスに関連する書面の用意をしてください。また、個人情報保護法に基づき本人確認をお願いすることもあります。
- (3)受付窓口は、利用者の故障等した対象端末の状況等について、電話にて確認します。
- (4)上記確認の結果、対象端末に本サービスの提供可能な故障等が生じていると受付窓口が判断する場合、利用者は、受付窓口の案内に従って、下記提出必要書類を受付窓口へ送付し、当社が内容を確認した後、当社の指示に従い、故障等した対象端末を送付、又は当社が指定した修理拠点へ持ち込んでください(※利用者は、上記の他、当社から別途本サービスに関して指示がある場合、それに従うものとします)。当該送付に係る費用は、利用者負担とします。なお、故障端末の送付に先がけて、利用者は下記送付前確認を行うものとします。
- (5)上記に従って、利用者より当社が送付を受けた対象端末について、故障内容の確認を行います。このとき、修理可能な場合、ご送付いただいた対象端末を修理し返送します。なお、下記補償上限額を超え利用者負担が生じる場合、修理不可能で交換品の提供を行う場合、又は交換品の提供が不可能な場合には、当社より利用者へ該当事由について連絡し、利用者の意思を確認した上で、当社は、本サービスの提供をするものとします。また、利用者が当社による電話または訪問による故障等に係る調査を必要とする場合において、それに協力しなかった場合は、本サービスの提供が遅延または不能となる場合があります。
- (6)当社へ利用者から電話による本サービスの利用の連絡から1ヶ月以内に、当該連絡に係る対象端末(添付された提出必要書類を含みます。)を当社が確認できない場合には当該利用者による本サービスの利用の連絡は無効とします。
- (7)本サービスを遂行する際、当社は動作確認のため、対象端末でテスト通信を行う場合があります。その場合

に発生した通信費用につきましては、利用者の負担とするものとします。
※対象端末のメーカーが定める保証期間(メーカー保証期間)中の自然故障の場合、利用者は、直接購入された販売店もしくはメーカーに問い合わせるものとします。

「つながる ISP 保証」の概要及び利用契約内容の確認・解約などについてのお問合せ先

「iSmart 接続サポートセンター」

- ・電話番号:0120-932-357(固定電話)0570-099-357(その他)
- ・受付時間:平日:10:00~19:00 土日祝:10:00~18:00(年末年始を除きます。)

「つながる ISP 保証」に関する修理・交換サービスについてのお問い合わせ先

「修理受付センター」

- ・電話番号:0120-598-066
- ・受付時間:10:00~18:00(年末年始除く)

◆提出必要書類

- ①当社所定の修理同意書(事故状況の報告を含みます。)
- ②本サービス提供依頼がされた対象端末のメーカー保証書
- ③サービス提供依頼がされた対象端末の購入を証明する書類(レシート・クレジット明細等)

◆送付前確認

利用者の当社への送付前に、以下各号に定めるとおり、利用者は、対象端末の設定等を行うものとします(受付窓口にて、利用者へ再度案内することがあります。)。なお、利用者が下記を行わない場合、当社は、本修理サービスの提供を行えない場合があります。また、利用者が下記を行われなかった場合に発生するサービスの再依頼費用(送料・検証費用等)を含む一切の料金は利用者の負担とするものとします。

①バックアップ

- ・利用者がバックアップを必要とする場合、事前に利用者自身にてバックアップ等のデータ保護の対応を行うものとします。なお、当社は、利用者が本サービスの提供請求を行った時点で、データ等が存在しないものとして取扱い、対象端末のデータ変化・消失等に関して当社は一切の責任を負わないものとします。
- ・当社は、対象端末内のデータについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いません。
- ・本サービスのうち、修理サービスの提供の際に、利用者の機器に記録されているデータの初期化を行う場合があります。

②セキュリティの解除

- ・利用者は、対象端末に、暗証番号・PIN ロックを設定指定している場合、設定を初期化してから、本サービスを利用するものとします。また、利用者は、携帯電話会社その他各社のセキュリティサービス等に入入している場合、当該セキュリティを解除してから本サービスを利用するものとします。
- ・利用者がセキュリティ等を解除されない場合、最小限の動作確認のみとなりますので、動作確認ができないことにより修理を必要とする箇所が発見できない場合があります、それらに関連する箇所に対する修理に関しては一切の保証を当社は致しません。

