

## 安心サポート+プラス利用規約

株式会社ラネット

### 第1条（規約の適用）

1. 本規約は、株式会社ラネット（以下「当社」といいます。）が提供する「安心サポート+プラス」（以下「本サービス」といいます。）の利用に関し適用されるものとします。
2. 当社は、当社所定の方法により利用契約者に通知することにより本規約を変更することがあります。その場合には、料金その他の本サービス提供条件は変更後の規約によります。

### 第2条（定義）

本規約において用いられる以下の用語は、それぞれ以下に記載する意味を有します。

1. 「利用契約」とは、本サービスを利用するために申込者と当社の間で、本規約に基づき締結される契約をいいます。
2. 「申込者」とは、本サービスへ申し込みを行った者をいいます。
3. 「利用契約者」とは、申込者のうち当社との利用契約が成立した本サービスの利用者をいいます。
4. 「電話・リモートサポート」とは、当社が利用契約者に対し、電話および当社指定のリモートツールを用いサポートを行うサービスをいいます。
5. 「訪問サポート」とは、当社の指定する派遣スタッフが利用契約者の回線設置場所に伺い、直接サポートを行うサービスをいいます。
6. 「サポート料金表」とは、当社が提供する本サービスの内容と料金を当社が別途定めたものをいいます。
7. 「接続機器」とは、利用契約者が BIC WiMAX SERVICEの利用に際し、パソコン等に接続するデータ通信カード等の接続機器をいいます。

### 第3条（契約申込の方法）

本サービスは、本規約の内容を承諾した上で当社所定の手続きにより申込みものとします。

### 第4条（契約申込の承諾）

1. 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、受け付けた順序に従って審査し承諾します。
2. 本サービス利用契約は、以下の場合に成立するものとします。
  - (1) BIC WiMAX SERVICEの利用契約者が本サービスの利用を電話で申し込む場合、当社がその申し込みを受諾したとき。
  - (2) BIC WiMAX SERVICEの利用契約者が本サービスの利用を利用契約者専用WEBページから申し込む場合、当社がその申し込みを受諾したとき。
  - (3) 本サービスの利用希望者がBIC WiMAX SERVICEの契約成立前に本サービスの利用を申し込む場

合、BIC WiMAX SERVICEの利用契約が成立したとき。

3. 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判断した場合、申込みを承諾しないことがあります。

- (1) 本サービスを提供することが実務上著しく困難なとき。
- (2) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金または当社が提供するその他サービスの料金もしくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、または怠るおそれがあるとき。
- (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
- (4) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。

4. 当社が、第1項の規定により申込みを承諾した後に、その申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

#### 第5条（契約内容の変更）

1. 利用契約者は、契約内容の変更を請求することができます。
2. 当社は、前項の請求があったときは、第4条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。

