

「PC Matic Premium Assist」 利用規約

制定：2017年12月1日

最終変更日：2017年12月27日

第1条（本規約の目的）

株式会社ピーチ・オン（以下「当社」といいます。）は、この PC Matic Premium Assist 利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより PC Matic Premium Assist（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

なお、PC Matic のライセンスのみご購入の契約者は PC Matic のサービスのみ受けることができます。

第2条（本規約の範囲・変更）

- 1 本規約は、契約者と当社間の本サービスに関する一切の事項に適用します。
- 2 当社が、必要に応じて契約者に通知又は当社のホームページ等にて公表する本サービスの利用に関する取り決めは、本契約の一部を構成するものとします。
- 3 当社は、本規約（別紙を含みます。）の全部又は一部を、契約者の承諾を得ることなく変更又は廃止することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

第3条（用語の定義）

本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約。
本サービス	契約者との契約に基づき、PC Matic Premium Assist ヘルプデスクサービス、リモートサポート、訪問サポート等を行うサービス。
本対応サービス	本サービスのうち、当社オペレータ等が対応する PC Matic Premium Assist ヘルプデスクサービス、リモートサポート。
契約者	当社と本契約を締結している者。
PC Matic	契約者のパソコンにインストールし、そのパソコン及び LAN 環境を管理することを可能とする機能を有したソフトウェア。本ソフトの動作環境は、別紙 1（PC Matic のサービス内容等）に定めるところによります。なお、本ソフトウェアはブルースター株式会社（以下「ブルースター社」といいます。）が運営する「PC Matic」を当社がライセンスを得て、当社から契約者へ提供するものとします。また、「PC Matic」の著作権その他の知的財産権はブルースター社に帰属します。
PC Matic Premium Assist ヘルプデスクサービス	本サービスに加入された契約者のパソコン及び LAN 環境を、契約者の要請に基づき当社オペレータが電話やリモートサポートを用いて契約者のパソコン等の状況に関する問診、課題解決方法の説明を行う別紙 2（PC Matic Premium Assist ヘルプデスクのサービス内容等）に定める IT 環境の管理支援サービス。
リモートサポート	本サービスに加入された契約者のパソコンを、契約者の要請に基づき当社オペレータが遠隔操作して課題解決等を行うサービス。

リモートサポートツール	契約者のパソコンに実行型モジュールをダウンロードし、契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア。なお、本ソフトウェアは Team Viewer 社が運営する「Team Viewer」を当社がライセンスを得て、当社から契約者へ提供するものとします。また、「Team Viewer」の著作権その他の知的財産権は Team Viewer 社に帰属します。
PC Matic Premium Assist 訪問サポート	契約者からの要請に基づき、当社技術者（以下「訪問技術者」といいます。）が訪問して行う、別紙 3（訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に定めるインターネット接続のための設定作業、パソコン周辺機器等（以下「サービス対象機器等」といいます。）を利用するための設定作業等を行うサービス。なお、当社は、訪問サポートの提供にあたり、その設定作業等を第三者（以下「再委託先」といいます。）に委託する場合があります。
月額料金	暦月 1 ヶ月の料金。当社が本サービスの提供を開始した日もしくは終了日又は解約日その他サービス利用の終了もしくは停止する日が、それぞれの日が属する月の初日又は末日であるか否かを問わず、当該月にかかる料金は月額料金となり、日割り計算はしないこととします。
年額料金	暦月 12 ヶ月の料金。当社が本サービスの提供を開始した日もしくは終了日又は解約日その他サービス利用の終了もしくは停止する日が、暦月 12 ヶ月の契約期間中の途中の日であっても、月割りもしくは日割り計算はしないこととします。
販売パートナー	当社が指定する本サービスの販売代理店又は販売取次店。
販売代理店	当社が指定する本サービスの販売代理店業務を行う法人等。
販売代理店業務	本サービスの販売促進、申込受付、サービス内容説明、本人確認、導入支援、料金の請求及び回収、本サービスそのものに対する顧客からの要望や問合せの一次対応業務、顧客の本サービスの継続利用に関するアフターサービス及び利用促進業務等。
販売取次店	当社が指定する本サービスの販売取次店業務を行う法人等。
販売取次店業務	本サービスの販売促進、申込取次、サービス内容説明、本人確認、導入支援業務等。
専用電話番号	契約者が本対応サービスを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別紙 2（PC Matic Premium Assist ヘルプデスクのサービス内容等）及び別紙 3（PC Matic Premium Assist 訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に定めるところによります。

