



「どこでもみまもりサポート」ご契約のお客様へ

本書面は「どこでもみまもりサポート」のご契約内容に関する重要なご案内です。よくお読みの上、サービスの概要をご理解ください。

●本サービスは、株式会社 USEN NETWORKS（以下、「当社」といいます。）の定める「どこでもみまもりサポート利用規約」に基づいて提供します。

サービス提供事業者	<p>【サービス提供事業者名】 株式会社 USEN NETWORKS</p> <p>【連絡先】 ◆契約内容・料金に関するお問い合わせ USEN NETWORKS カスタマーセンター 電話番号：0120-020-568（受付時間：10:30～18:30、年中無休）</p> <p>◆設置した機器等に関するお問い合わせ お客様のご契約内容によってお問い合わせ先が異なりますので、「ご契約内容確認書」に記載の【ヘルプデスク】にお問い合わせください。</p>																												
サービス概要	<p>【サービス名称】 どこでもみまもりサポート</p> <p>【サービス概要】 当社所定のパソコンその他の機器、ソフトウェアまたはサービス（以下「対象機器等」といいます。）に対し、電話、リモートまたは訪問にて設定、利用方法やトラブル対応に関するサポートを提供するサービス</p> <table border="1" data-bbox="375 952 1476 1243"> <thead> <tr> <th colspan="2">サポート内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①電話サポート及びリモートサポート</td> <td>お客様の ICT 環境に関するお困りごとの解決等を電話または遠隔操作にてサポートします。本書面に記載の「各種サポートの提供条件」を必ずご確認ください。</td> </tr> <tr> <td>②訪問故障切り分けサポート</td> <td>①で問診等を行っても故障箇所の切り分けができなかった場合、月 1 回を上限に、契約者住所に訪問して故障箇所の切り分けを行います。</td> </tr> <tr> <td>③代替機器貸出し</td> <td>①または②の実施の結果、お客様がご利用する対象機器等の故障がトラブルの原因と想定される場合に、当社が用意する代替機器を契約者住所に送付し、最大 2 週間貸出します。</td> </tr> <tr> <td>④訪問サポート</td> <td>契約者住所に訪問し、対象機器等に対する設定等を行います。</td> </tr> </tbody> </table> <p>【サービス利用者】 お客様は、本サービスをご自身で利用するほか、以下の①、②に定める者に利用させることができます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 法人若しくは個人事業主がお客様の場合は、お客様が雇用する者 教育機関若しくは学習塾・スクール・教室等（個人経営のものである場合は当該個人事業主）がお客様の場合は、お客様が教育する者（学生、生徒又は受講生等） <p>【プラン】</p> <table border="1" data-bbox="375 1433 1476 1534"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>月額利用料</th> <th>概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタンダードプラン</td> <td>3,828 円 (税抜価格 3,480 円) ※2</td> <td>当社所定の対応時間内に、月に 20 回までヘルプデスクへの問い合わせ可能※3</td> </tr> </tbody> </table> <p>【オプション】</p> <table border="1" data-bbox="375 1568 1476 1736"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> <th>利用料</th> <th>概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間延長オプション※4</td> <td>月</td> <td>1,650 円 (税抜価格 1,500 円)</td> <td>24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能となるオプション</td> </tr> <tr> <td>問い合わせ回数追加オプション</td> <td>20 回分 1 セット</td> <td>3,828 円 (税抜価格 3,480 円)</td> <td>問い合わせ回数が 20 回分追加となるオプション※5</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1 月額利用料は、問い合わせの有無に関わらず利用開始日から発生し、利用開始日もしくは解約日に基づき日割り計算いたします。</p> <p>※2 「訪問サポート」の料金は含まれません。</p> <p>※3 問い合わせ回数は、ヘルプデスクのオペレーターへ問い合わせをした回数であり、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。また、問い合わせ回数については翌月に繰り越してできません。</p> <p>※4 「時間延長オプション」のご契約は、自動継続です。</p> <p>※5 「問い合わせ回数追加オプション」のご契約は、翌月以降自動継続されません。また、「問い合わせ回数追加オプション」を契約する度に、問い合わせ回数が同月内に 20 回追加され、追加された問い合わせ回数については翌月に繰り越してできません。</p>	サポート内容		①電話サポート及びリモートサポート	お客様の ICT 環境に関するお困りごとの解決等を電話または遠隔操作にてサポートします。本書面に記載の「各種サポートの提供条件」を必ずご確認ください。	②訪問故障切り分けサポート	①で問診等を行っても故障箇所の切り分けができなかった場合、月 1 回を上限に、契約者住所に訪問して故障箇所の切り分けを行います。	③代替機器貸出し	①または②の実施の結果、お客様がご利用する対象機器等の故障がトラブルの原因と想定される場合に、当社が用意する代替機器を契約者住所に送付し、最大 2 週間貸出します。	④訪問サポート	契約者住所に訪問し、対象機器等に対する設定等を行います。	名称	月額利用料	概要	スタンダードプラン	3,828 円 (税抜価格 3,480 円) ※2	当社所定の対応時間内に、月に 20 回までヘルプデスクへの問い合わせ可能※3	名称	単位	利用料	概要	時間延長オプション※4	月	1,650 円 (税抜価格 1,500 円)	24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能となるオプション	問い合わせ回数追加オプション	20 回分 1 セット	3,828 円 (税抜価格 3,480 円)	問い合わせ回数が 20 回分追加となるオプション※5
サポート内容																													
①電話サポート及びリモートサポート	お客様の ICT 環境に関するお困りごとの解決等を電話または遠隔操作にてサポートします。本書面に記載の「各種サポートの提供条件」を必ずご確認ください。																												
②訪問故障切り分けサポート	①で問診等を行っても故障箇所の切り分けができなかった場合、月 1 回を上限に、契約者住所に訪問して故障箇所の切り分けを行います。																												
③代替機器貸出し	①または②の実施の結果、お客様がご利用する対象機器等の故障がトラブルの原因と想定される場合に、当社が用意する代替機器を契約者住所に送付し、最大 2 週間貸出します。																												
④訪問サポート	契約者住所に訪問し、対象機器等に対する設定等を行います。																												
名称	月額利用料	概要																											
スタンダードプラン	3,828 円 (税抜価格 3,480 円) ※2	当社所定の対応時間内に、月に 20 回までヘルプデスクへの問い合わせ可能※3																											
名称	単位	利用料	概要																										
時間延長オプション※4	月	1,650 円 (税抜価格 1,500 円)	24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能となるオプション																										
問い合わせ回数追加オプション	20 回分 1 セット	3,828 円 (税抜価格 3,480 円)	問い合わせ回数が 20 回分追加となるオプション※5																										