#### 第6条（本サービス）

1. 当社は、本サービスを本契約の申込みをする利用契約者が利用している当社通信サービスの提供区域において提供します。

2. 当社が利用契約者に対し提供する本サービスの内容は、以下の通りとします。

##### (1) 電話・リモートサポート

- ・利用契約者のパソコンや接続機器等に関する電話サポート
- ・利用契約者のパソコンにインターネット接続を介しアクセスし、遠隔操作にて行うサポート

##### (2) 訪問サポート

・前号で問題が解決できない場合および利用契約者の要望により、当社指定の派遣スタッフが直接訪問し行う訪問サポート

3. 本サービスで当社が提供するサポート内容の一覧はサポート料金表の通りとします。

4. 本サービスは、当社と申込者との間で本サービス利用契約が成立した時から利用できます。ただし、天災、事変その他の非常事態が発生した場合を除きます。

#### 第7条（利用契約者の責任）

利用契約者は、利用契約者として有する権利を第三者に使用させたり、貸与、譲渡、担保に供するなどいかなる処分もしてはならないものとします。

#### 第8条（契約の単位）

1. 当社は、1 の当社 通信サービス契約につき、1 の本契約を締結します。
2. 利用契約者は、本サービスに係る当社通信サービスの契約者と同一の者に限ります。

#### 第9条（利用料金）

1. 本サービスの課金開始日は、本規約第4条第2項に定める本サービスの利用契約成立日とします。

なお、利用契約者は課金開始日の属する月の月額基本利用料金を支払うものとします。

2. 利用契約者は、電話・リモートサポートまたは訪問サポートの提供により、問い合わせた事項が解決または終了することをもって、サポート料金表に定める内容に応じた料金を当社に支払うものとします。
3. 本サービスの課金開始月および終了月の利用料金は、原則として月額利用料金をお支払いいただくものとし、日割課金は行いません。
4. 当社は、料金等その他利用契約に基づき当社が利用契約者に対して有する債権の請求および受領行為を第三者に委託できるものとします。

#### 第10条（料金の支払い）

1. 利用契約者は、本契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日を含む料金月から起算して、契約の解除があった日を含む料金月までの期間（その開始日と終了日が同一の料金月に含まれる場合は、その料金月）について、別紙に規定する月額サポート料の支払いを要します。ただし、その本契約において初めて本サービスの契約を締結した場合にあっては、本サービスの提供を開始した日を含む料金月及びその翌料金月の月額サポート料の支払いを要しません。当社は、月額サポート料を、サービス約款に基づく当社 通信サービスの利用契約により利用契約者が支払う料金等に合算して請求します。

2. 訪問サポートの料金の支払いは、当社派遣スタッフが回線設置場所にてサポート作業を完了した時に、直接当社派遣スタッフに支払うものとします。
3. 訪問サポートの料金の支払いは現金のみとします。

#### 第11条（利用契約者による解約）

1. 利用契約者が、当社の定める方法で当社に対し解約を申し出た場合、解約の申出日の属する月の末日（以下「解約成立日」といいます）をもって本サービスの利用契約を解約できます。ただし、利用契約者は、解約申し出日より解約成立日までの間に、解約の意思の撤回をすることができるものとします。
2. 利用契約者は、解約の申出日の属する月の基本料金を支払うものとします。
3. 利用契約者は、解約の申出日より解約成立日までの間は、本サービスの利用ができるものと

します。

#### 第12条（本サービスの中断）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、利用契約者に事前に通知することなく、本サービスの一部または全部を中断することがあります。

(1) 火災、停電、天災等の不可抗力により、本サービスの提供が困難な場合。

(2) 運用上あるいは技術上当社が本サービスの中断が必要であるか、または不測の事態により当社が本サービスの提供が困難と判断した場合。

2. 当社は、本サービスの中断により、利用契約者または第三者が被ったいかなる不利益、被害について、理由を問わず一切の責任を負わないものとします。

#### 第13条（本サービスの利用の停止）

1. 当社は、利用契約者が次の各号のいずれかに該当する場合は、事前の通知または催告をすることなく、本サービスの利用を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とき。

(2) 本サービス利用料金の支払に使用するクレジットカードを発行したクレジット会社からクレジット利用契約の解除その他の理由によりクレジットカードの利用を認められなくなったとき。

(3) その他本規約のいずれかの条項に違反したとき。

(4) 当社が提供する他のサービスの利用契約者の場合で、当該サービスの利用停止事由が発生したとき、またはこれらの利用を停止されたとき。

(5) その他、本サービスの利用にあたり当社が不適切であると判断した場合。

2. 本条に基づき本サービスの利用が停止された場合であっても、利用契約が解除されるまでの間については、利用契約者はサービス利用料金の支払い義務を免れないものとします。また、当社は、本条に基づく本サービスの利用停止により利用契約者に発生した損害について、一切責任を負わないものとします。

