

ブロードA c e PC レンジャー利用規約

第1条（規約の目的）

「ブロードA c e PC レンジャー利用規約」（以下「本規約」といいます）は、株式会社ホワイトサポート（以下「弊社」といいます）所定のお申込書またはその他弊社が指定する方法（以下「お申込書」といいます）によるお申込者（以下「お客様」といいます）に対して弊社が提供するサービスに関する契約条件を定めるものです。

第2条（基本合意）

弊社は、次条に定める所定のサービス（以下「本サービス」といいます）をお客様に提供するものであり、お客様は規約を承諾した上で弊社と取引を行うものとします。

第3条（用語の定義）

本規約に定める用語の定義は、以下の各号に定めるとおりとします。

(1) 「本サービス」とは、以下のものをいいます。

遠隔サポート	インターネット接続を利用し、お客様と担当オペレーターのパソコン画面を共有しながら、お客様の問題解決のお手伝いを行うサービスです。
訪問サポート	弊社よりお客様のもとに担当スタッフを派遣し、問題解決のお手伝いを行うサービスです。
基本サービス	1ヶ月に1回にかぎり、遠隔サポートを30分以内で利用できるサービスです。
各種サービス	別紙記載のサービスをご希望に応じてご利用できるサービスです。

(2) 「利用契約」とは、本規約に基づき、弊社とお客様の間で締結される本サービスの利用に関する契約をいいます。

(3) 「利用期間」とは、利用契約に基づく契約期間をいいます。

第4条（利用契約）

1. 利用契約は、お客様がお申込書所定の事項を記載して弊社に申込、弊社がこれを承諾したときに成立するものとします。
2. お客様はお申込書に記載された内容に変更が生じた場合は、直ちに弊社の指定する方法に従って弊社に対して変更の通知をしなければならないものとします。
3. 弊社は次の各号に該当すると判断した場合には、利用契約の申込を承諾しないことが

あります。

- (1) お客様が、本規約の契約上の義務を怠るおそれがある場合
- (2) お客様が第15条のいずれかに該当する場合
- (3) お申込書に虚偽の事実を記載した場合
- (4) 弊社の業務の遂行上困難がある場合
- (5) 過去に弊社から利用契約を解除したことがある場合
- (6) その他前各号に準ずる場合で、弊社が契約締結を適当でないとは判断した場合

第5条（料金）

1. お客様は、基本サービス料金として月額525円（税込）を弊社に支払うものとします。
2. 基本サービス料金は、利用契約成立日の属する月の翌々月1日から課金が始まります。但し、理由の如何を問わず、利用契約を以前に解約し、または解約されたお客様が再度利用契約に加入された場合、基本サービス料金の課金は再度の利用契約成立日の属する月から開始するものとします。なお、月の途中で利用契約を解約した場合においても、当月分の基本サービス料金の日割精算は行いません。
3. お客様は各種サービスを利用した場合、別紙の料金表に定める利用料金等を弊社に支払うものとします。
4. 弊社は、基本サービス料金および各種サービス料金等の改定を行うことができるものとします。この場合、弊社はお客様に対して改定日の1ヶ月前までに、改定された利用料金等を通知するものとします。
5. お客様が料金の支払を遅滞した場合は、支払期日翌日から完済に至るまで支払うべき金額に対して年率14.6%（この場合1年を365日とする日割計算とする）の遅延損害金が発生するものとします。

第6条（支払方法）

1. 本サービスの利用料金等の支払方法は、原則として銀行引落（もしくは弊社が指定する会社による口座振替）にてお支払いいただくものとします。銀行引落の場合、別途弊社より通知する月を開始月として当月分を翌月27日（当日が金融機関休業日の場合は、翌営業日）に、原則として、指定口座からの自動引落としの方法により支払うものとします。その他の支払方法または支払期日を弊社が指定したときは、指定した方法でお支払いいただくものとします。

第7条（本サービスの利用設備）

1. お客様は、自己の費用と責任において、弊社が推奨する仕様・条件にてパソコンなどの設備（以下「お客様設備」といいます）を設置・設定し、お客様設備及び本サービス

ス利用のための環境を維持するものとします。

2. お客様は、本サービスを利用するにあたり自己の責任と費用をもって、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用してお客様設備をインターネットに接続するものとします。
3. お客様設備の一部又は全部を弊社がお客様に提供した場合でも、次の各号の事由が生じたときは、弊社は本サービスの提供債務の不履行責任をお客様に対して負わないものとします。
 - (1) お客様設備の不具合・瑕疵に起因があるとき。
 - (2) 前項に定めるインターネット接続並びに本サービス利用のための環境に不具合があるとき。