③アクセサリ等の付属品の取り外し

- ・利用者が対象端末付属のカバー、ストラップ、画面保護シート(これらに限らず、対象端末に付属するアクセサリ等一切をいい、総称して「アクセサリ等」といいます。)について、利用者は、可能な限り取り外した上で、本サービスを利用するものとします。
- ・当社により、本サービスの提供においてアクセサリ等を取り外させて頂くことがあります。なお、当社がアクセサリ等を取り外した場合、その紛失・盗難・破損その他一切の事由につき、当社は、アクセサリ等の製品の用意等を含め責任を負わないものとします。また、当社は、取り外したアクセサリ等の返却は行いません。なお、修理を行う場合にアクセサリ等の取り外しが必要であっても、過度な装飾等で取り外しができない場合、本サービスの提供を行うことができない場合があります。

■修理サービス・交換品提供サービス

※本サービス提供時における貸出機のレンタル等はしません。

(1)修理サービス

- ・本サービス提供期間中に、対象端末に発生した故障等を利用者から本サービスの提供請求があったとき、本規約に基づき修理をします。なお、修理サービスの提供において、当社は、正規品以外の修理用部品を対象端末の修理に用いることがあります。
- ・対象端末によっては、修理サービスの提供が当該対象端末の所在する場所への出張修理となる場合があります。なお、出張修理に係る出張費用は、補償上限金額を超過するか否かの算定資料に含まれるものとします。
- ・修理サービスの提供において、当社は、技術上又は修理用部品の調達の高難性等を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。
- ・修理サービスの提供において、下記に定める補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該修理サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用

者の意思が確認できた場合に、当社が当該修理サービスの提供を再開するものとします。

- 修理がされた端末の当該修理箇所に起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、利用者がその端末を当社から受領した日から7日以内に受付窓口で連絡をした場合、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。なお、当該7日を超え利用者から再修理の請求があった場合、新たな本サービスの提供請求とみなします。

(2)交換品提供サービス

- 本サービス提供期間中に、故障等した対象端末につき、当社による修理サービスの提供が困難な場合、当社が指定する端末を当社が利用者に提供します。
- 出張修理により修理サービスの提供が困難であるとの当社の判断がされた場合、出張修理に係る出張費用(一律、金1万円とする)は、補償上限金額を超過するか否かの算定資料に含まれるものとします。
- 当社が指定する端末は、予告なく変更されます。
- 当社が、利用者に交換品提供サービスを提供する場合、又は交換品提供サービスの提供において補償上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該交換品提供サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該交換品提供サービスの提供を再開するものとします。
- 交換品提供サービスが提供された場合、利用者が当社へ送付した故障等した対象端末については、利用者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとします。
- 交換品に不具合がある場合、利用者がその端末を当社から受領した日から7日以内に受付窓口で連絡をした場合、当社は、当社負担にて再度交換品提供の受付をします。なお、当該7日を超え利用者から再提供の請求があった場合、新たな本サービスの提供請求とみなします。
- 利用者は、当社から交換品を受領した場合、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障があることが確認された場合、利用者が交換品受領後7日以内に当社へ連絡することとします。なお、利用者から当社へ当該連絡がない場合は交換品に故障がないものとみなします。また、利用者が交換品を当社の指定した店舗等で受領した場合は、その場で確認するものとします。
- 交換品に故障がある旨、利用者から当社に連絡があり、当社が当該交換品に故障等があるものと判断できた場合には、当社から利用者へ新たな別の交換品(以下「新交換品」といいます。)を利用者へ発送するものとします。なお、利用者は、新交換品を受領した場合、故障等のある交換品を当社へ送付するものとします。このとき、故障等のある交換品について当社への返送が、利用者が新交換品を受領してから7日以内に当社が確認できない場合、当社は、返送されない交換品の対価に相当する金員の支払請求をします。