#### 第14条（責任の制限）

1. 当社は、お客様が本サービスの利用により発生したあらゆる結果に対する一切の責任を負いません。そのような結果には、BIC WiMAX SERVICE 製品の使用またはその使用不能により生じた特別損害、偶発的損害、間接損害、またはこれに類似する損害、併せてお客様の得べかりし利益の喪失やデータ消失も含まれます。

2. 前項のような損害が生じる可能性について当社が以前から警告を受けていたとしても、損害に対する責任を当社が負うことはありません。

3. BIC WiMAX SERVICE 製品に関し発生する問題はお客様の責任および費用負担をもって処理されるものとします。また、BIC WiMAX SERVICE 製品によって発生した結果や損害は金銭的・時

間的・精神的その理由を問わず、当社は一切その責任を負いません。

なお、当社は本サービスの提供にあたり、利用契約者のパソコン等に保存されているデータの消失、毀損改変等については保証いたしませんので、利用契約者はパソコン等に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。

#### 第15条（サービス提供に関する不保証）

当社は、利用契約者に対する本サービスの提供に当たり、利用契約者のすべての問題のサポートの提供、また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、利用料金をお支払いいただくことがあります。

#### 第16条（保証の制限）

当社は、明示又は非明示にかかわらず、いかなる説明、性能に関しての保証を実施しません。また、商品価値、特定用途への適用、第三者の権利への不侵害を黙示的に保証するものではありません。

#### 第17条（本サービスの変更、追加）

当社は、理由の如何を問わず、また、何らの責任を負うことなく、本サービスの全部または一部の変更または追加ができるものとします。

#### 第18条（当社側からの解除）

1. 当社は、本規約第13条第1項（本サービスの利用の停止）に基づき本サービスの利用停止を受けた利用契約者が当社から期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、なおその事由が解消されない場合には、利用契約者に通知することにより、利用契約を解除できるものとします。

2. 前項に係らず、当社は、利用契約者が次のいずれかに該当した場合には、何らの催告なしに利用契約を即時解除できるものとします。なお、この場合、利用契約者が当社の提供する他のサービスを利用している場合には、当社は当該サービスの利用契約についても同様に解除することがあることを利用契約者は予め了承するものとします。

- (1) 当社の業務の遂行に支障をきたすと当社が判断した場合
- (2) 利用契約者に対する差押え、仮差押え、または仮処分命令の申立てがあった場合
- (3) 破産、民事再生手続（個人債務者再生手続を含みます。）の申立てがあった場合
- (4) 手形不渡その他支払いを停止した場合
- (5) 当社からの通知が到達しなかった場合、その他居所が判明しない場合
- (6) 利用契約者が死亡したことを当社が知った場合
- (7) 利用契約が終了した場合

3. 利用契約が解除された場合、利用契約者は、利用契約に基づく一切の債務につき当然に期限

の利益を喪失し、未払債務の全額を直ちに当社に支払うものとします。

#### 第19条（利用契約終了後の措置）

事由の如何を問わず、利用契約が終了した場合における本サービス利用中に係る利用契約者の一切の債務は、利用契約の終了後においてもその債務が履行されるまで消滅しません。

#### 第20条（通知・連絡等）

1. 当社は、書面による郵送、ホームページへの掲載、その他当社が適当であると判断する方法により、利用契約者に随時必要な事項の通知・連絡等を行うものとします。

2. 当社が、ホームページへの掲載により利用契約者に通知・連絡等を行う場合は、当該通知・連絡等を掲載してから24時間を経過した時に、その他の手段による通知・連絡等の場合は、当社が利用契約者に当該通知・連絡等を発信した時に、効力を生じるものとします。

#### 第21条（第三者への委託）

当社は、本規約に基づく当社の業務の全部または一部を第三者に委託して行わせることができるものとします。

#### 第22条（複製・解析等の禁止等）

1. 利用契約者は、当社から配布されたプログラム等に関して、複製、改変を行うことはできません。

2. 利用契約者は、当社から配布されたプログラム等に関して、リバース・エンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルに類似した行為を行うことはできません。

