

訪問サポートサービス 利用規約

「訪問サポートサービス」（以下「本サービス」といいます）は、東北電力フロンティア株式会社（以下「当社」といいます）が業務委託しております G・O・G 株式会社（以下「G・O・G」といいます）にて、お客さまに提供するサービスです。

お客さまが、本サービスをご利用される場合は、本契約に同意してお申込みください。なお、本契約等は予告なく変更することがありますのであらかじめご了承ください。

（本サービスの内容）

お客さまの所在地にお伺いして、パソコン及び周辺機器・インターネット対応機器の設置・設定・使用説明等やスマートフォン・タブレットの設定・使用説明等のサポート作業を提供します。

（本サービスの制限）

以下の範囲に制限されます。

1. 対象機器

- （1）日本国内でご購入されたパソコン及び周辺機器・スマートフォン・タブレット・インターネット対応機器
- （2）現在もハードウェア及びソフトウェアメーカーがサポートしている範囲内

2. 本サービスエリア

G・O・G のサービスサイト URL : <https://www.gog.co.jp/pc-support-area.php#>

なお、本サービスはエリア（一部離島）によっては、別途交通費等を申し受ける場合がございます。

3. 本サービスの利用方法

本サービスのご利用は、東北電力フロンティア光のホームページもしくは東北電力フロンティア光訪問サポートサービス専用電話にてお申込みください。

東北電力フロンティア光のホームページ URL : <https://www.tohoku-frontier.co.jp/service/hikari/>

東北電力フロンティア光訪問サポートサービス専用電話番号 : TEL 0120-829-137

受付時間 10時～20時（年末年始（12月31日～1月3日）を除く）

4. 本サービスの提供時間

8時～23時（年末年始（12月31日～1月3日）を除く）

（商標について）

※(Microsoft, MSN, Windows, Excel, Word 及び PowerPoint)は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※(Apple, iPod, iTunes, Macintosh, iMac)は、米国 Apple Inc の、米国、日本及びその他の国における登録商標または商標です。

※(iPhone, iPad)は、Apple Inc.の商標です。

※(GALAXY, GALAXY S)は、日本サムスン株式会社の商標です。

※(GALAXY Tab)は、サムスン電子株式会社の商標です。

- ※(XPERIA)は、ソニー・エリクソン・モバイルコミュニケーションズ AB の商標です。
- ※(OPTIMUS)は、エルジー エレクトロニクス インコーポレイティドの商標です。
- ※(GALAPAGOS)は、シャープ株式会社の商標です。
- ※(REGZA Phone)は、株式会社東芝の商標です。
- ※(Sony Tablet)は、ソニー株式会社の商標です。
- ※(Reader™、“Reader Touch Edition™”、“リーダー タッチ エディション”、“Reader Pocket Edition™”、“リーダー ポケット エディション”及び“Reader”ロゴ)は、ソニー株式会社の商標です。
- ※("nasne(ナスネ)"及び"torne(トルネ)")は、株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメントの商標です。
- ※(IOS)は、米国及びその他の国におけるシスコ テクノロジー、インコーポレイテッドの商標または登録商標であり、ライセンスに基づき Apple Inc.が使用しています。
- ※(ANDROID)は、グーグル インコーポレイテッドの商標です。
- ※(Facebook 及び Facebook ロゴ)は、Facebook,Inc.の商標または登録商標です。
- ※(Skype)は、Skype Limited または他関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。
- ※(koboTouch)は、楽天株式会社の商標または登録商標です。
- ※本サービスは、独立したサービスであり、(Microsoft、Apple Inc.、日本サムスン株式会社、サムスン電子株式会社、ソニー・エリクソン・モバイルコミュニケーションズ AB、エルジー エレクトロニクス インコーポレイティド、シャープ株式会社、株式会社東芝、ソニー株式会社、株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメント、グーグル インコーポレイテッド、Facebook,Inc.、Skype Limited、楽天株式会社、その他の会社)が認定、後援、または承認しているものではありません。