◆サービス提供のみなし完了

1. 発送修理の場合

当社又は指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、修理した端末又は交換品の配送が完了しない場合(当社が発送した日から7日以内に該当する端末を利用者が受領しない場合)は、利用者に問い合わせの連絡をします。また、当社が発送した日から14日以内に該当する端末を利用者が受領しない場合、当社は、当該利用者へ修理サービス又は交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします(本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします。)。なお、利用者が受領しないことから、当社に返送された端末は、返送された日から30日間で利用者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとします。

2. 出張修理の場合

当社の責めに帰すべき事由によらず、交換品の配送が完了しない場合(当社が発送した日から7日以内に該当する端末を利用者が受領しない場合)は、利用者に問い合わせの連絡をします。また、当社が発送した日から14日以内に該当する端末を利用者が受領しない場合、当社は、当該利用者へ交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします(本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします。)。なお、利用者が受領しないことから、当社に返送された端末は、返送された日から30日間で利用者は所有権を放棄したものとし、当社が処分できるものとします。

◆送料の負担(SENDバック修理のみ)

- 以下のとおりに当社又は利用者が端末の送料の費用を負担するものとします。

状況	負担先
故障端末の発送(利用者⇒当社)	利用者
修理完了端末の発送(当社⇒利用者)	当社
交換端末の発送(当社⇒利用者)	当社
サービスキャンセル時	利用者

※なお、当社ないし利用者に責めに帰すべき事由がある等、特段の事情がある場合には、当社の指定により、当社又は利用者は送料の費用負担をするものとします。

◆補償上限(補償対応期間、補償上限金額、補償上限回数)

- 当社は、以下に定める通り、利用者に修理サービス・交換品提供サービスの提供をするものとします。なお、修

理サービス・交換品提供サービスにおいて、提供費用が補償上限金額を超える場合は、当該超過部分は利用者負担とし、利用者は当該超過部分相当額の支払義務を当社に負うものとします(第17条参照)。また、当社は利用者が補償上限回数に達した場合には、次回到来する本サービスの提供期間の開始まで(利用契約の締結日を起算日として、1年毎)、当該利用者に対して、本サービスを提供しないものとします。

対象端末の種別	補償上限額 (税込・※1)	補償対応期間(※2)		補償上限 回数(※3)
		自然故障	破損・水没・落雷	
デスクトップパソコン	金50,000円 /1回あたり	対象端末の 発売日から 36ヶ月以内	利用契約の 契約期間中	累計2回/年
ノートパソコン				
タブレットPC (iPad)	金30,000円 /1回あたり			
タブレットPC (iPad以外)	金20,000円 /1回あたり			

※1 上記補償上限金額を超える、修理サービス又は交換品提供サービスの提供に係る費用は、利用者の負担とします。

※2 補償対応期間は、本サービスの提供期間中であることを前提とします。

※3 対象端末を、1年間(起算日は利用契約の締結日とし1年間毎)で利用できる範囲は、累計2回までに限るものとします。

◆除外事項

次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、利用者は、利用契約に基づく本サービスの提供が受けられないものとします。

