

リステック PC サポートサービス利用規約

株式会社リステック（以下、「当社」といいます。）は、当社の提供する有料サービス「リステック PC サポートサービス」（以下、「本サービス」といいます。）の利用に関し、以下のとおりお客様が遵守していただくリステック PC サポートサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。

第1条（本規約の目的等）

1. 本規約は、当社が提供する本サービスに含まれる全部又は一部のサービスをお客様が利用する場合その他本サービスに関する一切の事項について適用します。
2. 本規約において、「お客様」とは、本サービスの申込を行った法人または個人事業主のうち本規約の内容に従い、これを遵守することを承諾し、当社の指定する手続きを行い当社がお客様となることを承認した者をいいます。お客様には本規約に従うことを条件として、本サービスをご利用いただきます。
3. 本規約において、「リステック PC サポートサービス」とは、以下のサービスの総称をいいます。
 - ① 電話サポート：当社が、電話回線を利用して、お客様の所有する第 2 条に定める対象となるものに対し、説明・確認し、それらの接続、トラブル等の解消、およびそれらに付随する業務を行う事をいいます。
 - ② リモートサポート：当社が、所定のソフトウェアを利用して、お客様の所有する第 2 条に定める対象となるものに対し、遠隔で操作・確認し、それらの接続、トラブル等の解消、およびそれらに付随する業務を行う事をいいます。

第2条（本サービス内容及び対象）

1. 本サービスはお客様のみが利用することができ、お客様以外の者に利用させることはできません。
2. 本サービスの対象は、お客様が使用している以下に指定する事項を満たすパーソナルコンピューター（以下、「PC」といいます。）です。ただし、以下の内容は変更する場合があります。
 - ① PC（デスクトップ PC、ノート PC、モバイル PC）であり、かつ、Microsoft Windows のオペレーションシステム（以下、「OS」という。）を搭載していること。
 - ② 本サービスを受ける PC の OS は、OS メーカーがサポートを終了していないもの。
 - ③ 付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアまたはそれに準ずるものが用意されているもの。
 - ④ OS には正規のライセンスおよびプロダクト ID が用意されているもの。
 - ⑤ 対象の PC およびその PC の増設機器&周辺機器が接続するパソコンの OS で稼動が確認されている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もの。
 - ⑥ 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）。
 - ⑦ 広く一般に知られ、多くの個人ユーザーが日常的に使用しているもの。
 - ⑧ 本サービスのリモートサポートを行う場合、PC がインターネット接続に必要な通信環境および機器一式が揃っているもの。
 - ⑨ インターネット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もの。

3. 本サービスの内容は、前項の PC について以下の操作方法・問題解決方法をサポートするものとなります。ただし、内容は変更する場合があります。
 - ① ローカルアカウント作成・サポート
 - ② マイクロソフトアカウント作成・サポート
 - ③ Office アカウント作成・サポート
 - ④ メールアカウント設定・サポート
 - ⑤ ネットワーク接続サービス・サポート（インターネットの接続を除く）
 - ⑥ その他 PC 使用時の操作方法・問題解決方法のサポート
4. 本サービスは日本国内に限り行うものであり、日本国外からの依頼は本サービスの適用対象外となります。また、本サービスにおいて、当社が相当と認める場合を除き、訪問対応（当社が、お客様の予め指定する場所に訪問し、お客様の所有する第 2 条に定める対象となるものの設置、接続、トラブル等の解消、およびそれらに付随する作業を行う事をいいます。）でのサポートはいたしません。
5. 本サービスは、お客様が使用している PC の現状維持、障害復旧を支援するものですが、現状維持、復旧その他の特定の結果の実現を保証するものではありません。
6. 本サービスは、当社の定める対応時間内での対応となります。
7. 第 2 項及び第 3 項の定めにかかわらず、お客様が使用している PC であっても、以下に定める故障等については、本サービスの適用対象外です。
 - ① 第 3 条 1 項に定める申込時にサポート対象として申告していないパソコンであった場合。
 - ② 破損・滅失等の程度が著しいと当社が判断した場合。
 - ③ お客様の取扱上の不注意もしくは誤用または特殊環境下での使用等、お客様の責に帰すべき事由による場合。
 - ④ 火災または落雷等の天災地変その他お客様または当社のいずれの責にも帰することのできない事由による場合。
 - ⑤ 当社または当社が指定する技術者以外の者による改造、分解、修理等による故障の場合。
 - ⑥ 違法コピー、ライセンス違反、周辺機器、ソフトウェア等に起因すると思われる故障の場合。
 - ⑦ お客様が無断で対象機器の改造、オーバーホールまたは他の機器の取扱いを行ったことによる場合。
 - ⑧ 停電、害虫等の侵入その他外的要因による場合。
 - ⑨ その他、ウイルス感染などのネットワーク攻撃を含む、対象機器に起因しない原因による場合。
 - ⑩ 前各号に準ずる場合。
 - ⑪ その他、当社が不相当と認める場合。