(お申込み時の注意)

1. 対象機器購入時に搭載している OS の正規ライセンス、プロダクト ID、パスワードが必要になります。
2. 対象機器及び周辺機器の購入時に付属しているドライバー、マニュアル、ケーブル等の付属品が必要になります。
3. インターネットに関する作業を行う場合、インターネット接続環境が整っている必要があります。
4. Wi-Fi に関する作業を行う場合、Wi-Fi 接続環境が整っている必要があります。
5. 表記されている本サービス料金は、同建物内でサポートを行うことが前提になります。

(契約の成立)

1. お客さまが本契約等の全てに同意され、Web または電話より本サービスのお申込みをした時点で契約が成立します。
なお、代理人によるお申込みでも、法的な対象機器所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は当該所有者から本契約等の全てに同意を得るものとします。
2. 電話によるお申込みの場合は、契約成立の証として、通話記録を半年間保存します。
3. 本サービスの利用契約は、本サービスの終了時点において、お客さまより作業明細書にサインをいただくことにより終了するものとします。

(本サービスの委託)

本サービスの全てまたは一部を、G・O・Gの指定代理店(以下「代理店」といいます)に委託する場合があります。なお、

代理店に委託する場合は、お客さま情報を必要な範囲内で開示いたしますが、本サービスを提供する目的以外には使用いたしません。

(お支払い方法)

お客さまは作業終了後、訪問した作業員に対し、別紙に定める必要な作業料金を支払うものとします。

なお、お支払い方法は下記よりご選択いただけます。

- ・現金
- ・クレジットカード
- ・電子マネー
- ・楽天ペイアプリ
- ・au PAY

(本サービスの中止)

お客さまが次のいずれかに該当する場合は、G・O・Gの判断で本サービスを中止します。

1. お申込み内容が本サービスの対象外である場合
2. お申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
3. 本サービスに必要な情報等を開示いただけない場合
4. 本サービスに必要な機器や環境が整っていない場合
5. 対象機器に致命的障害があり、本サービスを行えない場合
6. 本サービスの過程で、お申込み内容以外の追加作業が必要になり、追加料金のお支払いに承諾を得られない場合
7. 指定暴力団、非指定暴力団、総会屋、反社会的組織に属する可能性があるものとG・O・Gで判断した場合
8. 暴力的な言動があり、本サービスをご利用されることに不適当であるものとG・O・Gで判断した場合
9. 違法コピー等、日本国の法令に違反するサポートを要求された場合
10. 火災、停電、地震、噴火、洪水、津波等の天災、戦争、動乱、騒乱、労働争議等の不可抗力により、本サービスの提供が困難な場合
11. 運用上、技術上の問題、不測の事態等により、本サービスの提供が困難な場合

(免責事項)

1. 本サービスは、情報の制限及び技術的な制限等を受けることから、(正確性、利便性、有用性、完全性等)を保証するものではありません。
2. G・O・G及び代理店の責めに帰すべき事由(対象機器の破損、故障、データの消滅、その他の事故、本サービスの中止、延期等)により、お客さまに精神的苦痛または損害(逸失利益、事業の中断、事業情報の喪失、その他の金銭的損害等)が発生した場合は、本サービス料金を上限とした範囲内で賠償責任を負うものとします。ただし、個人のお客さまの場合、またG・O・G及び代理店の故意もしくは重大な過失に基づく損害についてはこの限りではありません。
3. 本サービスの過程で、対象機器に付いている(シール、塗装、刻印等)が傷付いたり、剥がれる場合があります。
4. 本サービスの過程で、データ保護を目的にバックアップを行うことがありますが、一時的に保護されているデータは、本サービス終了後に消去します。なお、本サービスの過程で、万が一データが消滅した場合でも一切の責任を負いません。