第8条（動作環境等）

1. 本サービスの動作環境は以下を満たすものとします。

プラットフォーム：Microsoft Windows 2000 Sp3以上、またはWindows XP、
Windows Vista

ブラウザ：Internet Explorer 6.0以上、FireFox1.0以上（FireFox3.0を除く）

最低接続：56 kbps 常時接続以上

※Windows7に関しては32Bit版対応中です
2. 本サービスのサポート対応ソフトは以下の通りとします。
 - ・Word、Excel、Outlookの2003と2007
 - ・Windowsメール・OutlookExpress

第9条（バックアップ）

1. お客様は、本サービスの利用にあたって提供、伝送、作成、保管、記録等するファイル、データ、プログラムその他のデータ等の全て（以下「お客様データ」といいます）を自らの責任において利用し、保管・管理し、かつ、バックアップを取らなければならないものとします。
2. 弊社は、弊社が本サービスに関して保守、運用上または技術上必要であると判断した場合、お客様等が本サービスにおいて提供、伝送するデータ等について、監視、分析、調査等必要な行為を行い、あるいはお客様データを一時的にバックアップする場合があります。ただし、当該バックアップは、お客様データの保全を目的とするものではなく、仮に弊社がお客様からの当該バックアップデータの提供要求に応じる場合であっても、弊社は、当該データの完全性等を含め何らの保証をしません。
3. お客様が本条第1項に定めるお客様データをバックアップしなかったことによってお客様その他の第三者が被った損害について、弊社は損害賠償責任を含め何らの責任を負わないものとします。

4. 弊社は、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成13年法律第137号）に定める開示請求があった場合、前項の規定にかかわらず、当該請求の範囲内で情報を開示することがあります。

第10条（損害賠償の制限）

債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、本サービス又は利用契約等に関して、弊社がお客様に対して負う損害賠償責任の範囲は、弊社の責に帰すべき事由により又は弊社が利用契約等に違反したことが直接の原因でお客様に現実に発生した通常損害に限定され、損害賠償の額は以下に定める額を超えないものとします。なお、弊社の責に帰することができない事由から生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益について弊社は賠償責任を負わないものとします。

- (1) 当該事由が生じた月の月初から初日算入にて起算して、過去12ヶ月間に発生した当該本サービスに係わる料金の平均月額料金（1ヶ月分）
- (2) 当該事由が生じた月の月初から初日算入にて起算して本サービスの開始日までの期間が1ヶ月以上ではあるが12ヶ月に満たない場合には、当該期間（1月未満は切捨て）に発生した当該本サービスに係わる料金の平均月額料金（1ヶ月分）
- (3) 前各号に該当しない場合には、当該事由が生じた日の前日までの期間に発生した当該本サービスに係わる料金の平均日額料金（1日分）に30を乗じた額

第11条（免責）

1. 本サービス又は利用契約等に関して、弊社は以下の事項を保証するものではありません。
 - (1) お客様からの問合せを遅滞無く受け付けること
 - (2) 本サービスの提供をもって、お客様の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明
 - (3) 担当オペレータ及び担当スタッフの説明に基づいてお客様が実施した作業の内容
2. 本サービス又は利用契約等に関して弊社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、弊社は、以下の事由によりお客様に発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。
 - (1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
 - (2) お客様設備の障害又は本サービス用設備までのインターネット接続サービスの不具合等お客様の接続環境の障害
 - (3) 本サービス用設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する損害

- (4) 弊社が第三者から導入しているコンピュータウィルス対策ソフトについて当該第三者からウィルスパターン、ウィルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピュータウィルスの本サービス用設備への侵入
 - (5) 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービス用設備等への第三者による不正アクセス又はアタック、通信経路上での傍受
 - (6) 弊社が定める手順・セキュリティ手段等をお客様が遵守しないことに起因して発生した損害
 - (7) 本サービス用設備のうち弊社の製造に係らないソフトウェア及びデータベースに起因して発生した損害
 - (8) 本サービス用設備のうち、弊社の製造に係らないハードウェアに起因して発生した損害
 - (9) 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
 - (10) 刑事訴訟法第218条（令状による差押え・捜索・検証）、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分
 - (11) 弊社の責に帰すべからざる事由による納品物の搬送途中での紛失等の事故
 - (12) 再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任・監督につき弊社に過失などの帰責事由がない場合
 - (13) その他弊社の責に帰すべからざる事由
3. 弊社は、お客様が本サービスを利用することによりお客様と第三者との間で生じた紛争等について一切責任を負わないものとします。