第 3 条（申込および利用料金・期間）

1. 本サービスへのお客様申込は、当社が指定する手続きに従って行われます。
2. 本サービスのお客様申込手続は、当社が当該申込を当社が指定する本サービスの販売店（以下、「当社提携販売店」といいます。）から受領し、当該申込者のお客様となることを承認した時点で完了したものとし、これによって本サービスの利用契約が成立します。お客様は、利用料金を当社提携販売店が指定する方法で支払を行うものとします。なお、本サービスのお客様申込手続の完了時点にかかわらず、当社が、その申込手続きが完了した旨をお客様ならびに提携販売店に対し口頭もしくは電話連絡または電子メールの手段にて通知した日を当該申込にかかる本サービスの利用契約が成立した日とみなします。
3. 本サービス提供期間は、本サービスの利用契約が成立した日の当月 1 日を起算日として 1 か月間とします。なお、当該提供期間満了の 15 日前までにお客様から当社又は当社提携販売店へ解約の申し入れがない場合、当該提供期

間は自動的に1か月間更新されるものとし、以後も同様とします。この場合、お客様は、更新された提供期間にかかる利用料金を、当社提携販売店と合意した支払い条件に沿って支払うものとします。

4. 当社は、以下に定める場合は第2項に定める当該申込者がお客様となることの承認を拒絶し、承認後であっても承認を撤回し、又は本サービスにかかる利用契約を解除することができるものとします。
 - (1) 本サービスの申込者が当該申込みにかかる契約上の債務の履行を怠るおそれがあると当社が判断した場合
 - (2) 本サービスの申込者が本サービスの申込書その他本サービスの利用申し込みにあたって当社又は当社提携販売店に提出する必要がある書類（電磁的記録を含む。）に虚偽の事実を記載した場合のほか当社又は当社提携販売店に虚偽の申告をした場合
 - (3) 本サービスの申込者が第12条1項に定める反社会的勢力に該当する場合
 - (4) 本サービスの申込者が法人又は個人事業主でない場合
 - (5) 本サービスの申込者が本規約の内容に従い、これを遵守することを承諾しない場合
 - (6) その他当社が適当でないと判断した場合

第4条（本サービスの名称、問い合わせ先及び受付時間）

本サービスの名称、問い合わせ先及び受付時間は、以下の記載のとおりとします。ただし、以下の内容は、変更する場合があります。

サービス名称 : リステック PC サポートサービス

問合せ先番号 : 0120-088-189（フリーコール）

問合せ先 mail : support@re-stec.co.jp

受付時間 : 平日 9:00 ～ 18:00

土曜日・日曜日・祝祭日・夏季休業日・年末年始休業日は除く

夏季休業日・年末年始休業日詳細は、当社 Web サイト(<https://www.re-stec.co.jp>)に記載されます。

第5条（本サービスの第三者への委託）

当社は、本サービスの履行を、保守委託会社その他の第三者に委託することができます。

第6条（当社からお客様への通知方法）

当社からお客様への本サービスに係る通知は、書面の送付、電子メールの送信、ファックスの送信、Web サイトへの掲載またはその他当社が適切と判断する方法により行います。

