

Netshop.Toos 用あんしんサポートデスク利用規約

会員および株式会社 Too（以下「当社」という）間の「あんしんサポートデスク」契約においては下記の利用規約が適用されるものとし、会員が本サービスをカートに追加した時点で、会員は下記の利用規約に同意したものとします。

第 1 条(契約の成立、利用規約の適用)

会員が、このあんしんサポートデスク（以下「あんしんサポートデスク」といいます）利用規約（以下「本規約」といいます）条項に同意の上、当社の運営するオンラインショップ「Netshop.Toos」（以下「Netshop.Toos」といいます）より、Netshop.Toos 所定の方法に従い、あんしんサポートデスクの利用の申込みを行い、当社からの注文確定メールが届いた時点で、会員と当社との間であんしんサポートデスクに関する利用契約が成立するものとします（以下、会員と当社との間で成立した当該契約を「本契約」といいます）。なお、上記承諾の通知は、E-mail の本文中に、または当該 E-mail に添付された PDF ファイルに、承諾の旨を記載する方法にて行うものとします。以下別段の規定がない限り、本契約における通知の方法は本条に定める通知の方法を準用するものとします。また、本契約の成立後、当社は会員に対し、次条に規定する対象機器の情報等を記載した登録完了メールを送信するものとします。

第 2 条（あんしんサポートデスクの対象機器、ソフトウェアおよび料金）

1) あんしんサポートデスクの対象機器（以下「対象機器」といいます）とは、会員自らを使用することを目的として本契約の申込みと同時に Netshop.Toos より購入した下記 Apple 社製のいずれかの機器（周辺機器等は除く）をいいます。

記

1. Mac

2) あんしんサポートデスクの対象ソフトウェア（以下「対象ソフトウェア」といいます）は、対象機器にインストールされている下記のオペレーティングシステム若しくはアプリケーションソフトウェアをいいます。なお、対象ソフトウェアについては、あんしんサポートデスク実施日時点での最新バージョン及び 2 世代前までのバージョンを対象とします。

記

1. macOS
2. Adobe Creative Cloud
3. ESET Cyber Security
4. Microsoft Office 製品
5. Box
6. Dropbox Business

3) あんしんサポートデスクの料金（以下「サービス料金」といいます）は商品選択画面または最終画面に表示のとおりとします（対象機器、その他商品、役務およびあんしんパックのセット販売を行う場合には、その他商品・役務等の代金を含むセット料金で表示される場合があるものとします。）。

第 3 条（再委託）

当社は、あんしんサポートデスクを当社の指定する第三者に再委託することができるものとし、会員はこれを予め承諾するものとします（以下、当社があんしんサポートデスクを再委託した者を「再委託先」といいます）。当社は、再委託先に対して本契約における当社の義務を全て遵守させるものとします。

第 4 条（あんしんサポートデスクの内容）

あんしんサポートデスクの内容は次のとおりとします。

記

- 1.対象ソフトウェア及び対象機器の仕様、操作方法、動作環境に関する質問・相談に関する助言。ただし、当該助言については、当社の知見が及ぶ範囲またはメーカーより得られる情報の範囲を限度とし実施されるものとし、を限度に実施するものとし、会員からの問合せ事項を解決することを保証するものではありません。
- 2.対象ソフトウェア及び対象機器が正常に動作しない等の問題が生じた際の解決に向けた助言。ただし、当該助言については、当社にて可能な範囲またはメーカーより得られる情報の範囲を限度とし実施されるものとし、その原因特定を保証するものではありません。
- 3.対象ソフトウェアが正常に動作しない場合における、対象ソフトウェアのアンインストール若しくは再インストール作業に関する助言

第 5 条 (あんしんサポートデスクの実施形態および諸条件)

1) 当社は、前条のあんしんサポートデスクを、会員の要請があった場合に限り、当社の判断において次に定める実施形態にて実施します。

1.電話による助言

当社が電話により前条に定める助言を行ないます。

2.E メールによる助言

当社が E メールにより前条に定める助言を行ないます。

3.遠隔操作

遠隔操作用の専用のアプリケーションソフトウェア (以下「遠隔用ソフト」といいます) を利用し、インターネット経由で対象機器に接続し、前条 1 項 1 号乃至 3 号に定める助言業務を実施します。

2) あんしんサポートデスクの実施は、当社の営業時間内 (土日祝日および当社の定める休日を除く平日月曜日から金曜日の 9 時 30 分から 18 時 00 分まで) に限り、実施されるものとします。

第 6 条 (遠隔操作)

