

「イオンモバイル出張サポート」お客さまご利用規約

2016年2月26日第1版改訂施行

イオンリテール株式会社

イオンリテール株式会社（以下「当社」といいます。）は、対象商品（第1条に定義します。詳しくはイオンスマホコールセンター（0120-826-926）へお問い合わせください。）について、出張テクニカルサポートサービス（以下「本サポートサービス」又は「イオンモバイル出張サポート」といいます。）の利用に関する契約（以下「本サポートサービス契約」といいます。）を当社との間で締結された個人に対し、本ご利用規約（以下「本利用規約」といいます。）の定めに従い本サポートサービスを提供します。

第1条 定義

本利用規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1) 対象商品：当社又はイオングループ各社の各店舗（WEBサイトを含む。以下同じ。）で販売されたスマートフォン、及び、イオンモバイルサービスの利用契約を締結したSIMを利用するスマートフォン（日本国内で販売されたものに限り、）のうち、本サポートサービスの対象として当社が指定した商品をいいます。
- (2) お客さま：当社又はイオングループ各社の各店舗でスマートフォンを購入した個人及びイオンモバイルサービスのSIM利用契約を締結した個人をいいます。

第2条 本サポートサービスの内容及び範囲

本サポートサービスの内容は、当社が別途指定する委託先業者がお客さまの指定する住所（一部地域を除きます。詳しくは、イオンスマホコールセンター（0120-826-926）へお問い合わせください。）を訪問し、本利用規約に基づき、対象商品について、別紙記載のサポートを提供するサービスです。

2. 本サポートサービスは、お客さまが対象商品に関する初期設定やデータ移行を完了することができることや、対象商品や関連するアプリケーション、周辺機器の使い方その他ご質問の事項の解決を保証するものではありません。
3. 本サポートサービスの内容は、別紙記載の内容に限られます。その他のサービス（以下の各号記載の項目を含みますが、これに限りません。）のご依頼はお受けできません。
 - (1) 対象商品や周辺機器、その他本サポートサービスに関連する物品の販売
 - (2) 対象商品以外の商品に関するお問合せへの対応
 - (3) 以下の各号に該当する対象商品に関するお問合せへの対応
 - ① 本サポートサービス提供時点において、メーカーがサポートを提供していないソフトウェア及びハードウェアが搭載されているもの
 - ② ソフトウェアメーカーが動作を保証する正規のOSがインストールされていないもの
 - ③ メーカーが意図しない改造が施されているもの
 - (4) 対象商品及びその他の機器の不具合の原因調査・解析
 - (5) 周辺機器の相性に関する問題の解決
 - (6) ハードウェアの改造、又はこれを助長すると思われるお問合せへの対応
 - (7) Jailbreak 又は脱獄と呼ばれる、メーカーの意図しない方法でアプリケーションを起動できるようにする方法に関するお問い合わせへの対応
 - (8) ファイル交換ソフトウェアに関するお問合せへの対応
 - (9) ソフトウェアの設計又は製造に関するお問合せ及びソフトウェアに起因する障害に関するお問合せへの対応

- (10) ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析などのお問合せへの対応
- (11) フリーウェア・シェアウェアに関するお問合せへの対応
- (12) 対象商品本体以外へのソフトウェアのダウンロード及びインストールに関するお問合せへの対応
- (13) 日本語版以外の OS、アプリケーション又はマニュアルに関するお問合せへの対応
- (14) 対象商品の付属マニュアルに記載のない応用的操作・設定、又はメーカーがサポートしていないお問合せへの対応
- (15) メーカー独自仕様のアプリケーションに関するお問合せへの対応
- (16) 違法行為（不正コピーなど）、又はこれを助長すると思われるお問合せへの対応
- (17) 消失データの復旧に関するお問合せへの対応
- (18) ウィルス、スパイウェア感染に関するお問い合わせへの対応
- (19) 日本国外、又は、日本国内であっても本サポートサービス提供対象外の地域におけるサポート

第3条 利用申込み等

本サポートサービスの利用を希望されるお客さまは、イオンスマホコールセンター（0120-826-926）にご連絡いただき（受付時間 9:00-20:00（年中無休））、担当オペレータの案内に沿ってお申込みください。その際、対象商品の電話番号をお知らせいただき、対象商品の状況をご説明いただく他、当社所定の案内に沿って手続きを完了してください。

- 2. 本サポートサービス契約は、前項の申込みを当社が承諾して本サポートサービス契約を特定するために必要な固有の契約番号（以下「契約番号」といいます。）が発番された時点で、申込みに係る対象商品についての本サポートサービス契約が成立します。
- 3. 本サポートサービスのご利用開始可能時間帯は、午前 9 時から午後 5 時まで（年末年始を除き年中無休）です。
- 4. 本サポートサービスをお申込みいただいたお客さまが申込みのキャンセルを希望される場合は、本サポートサービス利用日の前日午後 8 時までにイオンスマホコールセンター（0120-826-926）にご連絡いただき（受付時間 9:00-20:00（年中無休））、当社所定の案内に沿って手続きを完了してください。本サポートサービス利用日の前日午後 8 時を過ぎてからの申込みのキャンセルには、別紙記載のキャンセル料がかかりますのでご注意ください。

