

# 定額サポート 利用規約

株式会社IMS(以下、「当社」という。)は、当社の提供する有料サービス「定額サポート」(以下、「本サービス」という。)の利用に関し、以下の通り会員規約を定めます。

## 第一条 (会員規約)

- 本規約は、当社が提供する本サービスを会員が利用する際に一切に適用します。
- 当社の指定する手続きに基づき、本規約を承諾のうえ、会員申込を行い、当社が承認した者を会員とします。
- 本規約でいう「本サービス」とは以下のサービスの総称をいいます。
  - ①電話サポート：当社のスタッフが当社の電話回線を利用して、会員の所有する第二条に定める対象となるものに対し、設置、接続、トラブル等の解消、およびそれに付随する業務を行う事をいう。
  - ②リモートサポート：当社のスタッフが当社の提供するソフトウェアを利用して、会員の所有する第二条に定める対象となるものに対し、遠隔で操作・確認し、それらの設置、接続、トラブル等の解消、およびそれに付随する業務を行う事をいう。

## 第二条 (対象)

- 当社は、会員に対して、以下の条件を満たすパーソナルコンピュータ(以下、「パソコン」とします。)をサービス対象とします。
- ①オペレーションシステム(以下、「OS」とします。)として、Microsoft Windows 98以降がプリインストールされている完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしていること。
  - ②付属のマニュアルおよびリカバリ用メディアが用意されていること。
  - ③OSには正規のライセンスおよびプロダクトIDが用意されていること。
  - ④パソコンの増設機器&周辺機器が接続するパソコンのOSで稼動が確認されている完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること。
  - ⑤付属のマニュアルおよびOSに適応したドライバーが用意されているソフトウェア(一般的なアプリケーションソフト)がインストールされていること。
  - ⑥広く一般に知られ、多くの個人ユーザーが日常的に使用していること。
  - ⑦インターネット接続(以下、「接続」とします。)は、プロバイダとの契約が完了、あるいはオンラインでの契約が可能であること。
  - ⑧接続に必要な通信環境および機器一式が揃っていること。
  - ⑨接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っていること。
2. 本サービスの1契約単位でのパソコンの台数は5台までとします。

## 第三条 (申込および利用料金)

- 本サービスへの会員申込は、当社が指定する手続きに従って行われます。
- 本サービスの会員契約は、当社が会員申込を承諾した旨を申込者に対し通知した時点で成立します。
- 会員は、当社が前項の申込承諾を通知した日(以下、サービス開始日とします。)から、その申込書に記載する月額会費を、当社が指定する支払方法にて、毎月27日までに支払うものとします。
- 当社は、月額会費の日割は行わないものとします。

## 第四条 (会員申込の承諾及び承諾の取消)

- 本規約第三条に定める申込について、以下のいずれかに該当することを当社が確認した場合、当社はその申込を承諾しないまたは承諾の取消を行う場合があり、当該申込者または会員は予めこれを了承するものとします。
  - ①会員申込に当たり、虚偽に記載、誤記があった場合
  - ②会員申込にあたり、指定クレジットカード会社より無効扱いの通知を受けた場合
  - ③過去に、本サービスの会員の加入資格の停止又は失効を受けた場合
  - ④過去に、本サービスの利用に際し、料金の未納、滞納をした場合
  - ⑤加入申込者が未成年者、成年被後見人、被保佐人の何れかであり、法定代理人、保佐人の同意等を得ていない場合
  - ⑥その他、当社が会員とすることを不適当と判断する場合
- 当社は、会員の申込を承諾しないまたは承諾の取消を行う場合は、当該申込者または会員に対し当社が指定する方法にて通知を行うものとします。

## 第五条 (退会)

- 会員が本サービスの会員を退会する場合は、退会希望の当月20日までに当社が指定する手続きに従い退会申込書を当社の指定する住所に届け出るものとし、当社は毎月末日付けにて解約を行うものとします。ただし、当該退会申込書の記載内容に不備がある場合はこの限りでなく、不備が訂正された日が当月20日を過ぎた場合は翌月末日をもって解約されるものとします。
- 既に受領した会費その他の金銭の払戻は一切行いません。
- 本条により退会した会員の利用中に係る一切の債務は、その退会の後においても、その債務が履行されるまでは、消滅しません。

