

## 宅内サポートにおける確認事項

### 1. 宅内サポートについて

- ・宅内サポート(以下、「本サービス」という。)はお客様のご要望により、弊社担当者がお客様宅に訪問し、指定のサポート業務を行うものです。
- ・本サービスの適用内容ならびに料金は別に定める単価表によるものとします。作業時間が60分(「機器確認・簡易作業」「簡易お手伝いサービス」は30分)を超過した場合、別途追加料金が発生します。
- ・本サービスの料金は、翌月のご利用料金のお引落に合わせてご請求致します。
- ・作業内容が事前聞き取りと異なった等で別作業が発生した場合、別途料金をいただく場合があります。

### 2. 免責事項

- ・お客様の機器やデータに関して細心の注意を払って取り扱いますが、PC及び周辺機器の故障の発生やデータが消失した場合、サポート作業中・作業終了後にかかわらず、当社は一切の責任を負わないこととします。また、いかなる場合においても、本サービスを利用したことから生ずる損害に関しての責任は本サービスによってお客様が支払った金額を上限と致します。
- ・ソフトウェアのインストール・アンインストール作業では、お客様のPC及び周辺機器に不具合が発生することがございます。復旧のための最大限の努力を致しますが、完全な復旧が出来ない場合がございますのでご了承願います。
- ・本サービスは、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、ソフトウェア(ドライバソフトウェア及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、アンインストール又は契約者のデータの完全なバックアップ及びその移行等を保証するものではありません。
- ・機器及びソフトウェアの種類によっては、対応できない場合がございますので、予めご了承下さい。
- ・当社は違法行為又は公序良俗に反する行為に関わる作業に関して一切対応いたしません。
- ・サポート対象OSは完成品として国内で市販され、メーカーが現在サポートしており、プレインストールされたOSの正常稼働を確認済みのものとします。

### 【簡易お手伝いについて】

- ・作業には細心の注意を払って取り行いますがサポート作業中・作業終了後にかかわらず、お客様の設備に不利益が生じた場合、当社は一切の責任を負わないこととします。また、いかなる場合においても、本サービスを利用したことから生ずる損害に関しての責任は本サービスによってお客様が支払った金額を上限と致します。
- ・お手伝いサービス実施にあたり当社はお客様のご要望に沿うよう努力致しますが、以下のご要望には応じかねます。高所での作業や危険を伴う作業/専門資格の必要な作業/車両の運転(自転車、他の軽車両を含みます。)/介護や医療行為(投薬を含みます。)、お子様やペットのお世話などの身体又は生物に直接触れる作業や調理/お子様の見守りなどのベビーシッター業務/郵便ポスト等を使用した鍵の受け渡し/高級衣料の洗濯、故障した機器の修理/金銭・通帳・カード・貴金属等を扱う作業/その他、当社が実施困難と判断した作業。
- ・本サービス実施により発生したゴミ・廃棄物等はお客様にて処分していただきます。
- ・本サービスの実施にあたり、お客様宅の水道・電気・ガス・洗剤や掃除用具等を使用させていただく場合がございます。その使用料、使用による道具等の消耗等に伴う費用はお客様負担とさせていただきます。

### 3. 作業不備について

- ・ご依頼いただいた作業内容に関して当社に不備があった場合、作業完了日から7日以内については無償で対応致します。ただし、ご依頼いただいた作業範囲外のトラブルやお客様での設定変更などが原因のトラブルに関しましては別途料金が発生する場合がございます。

### 4. 受付・訪問の時間について

- ・受付時間は平日8:30～17:15とします。訪問対応は原則平日9:00～16:30とし、その他の時間をご希望の場合は都度相談とさせていただきます。