

モバイルなんでもサポートBiz規約

第1条 (サービスの提供)

モバイルなんでもサポートBiz(以下「本サービス」といいます。)は、株式会社Wiz(以下「当社」といいます。)が、本サービス対象者(以下「サポート会員」といいます。)に対し、モバイルいつでもサポート規約(以下「本規約」といいます。)等に従い、一定の補償および特典(以下「サポート特典」といいます。)を提供する制度です。

第2条 (規約の適用)

2本サービスは、本規約の他、当社が別途定める諸条件(以下「個別条件」といいます。)と、本規約と個別条件をあわせて「本規約等」といいます。)に基づき実施、運営されます。なお、本規約の内容と個別条件の内容が矛盾する場合は、個別条件の内容が優先するものとします。

第3条 (入会申込)

サポート会員は、本規約に同意のうえ、電話、訪問、申込書の提出、WEBサイトその他当社所定の方法により本サービスの申込みを行うものとします。

第4条 (月額料・契約期間)

1. サポート会員が、本サービスを利用する場合、申込時に当社が提示した月額料金(以下「月額料」といいます。)が発生します。
2. 当社は、月額料の請求、督促、その他債権・債務の管理等をDriveサービス規約に基づき取り扱います。
3. サポート会員は、料金その他の債務について、履行日を経過したにもかかわらず当社へ履行を行わない場合、支払期日の翌日から完済に至るまで1年を365日とする日割計算により年14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。
4. 本サービスの契約期間は36ヵ月間とし、契約期間満了後は1ヵ月ごとの自動更新となります。
5. 契約期間中の途中解約時には、月額料に残月数を乗じた金額の違約金が発生するものとします。
6. 当社は、料金の請求業務を株式会社Twelveに委託するものし、サポート会員はこれを予め承るものとします。

第5条 (サポート特典の提供、内容など)

1. 当社は、サポート会員に、以下のサポート特典を提供します。それぞれの提供内容、条件については、次の各号に定めるものとします。
 - (1) 本サービスのお申し込み時に指定された携帯電話端末(以下「サポート対象機器」といいます。)の設定サポート(第6条)(以下「設定サポートサービス」といいます。)
 - (2) 携帯電話のコンシェルジュサービス(第7条)(以下「コンシェルジュサービス」といいます。)
2. 本サービスの対象は、サポート対象機器および「充電機器類」に限ります。
3. 「充電機器類」とは、ACアダプタ、DCアダプタ等のサポート対象機器本体を充電することができる機器類とします。
4. 当社は、サポート対象機器が加工、改造、解析(ソフトウェアの改造、解析(ルート化等を含む。))、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを含む。)されたもの、または当社が指定する正規の修理拠点以外で修理されたものについては保証対象外または修理をお断りする場合があります。
5. 当社は、故障箇所が複数ある場合、一部のみの修理を受け付けないものとします。一部分の修理だけでは製品の品質が保証できないためすべて修理してご返却するものとします。
6. 当社は、サポート会員に対し、本サービスの適用に伴い交換したサポート対象機器本体、機械部品および外装ケース等を返却しないものとします。
7. 当社は、サポート対象機器の故障、修理、紛失等により、データ(アドレス帳、データフォルダ、メール等)が変化、消失した場合で当社に重大な過失がないときは、一切責任を負わないものとします。サポート会員は、サポート特典の申込みに先立ち、事前にデータをバックアップするものとします。
8. 当社は、サポート特典の内容を予告なく変更する場合があります。
9. サポート特典を受けられる対象期間は、特段の定めのある場合を除き、第3条(入会申込)に基づき本サービスに入会する時点から第13条(サポート会員の退会)に基づき本サービスを退会する時点までとします。

第6条 (サポート対象機器の設定サポート)