<p>各種サポートの提供条件</p>	<p>◆電話サポート及びリモートサポートについて</p> <ul style="list-style-type: none"> 本サービスの提供時には必ず「契約 ID」、「契約者名（企業名）」、「契約者電話番号」、「ご利用者名（フルネーム）」の 4 点を確認いたします。サービス利用者に対して、「契約 ID」、「契約者名（企業名）」、「契約者電話番号」の周知をお願いいたします。確認できなかった場合、ご利用者確認ができなかったとして、サポートしかねることがございます。 対応時間は、9時から18時まで（日曜日、祝祭日および年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除きます。）です。 リモートサポートには専用ツールのインストールが必要です。 <p>◆訪問故障切り分けサポートについて</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話サポート及びリモートサポートで問診等を実施しても故障箇所の切り分けができなかった場合に限り、ご利用いただけます。 訪問故障切り分けサポートの訪問先は、契約者住所に限りです。 対応時間は、9時から17時まで（日曜日、祝祭日および年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除きます。）です。 <p>◆代替機器貸出し</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話サポート及びリモートサポートや訪問故障切り分けサポートを実施した結果、機器故障が原因と想定される場合に限り、ご利用いただけます。 代替機器貸出しの送付先は、契約者住所に限りです。 代替機の種別、貸出し期間、設置設定、回収については以下のとおりです。 <table border="1" data-bbox="375 851 1460 1019"> <tr> <td>代替機器種別 ※1</td> <td>パソコン（WindowsOS、AC電源含む）、タブレット（Android、AC電源含む）、無線ルータ（AC電源含む）、HUB（AC電源含む）、単体FAX電話機</td> </tr> <tr> <td>貸出し期間 ※2</td> <td>最大2週間（同一期間内、同一種別機種への貸出しは1台まで）</td> </tr> <tr> <td>設置設定</td> <td>宅配でのお届け（設定のサポートは、電話サポート及びリモートサポートで実施）</td> </tr> <tr> <td>返却方法</td> <td>貸出し時に代替機に同梱する回収箱にてお客様が送付（着払い）</td> </tr> </table> <p>※1 貸出した代替機器をお客様の責めに帰すべき事由により返却いただけない場合や、紛失または破損した場合（電源等一部紛失も含みます。）、相当金額を請求させていただく場合があります。</p> <p>※2 到着日が起算日です。返却日は貸出し時に指定いたします。契約者住所やご依頼いただいた時間帯により到着日時は変動します。</p> <p>◆訪問サポート</p> <ul style="list-style-type: none"> 訪問サポートの料金は、スタンダードプランまたはオプションの料金に含まれません。 訪問サポートのメニュー、サービス内容、料金その他詳細は「どこでもみまもりサポート 訪問サポート 提供メニュー一覧（https://usen-networks.co.jp/pdf/mimamori_menu.pdf）をご確認ください。 訪問サポートの提供先は、契約者住所に限りです。 	代替機器種別 ※1	パソコン（WindowsOS、AC電源含む）、タブレット（Android、AC電源含む）、無線ルータ（AC電源含む）、HUB（AC電源含む）、単体FAX電話機	貸出し期間 ※2	最大2週間（同一期間内、同一種別機種への貸出しは1台まで）	設置設定	宅配でのお届け（設定のサポートは、電話サポート及びリモートサポートで実施）	返却方法	貸出し時に代替機に同梱する回収箱にてお客様が送付（着払い）
代替機器種別 ※1	パソコン（WindowsOS、AC電源含む）、タブレット（Android、AC電源含む）、無線ルータ（AC電源含む）、HUB（AC電源含む）、単体FAX電話機								
貸出し期間 ※2	最大2週間（同一期間内、同一種別機種への貸出しは1台まで）								
設置設定	宅配でのお届け（設定のサポートは、電話サポート及びリモートサポートで実施）								
返却方法	貸出し時に代替機に同梱する回収箱にてお客様が送付（着払い）								
<p>解約・契約変更の連絡先、方法、条件等</p>	<p>【連絡先】 USEN NETWORKS カスタマーセンター 0120-020-568（受付時間：10:30～18:30 年中無休）</p> <p>【方法】 解約および契約変更をご希望の場合は、上記連絡先までご連絡ください。 解約日は、お客様からのお申し出があった日から4営業日以降になります。</p>								

