

遠隔サポートサービス利用規約

(規約の適用)

第1条 株式会社ヤマダホールディングス（以下「当社」といいます。）は、この遠隔サポートサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）により本サービスを提供します。

(定義)

第2条 本規約で使用する用語の意味は、本規約に別段の定めがない限り、当社が別に定めるYAMADA Air Mobile WiMAX 通信サービス契約約款で定義する用語の意味に従うものとします。

2 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	電話回線又は遠隔操作ツール等を通じて別紙に定める機器及びソフトウェア（以下「対象機器等」といいます。）の設定又は操作方法の説明等（別紙に定めるサポート範囲に限ります。）を行うサービス
2 提携サービス	日本PCサービス株式会社がサポートサービス利用規約（以下「提携サービス利用規約」といいます。）に定める「訪問サポートサービス」
3 利用契約	本規約に基づき当社から本サービスの提供を受けるための契約
4 契約者	当社と利用契約を締結している者
5 会員契約	YAMADA Air Mobile WiMAX 通信サービス契約約款に定める会員契約であって、利用契約の申込みの際現に当社とその申込みをした者との間に締結されているもの
6 遠隔サポートセンター	当社の委託により本サービスに関する業務を行う者の事業所

(契約の単位)

第3条 当社は、1の会員契約ごとに1の利用契約を締結します。

(申込者の条件)

第4条 利用契約の申込みをすることができる者は、現に通常料金契約を締結しているUQ契約者とします。

(申込みの方法)

第5条 利用契約の申込みは、当社所定の方法により行っていただきます。

(申込みの承諾)

第6条 当社は、利用契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

2 前項の規定にかかわらず、当社は、業務上の都合により、その申込みの承諾を延期することがあります。

3 前2項の規定にかかわらず、当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、その申込みを承諾しないことがあります。

(1) 申込内容に虚偽事項、誤記又は記入漏れがあるとき。

(2) 利用契約の申込みをした者が、本規約により生じる債務の支払いを怠るおそれがあるとき。

- (3) 利用契約の申込みをした者が、YAMADA Air Mobile WiMAX 通信サービス契約約款に定める利用停止の要件に該当し、YAMADA Air Mobile WiMAX 通信サービスの利用を停止され、又はその通常料金契約若しくは会員契約を解除されたことがあるとき。
 - (4) 利用契約の申込みをした者が本規約に違反したことがあるとき。
 - (5) 利用契約の申込みをした者が指定した会員契約に通常料金契約が属してないとき。
 - (6) その他当社の業務の遂行上支障があるとき。
- 4 利用契約は、当社がウェブページにその申込みを受け付けた旨を表示した時点で成立するものとし、

(本サービス及び提携サービスの利用)

- 第7条 契約者は、本サービス及び提携サービスを利用しようとするときは、当社の指定する電話番号に架電することにより遠隔サポートセンターへ申し出ていただきます。
- 2 遠隔サポートセンターの対応時間は、午前9時から午後9時までの間とします。
 - 3 提携サービスの提供の可否及びその提供条件については、提携サービス利用規約の定めに従っていただきます。

(利用契約に基づく権利の譲渡の禁止)

- 第8条 契約者が利用契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利は、第三者へ譲渡することができません。

(契約者が行う利用契約の解除)

- 第9条 契約者は、利用契約を解除しようとするときは、当社所定の方法により、そのことをあらかじめ当社に通知していただきます。この場合、利用契約は、当社にその通知が到達した日を含む料金月の末日をもって終了します。

(当社が行う利用契約の解除)

- 第10条 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、契約者に対し何ら催告等を行うことなく、その利用契約を解除できるものとし、
- (1) 契約者が本規約に違反したと当社が判断したとき。
 - (2) その他利用契約を継続することが不適当と当社が判断したとき。
- 2 当社は、前項の措置により契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

(利用契約の終了)

