

安心定額サポート利用規約

第1条（本規約の適用）

東京ベイネットワーク（以下「当社」という）は、この安心定額サポート利用規約（以下「本規約」という）を定め、これにより安心定額サポート（以下「本サービス」という）を提供します。

2 当社は、本サービスの契約を締結する者（以下「加入者」という）の了承を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合、本規約の提供条件は変更後の本規約によります。

第2条（契約の単位）

契約は、加入世帯ごとまたは事業所ごとに行います。

第3条（契約の成立）

契約は、本規約の適用を希望する者（以下「加入希望者」という）が予め本規約を承諾した上で当社所定の手続きにより申込みをし、当社がそれを承諾した時に成立するものとします。

第4条（最低利用期間）

本サービスは、6ヶ月の最低利用期間（加入契約月を含む）があります。加入者は6ヶ月の最低利用期間内に解約を申し出た場合、契約解除料を支払うものとします。

ただし、第16条（停止および解除）で定める一時停止期間は、上記の「6ヶ月」に算入しないものとします。

第5条（本サービスの内容）

当社は、別紙に定める内容及び料金にて本サービスを提供するものとします。

第6条（料金及び支払い方法）

加入者は、本サービスについて、その成否を問わず、該当する料金の支払うものとします。

2 当社は本サービスの提供の完了後、加入者に対して該当する料金に消費税等相当額を加算した額を請求します。

3 加入者は、当社より請求された請求金額を、当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関等において支払います。

4 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

第7条（支払遅延の場合の取扱い）

加入者は、本規約に基づく料金を支払期日より2ヶ月以上遅延した場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について年利14.6%の割合にて遅延損害金を当社に支払うものとする。

第8条（提供条件）

当社は、加入希望者または加入者が以下の各号に定める条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。

- （1）当社が別に定めるサービスが、本規約に基づく本サービス提供の実施より前もしくは同時に提供を開始されていること
- （2）当社が加入者を訪問した際にサービス対象機器等の設置場所まで案内し、設定作業等に立ち会うこと
- （3）当社の設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所に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およびドライバソフトウェアまた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
- （4）サービス対象機器等および設定作業等に必要なソフトウェア等の操作説明書およ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
- （5）当社の設定作業等の実施の時点で、加入者が、そのサービス対象機器等の正規のライセンスおよびシリアルナンバーを保有していること
- （6）当社の設定作業等の実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェアもしく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、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること
- （7）当社の設定作業等の実施の際に、加入者が、当社が要求する電力、照明、乾電池等の消耗品およびその他の便宜（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
- （8）インターネット接続サービスに接続するサービス対象機器等においては、当社が別紙に定める推奨環境以上であること

第9条（協力事項）

加入者は、当社が本サービス提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して次の各号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（操作説明書等を含む）の提供
- （3）所有機器に重要な情報がある場合における、本サービス提供の実施前の加入者の責任によるそれらの情報の複製の実施
- （4）所有機器に機密情報がある場合について、本サービス提供の実施前の加入者の責任によるそれらの情報の防護措置または消去の実施
- （5）その他、本サービス提供のために当社が必要と認める事項の実施

第10条（除外事項）

当社は、加入者が次の各号に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、本サービス提供を行わないことがあります。

- （1）第8条（提供条件）各号のいずれかを満たさない場合
 - （2）加入者が、第9条（協力事項）各号のいずれかの協力を行わず、当社の本サービス提供の実施が困難となる場合
 - （3）不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為または違法行為の補助となる作業や、当社が別に定める約款等で禁止している行為を当社に要求する場合
 - （4）その他、加入者の責により本作業の実施が困難となる場合
2. 加入者は、前項の規定により当社が本サービス提供を行わない場合については、別紙に定め出張費用の支払うものとします。

第11条（免責事項）

当社は、本サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ウイルスの完全な発見およびその駆除、ソフトウェア（ドライバソフトウェアおよびファームウェア等を含みます。）の完全なインストール、アップグレード、アンインストールまたは加入者のデータの完全なバックアップおよびその移行等を保証するものではありません。また、本サービスの提供をもって、加入者の問題・課題等の解決方法の提示または解決を保証するものではありません。