第7条（お客様の報告義務）

1. お客様は、商号、代表者、住所、連絡先または本サービスの利用のために当社に提出した情報等に変更があった場合には、当社に対し、ただちに連絡しなければなりません。
2. お客様が、前項に基づく連絡を怠った場合には、これに関して生じた損害について、当社は、一切責任を負いません。

第8条（お客様の権利譲渡の禁止）

お客様は、当社の事前の書面による承諾なしに、本サービスの利用に関する権利義務の全部または一部を第三者に譲渡することまたは自己もしくは第三者のために担保に差し入れることその他一切の処分をしてはなりません。

第9条（本サービス及び本規約の変更、停止及び廃止）

1. 当社は、事由を問わず、お客様に対する事前の通知をすることなく、また、お客様の承諾を得ることなく、本サービスまたは本規約の全部または一部を変更・停止・廃止することができるものとします。なお、当社は、本サービスまたは本規約の内容を変更・停止または廃止したことによってお客様または第三者に損害が生じた場合でも、一切責任を負いません。
2. 当社は、前項に基づき本サービスまたは本規約の内容を変更した場合には、変更後の本サービスまたは本規約の内容を、当社が指定する方法によりお客様に対し通知します。ただし、通知を行わない相当な事由があるときは、この限りではありません。
3. 本サービスまたは本規約の内容が変更された場合には、前項の通知の有無を問わず、お客様に対し、変更後の本規約及び本サービスの内容が適用されます。
4. 前各項の定めにかかわらず、本規約が民法の定める定型規約に該当する場合は、民法548条の4の定めに従い、本規約を変更いたします。

第10条（機密保持）

1. お客様及び当社は、本サービスに関連して知り得た相手方の営業上、技術上またはその他の業務上の機密情報を保持し、本サービスの提供以外の目的で第三者に開示または漏えいしません。ただし、顧問契約を結んだ弁護士、会計士、税理士その他の守秘義務を負う外部専門家に対する必要な限度における開示及び法令に基づき開示義務を負う場合（刑事訴訟法に基づく照会及び弁護士法に基づく照会を含みます。）の必要な限度における開示は、この限りではありません。
2. 本条の規定は、本規約終了後も有効に存続します。

第11条（個人情報の保護）

お客様及び当社は、本サービスの遂行にあたり相手方の情報を、保護措置を講じた上で適正に管理するものとし次の事項を遵守します。

1. お客様及び当社は、本サービスに基づきまたは本サービスの過程で相手方から開示を受け、知り得た個人情報（個人情報保護法2条1項に定める個人情報をいいます。）を、個人情報保護法に基づいて認められる場合を除き、本サービスの提供以外の目的で使用してはならず、また、個人情報保護法に基づいて認められる場合を除き、第三者に対して開示または漏えいしてはなりません。
2. 本条の義務は、本規約終了後も存続します。

第12条（反社会的勢力の排除）

1. お客様及び当社は、自ら及びユーザーその他の関係者が過去及び現在、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、これらを「反社会的勢力」といいます。）のいずれにも該当しないこと及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明するとともに、将来にわたりいずれにも該当しないことを保証します。
 - (1) 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること。
 - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
 - (3) 自己若しくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。

- (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供する、便宜を供与するその他の社会的に非難されるべき関係（以下「社会的に非難されるべき関係」という。）を有すること。
- (5) 役員または経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること。
- 2. お客様及び当社は、相手方に対し、自らまたは第三者を利用して、次の各号のいずれの行為も行わないことを保証します。
 - (1) 暴力的な要求行為。
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為。
 - (3) 取引に関して脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為。
 - (4) 風説を流布することまたは偽計若しくは威力を用いることにより相手方の信用を毀損しまたは相手方の業務を妨害する行為。
 - (5) その他の前各号に準ずる行為。