第 4 条（サービスの提供範囲）

- 1 当社は、契約者から要請があったときは、別紙 1（PC Matic のサービス内容等）に定めるソフト提供、別紙 2（PC Matic Premium Assist ヘルプデスクのサービス内容等）に定める機器、ソフトウェア及びサービスについて IT 環境の管理支援サービス及び別紙 4（PC Matic Premium Assist 訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に定めるインターネット接続のための設定作業、パソコン周辺機器等を利用するための設定作業等についての訪問サポートを提供します。
- 2 本サービスは、日本国内に限り提供します。
- 3 本サービスを提供できる機器台数は、ご契約件数を上限とさせていただきます。

第5条（契約申込の方法）

本サービスを申込むときは、本規約の内容を承諾した上で、当社の定める方法に従って申し出ていただくことにより、本サービスの申し込みをするものとします。

第6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、当社所定の審査を行い、当社がこれを承諾することをもって本契約が成立するものとし、その日付以降、契約者は本サービスの提供を受けることができるものとします。
- 2 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技術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又は当社が提供するその他サービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又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又はそのおそれがあるとき。
 - (4) 当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
 - (5) その他申込みを承諾しない相当の理由があるとき。
- 3 当社が、第1項の規定により申込みを承諾した後に、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7条（権利の譲渡の禁止）

本契約に基づき本サービスの提供を受ける権利は契約者のみに帰属するものであり、契約者は、本契約で別に定める場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買、又は質権の設定その他担保に供すること等はしてはならないものとします。

第8条（契約者の氏名等の変更の届出）

- 1 契約者は、その氏名、名称、電話番号、住所若しくは居所又は請求書の送付先等に変更があったときは、そのことを速やかに当社へ届け出ていただきます。
- 2 前項に定める変更があったにもかかわらず当社へ届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
- 3 第1項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

第9条（営業活動の禁止）

契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることはできません。

第 10 条（著作権等）

- 1 本サービスにおいて、当社が契約者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社に帰属するものとします。
- 2 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。
 - (1) 本サービス本来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、デコンパイルその他の分析又は解析を行わないこと。
 - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に使用させたり、貸与・譲渡・担保設定等をしないこと。
 - (4) 当社又は本サービスの提供に不可欠な第三者が表示した著作権表示等を削除又は変更しないこと。
 - (5) ライセンス ID 等を不正に使用し又は使用させないこと。
 - (6) その他当社が合理的理由に基づいて、不適切又は不相当と判断する行為を行わないこと。

第 11 条（サービス提供の中止）

- 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) 運用上又は技術上当社が本サービスの提供を中止する必要があるか、又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とき。
 - (2) その他、当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急時等のやむを得ない場合は、この限りではありません。
- 3 当社は、本サービスの提供を中止したことにより契約者又は第三者が被ったいかなる損害及び不利益について、理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。

第 12 条（サービス提供の停止及び契約の解除）

- 1 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、事前の通知又は催告をすることなくサービスの提供を中止し、又は本契約を解約することができるものとします。
 - (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (2) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - (3) 第 6 条（契約申込の承諾）第 2 項に定めるいずれかの事由に該当することが判明したとき。
 - (4) 第 9 条（営業活動の禁止）、第 10 条（著作権等）第 2 項及び第 23 条（利用に係る契約者の義務）の規定に違反したとき。
 - (5) 契約者が過度に頻繁に問合せ、PC Matic Premium Assist ヘルプデスクサービスの要請等を実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
 - (6) 当社サービスに関わる電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - (7) 本サービスの運営を妨害し、又はそのおそれがあると当社が判断したとき。
 - (8) 当社に損害を与えたとき。
 - (9) 手形交換所の取引停止処分を受けたとき。

