

PC ヘルプデスクサービス契約約款

第1章 総則 第1条 (利用約款の適用)

1. ギガ光サポートセンター（以下、「当社」といいます。）は、ヘルプデスクサービス契約約款（以下、「約款」といいます。）を定め、これに基づきヘルプデスクサービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。
2. 本サービスの提供を受ける者（以下、「契約者」といいます。）は本約款を遵守するものとします。約款に同意することにより当社と契約者の間に成立する契約を、以下、「利用契約」といいます。

第2条 (約款の変更)

1. 当社は約款を変更することがあります。この場合、提供条件（料金その他を含む）は変更後の約款に基づくものとします。
2. 約款の変更に際しては、当社は当該変更の対象となる契約者に対しその内容を予め告知し、効力発生日をもって変更後の約款が有効となるものとします。

第3条 (サービスの提供区域)

本サービスの提供地域は、日本国内とします。

第4条 (サービスの内容)

本約款に基づき当社が行うヘルプデスクサポートの内容及び範囲は、サービス仕様書に定めるものとします。

第5条 (サービスの提供)

1. ヘルプデスクサポートは、電話、チャット、電子メールを通じて提供されます。
2. 対応時間は、年中無休、12:00 - 18:00 となります。

第6条 (サービスの終了)

1. 当社は、当社の裁量により、本サービスの全部又は一部を終了することがあります。
2. 本サービスの全部又は一部を終了するときは、終了する3ヶ月前までにその旨を告知あるいは通知します。ただし、緊急やむを得ない事情がある場合には、同通知を経ることなく本サービスの全部又は一部を終了することがあり、この場合、当社は終了後直ちに、契約者にこれを通知いたします。
3. 契約者が次の各号に該当する場合には、当社は第2項の告知なしに本サービスを終了することができます。
(1) 契約者が約款に違反し、当社が相当の期間を定めてその是正を求めたにも関わらず、その違反を是正しないとき

- (2) 契約者が当社の名誉または相互の信頼関係を傷つける行為をしたとき
- (3) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、その他倒産手続開始の申立があったとき
- (4) 差押え、仮差押え、仮処分、競売の申立、租税滞納処分その他これに準ずる手続があったとき

第2章 契約 第7条 (契約の単位)

1. 利用契約は、契約者が当社所定の利用申込書（以下「利用申込書」といいます）に必要な事項をすべて正しく記入の上当社に提出し、当社がこれを受領した時をもって成立するものとします。
2. 契約者は、複数の本サービスを申し込む場合、個々に利用申込書を当社に提出するものとします。
3. 当社は、約款の他必要に応じて特約を定めることがあります。この場合、契約者は約款とともに特約を遵守するものとします。

第8条 (契約期間・解約)

1. 本サービスの利用契約に期間の定めはありません。
2. 契約者又は当社が本契約を解約する場合、解約日の1か月前までに、相手方に対する通知を行わなければならないものとします。

第9条 (秘密保持)

1. 契約者および当社は、本サービスを通じて知り得た相手方固有の技術上、販売上その他業務上の秘密情報及びこれらに含まれる個人情報を第三者に対し漏らしてはならないものとします。また、これらの情報を利用契約の目的以外に使用してはならないものとします。
2. 当社は本サービスの提供中に取得した一般的な性質のスキルや知識を契約者以外の者のために使用することができるものとします。そのスキルと知識には一般的に知られている利用可能な情報、または当社の顧客のために本サービスと同様のサービスを提供した場合に取得できるものが含まれ、内容に制限はないものとします。

第10条 個人情報の取り扱い

- 1 当社は、お客様から取得した個人情報を、法令に従って安全に管理し、以下各号のいずれかの利用目的で利用できるものとし、お客様はあらかじめ了承するものとします。
 - (1) 本サービスの提供のため。
 - (2) お客様に有益と思われるサービスの改善及び新サービスの提供を目的としたアンケート調査のため。
 - (3) 本サービス向上に寄与するための情報提供のため。