2 当社は、加入者が当社所定の書面に押印または署名することにより本サービス提供の完了を当社が確認した後は、当社の設定した内容等を保証しません。

3 当社は、本サービスの提供中にサービス対象機器、データ、プログラム等が故障した場合、当社の責めに帰すべき理由がある場合を除いて、その機器等の補償は行いません。なお、補償は、第12条（責任の制限）に定めるとおりとします。

第12条（責任の制限）

当社は、本サービスの提供により加入者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、加入者に損害賠償責任を負うものとします。ただし、当該損害が当社の故意または重過失による場合は、この限りではありません。また、以下の各号に該当する損害については、いかなる場合においても当社は一切責任を負いません。

- （1） 加入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） 逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した加入者の損害

第13条（名義等の変更）

加入者は、当社所定の申込書に記載した契約名義、住所、電話番号、料金支払い方法、料金支払い口座などを変更し、当社がそれを承諾した場合、本サービスの契約事項も同様に変更されるものとします。

第14条（権利譲渡等の禁止）

加入者は、当社が承諾する名義変更による場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与することはできません。

第15条（解約）

加入者は本サービスの契約を解約することができます。この場合、加入者は解約希望日の10日前までに当社所定の方法により申し出るものとします。

2 当社が前項による申し出を受領した場合は、加入者が申し出た解約希望日を、当該契約解約日として取り扱います。また、当該契約解約日を本サービスの利用終了日と定めます。

3 加入者が利用中の全ての基本サービスを解約する場合、本サービスも解約するものとします。

4 本サービスの利用終了日の属する月から1年間は、同一世帯で再び本サービスを申し込むことはできません。

第16条（停止および解除）

当社は、加入者において各種料金の支払いを遅延した場合、支払いを怠る恐れがある場合、また本規約に違反する行為があったと認められる場合およびその恐れがある場合は、加入者に催告した上でサービスの提供を停止あるいは契約を解除することができるものとします。なお、解約の場合は第15条（解約）の規定に準じて取り扱います。

2 前項の場合において、当社の業務の遂行上著しい支障がある場合には、催告をしないで、サービスの提供を停止すること、また、催告をしないで直ちに停止し、その契約を解除することがあります。

3 当社は、当社または加入者の責めに帰すべからざる事由により、サービス提供にかかる当社施設の変更を余儀なくされ、かつ代替構築が困難でサービスを提供できなくなる場合、本契約を解除することがあります。この場合には、当社は、そのことを事前に加入者に通知するものとします。

4 当社は、第10条（除外事項）の規定に基づき当社が本サービスの提供を行わないと判断する事実が解消されない、または解消の見込みがないと判断した場合は、加入者に対してその旨を通知し、契約を解除することがあります。

第17条（個人情報）

当社は加入者の個人情報について、当社が定める「個人情報保護方針」に基づいて適正に取り扱うものとします。

2. 加入者の個人情報の取り扱いについて必要な事項は、当社が定める「個人情報の取り扱い」において公表するものとします。

第18条（準拠法及び合意管轄）

本規約は日本国内法に準拠するものとし、利用契約により生じる一切の紛争等については東京地方裁判所を管轄裁判所とします。

第19条（定めなき事項）

本規約に定めなき事項が生じた場合は、当社、加入者は契約締結の主旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

別表 安心定額サポート サービス料金

別表 1 サービス内容

安心定額サポート サービス内容
以下に定めるサポート対象範囲に関する、出張・作業費を月 3 回まで無料で提供します。

【サポート対象範囲】

TV 配線接続	STB、リモコン操作説明
PC モデム接続設定	多機能プリンター設定
市販無線ルーター設定（親機/子機）	スキャナー設定
ブラウザ設定	他社プロバイダーのメール設定
PC 開梱及びセットアップ	接続機器変更による再接続
タブレット無線 LAN 設定	機器の移設
ゲーム機の NET 接続	お部屋ジャンプリンク（DLNA）設定

※サービス提供に要した部材費は別途ご負担いただきます。

※東日本電信電話株式会社が提供する回線終端の故障および修理については除きます。

別表 2 サービス利用料

月額利用料金	500 円/世帯
--------	----------

※価格はすべて税別表示となります。

別表 3 契約解除料

最低利用期間（6 か月）内に解約する場合、以下の契約解除料をお支払いいただきます。

契約解除料	3,000 円
-------	---------

※価格はすべて税別表示となります。

附則

1. この規約は、平成 27 年 1 月 1 日より施行します。