#### 第23条（個人情報の取り扱い）

利用契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者およびその他当社が必要と認めた事業者から請求があったときは、当社がその利用契約者の氏名および住所等をその事業者に通知する必要があることについて、同意していただきます。

2. 当社は、本サービスの提供にあたり、別紙およびその他利用契約者から取得した個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

#### 第24条（お客様のデータ等による損害）

1. お客様が BIC WiMAX SERVICE 製品に設定したデータ等に起因して、BIC WiMAX SERVICE 製品または当社サーバーに支障を与えた場合もしくはそのおそれある場合は、事前にお客様の承諾を得ることなく、お客様情報の一部もしくは全部の削除等、当社が適当と判断する措置を講ずることができるものとします。

2. 前項の規定に基づき当社が講じた措置に起因して損害が発生した場合にも、当社は一切責任

を負わず、お客様は当社を免責するものとします。

3. 前2項の規定は、当社が当該処置を講じることにより当社又は第三者に損害が発生した場合における、お客様の責任を免責するものではありません。この場合、当該措置に起因してお客様に発生した損害について、お客様は当社を免責するものとします。なお、お客様は当社または他のお客様の被った損害を賠償するものとし、他のお客様の被った損害については、お客様と他のお客様との間で解決するものとします。

#### 第25条（損害賠償）

1. お客様及び本製品に関し、当社の責めに帰すべき理由により損害を被った場合であって、当社の修正等の処置によりその損害が回復されなかった場合には、当社に対して損害賠償を行うことができます。

2. お客様の当社に対する損害の賠償請求は、損害が発生してから3ヶ月、もしくは当社とお客様との契約終了後3ヶ月の間に、当社に対する書面による請求がなされなかった場合には行うことができません。

3. 第1項の損害賠償の累計総額は、当社に故意・重過失がある場合を除き、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他の請求原因の如何に関わらず、当社とお客様との間で定められた委託料の3ヶ月分を限度とします。また、お客様及び当社の予見の有無を問わず、お客様の特別の事情から生じた損害、逸失利益について当社は何ら賠償責任を負いません。

#### 第26条（準拠法）

本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27条（合意管轄）

利用契約者と当社との間で本規約または本サービスに関連して訴訟の必要が生じた場合、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。

#### 附則

本改正規定は、平成25年6月20日から実施します。

別紙1 サポート範囲

1 電話・リモートサポートの範囲

サポートメニュー		サポート範囲
パソコン	パソコンの購入	パソコンの購入に関する相談（メーカー・機種を選定は行いません）
	セキュリティソフトの購入	セキュリティソフトの購入に関する相談（メーカー・ソフトウェアを選定は行いません）
	パソコンの設定	パソコンの初期設定方法及び OS の各種設定方法の説明（OS のアップグレードに関する説明を除きます）
	パソコンの初期化	パソコン購入時の状態に初期化する場合のリスクの指摘及びパソコンメーカーの窓口の案内
スマートフォン・スマートパッド		スマートフォン・スマートパッドの初期設定方法及び OS の各種設定方法の説明（OS のアップグレードに関する説明を除きます）
インターネット接続サービス		インターネット接続サービスの利用開始にあたっての設定方法の説明
外部機器	プリンター・スキャナー・複合機	有線又は無線によるパソコンとの接続方法及び設定方法の説明
	有線/無線 LAN ルーター・HUB	接続方法及び設定方法の説明
	スマートフォン・スマートパッド	Wi-Fi 及びメールアドレスの設定方法並びにトラブルの解決方法の説明
	デジタルカメラ・Web カメラ	パソコンとの接続方法、パソコンへの付属ソフトのインストール・アンインストールの方法及びドライバの設定方法の説明
	Wi-Fi 搭載機器（ゲーム機・音楽プレーヤー・）	Wi-Fi の設定方法及び基本的な操作方法の説明（ソフトウェアの使用方法及び詳細な操作方法の説明を除きます）
	Bluetooth 搭載機器	Bluetooth の接続方法及び設定方法の説明
	ウィルス対策	ウィルス対策ソフトのインストール・アンインストールの方法及びウィルススキャンの方法の説明