お支払い方法について	<p>通信料金その他の経費等は、①掛け払い決済サービス、②その他当社の定める方法にてお支払いいただきます。掛け払い決済サービスの場合、株式会社ネットプロテクションズよりご請求いたします。また、請求業務を債権回収代行事業者へ業務委託する場合があります。</p> <p>◆掛け払い決済サービス</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="472 367 892 696" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">請求書払い利用時</p> <p>ネットプロテクションズより 請求書を発送</p>  <p>銀行またはコンビニでお支払い</p> </div> <div data-bbox="943 367 1362 696" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">口座振替適応時</p> <p>ネットプロテクションズより 請求書件口座振替通知書を 郵送で送付</p>  <p>期日に指定の口座より自動で引き落とし</p> </div> </div>
利用規約に関する情報	<p>◆どこでもみまもりサポート利用規約 ※最新の利用規約は、(https://usen-networks.co.jp/pdf/mimamori_kiyaku.pdf)をご確認ください。</p>
その他の留意事項	<p>◆本サービスのご利用にあたっての留意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> • 本サービスのご利用には、インターネット接続サービスおよびプロバイダの契約が必要です。 • 本サービスの利用時に必要な「契約 ID」は、お客様の責任にて、サービス利用者への周知等含め適切な管理をお願いいたします。当社は、サービス利用者が契約 ID を不正利用等したことに伴い生じるお客様の被害について一切の責任を負いません。 • 本サービスはあらゆるお問い合わせやトラブル、故障箇所切り分け等のサポートを保証するものではありません。 • 本サービスは受付から現地までの駆けつけ時間および回復時間を保証するものではありません。 • 本サービスの利用回数はお客様からヘルプデスクのオペレーターへ問い合わせをした回数となります。 • 一部のエリア（原子力災害対策本部の設定する帰還困難地区等）は、保守対応ができない場合があります。 • 天災等の影響で同時多発的に故障が発生した場合や、契約者住所までの交通事情等により、保守対応にお時間をいただく場合があります。 • 島嶼部や山間部等の一部エリアについては、交通事情により夜間の保守対応ができない場合があります。 <p>◆利用料金の支払いについて</p> <ul style="list-style-type: none"> • 支払期日を超過しても料金の支払いがない場合、解約する場合がございます。