Wi-Fi&Device Support サービス利用規約

第 1 条 総則

1. この規約（以下「本利用規約」といいます）は、アルテリア・ネットワークス株式会社（以下「当社」といいます）が提供する「Wi-Fi&Device Support サービス」（以下「本サービス」といいます）について、第 2 条に定める会員（以下「会員」といいます）が、本サービスを利用する際に適用される利用条件を規定するものです。

第 2 条 会員

1. 会員とは、当社が「Portas 利用規約」等に基づき提供するサービスプラットフォーム「Portas」の会員登録者をいい、利用契約の申込者、契約者をいいます。

第 3 条 本利用規約の適用

1. 本利用規約は、Portas 利用規約の一部を構成するものとし、本利用規約に規定されていない事項については、Portas 利用規約を適用します。また、本利用規約と Portas 利用規約が抵触するときは、本サービスの提供に関する限り、本利用規約が優先するものとします。

第 4 条 本利用規約の変更

1. 当社は、会員へ当社が適切と判断した方法にて公表又は通知することにより、本利用規約の内容を変更することができるものとし、変更日以降はこれらが適用されるものとします。

第 5 条 用語の定義

１. 本利用規約において、次の用語の意味については、次の意味を指します。

① 電話サポート
当社が会員に対し、電話を用いたサポートを行うサービスのこと。

② リモートサポート
当社が会員に対し、リモートサポートを行うサービスのこと。

③ 訪問サポート
電話サポート、リモートサポートの結果生じる別途訪問サポートを行うサービスのこと。なお、訪問サポートは、当社が提供する本サービスではなく、当社が指定する訪問サポート事業者と会員が直接契約を行い、当該事業者が提供するサービスメニューに基づき、設定・修理・トラブルの解消、およびそれらに付随する作業等を行う有償作業のことを指します。

④ 利用契約
会員が本サービスを利用するために当社と締結する契約

第 6 条 利用申し込み

1. 会員は、第 2 条に記載した、「Portas」の 1 の会員登録につき、1の利用契約を申し込むことができます。
2. 利用契約の申し込みをする際は、本利用規約に同意したうえで当社所定の方法で申し込みをし、当社が承諾した場合、利用契約が成立したものとします。（以下、「契約成立日」という）
3. 当社は、会員が次の各号に該当する場合には、利用契約の申し込みを承諾しないことがあります。
   (1) 利用契約の申し込みにおいて虚偽の事実を記載した場合。
   (2) 料金等の債務不履行と認められる事実を行った場合、または支払を怠る恐れがあると当社が判断した場合。

(3) 過去に不正使用などにより、本利用規約もしくは Portas 利用規約に基づく契約等の解除、または本サービス等の利用を停止されたことがある場合。
(4) 本サービスの提供が技術的に困難と思われる場合。
(5) 申込者が、第 2 条に定める「Portas」の会員登録者の情報と一致しない場合。
(6) 申込者が未成年者であり、利用契約の申込にあたり、親権者または法定代理人の承諾を得ていない場合。
(7) その他、申込者が本サービスを利用することについて不適当である場合。

4. 第 2 項に定める利用契約への申込の承諾後であっても、申込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。

第 7 条 料金

1. 当社は、本サービスに関わる利用料金について別記に定めるものとします。
2. 月額基本料金は、月毎に定められるものとし、利用契約の契約成立日の属する月を1ヶ月目と起算し、3 ヶ月目（本項に基づき月額基本利用料が発生するまでの期間を以下「無料期間」といいます。）から発生するものとします。なお、本サービスの契約が成立した日が、当該月の中途であった場合でも、当該月における月額基本料金の日割計算は行わないものとします。
3. 前項の規定にかかわらず、初回の利用契約の解約後に再度利用契約が成立した場合、月額基本料金は、利用契約の契約成立日の属する月から発生するものとします。
4. 当社は、会員に対し本条に定める料金を請求し、会員は、遅滞なく支払うものとします。

第 8 条 本サービス内容と本サービスの対象/範囲

1. 本サービスの内容は別記に定めるものとします。
2. 当社は、本サービスの一部ないしは全部を第三者に委託するものとします。

第 9 条 準備行為

1. 会員は、当社が本サービスを提供するにあたり、以下に定める事項に対応いただく必要があります。なお、以下の事項に対応いただけない場合、本サービスの提供が出来ない場合があります。
   (1) 当社の求めに応じた、サポート対象機器の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) 本サービス提供前に、会員の責任において、本サービスの対象となる機器に表示または格納等がされている重要な情報の複製、バックアップ等の実施。
   (4) 本サービス提供前に、会員の責任において、本サービスの対象となる機器に表示または格納等がされている機密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 10 条 本サービスの提供方法および有効期限

