



あぶくまネットワークス サポートサービス利用規約

第1条（規約の適用）

株式会社福島情報処理センター（以下「当社」とします。）は、インターネットサービスの提供にあたりこの規約を定め、これに基づいてサービスを提供します。

- この規約は当社が運営するインターネットプロバイダ「あぶくまネットワークス」において提供する「サポートサービス」に適用します。
- 本規約を適用するにあたり、会員は「あぶくまネットワークス 基本利用規約」を遵守する必要があります。

第2条（用語の定義）

本規約において、以下の用語はそれぞれの意味で利用します。

- 『会員契約』とは、個人、法人、団体が当社からあぶくまネットワークスのインターネットサービスの提供を受けるための契約をいいます。
- 『個人会員』とは、当社との間で会員契約を締結している個人で、当社がその利用を承認した方をいいます。
- 『法人会員』とは、当社との間で会員契約を締結している法人、団体で、当社がその利用を承認した方をいいます。
- 『会員』とは、個人会員と法人会員を総称していいます。
- 『当社サービス』とは、当社が提供するインターネット接続サービスならびに付加機能サービスをいいます。提供するサービスの詳細は、別に定める「サービス案内／料金表」に記載されているものとします。
- 『本サービス』とは、当社が提供する「サポートサービス」のことをいいます。
- 『要請会員』とは、本サービスの提供を当社に対して依頼した会員のことをいいます。

第3条（提供サービス）

会員は当社に対してサポートサービスの提供を依頼し、これを有償で受けることができます。

- サポートサービスはオンサイトでの提供とします。
- 提供するサポートサービスの具体的作業項目は以下の各号のとおりとします。
 - あぶくまネットワークスの利用環境構築作業
 - あぶくまネットワークスが提供するメールサービスの利用環境構築作業
 - あぶくまネットワークスが提供するホームページ掲載サービスの利用環境構築作業
 - 当社サービス利用方法についての操作説明
 - 当社サービス利用に際して発生した障害の調査および復旧作業
 - その他会員が当社サービスを利用するにあたり必要となる作業

第4条（サービス提供区域および日時）

本サービス提供区域は福島県内とします。

- 本サービスの提供日は平日（月曜日～金曜日）とします。土曜日、日曜日、祝日および12月29日～1月4日の期間は本サービスの提供ができません。
- 本サービスの提供時間は、9時から17時までとします。

第5条（サービス適用サービス品目）

本サービスを利用するにあたり、要請会員は以下の各号に示す当社サービスのいずれかの利用契約をしていなければなりません。

- ダイヤルアップ接続サービス
- フレッツ I S D N接続サービス
- フレッツ A D S L接続サービス
- Bフレッツ接続サービス（ハイパーファミリープラン）
- Bフレッツ接続サービス（マンションプラン）
- Bフレッツ接続サービス（ベーシックプラン）
- フレッツ I S D N
- フレッツ A D S L接続サービス
- バーチャルドメインサービス

第6条（サービスの申込み）

本サービスの提供を希望する会員は、当社に対して電話もしくは書面等により要請をしていただきます。

- サービスの提供時間および場所については、本規約第4条に定める期間および時間内で要請会員に指定していただ

きます。

- 本サービスの利用申込みは、会員の希望する日時の1営業日前までに行っていただきます。

第7条（申込みの変更およびキャンセル）

要請会員からの申込み内容、日時、場所等に変更が生じた場合、もしくは当該サービスの提供要請をキャンセルする場合、当該会員は変更前に設定した本サービスの提供日の1営業日前までに当社に対して申し出ることとします。

- 本サービスの提供を受ける会員が指定する日時および場所に訪問してもなおかつ当該会員と接触することができない場合、当社担当は、指定時間より1時間指定場所に待機することとします。それにもかかわらず当該会員と接触することができない場合はサービスの提供がキャンセルされたものとみなします。

第8条（提供条件）

要請会員は本サービスを利用するにあたり、当社担当が作業を行う機器の環境及び保存データ等について、メモやバックアップなどの方法でその内容を事前に控えていただきます。

- 当社担当が本サービスを提供するにあたり必要とする情報について、要請会員はこれを提示していただきます。

第9条（料金の計算と請求）

サポートサービスの料金はサポートに要した実質作業時間について1時間を1単位として料金が発生します。このとき、1時間に満たない時間がある場合は、その剰余時間を切り上げて計算します。

（例：30分→1時間として計算、60分→1時間として計算、80分→2時間として計算）

- 本サービスを提供するにあたり、サービス提供場所が福島県郡山市外である場合、別途出張料金を申し受けます。
- 本サービスの提供を受ける会員の都合により、当社担当が有料道路等を利用した場合は、それにかかる費用を実費にて申し受けます。
- 依頼の内容によっては、前第1項から第3項の定めにかかわらず、個別見積とさせていただきます。
- 本規約第7条に定めるキャンセルが発生した場合、キャンセルの申し出を受けた時点までに既に発生している料金以外に、料金が発生することはありません。
- 前第5項の定めにかかわらず、本サービス提供日当日のキャンセルについては以下のとおりとします。
 - 本サービス提供予定時刻の2時間前までのキャンセルについては、サービス提供料金1時間分の50%を申し受けます。
 - 本サービス提供予定時刻の2時間前以降のキャンセルについては、サービス提供料金1時間分の100%を申し受けます。
 - 本サービス提供予定場所に到着後に申し受けたキャンセルおよび会員と接触できないことによるみなしキャンセルについては、サービス提供料金1時間分の100%および出張料金等が発生した場合はその費用を申し受けます。
- 本サービス料金の請求および支払い方法については、現金での支払いを原則としますが、個別に要請会員と協議の上「あぶくまネットワークス 基本規約」第27条に定める方法によって支払いを行うこともできます。

第10条（免責）

当社は要請会員の要請事項について、会員側の環境や機器等の不足などを理由として、十分に満足する対応を行うことができない場合があります。

- 本サービスの提供に際して要請会員の機器ならびにデータの保全について当社は十分な注意を持ってサービスの提供を行うこととしますが、作業担当の過失によるデータの損失、ならびに、不慮の事故または既に機器もしくはデータに発生していた障害およびそれらを起因とする二次障害について当社は責任を負わないこととします。

第11条（過失による損害賠償）

当社は、当社担当の過失により要請会員のデータを損失した場合、要請会員のバックアップデータから当該データを復旧する作業を行うことにより、損害賠償の責から免れることとします。ただし、要請会員のバックアップデータがない場合においては、無条件に損害賠償の責から免れることとします。

- 当社は、当社担当の過失により要請会員の機器等の物品を破損した場合、次に定める計算式によって計算される金額を上限として、損害賠償を行います。

賠償額上限 = 本サービスの提供単位金額 × サービス開始から物品破損までに要した時間

第12条（個人情報の取り扱い）

当社は本サービスの申込みの際に個人情報を確認します。それらの個人情報は、本サービスの提供を行うこと以外に利用することはありません。

- 当社は本サービスを提供するにあたり、要請会員の管理する機器等からデータを取得することはありません。
- 当社は本サービスを提供するにあたり、知りえた要請会員の個人情報について、第三者に提供することはありません。ただし、第一種指定電気通信設備を有する電気通信事業者が提供する通信回線サービスについて不具合等を認め、

要請会員の承諾を得て、代行して連絡等を取り、サービスの提供を継続する場合はこの限りではありません。

【附則】

平成17年4月1日制定。

平成21年7月1日改定。

- ・第5条 「+ (プラス) ダイヤルアップサービス」、「専用線サービス」を削除)

以上