- 第11条 利用契約は、前2条によるほか、次の各号のいずれかに該当した場合は、その事象が発生した日を含む料金月の末日をもって終了するものとし、
- (1) 会員契約が終了したとき。
 - (2) 会員契約に属する通常料金契約がなくなったとき。
- 2 当社は、前項の措置により契約者に生じた損害等について、一切の責任を負わないものとします。

(利用料金の支払義務)

- 第12条 契約者は、利用契約が成立した日を含む料金月（その会員契約の下で初めて成立した利用契約にあっては、その翌々料金月とします。）から起算してその利用契約が終了した日を含む料金月までの期間について、下表に定める利用料金を支払っていただきます。なお、利用料金の日割りは行いません。

区 分	料金額（税込）
利用料金	1 利用契約ごとに月額 550 円

2 提携サービスの利用に係る料金等は、提携サービス利用規約の定めに従っていただきます。

（利用料金の支払い）

第 13 条 当社は、本規約に別段の定めがない限り、利用料金の減額及び免除並びに受領済みの利用料金の返金を行いません。

2 契約者は、当社が別に定めるオプションストア規約の定めに従って利用料金を支払っていただきます。

（除外事項）

第 14 条 当社は、次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、別紙の定めにかかわらず、本サービスの全部又は一部の提供を行わないものとし、それが当社の責めに帰すべき事由による場合を除き、その一切の責任を負わないものとします。

- (1) 契約者の協力が得られず、本サービスの提供が困難となる時。
- (2) 他人の財産、プライバシー、著作権若しくは肖像権その他の権利を侵害する行為又はそのおそれのある行為を要求されたとき。
- (3) 不正アクセスに該当する行為、犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為、又は公序良俗に反する行為その他当社が不適切と判断する行為を要求されたとき。
- (4) 契約者から要求された作業の遂行に必要な第三者の同意が得られていないとき。
- (5) クレジットカード番号又は銀行口座番号等の顧客情報の入力を伴う作業を要求されたとき。
- (6) 天災、災害又は事故等の非常事態により本サービスの遂行が著しく困難となったとき。
- (7) 本サービスの用に供する建物、電気、通信回線又はサーバその他の設備の保守又は工事その他やむを得ない事由があるとき。
- (8) 本サービスの提供に必要な機器又はソフトウェアが不具合等により停止したとき。
- (9) 本サービスの提供に利用している電気通信サービスが中断又は中止されたとき。
- (10) その他契約者の責めに帰すべき事由により本サービスの提供が困難となる時。

（免責）

第 15 条 当社は、本サービスの提供に関連して契約者が被った損害等について、当社の故意又は重大な過失により発生した場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

- 2 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題の完全な解決を保証するものではありません。
- 3 当社は、問合せの内容又は対象機器の種類によっては、別紙に定めるサポート範囲であっても対応できない場合があります。
- 4 当社は、問合せの内容又は対象機器等の種類によっては、対象機器等を提供する事業者のホームページを紹介することや契約者自身で当該事業者と直接問い合わせるよう要請することに留める場合があります。
- 5 対象機器等に契約者の機密情報を含む一切の情報が保存されていた場合、本サービスの提供前に契約者が自らの責任において、それらの情報の複製その他の保護措置又は消去を実施するものとし、当社は、それらの情報の取扱いに関して一切の責任を負いません。
- 6 当社は、契約者からの問合せを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。

附 則（14-0P-014 号）

本規約は、平成 26 年 2 月 20 日から実施します。

附 則（21-0P-004号）
本規約は、令和3年4月1日から実施します。

別紙 サポート範囲

対象機器	サポート範囲	備考
パソコン	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本体設定 ・ 接続設定 ・ Wi-Fi 通信設定 ・ メール設定 ・ 周辺機器設定 ・ プリインストールソフト設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種ソフトの操作説明は行いません。 ・ 当社が別に定める OS 及びブラウザを対象とします。 ・ その他の詳細条件については、当社が別に定めるところによります。
ルータ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本体設定 ・ 接続設定 ・ Wi-Fi 通信設定 ・ 同梱ソフト設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ その他の詳細条件については、当社が別に定めるところによります。