1. 会員は、本サービスを利用するときは、専用電話窓口へ電話し、申込情報を伝えます。当社は、会員から伝えられた申込情報により、会員の認証を行い、その認証が有効であった場合は、本サービスを提供します。
2. 本サービスの提供期間は、利用開始日から解約日の属する月の末日までとします。

第 11 条 利用契約の解約

1. 当社は、会員からの申し出により利用契約を解約するものとします。 なお、利用契約の解約が成立した日が、当該月の中途であった場合でも、当該月における月額基本料金の日

割計算は行わないものとし、当該月の末日までの月額基本料金をご請求させて頂きます。また、解約当該月中の再申し込みはできません。

2. 無料期間中に解約した場合は、月額基本料金の請求は発生いたしません。
3. 当社は、会員が次に定める事項に該当する場合、何ら催告を要せず利用契約を解除します。

(1)会員が本サービスの利用料金の支払等を遅滞した場合。
(2)第 6 条 3 項に定める事実が明らかになった場合。
(3)本利用規約の定めに違反した場合
(4)その他サービスの継続提供が著しく信義に反する場合
(5)その他当社が利用契約の解約について適当であると判断した場合。

第 12 条 責任の制限

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、会員からの問い合わせに遅滞なく受け付けること、その他可用性、有用性、正確性等を保証するものではありません。
2. 当社は、本サービスの提供をもって、会員の問題・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. 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。問い合わせの内容によっては、問い合わせの対象となる機器、ソフトウェア、サービス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等を紹介することや、それぞれに対して会員自身で直接問い合わせすることを依頼するに留まる場合があります。
4. 当社が行った作業が原因で各種メーカーの無償サポートが受けられなくなったとき、または会員のデータが消失した場合においても、当社に故意、重過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。
5. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、当社は責任を負いません。(サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を初めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。)
6. 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、パソコンの周辺機器の利用、ウイルスの完全な発見及びその駆除、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む)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会員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。
7. 本利用規約に特段の定めがある場合を除き、当社の責に帰すべき事由により、本利用規約の定めに従い本サービスの提供を行わなかった場合、当社が会員に対し負う損害賠償の範囲は、当該会員に現実に発生した通常損害の範囲に限られ、逸失利益、当社の予見の有無を問わず発生した特別損害、付随的損害、間接損害その他の拡大損害については責任を負わないものとし、また賠償額の上限は、対象となる利用契約に基づき当社が受領した本サービスの対価の合計額とします。ただし、当社の故意又は重大な過失により本サービスを提供しなかったときは、その限りではありません。
8. 本条その他本利用規約の規定において、当社の責に帰すべき事由における当社の損害賠償責任の全部または一部を免責する規定は、当社の故意又は重過失による場合には、適用されません。

第 13 条 承諾事項

1. 会員は、本サービスの利用につき、以下の点をあらかじめ承諾するものとします。

(1) 電話サポートサービスにおける電話での会話が保存されることおよび当社が指定する期間の経過後に保存された会話が削除されること。
(2) リモートサポートサービスの提供状況が電子データとして当社または委託先のサーバーに保存されることおよび当社が指定する期間の経過後に当該電子データが削除されること。
(3) オペレータが会員の情報を閲覧、抽出する場合があること。
ただし、閲覧または抽出した情報はリモートサポートの目的以外に使用することはありません。
(4) 当社が指定する期間の経過前の(1)に定める会話記録および(2)に定める電子データの削除義務を当社が負わないことおよび会員から削除を要求できないこと。
(5) 当社の本サービスに関する業務の委託先が、本サービスの提供に必要な範囲で会員の個人情報を取り扱うこと。
(6) 会員からの問い合わせの内容によっては本サービスを利用することができない場合があること。
(7) 本サービスを利用する場合の通信費等(利用者端末から本サーバーへアクセスする場合の通信費も含むがこれに限られない)は会員自らが負担すること。
(8) 会員において、本サービスを利用するために必要な通信機器、通信回線、その他の環境が整備されていること。