(10) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けたとき。

(11) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をしたとき。

(12) その他、本サービスの提供にあたり不相当であると当社が判断したとき。

- 2 契約者は、前項の規定に該当したときは、当社に対する債務の全額を直ちに支払うものとします。また、当社は、既に支払われた料金の払い戻し義務を一切負わないものとします。

第 13 条（本サービス提供の終了）

- 1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解約する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨の周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知し、当該終了日をもって本契約の解約日とします。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 14 条（利用料金と支払義務）

- 1 当社が提供する本サービスの料金は、別紙 4（基本サービス料金）及び別紙 5（オプションサービス料金）に定めるところによります。
- 2 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から起算して、本契約の解約日の前日までの期間について、別紙 4（基本サービス料金）に規定する年額料金の支払いを要します。また、契約者は、オプションサービスを利用したときは、別紙 5（オプションサービス料金）に規定する利用料金の支払いを要します。
- 3 前項の期間において、利用停止等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、契約者はその期間中の料金の支払いを要します。ただし、当社の故意又は重大な過失により本サービスが全く利用できない状態が相当期間生じたとき当社が判断した場合にはこの限りではありません。

第 15 条（消費税相当額の加算）

前条の規定その他本規約の規定により別紙 4（基本サービス料金）及び別紙 5（オプションサービス料金）に定める料金の支払いを要するものとされている額は、当該料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

第 16 条（延滞利息）

- 1 契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について年 14.6%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払うものとします。
- 2 前項に定める遅滞利息の計算にあたっては、閏年であっても、1 年を 365 日とします。

第 17 条（端数処理）

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を四捨五入します。

第 18 条（料金等の請求及び支払）

- 1 契約者が支払うべき料金、支払期日及び支払先については、当社又は販売代理店から契約者に送付する請求書に記載するものとします。
- 2 契約者は、前項の請求書に基づき、料金を支払うものとします。

第 19 条（責任の制限）

- 1 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、契約者が現に被った直接の損害に限り、本サービスに係る契約者の年額料金を上限として、契約者に対し損害賠償責任を負うものとします。ただし、以下の各号に該当する損害については、当社は一切責任を負いません。
 - (1) 契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害。
 - (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害。
 - (3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害。
 - (4) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した契約者の損害。
- 2 当社に対する損害賠償の請求は、契約者が損害を被った日から起算して 3 ヶ月の間に当社へ書面による請求を行うものとします。ただし、以下の各号のいずれかに該当する場合は、当社は一切の損害賠償責任を負わないものとします。
 - (1) 契約者が損害を被った日から 3 ヶ月の間に請求がなされなかった場合。
 - (2) 書面以外による請求であった場合。
 - (3) 契約者以外の第三者からの請求であった場合。
 - (4) 本契約の解約日から 3 ヶ月の間に請求がなされなかった場合。

第 20 条（免責事項）

- 1 当社は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性、お客様の特定目的の適合性等について、いかなる保証も行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・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
- 3 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。
- 4 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者等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ハードウェア、ソフトウェア、サービス等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、それぞれに対して契約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。

- 5 当社は、オペレータ又は訪問技術者の説明に基づいて契約者が実施した作業、PC Matic Premium Assist ヘルプデスクサービス及び訪問サポート等の実施及び内容について保証するものではありません。
- 6 当社は、オペレータ又は訪問技術者の説明に基づいて契約者が実施した作業、PC Matic Premium Assist ヘルプデスクサービス及び訪問サポート等の実施に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 7 当社は、本サービスの提供により、契約者又は第三者が保持している情報やデータ等が消失、紛失、棄損、改変、もしくは遅延等した場合、それらの情報やデータ等を含むこれにより発生した一切の損害について責任を負いません。
- 8 契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合は、契約者は、自己の責任と費用においてこれを解決するものとし、当社を一切免責するものとしします。
- 9 当社は、第 11 条（サービス提供の中止）、第 12 条（サービス提供の停止及び契約の解除）、第 13 条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、又は本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 10 自然災害や戦争、第三者による妨害や不法行為等、不測の事態を原因として発生した被害については、本サービス提供が困難な不可抗力とみなし当社は一切責任を負いません。
- 11 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは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契約者に通知します。
- 12 本サービスにおいて契約者の ID やアカウントで実行された操作は、契約者による操作であるとみなし、当社は本サービスの提供に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 13 本サービスにおいて契約者の ID やアカウントで実行された操作によって登録した他契約者の操作は、契約者からの操作であるとみなし、当社は本サービスの提供に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。