第13条（当社の免責事項）

- 1. 本サービスの対応時間内に対応できないことに関して生ずる一切の損害について、当社は責任を負いません。
- 2. お客様のパソコン内にあるデータの完全性・安全性・正確性その他の一切の事項についての保証はできません。万一に備え、必要なデータは作業前にお客様がバックアップ（本サービスを受ける PC を除く媒体へのデータ保存）を行うこととします。
- 3. 本サービスは、ご利用環境、回線の通信状況によってはサービスを提供できない場合があります。
- 4. 当社は本サービスの内容、ならびにお客様および利用者が本サービスを通じて得る情報等について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとします。
- 5. 以下の内容が本サービス対応中に判明した場合、対応を行わず作業を終了させていただくことがあります。
 - ① お客様より第2条に定める対象以外の機器の対応を要求された場合。
 - ② お客様より違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
 - ③ 対象機器が致命的な不具合により正常に作動しない場合。
 - ④ 対象機器に違法な改造がなされている場合。
 - ⑤ 対象機器のパスワードをお客様が解除できない場合。
 - ⑥ アプリケーション、システムの開発、ホームページの作成、作業代行及び30分以上の時間を要するレッスンや技術的な教育、その他当社が一般的なアプリケーションの操作支援ではないと判断する業務の場合。
 - ⑦ お客様による、本サービスに関連しない不当な要求または本サービスの対応技術者への社会通念上不相応な言動等により、本サービスの正常な対応が続行不可能であると当社が判断した場合。
 - ⑧ その他当社が作業を終了することを相当と判断した場合
- 6. 当社の責めに帰すべき事由の有無を問わず、以下の内容について当社は責任を負いません。ただし、当社に故意または故意に匹敵する重大な過失がある場合は、当社は、次項の限度で責任を負います。
 - ① 各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合。
 - ② プログラムまたはデータの破壊、損傷、変更、消失及び本サービスの全部または一部の履行遅滞または履行不能に関して生じる一切の損害。
- 7. 本サービスに関する当社の損害賠償責任（本規約に基づいて本サービスの全部または一部を保守委託会社その他の第三者に委託した場合において、当該第三者の行為により生じた損害の賠償責任も含まれます。）は、当社の責に帰すべき事由がある場合（前項本文に定める内容を除く。）に限って生じ、その金額は、お客様が当社提携販売店に支払う当月ご利用分の本サービスの利用料金または、お客様が使用している PC 購入代金の10%額のうち低額な方を上限とします。

第14条（本サービスの利用契約の解除）

1. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、お客様への事前の通知または催告を要することなく本サービスの利用契約の全部または一部を解除することができるものとします。
 - (1) 本サービスの運用を妨害した場合。
 - (2) 本サービスにより利用しうる情報の改ざんを行った場合。
 - (3) 本サービスの利用申込書その他の本サービスの利用申し込みにあたって当社に提出する必要がある書類に虚偽の記載、誤記があった場合または記入漏れがあった場合。
 - (4) 本規約等に違反した場合。
 - (5) 本規約を遵守することが困難となる事由が生じた場合。
 - (6) 反社会的勢力との積極的な接触または取引があることが判明した場合または、反社会勢力であることが判明した場合。
 - (7) その他本サービスを継続することが相当でない事由がある場合。

第15条（信義誠実の原則）

本サービスに規定なき事項及び本サービスの解釈に疑義を生じた場合には、お客様及び当社は信義誠実を旨とし両社協議の上、解決するものとします。

第16条（法令等の遵守及び準拠法）

1. お客様は、本サービスの利用にあたり、関連法令及び本規約を遵守しなければなりません。
2. 本規約の解釈は、日本国法に準拠します。

第17条（専属的合意管轄裁判所）

本規約または本サービスに関して紛争が生じた場合には、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。

以上