第4条 サービスの実施

本サポートサービスの実施及びご利用料金等の収受は、当社が指定する以下の業者が行います。

指定業者	日本 PC サービス株式会社
------	----------------

第5条 サービスをご利用いただけない場合

以下のいずれかに該当する場合には、本サポートサービスをご利用いただけません。

- (1) 本サポートサービスの利用依頼を受けた対象商品の製造番号が、契約番号に紐付くものと一致しない場合
- (2) お客さまとの日本語による意思疎通が困難な場合
- (3) インターネットへの接続が必要なサポート内容をご依頼いただいた場合であって、接続に必要な通信環境、ソフトウェア及び機器一式が揃っていない場合
- (4) 次条（お客さまご自身で行っていただく事項）記載のいずれかの項目について、お客さまにご協力いただけない場合
- (5) お客さまが不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合

- (6) 対象商品に搭載されているハードウェア等が故障している場合
- (7) お客様が過去に本サポートサービスの利用を申込み、当社への事前の連絡なしで当該申込みをキャンセルしたことがある場合
- (8) お客様が過去に本サポートサービスを利用した際、第8条に定める禁止事項を行った場合
- (9) その他、お客様の責により本サポートサービスの提供が困難となる場合
- (10) その他本サポートサービスを提供することが技術上困難であると当社が判断した場合

第6条 お客様ご自身で行っていただく事項

本サポートサービスをご利用いただくにあたっては、以下の事項についてはお客様ご自身で行っていただきます。

- (1) 本サポートサービスの実施に必要なIDやパスワード等を入力すること
 - (2) 本サポートサービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含みます。）を提供すること
 - (3) 本サポートサービスを受ける前に、対象商品の記憶媒体に記録されたデータやインストールされたソフトウェアについて、必要なバックアップを実施すること
 - (4) 本サポートサービス対象商品等に機密情報がある場合、本サポートサービスの提供前にそれらの情報の防護措置講じ又はそれらを消去すること
 - (5) その他、本サポートサービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項を実施すること
2. 当社は、お客様が前項記載の各事項を実施しなかったことによってお客様が損害を被った場合、一切の責任を負わないものとします。

第7条 ご利用料金等

本サポートサービスのご利用にあたっては、出張サポート別紙に定めるご利用料金をお支払いください。

2. 前項のご利用料金は、本サポートサービスの提供完了時（サポート内容の実施終了後、お客様にサポート内容をご確認頂き、当社所定の書面にご署名を頂いた時点をいいます。）、第4条に定める指定業者に現金又は当社指定のクレジットカードにてお支払いください。
3. お客様による前条（お客様ご自身で行っていただく事項）記載の事項の不実施又は次条（禁止事項）記載の行為によって当社が本サポートサービスの提供をすることが困難となった場合、ご利用料金相当額をお支払いいただきます。

第8条 禁止事項

お客様は、本サポートサービスのご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- (1) 本サポートサービスの利用申込時、その他本サポートサービスの利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
- (2) 他者になりすまして本サポートサービスを利用すること
- (3) 当社又は第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
- (4) 当社又は第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
- (5) 当社又は第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損する行為又はそのおそれのある行為
- (6) 当社又は当社の委託先業者の営業活動を妨害する行為又はそのおそれのある行為
- (7) 当社又は第三者の設備等の利用又は運営に支障を与え、又は与えるおそれのある行為
- (8) 前各号の他、法令、本利用規約又は公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為

第9条 （サービスの中断）

当社は、以下のいずれかが起こった場合は、お客様に事前に通知することなく、一時的に本サポートサー

ビスの全部又は一部を中断することができるものとします。

- (1) 火災、停電等により本サポートサービスの提供が困難となったとき
- (2) 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サポートサービスの提供が困難となったとき
- (3) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サポートサービスの提供が困難となったとき
- (4) 当社に対し、お客さまから訴訟の提起がなされたとき
- (5) 当社に対し、お客さまからクレーム、請求等がなされ、当社の業務に支障を来たと当社が判断したとき
- (6) その他運用上又は技術上、本サポートサービスの一時的な中断が必要と当社が判断したとき

第10条 (保証及び責任の限定)

当社は、本サポートサービスの提供をもって、お客さまの問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。また、当社は、本サポートサービスの内容、並びにお客さま及びお客さまが本サポート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、適用性、有用性等も保証いたしません。

2. 本サポートサービスは、対象商品及び周辺機器のメーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。ご依頼の内容によっては、問い合わせの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページ等を紹介するに留まる場合や、それぞれに対してお客さま自身で直接問い合わせいただく場合がございます。
3. 当社は、当社の故意又は重大な過失に起因する場合を除き、本サポートサービスに関連して発生したお客さま又はお客さまのいかなる損害（本サポートサービスの提供遅延、対象商品の記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアの喪失に起因する損害、逸失利益及び第三者からお客さま又はお客さまに対してなされたクレーム、損害賠償請求等に起因する損害を含みますがこれに限りません。）についても責任を負いません。