第 21 条（個人情報の取扱い）

- 1 契約者（個人の場合）は、当社が本サービスの提供のため、契約者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス（以下「個人情報」という）を取得し保有することに同意するものとしします。
- 2 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報については、当社が別に定める「個人情報保護に関する基本的な方針」に基づき取り扱うものとしします。なお、本規約と当該個人情報保護方針に齟齬がある場合、本規約の定めが優先して適用されるものとしします。
- 3 当社又は本サービスの提供に不可欠な第三者が設定作業等の過程で取得した ID、パスワード等の情報については、別に契約者に同意を得たものを除き、設定作業等終了後に直ちに削除・廃棄するものとしします。
- 4 当社は、次の各号にあげる目的の達成に必要となる範囲内で個人情報を利用します。なお、契約者が本サービスを解約した後も、問い合わせ対応等に必要となる範囲で個人情報を利用する場合があります。
 - (1) 本サービスの提供
 - (2) 当社が提供する役務又は販売する商品等の紹介、提案及びコンサルティング
 - (3) 当社が販売受託ないし取次ぎ等を行う役務又は商品等の紹介、提案及びコンサルティング
 - (4) アンケート調査その他の調査に必要な物又は謝礼の送付
 - (5) 役務・商品等にかかる品質等の改善、新たな役務・商品等の開発

- (6) 各種キャンペーン、各種サービスのモニタ等の案内
- 5 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととします。
- 6 当社は、個人情報保護法第 23 条第 4 項第 1 号の規定に基づき、個人情報を当社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがあります。

第 22 条 (利用に係る契約者の義務)

- 1 契約者は、本対応サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
 - (1) サービス対象機器等が、本サービスの初期導入時や障害発生時を除きインターネット回線に接続して利用されること。
 - (2) 本サービスに用いるインターネット回線が、本契約に係る当社の本サービス提供時に開通していること。
 - (3) 契約者のネットワーク機器、セキュリティソフト等が、統合 IT サポートツールに関する通信を遮断しないこと。
 - (4) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (5) 本サービス提供時に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンス又はプロダクト ID、並びにサービスの利用 ID やパスワード等の設定情報等が用意されていること。
 - (6) 本サービスの提供を受ける時点で、インターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。
 - (7) 本サービスの提供を受ける時点で、サービス対象機器等が用意されており、設定作業等に必要な ID やパスワード等の設定情報及びドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。
 - (8) サービス対象機器及び設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、且つそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。
 - (9) 本サービスの提供を受けるために必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。
- 2 契約者が、リモートサポートの要請をする場合には、前項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。
 - (1) リモートサポートの提供を受ける契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
 - (2) オペレータの遠隔操作を承諾すること。
 - (3) 契約者のネットワーク機器、セキュリティソフト等が、契約者のパソコンのリモートサポートに関する通信を遮断しないこと。
 - (4) 契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
- 3 契約者が、訪問サポートの要請をする場合には、本条第 1 項に定める条件に加え、以下の条件を満たしていただきます。

- (1) 契約者は訪問技術者をサービス対象機器等の設置場所まで案内し設定作業等へ立ち会うこと。
 - (2) 契約者は設定作業等の実施の際に、当社が要求する電力、照明、消耗品及びその他の便宜（電話又は通信回線等の使用を含みます。）を、当社に対して無償で提供すること。
- 4 前3項の規定のほか、契約者は次のことを守って頂きます。
- (1) 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
 - (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
 - (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - (7) 本人の同意を得ることなく、又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をしないこと。
 - (8) 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
 - (9) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - (10) 本サービスの専用電話番号の適正な管理に努めること。
 - (11) その他前各号に該当するおそれのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。
- 5 契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用等の直接的な損害及び逸失利益等の間接的な損害を支払うこととします。