	Microsoft Office Word・Excel	基本的な操作方法の説明
パソコンアプリケーション	CD・DVD・ブルーレイ	再生方法、記録方法（肖像権・著作権等他人の権利を侵害するコピー等を除きます）及び USB によるパソコンとの接続方法の説明
	メール	アカウントの登録方法及び複数アカウントの設定方法の説明
	メッセージャー・Twitter・Facebook	アカウントの登録方法及びサービスの基本的な利用方法の説明（ファイル転送の送受信操作を除きます）
インターネットサービス	オークション・ブログ・SNS・動画配信・ネットショッピング・地図情報・ナビ	サービス紹介等（ネットショッピングの決済代行および、肖像権・著作権等他人の権利を侵害する行為を除きます）

※サポート範囲となるパソコンは、マイクロソフト社の延長サポートを除くサポートが有効であるOS(Windows XP (SP3以降)、Windows Vista、Windows7)又はMac OS X (v10.4以降インテル製チップ搭載機器のみ)の日本語バージョンが搭載された機種（自作パソコンを除きます）とします。

※電話サポート範囲となるスマートフォン及びスマートパッドは、Android OS又はiOSが搭載された機種とします。

※リモートサポート範囲となるパソコンはマイクロソフト社の延長サポートを除くサポートが有効であるOS(Windows XP (SP3以降)、Windows Vista、Windows7)とします。

## 2 訪問サポートの範囲

サポートメニュー		サポート範囲	
パソコン	基本設定	初期設定	<p>○契約者が購入したパソコンの梱包開封、同梱されているマウス・キーボード・スピーカーの接続、OS の初期設定及び基本動作確認をサポート範囲とします。</p> <p>○OS 標準搭載の機能をサポート範囲とし、別途インストールされているソフトウェア等は含みません。</p> <p>○ソフトウェアインストール</p> <p>○ユーザーアカウント追加</p> <p>○WindowsサービスパックUpdate</p>
		インターネット設定	○パソコンを同梱の LAN ケーブルで有線接続し、

			<p>インターネット接続及びメール接続の設定を行います。</p> <p>○配線は、パソコンに同梱されている LAN ケーブルによる転がし配線とし、配線処理（モール施工・配線固定等）は行いません。</p> <p>○同梱のケーブルで接続できない場合は、あらかじめ契約者が必要なケーブル等を用意するものとします。</p>
		メールアカウント追加設定	○メールアカウントの登録及び設定を行います。
		Wi-Fi 接続設定	<p>○Wi-Fi の接続設定を行います。</p> <p>○Wi-Fi 無線機及び設定情報は、あらかじめ契約者が用意するものとします。</p>
	操作方法レクチャー	<p>パソコン基本操作、インターネット基本操作、メールソフト基本操作、パソコンに予めインストールされているソフトウェアの基本操作等の簡単な説明</p>	<p>○パソコンの電源の入れ方・切り方、マウス・キーボードの操作、インターネットエクスプローラーの基本的な操作（URL 入力方法、お気に入りの登録方法等）及び OutlookExpress、WindowsMail 又はWindowsLiveMail によるメール作成・送受信の操作をサポート範囲とします。</p> <p>○ソフトウェアの基本操作等の説明は、OS 標準搭載のアプリケーションをサポート範囲とします。</p>
	トラブル診断&リカバリー	<p>契約者指定のパソコンのトラブル状況診断、ウイルス診断及び出荷状態への初期化（パソコンの初期設定等を除きます）</p>	<p>○ウイルス診断等に必要なソフトウェアは、契約者が用意するものとします。</p> <p>○出荷状態への初期化に必要なデータは、全て契約者が用意するものとします。</p> <p>○データのバックアップ等は、契約者が自らの費用と責任において実施するものとします。なお、バックアップデータの復旧作業は行いません。</p>
	トラブル診断	<p>契約者指定のパソコンのトラブル状況診断及びウイルス診断</p>	○ウイルス診断等に必要なソフトウェアは、契約者が用意するものとします。
周辺機器	接続サービス	<p>パソコンと周辺機器との接続設定</p>	<p>○有線、無線問わず対応致します。</p> <p>○接続設定に必要なソフトウェア・備品等は、契約者が用意するものとします。</p>
	基本操作レクチャー	<p>周辺機器の基本操作等の簡単な説明</p>	○既に USB で接続されている周辺機器の基本的な操作（電源の入れ方・切り方、パソコンへのデ