- ①利用者の故意、重大な過失、対象端末の説明書等に従わないこと、法令違反に起因する場合。
- ②利用者と同居する者、利用者の親族、利用者の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合。
- ③盗難・紛失による損害(盗難・紛失に基づく不正利用等がされた場合の損害を含みます。)
- ④地震、噴火、風水災、火災、その他の自然災害(落雷を除く)に起因する場合。
- ⑤補償対応期間を超えた場合。
- ⑥他の補償・保険制度等により損害の回復等が可能な場合(メーカー補償、第三者の提供する延長保証・損害保険制度を含みます。)
- ⑦当社が指定した提出必要書類の提出がない場合。
- ⑧利用者の申告する故障・障害を当社が確認できない場合。
- ⑨対象端末が業務利用されている場合。
- ⑩利用者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合。
- ⑪日本国外で生じた故障等の場合。
- ⑫戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変 または暴動に起因する場合。(群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。)
- ⑬核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された場合(放射性、爆発性その他の有害な特性の作用またはこれらの特性を受けた場合を含みます。)
- ⑭公的機関による差押え、没収等に起因する場合。
- ⑮利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合。
- ⑯本サービスの提供期間開始日以前に利用者が生じた対象端末への故障等の損害の場合。
- ⑰本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に利用者が生じた対象端末への故障等の損害の場合。
- ⑱本サービスを解約した月の翌日以降に本サービスの提供の請求をした場合。
- ⑲本機器購入の時点での初期不良であった場合(リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。)
- ⑳対象端末の本サービスの対象となる故障等以外の損害、附属的損害又は間接的損害。
- ㉑メーカー・型番・製造番号の確認の取れない対象端末の場合。
- ㉒付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・データ破損・周辺機器等の、故障等の場合(コンピュータウイルス、データ損失による故障等を含みます。)
- ㉓自然消耗、経年劣化、サビ、カビ、腐敗、変質・変色、電池の液漏れその他類似の自由に起因する故障等の場合。
- ㉔擦り傷、汚れ、しみ、焦げ等、対象端末の通信機能に直接関係のない外形上の損傷の場合又は又通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合。
- ㉕本規約に反した場合。
- ㉖利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用について当社が不当であると判断した場合。

6.「オンラインレスキュー」利用サービス

【本サービスの利用方法】

「オンラインレスキューfor iSmart」とは、申込者のパソコンに関するお問合せにオペレータがお電話でお応えすることおよび、遠隔地にある申込者のパソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作することで、申込者のパソコンに関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等を支援するサービスです。

<システム動作環境>

パソコン【OS】(日本語版に限ります。) 32 ビット版

- ・ Windows2000 Professional (ServicePack4)
- ・ Windows XP Home Edition (ServicePack3)
- ・ Windows XP Professional (ServicePack3)
- ・ Windows Vista Basic Home Premium
- ・ Windows Vista Basic Business
- ・ Windows Vista Basic Enterprise
- ・ Windows Vista Basic Ultimate (ServicePack1)
- ・ Windows7 ・ Windows7 Starter
- ・ Windows8
- ・ Windows8 Pro 64 ビット版
- ・ Windows2000 Professional (ServicePack4)
- ・ Windows XP Home Edition (ServicePack3)
- ・ Windows XP Professional (ServicePack3)
- ・ Windows Vista HomeBasic
- ・ Windows Vista Home Premium
- ・ Windows Vista Business
- ・ Windows Vista Enterprise
- ・ Windows Vista Ultimate (ServicePack1)
- ・ Windows7
- ・ Windows8
- ・ Windows8 Pro

Macintosh ・ MacOS X 10.5 (Leopard) 以降で(但し、Intel 製基盤のパソコン) スマートフォン

- ・スマートパッド
- ・ Android 2.1 以降

【ブラウザ】パソコン Windows

- ・ Internet Explorer 6.0 以上
- ・ FireFox 3.0 以上
- ・ Safari 3.0 以上
- ・ Opera 9.0 以上
- ・ Chrome10 以上

Macintosh

- ・ FireFox 3.0 以上
- ・ Safari 3.2 以上
- ・ Intel 基盤の Macintosh パソコン

スマートフォン

- ・スマートパッド
- ・ Android ブラウザ
- ・ Safari

【接続回線】ブロードバンド回線

【パソコンの CPU】・ Intel Pentium III 800MHz 以上 またはその互換のプロセッサ

【ソケット通信】・ Winsock1.0 以上

【ネットワーク環境】LAN、ADSL、電話線、ワイヤレスのグローバルIP又はバーチャルIP対応

<サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲> リモートサポートの主なサポート対象およびサポート範囲は以下の通りです。なお、本別紙により規定するサポート対象と範囲以外は本サービスの対象外と

なります。また、サポート対象およびサポート範囲内であっても、問題の解決をお約束するサービスではありません。

1. 機器

(1)サポート対象 スマートフォン本体、パソコン本体、キーボード、マウス、ルーター、無線 LAN アクセスポイント、ハブ、LAN カード等のネットワーク機器、ネットワーク接続可能なゲーム機器。

(2)サポート範囲 インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、初期設定、マニュアルに記載された