第23条（契約者の当社に対する協力事項）

契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行うものとします。

- (1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力。
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含みます。）の提供。
- (3) サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。ただし、PC Matic Premium Assist 訪問サポートに定めるメニューのうち、サービス対象機器等に記憶された情報の複製を行うメニューを利用する場合はその限りではありません。
- (4) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (5) その他、本サービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施。

第24条（除外事項）

当社は、契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- (1) 第22条（利用に係る契約者の義務）のいずれかの項目をみたさない場合。

- (2) 契約者が、第 23 条（契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、本サービスの提供が困難となる場合。
- (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、当社又は契約者の責を問わずサービスの提供が困難な場合。

第 25 条（設備等の準備）

契約者は、自己の責任と費用負担において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、通信回線その他の設備を準備又は保持し管理するものとします。

第 26 条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 27 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 28 条（紛争の解決）

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について疑義等が生じた場合は、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

別紙 1 (PC Matic のサービス内容等)

ブルースター社が運営する「PC Matic」を当社がライセンスを得て、当社から契約者へ以下のサービス内容を提供致します。ただし、サービス提供にあたっては PC Matic がインストールされていることが前提となり、PC Matic インストールされていない場合はインストール方法のみのご案内となります。

PC Matic	サポート対象となる契約者のパソコンにインストールされるセキュリティソフトです。インストールされたソフトウェアの安全性をチェックするほか、パソコンの不要キャッシュを除去し、Windows 上の動作速度を速める最適化も行います。
----------	--

1. PC Matic は、以下の OS に対応しています。

OS	
Windows XP Home Edition	Windows8.1 無印
Windows XP Professional	Windows8.1 Professional
Windows Vista Business	Windows8.1 Enterprise
Windows Vista Ultimate	Windows10 Home Premium
Windows Vista Home Premium	Windows10 Professional
Windows Vista Home Basic	Android4.0.3 以上
Windows 7 Starter	
Windows 7 Home Premium	
Windows 7 Professional	
Windows 7 Enterprise	
Windows 7 Ultimate	

別紙 2 (PC Matic Premium Assist ヘルプデスクのサービス内容等)

1. PC Matic Premium Assist ヘルプデスクは、契約者のパソコン及び LAN 環境を、契約者の要請に基づき当社オペレータが電話やリモートサポートを用いて契約者のパソコン等の状況に関する問診、課題解決方法の説明を行う IT 環境の管理支援サービスを提供します。
2. PC Matic Premium Assist ヘルプデスクは、元旦を除く、9:00 から 17:00 までの間、専用電話番号で、当社オペレータによる受付及びサポートサービスを提供します。
3. PC Matic Premium Assist ヘルプデスクの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。また、サポート対象及びサポート範囲内であっても対応できない場合があります。
4. PC Matic Premium Assist ヘルプデスクのサービスは、契約者自身が使用可能な電話回線が 1 回線以上あることを前提とします。

種別	主なサポート対象	主なサポート範囲
パソコン	<ul style="list-style-type: none"> ・ 主な国内及び海外メーカーの一般的なパソコン ・ 自作パソコンは対象外 	<ul style="list-style-type: none"> ・ パソコンに付属されたマニュアルに記載されている基本的な操作方法 ・ ネットワークとの接続トラブル対応、故障切り分け ・ 統合 IT サポートツールの情報に基づくトラブルシューティング
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・ OS (Windows7、8、8.1、10) ・ Web ブラウザ ・ メール ・ ウィルス対策ソフト ・ はがき作成ソフト ・ PC Matic ・ 文書作成ソフト (MS Word2010 以降) ・ 表計算ソフト (MS Excel2010 以降) ・ プレゼンテーションソフト (MS PowerPoint2010 以降) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ インストール支援 ・ アップデート支援 ・ 簡易的な操作の説明、支援 ・ 簡易トラブルシューティング
周辺機器	<ul style="list-style-type: none"> ・ キーボード ・ マウス ・ 各種メモリ (USB、SD、フラッシュ) ・ 外付けハードディスク ・ プリンター ・ スキャナ ・ Web カメラ ・ ブロードバンドルータ ・ 無線 LAN アクセスポイント 	<ul style="list-style-type: none"> ・ セットアップ支援 ・ 簡易的な設定の説明、支援 ・ 簡易トラブルシューティング

