

<<サポート サービス利用規約>>

Support Service by BIOS

[定義] バイオスのサポートサービスとは、お客様の希望するリモートあるいは訪問により、パソコン及びその周辺機器の接続設置、ソフトウェアの導入設定、あるいは各種ネットワークの構築保守、もしくはそれらに関わる作業などの役務をバイオスのスタッフが提供することをいいます。

※機器故障の修理業務は付随的につき、原則、機器をお引取りしての作業は行いません。

[対象] バイオスの訪問サポートサービスは、以下の要件が満たされたものにつき、サービスの対象とします。

* 完成市販品であり、製品メーカーのサポートが現在も継続中であること。 * 接続又は増設する機器の作動が確認されていること。

* 付属のマニュアルやリカバリー用メディア、OSに適応したドライバなどに欠品が無く、用意されていること。

* 正規ライセンスとプロダクトIDが用意されていること。 * 一般的且つ日常的な使用のアプリケーション・機器であること。

* 必要な通信環境や機器・ソフトウェアが事前に準備出来ていること。(暗号化ハードディスクに関しては、ご依頼はお受けしかねます)

※ビジネス向けドメインの参加、リモートデスクトップ等のコーポレート機能等はサポートサービスの範囲外とさせていただきます。

また、他の保守業者がパソコンを行っているパソコンや自社にて専門的な管理を行っているパソコンについても、サポート対象外とさせていただきます。

特に他の保守業者のサポート対象機器が同一LAN上にある場合、セキュリティ等の責任を負いかねますので、同じく、サポートをお断りする対象となります。

[料金] リモートによるサポートにあってはサポートご依頼の前またはサポート作業完了後のバイオスの指定する期日以内に、訪問によるサポートにあってはサポート作業終了時点にて、作業料金全額を現金にてお支払いいただきます。例外はなく、また、「請求書」の発行はありません。

※諸般の事情を受けてバイオスが特別に後日の支払いを了承したその約定が何らの通知なく反故にされた場合、本契約は消滅し、即終了となります。

(未納の作業料金に対する請求権は完済に至るまで継続されます。)

○1台のパソコンを複数名で切り替えてご利用の場合、ユーザー毎に料金が発生します。

○訪問によるサポートにあっては、作業終了に伴ってスタッフがお客様に作動確認の立会いを願いますので、作動をご確認ください。

○利用料金以外の、スタッフへの心付け(チップ等金品や飲食の提供)はご遠慮ください。

○作業内容毎に分割しての領収書の発行は行っておりません。尚、料金を口座振り込みとされた場合、金融機関発行の「控え」が「領収書」の代わりとなります。

○ご依頼によるサポートですので、作業結果の如何を問わず、基本料は発生いたします。

※約定されたサポートをキャンセルされた場合や約束日時にお客様不在であった場合も、上記に同じく、訪問の基本料はお支払いいただくことになります。

○料金は、予告なく改定することがあります。必ず、サポートをご依頼の前に最新の料金をお確かめください。

[無償対応・返金] お客様の立会い時、バイオスの責に帰すべき作業未了の場合は、無償のサポートによって作業を完了し、又はお客様にご提示した見積金額からその部分を減額し、もしくはお客様から領収した料金の範囲内で実状に応じての返金をいたします。

[有償対応] 作業完了確認後、再び作業以前の状態に戻った場合、及び、別のトラブル現象が現れた場合の、再サポートに当たっては、正規の料金をいただきます。経過日時の長短を問いません。

[サポート日時] 作業内容や予約混み合い状況などによっては対応可能なスタッフを確保する為の日時の調整がありますので、ご希望の日時に添えかねることがあり、又、訪問サポートの場合は交通や天候その他事情によってはスタッフのお伺い時刻が前後することがあります。

[作業時間] 作業対象のパソコンや周辺機器等の環境によって作業内容が変更となる場合がある為、完了迄の所要時間は保障出来ません。

○予め目安として提示した作業時間の2倍を超えても作業が完了せずに、お客様側の所用などで作業続行が難しい場合、日時を改め、再度のサポートにより作業を完了します。

[注意事項] お客様のパソコン内等にあるデータの保証は、一切出来ません。

○バイオスのスタッフが作業を開始する前に、万が一に備えて、機密情報や必要なデータはお客様の責任で消去又は防護処置を取るなり、バックアップを取るなりの処置をしておいてください。

※バイオスが上記のバックアップ作業を行いますと、規定料金を頂戴することになります。

○以下の場合には作業に着手せず、或いは作業途中で終了とさせていただきます。この場合でも基本料はお支払いいただきます。

* 前述の[対象]要件を満たしていない場合 * 前述の[対象]以外の機器等が含まれていた場合

* 違法コピーなどの作業を要求された場合 * 作業に必要な機器や環境などが不具合・不調・不備、あるいは改造されていた場合

* 作業の遂行に必要な同意事項に同意いただけない場合 * 機器等に働くパスワードがお客様により解除できない場合

[免責] バイオスの作業が原因でメーカーの各種サポートが無効となった場合やお客様のデータが消失した場合、作業時間の遅延が原因でお客様に何らかの損害が生じた場合、あるいはバイオスの責に帰さない事由から生じた損害、バイオスの予見の有無を問わず特別の事情から派生した損害、もしくは逸失利益及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、バイオス側の事業継続不可事由発生の場合、いずれについても、バイオスは一切責任を負いません。

[終了・消滅] 本契約は、いつでも甲方の申し出により直ちに終了となります。尚、前納済み金員の返金はありません。

また、諸般の事情を受けてバイオスが特別に代金の後日支払いを了承したその約定が何らの通知なく反故にされた場合、本契約は信義に反した事由をもって即終了となり、本契約は消滅します。但し、未納の作業料金等に対する請求権は完済に至るまで継続されます。

[特記事項] バイオスは、本利用規約及びサポートメニューと利用料金に関し、事前周知を行うことなく、適時改定を行うものとします。

○お客様がバイオスを利用する際は、必ず、弊社のホームページに掲載されている最新のサポート料金を了承の上、行うものとします。

○電話応対によるサポート(サポートの範疇に入るアドバイスも含む)は、一切行っておりません。