基本的操作

2.OS

(1)サポート対象 Windows 2000 Professional(ServicePack4)、Windows XP Home Edition(ServicePack3)、Windows XP Professional(ServicePack3)、Windows Vista、Windows Vista HomeBasic、Windows Vista Home Premium、Windows Vista Home Business、Windows Vista Enterprise、Windows Vista Ultimate(ServicePack1)、Windows7、Windows8、Windows8 Pro、Android2.1 以降、IOS4 以降

(2)サポート範囲 インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。

3. ソフトウェア

(1)サポート対象 ブラウザ、メーラー、メディアプレイヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール。

(2)サポート範囲 インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。

4. 接続サービス

(1)サポート対象 FTTH サービス、DSL サービス、データ通信カード、プロバイダーサービス、インターネット上の各種サービス

(2)サポート範囲 インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

別紙2 料金表

サポートバック for iSmart:月額2,200円(税別)

《無料期間》

毎月1日から 20 日までのお申込(ご登録)の場合は、お申込月(ご登録月)とその翌月の月額利用料が無料となります。

・毎月 21 日から月末までのお申込(ご登録)の場合は、お申込月(ご登録月)の翌月と、その翌々月の月額利用料が無料となります。

別紙3 本サービスのすべて、または一部で取得する情報

1. 当社は、利用者の同意を得て、当社が本サービスを提供するための情報として、利用者のコンピューター端末、通信機器等の情報を取得します。なお、利用者が情報提供に同意しない場合、本サービスを受けられなくなる場合があります。また、利用者が、以下の情報を自ら提供したときは、利用者は同意したものとみなします。
2. 当社は、申込から取得した以下の情報については、本規約第 25 条(個人情報の取扱)に従い取扱いします。

<ご提供頂く情報の例> ・オペレーション・システムの種類、バージョン ・マシン名(名称、型番、シリアル番号等) ・マシン購入日、購入金額 ・MAC アドレス ・ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号 ・ハードディスクドライブの空き容量 ・デフォルトブラウザの種類、バージョン ・デフォルトメールソフトの種類、バージョン ・CPU の種類、動作周波数 ・その他、本サービス提供に必要とされる情報等

別紙4 データ復旧安心サービスご利用規約

第1条(本利用規約の適用)

本利用規約は、利用者の申し込まれたサポートパック for iSmart(以下「本サービス」といいます。)の一つのサービスである「データ復旧安心サービス」について、「サポートパック for iSmart規約」に加えて適用されます。

第2条(対象パソコン)

データ復旧安心サービスの対象パソコンはハードディスク内蔵型(USBメモリや外付けハードディスクの場合、本サービスの対象外になります。)で、以下対象商品のメーカー(以下「メーカー」といいます。)が製造し、マイクロソフト社が提供するWindows®OS(OSは日本語版に限ります。)を搭載しているパソコンとします。

- ① NEC
- ② 富士通
- ③ ソニー
- ④ 東芝
- ⑤ シャープ
- ⑥ 松下
- ⑦ レノボ(lenovo)
- ⑧ デル(DELL)
- ⑨ ヒューレット・パッカード(HP)
- ⑩ EPSON
- ⑪ マウスコンピューター
- ⑫ その他、当社が認める機種(アップル社及びメーカー保証がないパソコンを除きます。)

第3条(対象機器)

データ復旧安心サービスをご利用いただける機器は、下記となります。

対象機器	対象外
<ul style="list-style-type: none">・PC(一体型、デスクトップ、ノート型)※HDD/SSDを問わない・外付けHDD(nonRAID)・タブレット・デジタルカメラ・ビデオカメラ※HDD/SSDを問わない・スマートフォン、携帯電話※ガラパゴス携帯を含む・SDカード、microSDカード、USBメモリ※所有者の機器に挿入されていたもの限定・CD、DVD、BD	<ul style="list-style-type: none">・サーバー・ワークステーション・NAS・TV番組録画用HDD※著作権の問題・ゲーム機(WII、DS、PSなど)・音楽プレーヤー※ipodを含む・iPhone4S以降の削除データ・PCのOS、アプリケーション、システム情報など