種別	主なサポート対象	主なサポート範囲
	・ネットワーク対応ハードディスク (NAS)	

別紙 3 (PC Matic 及び PC Matic Premium Assist ヘルプデスクの有効期間の起算・計算方法等)

1. PC Matic 及び PC Matic Premium Assist ヘルプデスク (電話・リモートサポート) の利用期間について、各商品の有効期間及び有効期間の起算日は下記の通りとします。
2. 下記無料期間の 1 か月とは、起算日を 1 日目として、それより 30 日間を指します。
3. 下記有効期間の 12 か月とは、起算日または無料期間経過翌日を 1 日目として、それより 365 日間(閏年の場合も 365 日とします) を指します。
4. PC Matic については、契約者がインストール及び利用開始した時期に関わらず、本有効期間が終了した翌日に無効化処理がなされ、ご利用頂く事ができなくなります。

商品名	有効期間	起算日の基準
ヘルプデスク(新規) パソコン 1 台分セキュリティソフト付	12 か月+1 か月 (無料期間)	当社より契約者に対してダウンロード URL、並びに電話サポート用電話番号、顧客番号を顧客が注文に使用したアドレスに対してメールで送信した日を起算日とする
ヘルプデスク(更新) パソコン 1 台分セキュリティソフト付	12 か月	
パソコン 1 台分追加ライセンス (PC Matic)	12 か月	

別紙 4 (PC Matic Premium Assist 訪問サポートのサービス内容及び対象機器等)

1. PC Matic Premium Assist 訪問サポート（以下「訪問サポート」という）は、契約者からの要請に基づき当社訪問技術者が行うインターネット接続のための設定作業、パソコン周辺機器等（以下「サービス対象機器等」という）を利用するための設定作業等を行うサービスを提供します。
2. 当社は、訪問サポートの提供にあたり、その設定作業等を再委託先に委託する場合があります。
3. 訪問サポートは、契約者から PC Matic Premium Assist ヘルプデスクの専用番号へお電話をいただくことにより訪問の申込みを受け付けることとします。なお、申込みは PC Matic Premium Assist ヘルプデスクの営業日及び時間内のみ受け付けることとします。
4. 訪問サポートによる訪問作業は、申込みいただいた日の当日以降に当社訪問技術者がお伺いすることとします。ただし、当社訪問技術者がお伺いする日程は契約者の希望を確認の上、当社が決定することとし、当日の訪問又は契約者の希望する日程に必ず伺うことを約束するものではありません。なお、お伺いする日時は、年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日）を除く月曜日から日曜日（この契約において「営業日」といいます。）の 9:00 から 19:00 までの間とします。
5. 訪問サポートの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。また、サポート対象及びサポート範囲内であっても対応できない場合があります。

訪問サポートメニュー
基本パック 「基本出張料金」+「パソコン開梱設置設定」+「追加インターネット設定」のセット
基本出張料金+トラブル診断
スマートフォン・タブレット端末開梱設定
スマートフォン・タブレット端末アプリインストール
PC 開梱設置設定
メール設定（メールソフトインストール費用は別途ソフトインストール費用必要）
ネットワーク機器共有設定（PC 系機器での 2 台間フォルダ共有）
追加インターネット設定（ルータ 1 台及び機器 1 台までの設定）
PC ウイルススキャン・駆除（セキュリティソフトによる駆除のみ）
PC ウイルス対策
プリンタ設定（複合型含む）
TV 機能設定
PC ソフトインストール（アンインストール）
PC ソフト設定（インストール済ソフトの設定変更）
データバックアップのみ（15GB まで）
データバックアップ大容量オプション（15GB を超えた場合に加算）
データ移行のみ（15GB まで）
データ移行大容量オプション（15GB を超えた場合に加算）