- 1) 会員は、当社の遠隔操作によるあんしんサポートデスクの遂行に当たり、当社が別途指定する無償の遠隔用ソフトの専用モジュール (以下「遠隔用モジュール」といいます) を対象機器にインストールするものとし、当社は、対象機器に遠隔用モジュールが正常にインストールされた場合にのみ、遠隔操作によるあんしんサポートデスクを実施します。
- 2) 前項に関わらず、対象機器が遠隔用ソフト若しくは遠隔用モジュールの動作環境を満たさない場合、または本契約締結後、遠隔用ソフト若しくは遠隔用モジュールの仕様やバージョン変更等により、対象機器が遠隔用ソフト若しくは遠隔用モジュールの動作環境を満たさなくなった場合は、当社遠隔操作によるあんしんサポートデスクを実施しないものとし、前条 1 項 1 号及び 2 号に定める電話または E メールにより、あんしんサポートデスクを実施するものとします。
- 3) 会員は、遠隔用ソフトおよび遠隔用モジュールを当社の遠隔操作によるあんしんサポートデスクの遂行に必要な範囲でのみ、使用できるものとし、その他の目的では使用しないものとします。

第 7 条 (適用除外)

対象機器利用者の本人確認が必要となるメーカーへの問い合わせまたは助言については、第 4 条に定めるあんしんサポートデスクの適用除外とします。

第 8 条 (サービス料金の支払い方法)

会員は、あんしんサポートデスクの料金を事前に同意したお取引条件第 1 3 項及び第 1 4 項に規定する方法に従い支払うものとします。

第 9 条 (有効期間)

あんしんサポートデスクの契約期間は、会員が本契約と同時に申込をする「Too あんしんパックスタンダード」の契約期間と同様とします (Too あんしんパックスタンダード利用規約第 8 条のとおりとします)。

第 10 条（秘密保持義務）

当社は、遠隔操作によりあんしんサポートデスクを遂行する場合は、遠隔用ソフトおよび遠隔用モジュールにより接続した対象機器に記録されている会員の情報を、あんしんサポートデスクの遂行以外の目的で閲覧し、複製、複写、ダウンロード等により取得しないものとしします。

第 11 条（データバックアップおよび免責）

- 1) 会員のコンピューター等あんしんサポートデスクに関わる機器またはソフトウェア等（以下「契約機器等」といいます）に記録されているデータ（以下「会員データ」といいます）については、会員がバックアップを実施するものとしします。
- 2) 当社または再委託先のあんしんサポートデスクの遂行、或いは、遠隔用モジュールまたは遠隔用モジュールと対象ソフトウェアを含むその他のソフトウェアや対象機器との組み合わせに起因し、契約機器等に記録されているプログラム、会員データ等が滅失、破損した場合については、当社または再委託先はその責を負わないものとしします。

第 12 条（損害賠償）

- 1) 当社または再委託先のあんしんサポートデスク遂行に伴い、会員または第三者に損害が生じた場合、当社は第 8 条の規定に従い会員が当社に支払った金額（セット販売等される場合であっても、あんしんサポートデスクのみの契約代金額）を限度とし会員に生じた損害を賠償するものとしします。但し、かかる損害が会員の責に帰すべき事由のみにより生じた場合は除くものとしします。尚、当社または再委託先の責に帰することができない事由から生じた損害、当事者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益等については、賠償責任を負わないものとしします。
- 2) 前項に関わらず、遠隔用モジュールまたは遠隔用モジュールとその他のソフトウェアや契約機器等との組み合わせに起因し、直接的若しくは間接的に発生した会員の損害については、当社はなんらの賠償責任を負わないものとしします。

第 13 条（不可抗力による当社の免責）

火災、水害、地震、落雷、その他不可抗力によりあんしんサポートデスクを提供できない事態が生じた場合、当社は、本契約に基づく当社の履行義務を免れるものとしします。

第 14 条（中途解約）

会員は、本契約を中途解約することができないものとしします。

第 15 条（契約の解除）

- 1) 会員および当社は、相手方に次の各号の一に該当する事由が生じた場合には、何等の催告なく、直ちに本契約を解除できるものとしします。
 1. 監督官庁より営業の取消、停止などの処分を受けたとき
 2. 支払いを停止し、または銀行取引の停止処分を受けたとき
 3. 第三者より仮差押、仮処分、強制執行等を受けたとき
 4. 破産、特別清算、民事再生若しくは会社更生手続の申し立てを受け、または自らこれらを申し立てたとき
 5. 解散の決議をしたとき
 6. 一方当事者の責に帰すべき事由により本契約条項の一にでも違反し、相手方が相当期間を定めて行った通知催告後もその行為が是正されないとき
 7. 前各号に準ずる重要な事項が生じたとき
- 2) 本契約が当社の責に帰すべき事由により解除された場合を除き、当社は前払いされたサービス料金の残存期間分については会員に返還しないものとしします。

第 16 条（合意管轄裁判所）

本契約に関する訴訟については、東京地方裁判所をもって、第一審の専属的合意管轄裁判所としします。

第 17 条（協議）

本契約に定めのない事項または本契約の各条項の解釈に疑義を生じた事項について、会員および当社は誠意をもって協議の上決定するものとします。

第 18 条（譲渡禁止）

会員および当社は、事前に相手方の書面による承諾がない限り、本契約により生じた契約上の地位を移転し、または本契約により生じた自己の権利義務の全部もしくは一部を、第三者に譲渡し、もしくは第三者の担保に供してはならないものとします。