ん。

5. 本サービスの過程で、(OS のアップグレード、対象機器の再セットアップ、再起動等)を行うことがありますが、この作業により対象機器メーカーの工場出荷時の状態に戻り、既存で使用している(機器、ソフトウェア、サービス)のご利用ができない場合があります。
6. 本サービスの過程で、対象機器メーカーの工場出荷時にインストールされていたソフトウェア以外は消去される場合があります。必要なソフトウェアのインストール作業は、本サービス前にお申込みいただくか、本サービス終了後に追加サポートのご依頼を行ってください。またはお客さまご自身で行ってください。
7. 本サービスをご利用されることにより、対象機器メーカー等の保証が受けられなくなる場合があります。
8. 交通事情等の不可抗力により、本サービスを中止または延期する場合があります。
9. 対象機器等の環境により、本サービス終了時間の保証はできません。
10. 作業環境及びお客さまの事由により、本サービス終了時間が予定より長引いたり、終了できない可能性がある場合は、本サービスを中止または延期することがあります。

(個人情報の取扱い)

個人情報の取扱いにつきましては、当社ホームページにてご確認ください。

URL : <https://www.tohoku-frontier.co.jp/company/privacypolicy/>

(準拠法及び管轄裁判所)

本契約に関して、疑義または争いが生じた場合、誠意をもって協議することとしますが、それでも解決しない場合には、日本国憲法に準拠するものとし、当社の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の管轄裁判所とします。

(附則)

本規約は、2024年2月1日から実施します。

別紙 作業料金

大項目	提供サービス名	料金	単位	提供サービス内容
基本メニュー	インターネット接続・設定60分パック	9,800	一式	<p>次のメニューから組合せて60分まで実施 ※基本訪問料込み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン開梱・初期設定(一式)(20分) ・インターネット接続・設定(1アカウント/台)(15分) ・メール設定(1アカウント/台)(10分) ・追加有線LAN設定(1台)(5分) ・追加無線LAN設定(1台)(5分) ・無線設定(一式)(5分) ・ルーター接続・設定 基本設定(1台)(10分) ・ルーター接続・設定 詳細設定(1台)(20分) ・ルーター設置(1台)(5分) ・外付周辺機器接続・設定(1機器)(15分) ・プリンターセットアップ(一式)(20分) ・内蔵機器接続・設定(1機器)(20分) ・PCカード接続・設定(1機器)(15分) ・メモリ増設(1台)(20分) ・TVチューナー設定(1台)(15分) ・アプリケーションインストール(1本)(15分) ・アプリケーションアンインストール(1本)(10分) ・セキュリティソフト設定(アンインストール含む)(1本)(20分) ・リカバリ(1台)(60分) ・トラブル診断(30分毎) ・ウイルス診断・駆除(30分毎) ・IPフォン接続・設定(1台)(15分) ・オンライン契約(1アカウント/台)(15分) ・基本操作説明(30分) ・スマートフォン、タブレット/Wi-Fi設定(一式)(5分) ・スマートフォン、タブレット/アカウント取得・設定(1ID)(10分) ・スマートフォン、タブレット/メール設定(1ID)(10分) ・スマートフォン、タブレット/アプリケーションインストール(1台)(10分) ・スマートフォン、タブレット/アプリケーションアンインストール(1台)(10分) ・スマートフォン、タブレット/ワンセグ設定(1台)(10分) ・スマートフォン、タブレット/おサイフケータイ設定(1台)(10分) ・スマートフォン、タブレット/Bluetooth設定(1機器)(10分) ・スマートフォン、タブレット/ 操作方法案内等(30分毎)
オプション	延長料金	1,500	15分	G・O・Gに起因しない予期せぬトラブルや待機、追加作業等が発生した場合。
キャンセル料金	キャンセル料金	4,000	1訪問	G・O・Gが訪問したにも関わらず、万が一機械の故障もしくは付属品の不足または不在等、ユーザーの都合で本業務ができなかった場合。

(単位：円)(消費税は別)