データバックアップ&移行ライト (2GB まで)
メモリ増設 (部品代実費)
その他周辺機器設定
ユーザーアカウント追加 (5 アカウントまで)
メニュー外サポート対応 (10 分毎)
マンツーマン操作レッスン (30 分毎)
OS リカバリ (初期出荷状態へ)
OS アップグレード (上書きまたはクリーンインストール、1 ユーザのアカウント設定等)
リカバリディスク作成
スマートスピーカー設定 (スマートフォン端末アプリインストール作業含む)

6. 契約者は、1 回の訪問につき派遣基本料金 (以下「派遣基本料金等」という) 及び作業メニューごとの料金を支払うものとします。なお、派遣基本料金等は、訪問サポート業務の内容にかかわらず、当社訪問技術者が訪問したことをもって請求するものとし、契約者は当該料金を支払うものとします。また、訪問日前日又は当日のキャンセルその他契約者の責に帰すべき事由により、訪問サポート業務を実施できなかった場合は、契約者は既定のキャンセル料金等を支払うものとします。支払い方法は、決済済みの金額から、キャンセル金額分を差し引くものとし、残りの金額の返金については、振込手数料を差し引いた金額を、契約者が申し出た口座へ当社より振り込むものとします。
7. 訪問サポートの料金は、別紙 6 (オプションサポート料金) 内の 1. PC Matic Premium Assist 訪問サポート派遣基本料金等及び 2. PC Matic Premium Assist 訪問サポート作業メニュー料金に記すとおりとします。
8. 訪問サポートは、当社と販売パートナーとの取り決めにより、その業務の一部又は全部を販売パートナーへ取り次ぐ場合があります。なお、当該業務の一部又は全部を取り次ぐ場合には、当社は契約者に対し当社の定める手段で、その旨を事前に通知するものとし、契約者の要望に基づき取り次ぐこととします。
9. 訪問サポート業務を当該販売パートナーへ取り次いだ場合には、契約者は当該業務の要請を別途当該販売パートナーへ行うものとし、本サービスとは別に当該業務について、契約者と当該販売パートナー間で契約行為等を行うものとします。なお、その際当社は、契約当事者、契約内容等について特別な場合を除き一切関与しないものとします。
10. 訪問サポート業務を当社から販売パートナーへ取り次いだ場合は、そのサポート対象、サポート範囲及び料金等の全てについて、当該販売パートナーの取り決めるところによります。なお、その場合は、その内容、対応・対処、施工方法、保証、責任、賠償等について、当社は一切の責任を負わないものとし、それらの問い合わせ、仲介等も一切行わないものとします。

別紙 5 (基本サービス料金)

1. 基本サービスの料金表は以下のとおりとなります。

項目	契約 パソコン台数	利用料金
サポート 料金	1 台	価格等については PC Matic Premium Assist ホームページへ記載。 詳細はヘルプデスクへお問い合わせください。 尚、第 2 条に基づき、ご利用料金は予告なく変更される場合がございます。
追加 サポート 料金	2 台目以降	

別紙 6 (オプションサービス料金)

1. PC Matic Premium Assist 訪問サポート料金等

項目	内容	契約単位	料金
派遣基本料金 (出張料金)	当社訪問技術者 1 名が訪問し、本サービスを提供するための出張基本料金 (離島等、一部地域は遠方料金が発生する場合があります)	1 回の訪問につき	価格等については PC Matic Premium Assist ヘルプデスクへお問い合わせください。
作業メニュー 料金	インターネット接続のための設定作業、パソコン周辺機器等を利用するための設定作業等を行うサービス	1 設定作業メニューあたり	価格等については PC Matic Premium Assist ヘルプデスクへお問い合わせください。

2. PC Matic Premium Assist 訪問サポート作業メニュー料金

作業メニュー	内容	契約単位	料金
詳細な作業メニューや内容、価格等については、 PC Matic Premium Assist ヘルプデスクへお問い合わせください。			

尚、第 2 条に基づき、ご利用料金は予告なく変更される場合がございます。