復旧対象:物理障害(機械的・電氣的な障害)及び論理障害(削除など)を含む

※iOSの場合、論理障害は対象外となります。

※製品及びデータの障害度合いによっては、復旧できない場合があります。

※メーカー様起因による障害(瑕疵など)は本サービスの対象外となります。

※災害(水害、地震、火災など)による被災を受けた場合は対象外となります。

第4条(障害の種類)

1.論理障害

論理障害とは、データ障害のうち、ハードウェアは故障していないが、記憶媒体等に電磁的記録障害が発生したことをいいます。

2.物理障害

物理障害とは、ハードディスクの磁気ヘッドに問題がある場合や機械的・電氣的故障のことをいいます。

第5条(データ復旧安心サービスの内容)

データ復旧安心サービスは、本利用規約の第3条に定める機器において物理障害(機械的・電氣的な障害)及び論理障害(削除など)のデータを復旧するサービスです。

- ① データ復旧安心サービスご利用の際には、当社が運営する「iSmart接続サポートセンター」に事前に障害状況のご説明が必要となります。
- ② データ復旧安心サービスは、年2回までご利用いただけます。
※一部でもデータ復旧ができた場合、1回とカウントとします。
- ③ データ復旧安心サービスをご利用の際に発生する送料については、送り主側の負担となります。

第6条(データ復旧にかかる期間)

1.利用者が登録パソコンを、当社業務委託先(AOSデータ株式会社が運営する日本データ復旧安心サービスセンター)に引き渡してから、データ復旧完了後の登録パソコンの納品まで、原則として10営業日に対応します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、10営業日以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- ① 論理障害において、障害の程度が重い場合。
- ② 物理障害において、障害の程度が重い場合。
- ③ 利用者の都合により、データ復旧完了後の登録パソコンの返却日の日程変更等が生じた場合。
- ④ 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合。

第7条(データ復旧安心サービスを受ける際の注意点)

データ復旧安心サービスをご利用いただくには、次に掲げるサービスの制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込みください。

- ① データ復旧安心サービスは、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。その場合、当社は一切の責任を負いません。
- ② データ復旧安心サービスを受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- ③ ハードディスクに物理的な障害がある場合は、ハードディスク・ケースの開封を行う場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
- ④ 復旧データ納品時は下記媒体にて提供いたします。

(1)納品データ容量が64GB未満:USBメモリ

(2)納品データ容量が64GB以上:外付けUSB HDD

※納品データ容量2TB以上の場合は、媒体費用(実費)を申し受けます。

第8条(適用除外サービス)

次に掲げるサービスについては、データ復旧安心サービスの対象外といたします。

- ① 不具合原因の調査・解析、パソコンの修理およびOSの復旧。
- ② 登録パソコンの原状回復。
- ③ 破損しているデータの回復。
- ④ 日本語及び英語以外が使用言語のデータの回復。
- ⑤ その他、特殊なデータ復旧安心サービスで当社が復旧サービス提供が困難と判断したもの
- ⑥ 第3条の機器以外のデータ復旧安心サービスの依頼。

第9条(免責事項)

データ復旧安心サービス提供における当社の責任範囲は以下の通りといたします。

- ① 当社は、データ復旧安心サービスの提供に起因して発生したデータの喪失、データの機能性の喪失、ソフトウェアの喪失、使用不能、それらから引き起こされる間接的損害、特別損害、偶発的損害、および逸失利益についての責任を負いません。また、対象機器内の全てのソフトウェアとデータファイルのバックアップは利用者の責任で行うものとします。

第10条(サービス利用の停止)

当社は、利用者が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前に利用者に連絡することなく直ちに利用者のデータ復旧安心サービスの利用を停止できるものとします。

- ①データ復旧安心サービス受付時のお客様情報に虚偽が発覚した場合
- ②お客様が本規約のいずれかに違反した場合
- ③お客様が法令に反する行為を行った場合
- ④お客様が対象製品を第三者に譲渡した場合
- ⑤お客様もしくは第三者が対象製品に不当な改造またはメーカー保証対象外となる改造を施した場合