(4) 当社が他の事業者から本サービス提供の全部または一部について委託された場合などにおいて、本サービスの適切かつ円滑な遂行のため。

(5) お客様に有益と思われる当社または他の事業者で取り扱っている商品やサービスに関する情報の提供のため。

(6) 商品、及び本サービス提供料金をクレジットカード、または各携帯会社の提供するキャリア決済サービスで決済することを希望するお客様を対象として、決済処理のため及び、決済に関するお問い合わせに対応するため。

(7) 法的な義務を伴う開示請求に対応するため。

(8) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。

(9) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。

(10) 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。

(11) その他当社の事業に付帯・関連する事項のため。

2 当社は、本サービスに係る業務の全部又は一部を円滑に遂行するために第三者に対して同業務を委託し、委託先等第三者に対し個人情報を預託する場合があります。その場合、当社は、委託先等第三者との間で個人情報の取り扱いに関する契約を結ぶなど、適切な監督を行います。

3 お客様が、本サービス提供料金の支払いを各携帯会社の提供するキャリア決済サービスで希望する場合、各携帯会社の提供するキャリア決済サービス会社に対してお客様の電子メールアドレス、クレジットカードの番号、銀行口座、電信送金の決済情報を含む個人情報を提供します。また、各携帯会社の提供するキャリア決済サービス会社から当社に問い合わせがあった場合、当社は、お客様が利用したサービスの内容、支払日、お客様の氏名、住所及び連絡先、購入履歴等の個人情報を提供する場合があります。

4 お客様に対する請求は、当社との請求代行契約に基づき、当社およびその他の当社が指定する者よりご請求させていただきます。

5 当社は、個人情報を適切に取り扱うために、個人情報保護管理者の設置、内部規程の整備、役員及び従業員への教育ならびに適正な内部監査の実施等を通じて、社内体制の継続的強化に努めます。

第11条（権利）

約款で明確に契約者に付与された権利を除き、当社は本サービスにより作成された成果物に関する所有権および著作権その他の一切の知的財産権等を契約者に譲渡または使用許諾するものではありません。また、約款で明確に当社に付与された権利を除き、契約者は契約者の保有するいかなる知的財産権等の権利も当社に譲渡または使用許諾するものではありません。

第12条（権利の譲渡等の制限）

契約者は、当社の書面による承諾なしに、約款に基づく契約者の権利または義務を第三者に譲渡、貸与、質入れ等の行為をすることができません。

第 13 条（契約の成立）

1. 利用契約はサービス利用申込書に記載されたサービス開始ご希望日に成立します。
2. 当社は、次の場合には本サービス利用の申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスの提供が技術上著しく困難なとき
 - (2) 本サービスの申込をした者が当社の提供するサービスの料金又は手続きに関する費用等の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき
 - (3) 本サービスの申込をした者が第 18 条（提供停止）第 1 項各号のいずれかに該当するとき
 - (4) 本サービスの申込をした者が過去において第 18 条（提供停止）第 1 項各号のいずれかに該当したとき
 - (5) サービス利用申込書に虚偽を記載したとき
 - (6) 前各号のほか、当社の業務遂行上支障があるとき
3. 当社が申込を承諾しない場合には、当社は申込者に対しその旨を通知します。
4. 契約者がメール等、当社が定めるサービス利用申込書と別の書式、方法で申し込みを行い、当社が受理した場合、本サービス提供開始後、約款が適用されるものとします。

第 14 条（サービス内容の変更）

1. 契約者が、本サービス内容の変更を希望する場合は、当社が別途定める方法により変更を申し込むものとします。
2. 前項の申込を承諾した場合は、当社は契約者に対しその旨を通知します。
3. 第 1 項の申込があった場合に、技術的に困難であるなど当社の業務遂行上支障があるときは、当社は申込を承諾しないことがあります。この場合は契約者にその旨を通知します。

第 15 条（契約者の名称等の変更）

1. 契約者は、以下の各号に変更があったときは、変更内容をすみやかに当社に届け出るものとします。
 - (1) 契約者が法人の場合
 - ① 商号及び本店所在地
 - ② 代表取締役の氏名
 - ③ 担当者の氏名
 - ⑤ 当社に届け出た請求書送付先に関する事項
 - (2) 契約者が個人の場合
 - ① 氏名及び住所