			ータコピー（肖像権・著作権等他人の権利を侵害するコピー等を除きます）、印刷等）をサポート範囲とします。
Wi-Fi 対応機器	接続サービス	Wi-Fi ルーターとWi-Fi 対応機器との接続設定	○サポート対象となる Wi-Fi 対応機器は、既に Wi-Fi が正常に利用できる状態にある Wii、DS、PSP、PS3、XBOXとします。 ○個々のソフトウェアの接続・動作等についてはサポート範囲外とします。
マルチメディア/情報家電	基本設定	初期設定	○パソコンとの連携ソフトインストール(iTunes等)連携ソフトは付属品もしくはお客様ご用意品とします。 ○デジタルカメラ設定 パソコンとの連携ソフトインストール作業含む。 ○スマートフォン・タブレット端末のいずれかを1台開梱、初期設定

※サポート範囲となるパソコンは、マイクロソフト社の延長サポートを除くサポートが有効であるOS(Windows XP (SP3以降)、Windows Vista、Windows7)又はMac OS X (v10.4以降インテル製チップ搭載機器のみ)の日本語バージョンが搭載された機種(自作パソコンを除きます)とします。

別紙2 料金表

第1 月額サポート料

1 サポート契約ごとに月額

区 分	料金額
	税抜額
月額サポート料	500円

第2 訪問サポート料

1 適用

訪問サポート料の適用	
(1) 訪問サポート料の算出	訪問サポート料は、2 (料金額) に定める訪問サポート基本料及び訪問サポート作業料に交通費実費を加算した額とします。

2 料金額

(1) 訪問サポート基本料

区 分	料金額
	税抜額
訪問サポート基本料	4,800円

(2) 訪問サポート作業料

区 分			単 位	料金額
				税抜額
パソコン	基本設定	初期設定	パソコン 1 台ごとに	6,000円
		インターネット設定(有線)	1 件ごとに	3,600円
		インターネット設定(無線新設)	1 件ごとに	6,000円
		インターネット設定(無線既存あり)	1 件ごとに	4,600円
		メールアドレス追加設定	アカウント 1 件ごとに	1,200円

	Wi-Fi 接続設定	接続 1 件ごとに	6,000円
	ソフトウェアインストール	1件ごとに	4,000円
	セキュリティソフトインストール	1件ごとに	4,600円
	操作方法レクチャー	60 分までごとに	4,800円
	リカバリー	1件ごとに	10,000円
	トラブル診断	1件ごとに	3,000円
	ウイルスチェック駆除	1件ごとに	7,000円
	周辺 機 器	接続サービス(有線)	接続 1 件ごとに
接続サービス(無線新設)		接続 1 件ごとに	7,200円
接続サービス(既存無線環境あり)		接続 1 件ごとに	5,800円
Wi-Fi 対応 機 器	接続サービス	接続 1 件ごとに	6,000円
マルチ メディ ア/情報 家電	基本設定	初期設定	5,000円