

当社 PC サポートサービスを申し込みの際し、ご注意いただくこと必ずお読みください。

サポートサービス利用規約

本規約は、株式会社ジャンデック(以下「当社」といいます。)に対し、パソコン等のサポートサービスをご依頼いただくにあたり、条件を定めたものです。お客様は、サポートサービスに申し込みされた時点で、本規約に同意したものとします。

サポートサービスの利用契約は、サポートサービスの作業完了時点をもって終了するものとします。なお、当社は、お客様のご了承を得ることなく、本規約を改正できるものとします。

■サポートサービスの対象

サポートサービスの対象は、個人様、法人様のパソコンを対象に新規導入支援及び既存パソコン等や周辺機器で発生したトラブルの復旧業務を行ないます。

■サポートサービスの制限

サポートサービスの対象となる機器等の OS は、Windows98 以降、当該 OS の正規ライセンスおよびプロダクト ID が必要です。

サポートサービスの作業の内、インターネット接続する必要がある場合は、事前にお客様がインターネット接続回線やプロバイダとの契約が完了し、接続に必要な通信環境及び契約書類と機器一式が必要となります。

お客様の機器等の利用環境により、当サービスの作業内容に変更が生じることがあるため、作業完了までの時間は保証できません。お客様のご都合または当日中の作業完了が困難な場合は、日を改めて再度訪問させていただきます。

お客様のご要望どおりの復旧・修理・設定等をできるように最善を尽くしますが、特殊なハードウェア環境、また汎用性のないソフト等の環境下では、ご要望に添えないことがありますので予めご了承ください。

修理箇所や内容によっては、お客様のパソコン等内にあるデータに関しては 100%の保証はできません。万が一に備え、サポートサービスの作業開始前にお客様にて必ずデータのバックアップを行って下さい。

サポートサービスにおいてリカバリ作業を行いますと、バックアップ出来ない各種設定(インターネット接続設定、メール設定など)、ソフトインストール、周辺機器設定はお客様自身で行っていただくか、別途有料にてご依頼いただく必要がございます。

外国人のお客様、または日本人であっても日本語を完全に理解しない方に関しましては、基本的に当該利用規約への同意が不可能であるため、サポートサービス依頼に応じることはできません。万一、どうしてもその必要がある場合には、通訳の日本人もしくは日本語を完全に理解する方の同意が必要となります。

■サポートサービスの料金

電話やメールによるサポートサービスのお申し込みの場合、お客様が申告するトラブルの状態と、弊社担当者が実際に訪問して診断する状態では、診断に食い違いがあることがあります。お申し込みの際にお知らせする概算料金については、あくまで概算であることを予めご了承ください。

サポートサービスの料金は、別途お客様にご提示する当社所定のサポートサービス作業料金となります。

サポートサービスの料金は、基本的にサポートサービスの作業が完了した日にご利用代金を当社よりお客様に請求させていただきます。

お客様のご都合で出張修理当日に修理サポート申し込みをキャンセルする場合は、基本的にキャンセル料として、出張料金のみを請求致しますので予めご了承ください。但し、訪問予定日の前日までのキャンセルはこの限りではありません。キャンセルされる場合には必ず訪問予定日、前日の営業時間内にご連絡ください。

■出張サポートサービスについて

当日サポートのご訪問時刻については、午前、午後、夕方などだいたい時間でしか指定できませんので予めご了承ください。

ご訪問時間については、できる限りお客様の指定した時間どおりに訪問できるようスケジュールを合わせて訪問日を設定させていただいておりますが混雑具合によってはご希望に添えない場合がございます。予めご了承ください。

ご訪問予定時間については、交通渋滞・天候事情・列車事情や、直前の訪問先におけるトラブル等により、予めお約束した時間に到着できない場合があります。これに伴うお客様の損害賠償には応じられませんのでご了承ください。

1回の出張サポート時間は、予めお客様が申告された作業内容に基づきスケジュールをしておりますが、2時間以上の作業を想定しておりません。仮に、出張サポート当日、お客様から新たな追加作業を要望されても、当日の作業ができない可能性があることを予めご了承ください。

周辺機器またはハードウェア等の故障により、当初より想定していた時間内に作業が完了できない場合、当社スケジュールの都合で、後日再訪問となることがあります。この場合、再訪問時の出張費は無料です。

ご訪問後、以下の場合は作業を行わずに終了させていただく場合があります。その場合も当社の規定するサポート作業料金および部品代金等はお支払い頂きます。

- ・違法コピー等、違法行為となる作業を要求された場合。
- ・お客様の責により、作業に必要な機器や環境が整っていない場合。
- ・パソコン等および関連周辺機器等が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
- ・作業中に必要な同意事項に同意いただけない場合。
- ・パソコン、周辺機器等およびソフトウェアにパスワードが働いており、お客様によりパスワード解除ができない場合。

・パスワードなど、作業に必要な情報を開示いただけない場合。

サポートサービスの作業終了日後1か月以内に、当社の責による作業内容の不備が発覚した場合、また不備が原因で、当該機器等に別の障害が発生した場合、お客様からお申し出があった場合に限り、無償で対応させていただきます。ただし、別の原因でトラブルが発生する場合には、再度、正規サポート料金を頂いて訪問いたします。なお、いずれの場合も再訪問までにどの程度の時間又は日数を要するかについてはお約束いたしかねますので、予めご了承ください。

■データ復旧サービスについて

データ復旧サービスの内容は、メディア・機器等の異常により読み取り不能もしくはそのおそれのあるデータを、ファイル形式で取り出し、その取り出したデータを、メディア、HDD等にバックアップすることを内容としています。ただし、機器等故障の際に既にデータが破損、破壊されている場合があります。その際はデータについては一切補償いたしません。

データ復旧サービスは、技術的制限を受けることから、復旧データについて、復旧を希望されるデータとの内容の整合性や完全性を保証するものではありません。

作業中にお預かりするお客様のデータ及びその内容に対し知り得た情報は、当社には守秘義務があり、これを遵守することをお約束します。

データ復旧サービス作業完了(納品)後より7日間は、基本的に復旧データのバックアップを当社で保管致しますが、これは完全な保管を保障するものではありません。また、7日経過後に当社で保管しているデータは完全に消去致しますので、当社からお渡したデータはすぐにご確認下さい。7日以上経過した場合、当サービスに関するご質問やご要望はお受け出来ません。

※アプリケーションソフト等は、データの性質上データを復旧することができません。

※取り出したファイルの種類によって、専用アプリケーションソフトがパソコンに未導入の場合はデータを開くことができません。

※データの復元状態により復旧したデータは、文字化け等する場合があります。

■免責事項

サポートサービスによりお客様のPC及び周辺機器などに重大な故障が発生した場合、破損・傷・データ消失、その他お客様に何らかの損害が生じた場合、当社の一切の損害賠償義務は当社がお客様から受領した作業料金(部品代金等は含まれません)を上限とします。

お客様よりお預かりしているメディア、パソコン等の保管期間は90日とさせていただきます。万一、お客様との連絡が取れない場合は、お客様ないし当該機器等の所有者が当該機器等全てにつき所有権を放棄したものとみなし、当社からお客様へ廃棄をする旨を当社が適当であると判断する方法により通知した上で、廃棄処分させていただきます。この廃棄処分によりお客様に損害が生じたとしても、当社は、一切の責任を負わないものと致します。但し、お客様と連絡が取れていて引取り日時をお知らせ頂いている場合はこの限りではありません。