② 契約者が未成年の場合における保護者の氏名

2. 前項の届け出があったときは、当社はその届け出のあった事実を証明する書類を契約者から提出していただくことがあります。

第 16 条（契約者の地位の承継）

契約者である法人が合併したとき、契約者はその旨を直ちに当社に書面で通知するものとし、当社はその通知受領後 14 日以内に、当該承継法人に書面により通知をして利用契約を解除することができるものとします。当社が解除しなかった場合、承継した法人は利用契約に基づく一切の債務を承継するものとします。

第 17 条（当社が行う利用契約の解除）

当社は、契約者が以下に該当するときは、あらかじめ契約者に通知することなく利用契約を解除することができるものとします。

- ① 第 18 条（提供停止）第 1 項に基づき当社が本サービスの提供を停止した場合、停止の日から 14 日以内に停止の原因となった事由が解消されないとき
- ② 第 18 条（提供停止）第 1 項各号のいずれかの事由があり、本サービスの提供に著しく支障を及ぼすおそれがあると認められるとき
- ③ 手形・小切手が不渡りとなったとき、または仮差押え、差押え、仮処分もしくは競売の申し立てがあったとき
- ④ 公租公課を滞納して催促を受けたときまたは保全差押えを受けたとき
- ⑤ 破産、民事再生手続開始もしくは会社更生手続開始（これらに類似する手続を含む）の申し立てがあったときまたは清算に入ったとき
- ⑥ 解散または営業の全部もしくは重要な一部の譲渡を行おうとしたとき

第 3 章 提供停止 第 18 条（提供停止）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当するときは、本サービスの提供を停止することができるものとします。

- ① 契約者が利用契約上の債務を履行しなかったとき
- ② その他、当社が不適切と判断するとき

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止するときは、あらかじめその理由、提供停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は事後に通知します。

第 19 条（延滞損害金）

契約者が、料金その他の債務（延滞利息は除きます。）について支払い期日を経過してもなおお支払いがない場合、当該契約者は支払い期日の翌日から支払い日の前日までの日数について、年 14.6%の割合で計算して得た額（1 年を 365 日として日割計算）を、延滞損害金として当社が指定する期日までに支払うこととします。

第 20 条（割増金等の支払方法）

契約者は前条（延滞損害金）の支払いについては、当社が指定する方法により支払うものとします。

第 21 条（消費税）

消費税法及び同法に関する法令の規定により当該支払いについて消費税及び地方消費税が賦課されているときは、契約者は当社に対し当該債務を支払う際に、これに対する消費税及び地方消費税相当額を併せて支払うものとします。

第 22 条（端数処理）

当社は料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第 5 章 損害賠償 第 23 条（責任の制限）

1. 契約者は、自らの責任で本サービスを利用するものとします。本サービスにより提供される助言に基づいての作業は、全て契約者の責任において実施するものとします。
2. 当社は、特定目的への適合性、権利の不侵害および所有権の保証、その他一切の明示および黙示の保証を行わないものとします。また、当社は、本サービスが中断されないこと、瑕疵がないこと、または完全に安全であることについての保証はしないものとします。
3. 以下の場合、当社は一切の責任を負わないものとします。
 - ① 契約者の保有する設備の障害や設定不備に起因する場合
 - ② 第三者の開発したソフトウェア等に起因する場合
 - ③ インターネット、電気通信事業者の回線、対象システムが設置されているビル内回線等の通信回線の不通または通信の不具合・異常に起因する場合
 - ④ 火災、天変地異その他不可抗力に起因する場合
 - ⑤ 契約者が当該請求をし得ることとなった日から 3 ヶ月を経過する日までに当該請求をしなかった場合
4. 契約者が本サービスを利用して第三者に損害を与えた場合、契約者は自らの責任において解決するものとし、当社は一切の賠償責任を負わないものとします。

第 6 章 雑則

第 24 条（準拠法と管轄裁判所）

約款に関する準拠法は日本法とします。契約者と当社との間で本サービスの利用に関連して紛争が生じた場合は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

付則 この約款は、2020年3月1日から実施します。