第12条（本サービスの中断）

弊社は、次の各号に該当する場合にはお客様に対し事前に連絡することなく本サービスを一時的に中断する場合があります。また、弊社は本サービス提供について遅延または中断が発生したとしても、これに起因するお客様または他の第三者が蒙った損害について一切の責任を負わないものとします。

- (1) 本サービスのシステムの保守、点検、修理、変更を定期的にまたは緊急に行なう場合
- (2) 弊社または弊社が利用する電気通信設備の保守上または工事上やむを得ないとき
- (3) 弊社または弊社が利用する電気通信設備に何らかの障害が発生したとき
- (4) 火災、停電などにより本サービス提供ができなくなった場合
- (5) 地震、噴火、洪水、津波などの天災、及び戦争、変乱、暴動、騒乱、労働争議などにより本サービスの提供ができなくなった場合
- (6) 第三者の故意、過失により本サービスのシステムに障害が生じたとき
- (7) その他、弊社が運用上、技術上一時的な中断を必要と判断した場合

第13条（本サービスの停止）

弊社は、お客様が次の項目のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を何ら事前に通知または催告することなく停止できるものとします。

- (1) 本サービスの利用料金、または遅延損害金等を支払期限が経過してもなお支払わない場合
- (2) お客様が本規約に違反しているとき、もしくはお客様が本規約上の義務を怠るおそれがあると弊社が判断したとき。
- (3) お客様情報に虚偽があるとき、もしくはお客様情報が他人の名義であるとき。
- (4) 弊社がお客様と連絡を取ることができなくなったとき。
- (5) 弊社が本サービス事業を廃止するとき。
- (6) 前各号以外で、不適切な登録又は届出があるとき。
- (7) その他弊社が本サービスの提供を適切でないと判断したとき。

第14条（お客様からの解約）

1. お客様は下記ブロード Ace サポートセンターに電話により連絡することにより本サービスの利用契約を解約することができます。この場合、毎月25日を締め日として、当月末日をもって解約日とし、その利用を停止するものとします。
2. お客様は、本条第1項の通知が弊社に到達した時点において、解約希望のサービスに関する未払いの料金又は支払遅延損害金がある場合には、直ちにこれを支払うものとします。

記

ブロード Ace サポートセンター：ナビダイヤル 0570-783-605

携帯電話・PHS からもお問い合わせいただけます
(10:00～18:00 年中無休) ※年末年始除く

以上

第15条（弊社からの解約）

1. 弊社は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合にはお客様に何らの通知又は催告をせずに本サービスの利用契約の全部または一部を解約することができます。
 - (1) 第13条各号のいずれかに該当するとき
 - (2) 本規約に基づく義務を遂行することができなくなったとき
 - (3) 本規約の履行に関し、不正もしくは不当な行為のあったとき、又は本規約を維持しがたい不信行為があったとき
 - (4) 仮差押、差押もしくは競売の申請又は破産・民事再生・会社更生・特別清算の申立てがあったとき
 - (5) 強制執行・担保権の実行としての競売・滞納処分を受けたとき

- (6) 租税公課を滞納して処分を受けたとき、又は保全処置を受けたとき
 - (7) 自ら振出した、又は引き受けた手形・小切手が不渡りとなったとき
 - (8) 監督官庁からの許認可の取消、停止等の処分を受けた場合
 - (9) お客様の死亡又は成年後見の開始、並びに事業の廃業、解散、営業の全部または重要な一部の譲渡等をした場合
 - (10) 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、その他反社会的勢力の構成員もしくは関係者であることが判明したとき
 - (11) 前各号のいずれかの事由が発生するおそれがあるとき
2. 弊社は、利用期間中においても、その理由の如何を問わずお客様に対し 1 ヶ月前に通知することにより、損害賠償又は損失補償の義務を負うことなく本サービスの利用契約を解約することが出来るものとします