第 14 条　権利義務の譲渡禁止
会員は、利用契約から生じた権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、もしくは担保に供し、または引き受けさせてはならない。

第 15 条　準拠法、管轄
本規約に基づく取引は、日本法を準拠法として適用するものとし、会員と当社との間で本利用規約に関して訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則
1　本規約は 2023 年 11 月 8 日より実施するものとします。

附則
(実施期日)
1　本規約は、2024 年 1 月 12 日から実施するものとします。
(第 7 条 料金)
2　月額基本料金発生月を変更しました。

附則
(実施期日)
1　本規約は、2024 年 3 月 1 日から実施するものとします。
(第 7 条 料金)
2 無料期間を変更しました。
3 解約後に再度利用契約が成立した場合の条件を追記しました。

附則
(実施期日)
1　本規約は、2024 年 9 月 17 日から実施するものとします。

（別記1－②）
本サービスの提供範囲掲載箇所の記載を変更しました。

附則
（実施期日）
1　本規約は、2024 年 11 月 1 日から実施するものとします。
（第 7 条　料金）
2 無料期間を変更しました。

【別記】
1．本サービス内容と本サービスの対象/範囲

①　本サービスは、以下の各号に定める機器を対象とした電話サポートサービスおよびリモートサポートサービスを日本語にて提供するサービスとします。
(1) パーソナルコンピュータ
オペレーションシステム（以下、「OS」という）がプリインストールされている完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしている。
付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されている。
OSには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。
増設機器と周辺機器は、市販のもので製品メーカーが現在もサポートを提供している。
付属のマニュアルおよびOSに適応したドライバーが用意されているソフトウェア（一般的なアプリケーションソフト）。
インターネット接続（以下、「接続」とします。）は、プロバイダとの契約が完了、あるいはオンラインでの契約が可能である。
接続に必要な通信環境および機器一式が揃っている　。
接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っている。
(2)スマートフォン・タブレット
専用ダイヤル（受付窓口：0120-633-789）にて対応可否の回答を行うものとする。
(3)その他機器
専用ダイヤル（受付窓口：0120-633-789）にて対応可否の回答を行うものとする。

②　本サービスの提供範囲については、別途 Portas に掲載するサービス詳細ページ内に定めるものとします。
③　以下の各号に定める内容は、本サービスの対象外とします。
(1)　ハードウェアの改造、または助長すると思われるお問合せ
(2)　体験版、β 版ソフトウェアに関するお問合せ
(3)　プログラミング開発支援（HTML、マクロ、VBA、Access　など）に関するお問合せ
(4)　スクリプティング、プログラミング、データベース、Web　などの設計や開発に関するお問合せ
(5)　マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数のお問合せ
(6)　各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問合せ
(7)　ファイル交換ソフトウェアに関するお問合せ
(8)　ソフトウェアの設計または製造に関するお問合せおよび起因する障害に関するお問合せ
(9)　ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析などのお問合せ
(10) 企業向けソフトウェア、専用会計ソフトウェアに関するお問合せ
(11) 日本語版以外の　OS、アプリケーションおよびマニュアルに関するお問合せ
(12) 違法行為（不正コピーなど）、または助長すると思われるお問合せ

(13) 事業用ネットワーク環境の再設定作業、インストール作業、インプリメント作業などのお問合せ
(14) 大型複合機など固定 IP アドレスを使用する機器が導入された環境でのネットワーク共有のお問合せ
(15) TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問合せ
(16) 海外からのお問合せ
(17) オンライングループ作業に関するお問合せ

④ 本サービスとは別に、当社が指定する訪問設定サポート事業者と会員が直接契約を行う訪問サポートの提供範囲については、別途専用ダイヤル（受付窓口：0120-633-789）で対応を検討するものとします。

2. 専用サポートの連絡先、受付時間

本サービスをお申し込みいただいた会員の Portas マイページ内でお知らせするものとします。

3. 料金表

会員は、本サービスに関わる以下の利用料金について、当社が定める期日までに支払っていただきます。

区分	内容	月額基本料金（税込）	備考
基本サービス	Wi-Fi & Device Support	550 円	1 利用契約毎
セットサービス	Wi-Fi & Device Support	440 円	1 利用契約毎

ご請求時点で本サービスを含む「Portas サービス」のうち、2 つ以上のサービスがご請求対象の場合、セットサービスの料金が適用されます。

以上