

訪問サポート利用規約

株式会社オプテージ

(総則)

第1条 株式会社オプテージ（以下、「当社」といいます。）は、当社が提供する訪問サポートに関して、以下のとおり利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定めるものとします。

(本規約の適用)

第2条 本規約は、訪問サポートの利用に関し、当社と契約者との間の一切の關係に適用します。

2 本規約においては、eo光ネットの利用場所に訪問してインターネットの接続設定などを行うサービスを訪問サポート（以下、「本サービス」といいます。）とし、当社は、本規約に基づき本サービスを提供します。

(注) eo光ネットとは、当社の光ファイバーアクセスサービス契約約款で規定される電気通信サービス（プラン1（eo光ネット【ホームタイプ】）およびプラン5（eo光ネット【メゾンタイプ】）に限ります。）またはeo光ネット【マンションタイプ】利用規約で規定されるeo光ネット【マンションタイプ】サービスをいいます。

(本規約の変更)

第3条 当社は、本規約を契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。その場合、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

(本サービスの利用申込)

第4条 本サービスの提供を受けることを希望する者は、本規約の内容を承諾し、当社所定の手続きを経て当社に申し込むものとします。

(利用申込の承諾)

第5条 当社は、本サービス利用の申し込みがあった場合、原則受け付けた順序に従って承諾します。

2 当社は前項の規定にかかわらず、本サービスの利用を申し込んだ者が次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、その利用申し込みを承諾しないことがあります。

- (1) 本サービスの利用を申し込んだ者が実在しないときまたは、そのおそれがあるとき。
- (2) 本サービスの利用を申し込んだ者がeo光ネットの契約者でないとき。
- (3) 申し込み時に虚偽の事項を申告したとき。
- (4) 申し込みに係る内容が、第7条および、第8条のサービス範囲外であるとき。
- (5) 当社の業務運営上、その申し込みを承諾することが著しく困難なとき。

(6) その他、本サービスの利用を申し込んだ者が本サービスを利用することについて不適当であるとき。

3 利用申込の承諾後であっても、本サービスの利用を申し込んだ者が前項のいずれかに該当することが判明した場合、当社はその承諾を取り消すことがあります。

(契約の解約)

第6条 契約者は、本規約に基づく契約を解約する場合、当社所定の方法により必要事項当社に連絡することで解約とします。

(提供するサービス)

第7条 当社は契約者に対し、訪問サポートページ (<https://eonet.jp/support/visit/>) に定める設定など (以下、「本設定」といいます。) を提供します。

2 本設定の詳細内容は、訪問サポートページに定めます。

(本設定の対象)

第8条 本設定は、次の各号に該当するものを設定の対象とします。

- (1) メーカーがサポートを提供している Windows® (※)、Mac OS (※)、iOS (※)、Android (※)、Chrome OS (※) がプリインストールされている
- (2) パソコンまたは携帯情報端末あるいは、その周辺機器やソフトウェアが、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
- (3) パソコンまたは携帯情報端末あるいは、その周辺機器に付属のマニュアルおよび、リカバリー用メディアあるいは、設定する OS に適したドライバーが用意されている
- (4) OS あるいは、ソフトウェアに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
- (5) 設定するパソコン周辺機器または携帯情報端末あるいは、ソフトウェアは、利用するパソコンまたは携帯情報端末やその OS での稼働が確認されている
- (6) インターネット接続に必要な通信環境および、機器が一式揃っている
- (7) 接続設定あるいは、接続後の利用に支障のない (ウイルスなどが侵入していない) 機器または、ソフトウェアである

※ : Windows は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本およびその他の国における登録商標または商標です。

Mac および iOS は、米国およびその他の国で登録されている Apple Inc. の登録商標または商標です。

Android および Chrome OS は、Google LLC の登録商標または商標です。

(本設定の実施)

第 9 条 本設定は、当社が別途指定する委託業者（以下「設定業者」といいます。）が行うものとします。

2 契約者が設定業者に対して、本設定以外の設定などを依頼する場合、契約者は、当社が定める料金の他、契約者と設定業者との契約に基づき、当該設定などに関する費用を別途負担することができるものとします。

3 設定業者は必要に応じ、本設定を実施する日時を変更することができるものとします。この場合、設定業者は契約者に対し、速やかにその旨を連絡するものとします。

4 削除

（料金）

第 10 条 本サービスの料金（以下、「設定料金」といいます。）は、訪問サポートページのとおりとします。

（料金の支払い）

第 11 条 契約者は、設定料金を当社が指定する期日までに当社所定の方法でお支払いいただきます。

（延滞利息）

第 12 条 本規約に定める料金（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、お支払いがない場合には、支払期日の翌日からお支払日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息としてお支払いいただきます。

（本設定の事前準備など）

第 13 条 契約者は、本設定を行うために必要な環境や機器を本設定が実施される前にあらかじめ準備するものとします。なお、環境整備や機器購入などに係る費用は、契約者の負担とします。

2 契約者が前項の準備などをしていないことにより当社が本サービスを提供できない場合、当社は、別途当社が定める費用を契約者に請求する場合があります。

（責任の範囲）

第 14 条 契約者は、契約者のパソコンなどに保存されているデータなどのバックアップをあらかじめ作成するものとします。

2 当社が本サービスを提供するにあたり契約者に損害を与えた場合、当社はいかなる責任も負わないものとします。

3 当社の故意または、明らかに当社の重大な過失により生じた損害については、前項の規定は適用しません。

(サービス提供に関する不保証)

第 15 条 当社は、契約者に対する本サービスの提供にあたり、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、本サービスに係る料金をお支払いいただくことがあります。

(権利義務の譲渡など)

第 16 条 契約者は、あらかじめ当社の書面による承諾を得ない限り、本契約上の権利または、義務の全部または、一部を第三者に譲渡し、または、担保に供してはならないものとします。

(個人情報の取り扱い)

第 17 条 当社は、本サービスの提供に関連して知り得た契約者に関する個人情報（以下、「個人情報」といいます。）を、別途オンライン上に掲示する「プライバシーポリシー」に基づき、適切に取り扱うものとします。

- 2 当社は、個人情報をオンライン上に掲示する「個人情報保護法に基づく公表事項等に関するご案内」に記載の利用目的の範囲内で取り扱います。
- 3 当社は、前項の利用目的の範囲内において、本サービスの提供に必要な個人情報を設定業者などの委託先に提供できるものとします。
- 4 当社は、前項を含め、法令により例外として扱われる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく個人情報を第三者に提供しません。

(準拠法)

第 18 条 本規約の成立、効力、解釈および、履行については、日本国法に準拠するものとします。

(紛争の解決)

第 19 条 本規約の条項または、本規約に定めのない事項について紛議などが生じた場合、契約者および当社の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 協議による解決をはかることができない場合、本規約に関する紛争は、大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
- 3 本条は本サービスの終了後も効力を有するものとします。

(キャンペーン等の適用)

第 20 条 契約者が、本サービスの提供条件および当社が個別に定めるキャンペーンの適用条件に適合する場合、当該キャンペーンが適用されます。

以上

附則

(実施期日)

この改正規定は、2008年12月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2009年10月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2009年12月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2010年7月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2010年10月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2011年7月13日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2011年10月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2012年6月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2013年2月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2013年10月18日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2014年2月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2014年4月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2014年7月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2015年2月2日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2015年7月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2015年9月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2016年7月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2017年7月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2019年4月1日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2021年3月29日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2021年10月5日から実施します。

附則

(実施期日)

この改正規定は、2023年4月1日から実施します。