

フィールテック 電話&リモートサービス利用規約 Vol.2

第一条（対象）

株式会社フィールテック（以下、当社）は、本利用規約（以下、本規約）にご同意いただける方に対して、以下のものを対象として電話&リモートサポートサービスを提供します。

1. 国内で販売された、Windows Vista、Windows 7、Windows 8.1、Windows 10 を標準搭載したパソコン。正規のライセンスが付与されている OS およびソフトウェア（共に日本語版のみ）に限る。
2. お申し込み時に登録いただくサービス対象機器、または別途定められたサービス対象回数に限る。
3. 増設機器や周辺機器は、接続するパソコンで動作が確認されている完成品として市販され、OS に適応したドライバが用意されているメーカーサポート製品。
4. 広く一般的に知られ、多くの個人ユーザーが日常的に使用しているパソコンおよび周辺機器、ソフトウェア。

※サポート対象外 以下のような内容はサポート対象外となります。

- ・ PC の操作/入力の代行作業
- ・ バンドルソフトやフリーソフト、ソフトウェア購入のご相談。
- ・ デュアルブート状態のパソコンならびにその設定に関する問い合わせ。
- ・ 雑誌の付録 CD/DVD に関する問い合わせ。
- ・ LAN/ネットワーク環境構築・設定などに関する問い合わせ。
- ・ HP 作成等プログラミング開発支援(HTML、マクロ、VBA、Access など)に関するお問い合わせ。
- ・ マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数、データベース関数のお問い合わせ。
- ・ オークションやオンライントレードなど売買契約に関わるお問い合わせ。
- ・ 専門性の高い機器/ソフトウェア等に関するお問い合わせ。
- ・ メーカーサポートが終了している機器/ソフトウェアに関するお問い合わせ。
- ・ その他これらに限らずオペレーターの判断でサポートをお断りさせていただく場合がございます。

第二条（申込および料金ならびに支払い）

1. お客様は、本サービスの利用にあたって、別途当社が定める申込方法により、申し込みを行い、その使用料等の料金を、別途当社の定める方法により支払うものとします。
2. 当社は、当社が適当と判断する方法でお客様に事前に通知することにより、前項に定める料金およびその支払い方法を変更することができるものとします。ただし、料金およびその支払方法の変更の詳細については、当社のホームページ上に掲示することにより、お客様への通知に代えることができるものとします。

3. 電話/リモートサポートは専用のナビダイヤルで提供し、通話/通信料金はおお客様ご負担となります。

第三条（入会）

第二条に定める申込について、以下のいずれかに該当することを当社が確認した場合、当社はその申込を承諾しない場合があります、お客様は予めこれを了承するものとします。

1. 利用申込にあたり、虚偽に記載、誤記があった場合。
2. 利用申込にあたり、指定カード会社より無効扱いの通知を受けた場合。
3. 過去に、本サービスの利用資格の停止または失効を受けた事がある場合。
4. 過去に、本サービスの利用に際し、料金の未納、滞納をした事がある場合。
5. 利用申込者が未成年で、法定代理人の同意を得ていない場合。
6. その他、業務の遂行上または技術上、支障を来すと、当社が判断した場合。

第四条（個人情報の取扱い）

1. お客様は、申込等の諸手続きにおいて、当社からの個人情報の提供の要請に応じて、正確な個人情報を当社に提供するものとします。
2. 当社は、個人情報および履歴情報を、善良なる管理者としての注意を払って管理いたします。
3. 本サービスの保証範囲、当社の保証能力を超える機密情報がある場合は、遠隔操作に関わる作業を実施する前にお客様の責任においてデータの消去または、防護措置を実施ください。
4. お客様は、当社がお客様情報及び履歴情報を、本サービスを提供する目的の他に、以下の各号に定める目的に利用し、または第三者に提供することがあることに同意するものとします。
 1. 当社がお客様に対し、本サービスの追加または変更のご案内、または緊急連絡の目的で、電子メールや郵便等で通知する場合、または電話等により連絡する場合。
 2. 当社または当社の提携先等第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝またはその他の案内を、電子メールもしくは郵便等で通知する場合、または電話等により連絡する場合、もしくはお客様がアクセスした当社のホームページ上その他お客様の情報端末機器の画面上に表示する場合。
 3. 当社が、本サービスに関する利用動向を把握する目的で、利用者情報の統計分析を行い、個人を識別できない形式に加工して、利用または提供する場合。
 4. 法的な義務を伴う開示要求へ対応する場合。
 5. お客様から事前に同意を得た場合。
5. 前項第1号の規定にかかわらず、お客様は、お客様情報および履歴情報を利用しての当社からの情報の提供や問い合わせの受領を希望しない場合には、当社に対してその旨

請求できるものとし、当社がかかるお客様の請求に応えるように努めるものとし、
ただし、かかる当社からの情報の提供や問い合わせが、お客様に対する本サービスの
提供に関連して必要な場合には、この限りではないものとし、

6. お客様は、他の利用者に関する情報を当社に登録または提供する場合、事前に当社による当該情報の利用、開示もしくは提供につき該当する利用者から同意を得るものとし、
ます。

当該情報の利用、開示、提供に関連して、かかる同意を得ていない場合、あるいは利用者に損害が発生した場合または利用者との間で紛争が生じた場合、該当するお客様は、自己の費用と責任において、かかる損害を賠償またはかかる紛争を解決するものとし、当社に何等の迷惑をかけない、または損害を与えないものとし、

7. 会員は、お客様情報を照会または変更することを希望する場合には、別途当社が定める手続きに従ってかかる照会または変更を請求できるものとし、

第五条（免責）

1. 当社は、本サービスの内容、ならびにお客様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。
2. 本サービスの提供、遅滞、変更、中止もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供もしくは収集されたお客様および利用者の情報の消失、その他本サービスに関連して発生したお客様の損害について、当社は本規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないものとし、
ます。
3. お客様または当社以外の第三者の責に帰すべき事由によって、お客様が本サービスの全部または一部を利用できないことにつき、当社は一切の責任を負いません。
4. 当社の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場合、お客様の所持するデータが消失した場合、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因でお客様に何らかの損害が生じた場合も、当社は一切責任を負いません。
5. お客様のパソコン内にあるデータの保証は出来ません。万一に備え、必要なデータは作業前にお客様にてバックアップを取って下さい。
6. 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場合があります。
 - (1) 対象以外の機器、ソフトウェアが対応に含まれる場合。
 - (2) 違法コピーなど、違法または利用許諾違反行為となる作業を要求された場合。
 - (3) パソコン及び関連機器が致命的な不具合による正常に動作しない場合。

- (4) パソコン及び関連機器が改造されている場合。
 - (5) 機器及びソフトウェアでパスワードが働いており、お客様によりパスワード解除出来ない場合。
7. 本サービスは、電話リモートサポートの説明によって全ての問題解決を保証するものではありません。