

◆ 郵送サポートサービス利用規約 ◆

[同意要請事項]

SMART RESCUEはコンピュータシステム郵送サポートをお引き受けするに当たり、下記事項に同意頂く事を前提と致します。本サービスの主眼はお客様のコンピュータシステム新規導入及び既存システムで発生した障害解除を行う事にあります。それゆえ、下記の事項に同意頂けない場合作業を進める事が出来ませんので、内容を確認の上ご同意下さいませようお願い致します。

下記内容に ・同意します ・同意しません

平成 年 月 日

ご住所

ご連絡先

御署名

様 印

所属（法人のみ）：

**サポート定義**

SMART RESCUE(以下、当社)の郵送サポートサービスはお客様から郵送にてお送り頂くパソコンをお客様ご指摘の症状に対して復旧・改善するよう修理又はお客様ご指定の作業を承り作業を行う事。

**対象機種について**

当社は、本規約にご同意いただける方に対して、以下のものをサービス対象とします。

- ①パーソナルコンピュータ。
- ②オペレーションシステムとして、Microsoft Windows XP、Microsoft Windows Vista、Microsoft Windows 7、Microsoft Windows 8、Mac OS9、Mac OSXがプリインストールされている完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしている。
- ③付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されている
- ④OSには正規のライセンスおよびプロダクトIDが用意されている
- ⑤パソコンの増設機器 & 周辺機器が接続するパソコンのOSで稼動が確認されている完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしている。
- ⑥付属のマニュアルおよびOSに適応したドライバーが用意されているソフトウェア(一般的なアプリケーションソフト)。
- ⑦広く一般に知られ、多くの個人ユーザーが日常的に使用している。

ただし、コンピュータの機器構成やその他の内容により当サービスをご利用いただけない場合があります。あらかじめご了承ください。対象機種の確認については、当社までお問い合わせ下さい。

**代金の支払いについて**

原則としてパソコンのお届けの際に代金引き換えにてお支払いいただきます。

**連絡に関する規定**

・パソコン修理をご依頼頂き、14日間たっても依頼機器が当社に届かない場合はキャンセル扱いにさせていただきます。  
・診断後、1ヶ月間連絡がつかない場合は、当社がお預りさせて頂いている機器を代金引き換えにて返送させていただきます。その際にそれまでの作業料金を請求させていただきます。

**パソコン発送について**

当社へ発送する場合、宅配業者の指定はございません。自己責任にて梱包・発送お願い致します。

尚、往復の送料はお客様負担となります。

郵送途中のトラブルにつきまして当社は一切責任を負えませんのでご了承下さい。梱包はお客様の責任において行ってください。

**返金について**

・明らかに当社の責によるサービス未完了の場合は、無償でのサービスの完了、あるいは当社がお客様より直接いただいた代金の範囲内での返金をいたします。

・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、パソコンに別の障害が発生した場合、作業後5日以内については無償で対応させていただきます。作業が完了した段階で申込内容の動作をご確認ください。

・作業完了の確認を頂いた後で、再びサービス以前の状態に戻った場合や、まったく別の現象でトラブルが発生する場合には、再度、正規料金を頂いて作業いたします。

#### 納期について

混雑している場合や、修理にあたっての部品待ちの場合、納期が遅れる場合もございます。  
また、お客様のパソコン環境により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。

#### 個人情報について

当社がお客様より業務上知り得たお客様の個人情報は、当社のプライバシー・ポリシーに沿って適切に取り扱います。  
ただし、当社が対応できる作業料金額 当社の保証能力を越える機密情報がある場合は、作業代行を実施する前にお客様の責任において消去または防護措置を実施ください。

#### メーカー保証や購入店保証期間中のパソコンの修理依頼について

作業の内容によっては、メーカー保証や購入店保証は無償か有償が受けられなくなる場合がございます。作業ご依頼の前に、詳しくはメーカー・購入店へご相談ください。また、保証期間内かどうかをご確認された上で作業依頼をお願い致します。

#### キャンセルについて

お客様の事情による作業のキャンセルについて、パソコンが当社に届くまでであればキャンセル料は請求致しません。  
ただし、パソコンが当社に届いてからの作業のキャンセルにつきましては、キャンセル連絡の入った時点までの料金を請求させて頂きます。最低でも基本料金が発生してしまいます事をご了承ください。

#### 注意事項

・お客様のパソコン内にあるデータの保証はできません。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おいてください。

・以下の場合には作業を行わずに終了させていただく場合があります。その場合も基本料金はいただきますのでご了承ください。

- ①対象機種以外の機器が作業に含まれていた場合。
- ②違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
- ③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。
- ④パソコンおよび関連機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
- ⑤パソコンおよび関連機器が改造されている場合。
- ⑥作業中に必要な同意事項に同意いただけない場合。
- ⑦機器およ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できない場合。
- ⑧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。

受付時に、お客様が上記に該当する場合、ご依頼をお断りすることになりますので事前にご確認ください。

・作業中、作業後に致命的な欠陥や故障が発見される場合がございますが、追加でお見積りさせて頂きます。その際お客様のほうで修理をキャンセルされる場合、料金は最低基本料金 3,150 円、部品代、時間作業料金 3,150 円(30 分単位)を頂きますことをご了承下さい。

・あらゆる条件の上で発生したプログラムおよびデータの消失に対して、当社は一切の損害に責任を負いません。

・特別な諸事情から発生した不利益、損害等については、当社は一切の損害に責任を負いません。また、責任の限度額は見積り限度額と致します。

・基本的に修理・修復で、部品の交換をしなくてよい物は交換を致しませんが、交換しなくてはならない場合は、部品交換を行います。その際部品代が別途かかります。

・パソコン修理・修復作業確認後のお客様が、ご自身で行うソフトのインストール・諸設定等の作業において、バグや故障などが発生してもいかなる場合においても当社は一切の責任を負わないものといたします。同様に一切の返金もいたしません。

・当社の送付させて頂く書類の記載内容に不備や不適切な表現があり、お客様の誤解を招いた場合でも、当社は一切の保証を致しかねます。

#### 免責事項

・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。

・本規約を変更する必要が生じた場合は、予告無く変更する場合がございますので、あらかじめご了承ください。

2013 年 9 月 1 日制定

SMART RESCUE  
TEL : 0120-074-890