## 第六条 (利用資格の停止および失効)

- 以下の各号の一に該当する場合、当社は、事前に通知することなく、直ちに該当する会員の本サービス利用資格の全部もしくは一部を停止または失効させることができるものとします。
  - ①会員により、本サービスに関する会費等の支払債務の履行遅延または不履行があった場合。
  - ②会員が死亡された場合。
  - ③その他、会員が本規約に違反した場合、会員として不適切または本サービスの提供に支障があると当社が判断した場合。
- 前項の規定に従い何れかの本サービスの利用資格が停止または失効した場合、該当する会員は、期限の利益を失い、かかる利用資格の停止または失効の日までに発生した本サービスに関連する当社に対する債務の全額を、当社の指示する方法で一括して支払うものとします。
- 既に受領した会費その他の金銭の払戻は一切行いません。
- 本条により退会した会員の利用中に係る一切の債務は、その退会の後においても、その債務が履行されるまでは、消滅しません。

## 第七条 (会員情報の取扱い)

- 会員は、入会の諸手続きにおいて、当社からの会員情報の提供の要請に応じて、正確な会員情報を当社に提供するものとします。
- 会員が既に当社に届出ている会員情報に変更が生じた場合、会員は、当社が別途指示する方法により、速やかに当社に対してかかる変更を届出るものとします。
- 当社は、会員情報および履歴情報を、善良なる管理者としての注意を払って管理いたします。
- 本サービスの保証範囲、当社の保証能力を超える機密情報がある場合は、遠隔操作に関わる作業を実施する前にお客様の責任においてデータの消去または防護措置を実施ください。
- 会員は、当社が会員情報及び履歴情報を、本サービスを提供する目的の他に、以下の各号に定める目的に利用し、または第三者に提供することがあることに同意するものとします。
  - ①当社が会員に対し、本サービスの追加または変更のご案内、または緊急連絡の目的で、電子メールや郵便等で通知する場合、または電話等により連絡する場合。
  - ②当社または当社の提携先等第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝またはその他の案内を、電子メールもしくは郵便等で通知する場合、または電話等により連絡する場合、もしくは会員がアクセスした当社のホームページ上その他会員の情報端末機器の画面上に表示する場合。
  - ③当社が、本サービスに関する利用動向を把握する目的で、会員情報の統計分析を行い、個人を識別できない形式に加工して、利用又は提供する場合。
  - ④法的な義務を伴う開示要求へ対応する場合。
  - ⑤会員から事前に同意を得た場合。
  - ⑥その他、当社が真にやむを得ないと判断した場合。
- 前項第①号の規定にもかかわらず、会員は、会員情報および履歴情報を利用しての当社からの情報の提供や問い合わせの受領を希望しない場合には、当社に対してその旨請求できるものとし、当社はかかる会員の請求に応えるように努めるものとします。ただし、かかる当社からの情報の提供や問い合わせが、会員に対する本サービスの提供に関連して必要な場合には、この限りではないものとします。
- 会員は、会員情報を照会または変更することを希望する場合には、別途当社が定める手続きに従ってかかる照会または変更を請求できるものとします。なお、婚姻その他法令により氏名の変更が認められている場合を除き、会員が、当社に登録した自らの氏名を変更することはできないものとします。

## 第八条 (免責)

- 当社は、本サービスの内容および会員が本サービスを通じて得る情報等について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとします。
- 本サービスの提供、遅滞、変更、中止もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供もしくは収集された会員の情報の消失、その他本サービスに関連して発生した会員の損害について、当社は本規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないものとします。
- 会員または当社以外の第三者の責に帰すべき事由によって、会員が本サービスの全部または一部を利用できないことにつき、当社は一切の責任を負いません。
- 当社の行った作業が原因で、各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合、お客様のデータが消失した場合、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因でお客様に何らかの損害が生じた場合も、当社は一切責任を負いません。
- 会員のパソコン内にあるデータの保証は出来ません。万一来備え、必要なデータは作業前にお客様にてバックアップを取って下さい。
- 以下の内容が本サービス対応中に判明した場合対応を行わず作業を終了させていただく場合があります。
  - ①会員より第二条に定める対象以外の機器の対応を要求された場合。
  - ②会員より違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
  - ③パソコン及び関連機器が致命的な不具合により正常に作動しない場合。
  - ④パソコン及び関連機器が違法な改造をなされている場合。
  - ⑤パソコン及び関連機器またはソフトウェアのパスワードを会員が解除出来ない場合。

## 第九条 (譲渡禁止)

会員は、会員たる地位ならびに本規約上会員が有する権利および義務を当社の事前の同意を得ることなく第三者に譲渡してはならないものとします。

## 第十条 (内容変更等)

当社は会員への事前告知をもって、本規約を随時変更することができ、会員はこれを了承します。かかる告知内容等は、当社のホームページ上などに会員に告知します。

## 第十一条 (合意管轄)

本規約に関する紛争は、熊本地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。