第11条 当社による本サポートサービス契約の解除

当社は、次の各号の場合、お客さまに催告することなく直ちに本サポートサービス契約を解除することができます。

- (1) 本サポートサービスの利用にあたってお客さまが欺罔行為を行った場合
- (2) お客さまが本サポートサービスの依頼の際に、本サポートサービス契約において重要な事実について、故意又は重大な過失により事実でないことを告げた場合
- (3) お客さまが事前に当社に連絡することなく本サポートサービスの申込みをキャンセルした場合
- (4) お客さまが第8条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行った場合

第12条 個人情報の取扱い

当社は、お客さまの個人情報を、当社の定める個人情報の保護に関する方針に基づき取り扱うものとします。なお、個人情報の保護に関する方針は、ウェブサイトでご覧いただけます。

2. 当社は、次の場合以外には、お客さまの個人情報を第三者に開示又は提供しないものとします。
 - (1) お客さまご本人の同意がある場合
 - (2) 法令に基づく場合
 - (3) 本サポートサービスの提供に必要な範囲内で、業務委託先に提供する場合
3. お客さまは、当社が前項第3号に従い第三者にお客さまの個人情報を開示又は提供することに同意するものとします。

第13条 変更

当社は、お客様の事前の承諾を得ることなく、本利用規約を変更することができます。

2. 本利用規約を変更する場合、当社は、ウェブサイトにて最新版の利用規約を掲示する方法により、お客様に告知いたします。

第14条 協議

本利用規約に定めのない事項又は本利用規約の解釈に生じた疑義について、お客様及び当社は、誠実に協議して解決を図るものとします。

第15条 準拠法

本サポートサービス契約の成立、効力、履行及び解釈については日本法に準拠するものとします。

連絡窓口

本サポートサービスにおけるご質問、お問い合わせは、当社が定める連絡先を窓口とします。

イオンスマホコールセンター

フリーダイヤル： 0120-826-926 受付時間 9:00-20:00（年中無休）

出張サポート別紙

1. 本サポートサービス内容及びご利用料金

本サポートサービス内容及びそのご利用料金は以下のとおりです。本サポートサービスをご利用の時点でイオンスマホ電話サポート（安心パックを含む）にご加入いただいているお客さまには、会員料金が適用され、それ以外のお客さまには、通常料金が適用されます。

	本サポートサービスの内容※1	ご利用料金（税抜）		所要時間※2
		通常料金	会員料金	
基本サポートセット※3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 端末開梱及び初期設定 ・ 動作確認 ・ メール設定 ・ Wi-Fi 設定 ・ メールの送受信やインターネット操作等の簡単なスマートフォンの操作説明 	15,000 円	10,000 円	約 60 分
追加サポート※4	① Bluetooth 設定	4,500 円	3,500 円	約 30 分
	② Google サービス（Gmail、連絡帳等）連動設定	4,500 円	3,500 円	約 30 分
	③ アプリケーションインストール（1 アプリケーションにつき）※5	4,500 円	3,500 円	約 30 分
	④ オンラインストレージ設定（1 アカウントにつき）	4,500 円	3,500 円	約 30 分
	⑤ プリンター連携設定（対象商品とプリンターを無線で接続）	9,000 円	7,000 円	約 60 分
	⑥ その他周辺機器※6 との連携設定（1 機器につき）	9,000 円	7,000 円	約 60 分
	⑦ 電話帳のデータ移行	9,000 円	7,000 円	約 60 分

※1 詳細は、イオンスマホコールセンター（0120-826-926 受付時間 9:00-20:00）でご確認ください。また、対象商品、周辺機器、その他本サポートサービスに必要な機器等は、全てお客さまご自身で事前にご準備ください。

※2 所要時間は目安であり、記載時間内でのサポート完了を保証するものではありません。また、サポートサービスの提供に実際にかかった時間が所要時間を下回った場合又はであっても、ご利用料金の返金等はいたしません。

※3 基本サポートセットは、セットのみでのご提供となり、各サポート内容を単品でご依頼いただくことはできません。

※4 追加サポートは、基本セットをお申込みいただいたお客さまのみお申込みいただけます。

※5 提供元不明のアプリケーションや、当社又は端末メーカー以外が提供するアプリケーション、Playストア以外で提供されているアプリケーションなどは対象外とさせていただきます。

※6 サービス提供が可能な周辺機器については、イオンスマホコールセンター（0120-826-926 受付時間 9:00-20:00）にお問い合わせください。

2. キャンセル料

お客さまが本サポートサービス利用日の前日午後8時を過ぎてから本サポートサービスの利用申し込みをキャンセルされた場合には、キャンセル料として金 5,000 円（税別）をお支払いいただきます。

以上