第16条（通知）

1. 弊社の本サービスに関連するお客様への通知は、特段の定めのない限り、通知内容を電子メール又は書面又は弊社のホームページに掲載するなど、弊社が適当と判断する方法により通知します。
2. お客様が、弊社に届け出た住所、連絡先又はメールアドレス等情報を変更しなかったことが原因で通知が到達しないこと、自己の電子メール、書面又は弊社のホームページ等を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、弊社はお客様に対し一切責任を負わないものとします。
3. 本条の通知が、お客様が弊社に届出た住所又はメールアドレスあてに発せられたときは、これが延着し又は到達しなかったときでも、通常到達すべき時に到達したものとみなします。

第17条（本規約の変更）

1. 弊社は、お客様の承諾を得ることなく、前条に定める方法で通知することにより本規約を変更することができるものとします。
2. 弊社がお客様に前項の通知を発した日から1ヶ月以内に、お客様が弊社に対して当該通知に関して書面による異議申出を行わない場合、または通知を発した日以降に本サービスを利用した場合はその時点で本規約の変更を承諾したものとみなします。

第18条（再委託）

1. 弊社は、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託できるものとします。
2. 弊社は、本サービスの全部又は一部を第三者に再委託した場合、当該第三者に本規約に基づき自己に課された義務と同等の義務を課すものとします。

第19条（個人情報）

1. 本条にいう個人情報とはお客様本人もしくはお客様の代表者個人、ご担当者に関する次の情報（以下「個人情報」といいます）をいうものとします。
 - (1) 氏名、生年月日、住所、電話番号等、お客様が本規約に基づく取引の際に弊社、提携先企業、金融機関、（以下「弊社等」と総称します）に届け出た事項。
 - (2) お申込日、利用料金等、弊社等の契約内容に関する事項。
 - (3) サービスの提供履歴、苦情処理履歴、利用料金のお支払い状況等、弊社等との取引内容に関する事項。
2. 弊社は本規約所定のサービスのために個人情報を保存し管理します。このほか個人情報は弊社、弊社親会社、弊社親会社の関連会社、取引先事業者が次の目的で利用するものとします。
 - (1) 顧客情報としての利用
 - (2) マーケティング活動もしくは商品開発をするための利用
 - (3) 広告、買物情報、エンターテイメント情報、その他有益な情報を提供するための利用
3. 前項の場合、弊社は個人情報を紙媒体、電磁的記録媒体、光学的記録媒体に記録して送付する方法で前項の事業者を提供するものとします。なお、この場合お客様が当該情報提供について中止を申し出た場合、弊社等は合理的な範囲でこれを中止します。（中止の申し出は弊社等が明示する相談窓口へ連絡するものとします。）
4. 弊社は、個人情報の管理には最大限の努力を払いますが、万が一、第三者による故意の盗用・使用等により生じた情報漏洩やお客様の損害すべてに対し、いかなる責任も負わないものとします。
5. 弊社は本規約所定のサービス提供の一部又は全部を第三者に委託する場合に、当該サービス提供に必要な範囲で、個人情報を当該業務委託先に預託するものとします。
6. 弊社の定める方法でお客様から利用目的の通知請求、開示請求、訂正等の請求、利用停止等の請求がある場合には、弊社は請求があったお客様本人に関する情報の開示、訂正等を行います。なお、これらの請求は以下に連絡するものとします。

株式会社ホワイトサポート 〒171-0022 東京都豊島区南池袋3丁目13番5号
電話番号 0120-502-583

利用目的の通知、開示の請求につきましては、以下の通り手数料を頂くものとします。

1 本人（1 情報主体）の申請ごとに、700 円
7. 手数料の支払方法は、700 円分の郵便切手を申請書類に同封して頂くものとします。なお、手数料が不足していた場合、及び手数料が同封されていなかった場合は、その旨ご連絡申し上げますが、所定の期間内にお支払いがない場合は、開示の求めがなかったものとして対応させて頂くものとします。

第20条（権利譲渡禁止等）

お客様は、弊社の承諾なくして、利用契約に基づく権利の全部または一部を第三者に譲渡し、または担保に供することができないものとします。

第21条（特約事項等）

1. 本規約の条項と異なる事項をお客様と弊社間で合意した場合は、当該特約事項は本規約と一体として効力を有するものとします。
2. 本規約に定めのない事項については、お客様と弊社協議のうえ法令ないし商慣習に従って善処するものとします。

第22条（合意管轄）

本規約及び本規約の特約等に関する訴訟の管轄裁判所は、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を専属的な第一審合意管轄裁判所とします。

以上

制定：平成22年 5月13日

改定：平成23年 5月24日

平成25年 7月23日

平成28年 4月18日