1. 設定サポートの提供条件
当社は、以下の各号に定める条件をすべて満たす場合にのみ、設定サポートサービスを提供します。
 - (1) 設定サポートサービスの提供を受ける方が、サポート会員であること。
 - (2) 設定サポートサポート対象機器等が、サポート会員の契約者回線に接続または関連して利用されること。
 - (3) 設定作業等を実施する際にサポート対象機器等が用意されており、設定作業等に必要なIDやパスワード等の設定情報およびドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。
 - (4) サポート対象機器等および設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販または配布されたものであり、かつそのマニュアルおよび設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。
 - (5) 当社の設定作業等の実施の時点で、サポート会員が、そのサポート対象機器等の正規のライセンスおよびプロダクトIDを保有していること。
 - (6) 当社の設定作業等の実施において、当社が必要と合理的に判断するドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、サポート対象機器等へのインストールを承諾すること。
 - (7) サポート会員が、当社に対し、当社の設定作業等の実施の際に、当社が求めた電力、照明、消耗品およびその他の便宜(電話または通信回線等の使用を含みます。)を、無償で提供すること。
2. サービス適応範囲
 - (1) 当社は、サポート会員に対し、サポート対象機器の利用方法等を電話で案内するサービス(以下「電話サポート」といいます。)を提供します。サポート内容は以下のとおりとします。
 - ① 利用時間 10:00~21:00(年末年始を除く)
 - ② サポート内容 設定サポートの範囲は以下に定めるとおりとします。なお、サポート範囲内であっても対応できない場合があります。また、上記アプリの利用方法や端末の詳細設定等については、対象外となります。
 - ・ 端末の初期設定

- ・データ移行
 - ・itune・icloudの登録
 - ・ドコモ・au・Softbankのキャリアメールの設定
 - ・その他連絡先アプリやカレンダーなど、デフォルトアプリの簡単な説明
- 上記アプリの利用方法や端末の詳細設定等については、対象外となります。
- (2) サポート内容に該当する場合であっても、サポート会員のサポート対象機器等が故障等により正常に動作しないとき等には、対応できない場合があります。

第7条 (携帯電話のコンシェルジュサービス)

1. サービス適用条件
 - (1) コンシェルジュサービスの提供を受ける方が、サポート会員であること。
 - (2) サポート対象機器等が、サポート会員の契約者回線に接続または関連して利用されること。
2. サービス適用範囲
携帯電話の新サービスや料金に関するコンシェルジュサポートを行うものとします。

第8条 (権利の譲渡等)

サポート会員は、本サービスにかかわる権利および義務を、第三者に貸与し、質入し、または担保の用に供することはできないものとします。

第9条 (営業活動の禁止)

サポート会員は、有償、無償を問わず、営利を目的として本サービスを利用することができないものとします。

第10条 (著作権等)

1. 本サービスにおいて当社がサポート会員に提供する一切のサービスまたは物品(本規約等、各種ソフトウェア、ホームページ等を含みます。)に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社が指定する第三者に帰属するものとします。
2. サポート会員は、前項で定義したサービスまたは物品を以下のとおり取り扱うものとします。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - (2) 複製・改変・編集等を行わないこと。
 - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第11条 (提供の中止)

1. 当社は、次の場合、本サービスの利用を中止することがあります。
 - (1) 自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。
 - (2) 当社が設置する電気通信設備または本サービスに係るアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアの保守、障害、その他のやむを得ない事由が生じたとき。
 - (3) 前各号のほか、当社がサポート会員による本サービスの利用を中止することがやむを得ないと合理的に判断したとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するWEBサイト等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第12条 (利用停止)

1. 当社は、サポート会員が次のいずれかに該当する場合、当社が定める期間、本サービスの利用を停止することができるものとします。
 - (1) 本サービス利用料その他の金銭債務について、弁済期を経過してもなお弁済しないとき。
 - (2) サポート会員と当社との間で締結している、もしくは締結していた電気通信サービス(サービスを含むが、これに限られません。以下、本項において同じ。)その他のサービス等の契約に係る料金その他の金銭債務について、弁済期を経過してもなお弁済しないとき。
 - (3) 当社の名誉または信用を毀損したとき。
 - (4) 第9条(営業活動の禁止)、第10条(著作権等)および第17条(利用に係るサポート会員の義務)その他の本規約等の規定に違反したとき。
 - (5) サポート会員が、過度に頻繁に問合せを行う等、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたとき。
 - (6) 本サービスもしくは当社の電気通信サービス等の提供に関する当社の業務の遂行、もしくは当社の電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - (7) 当社または第三者に損害を与えたとき。
 - (8) 前各号のほか本規約に違反した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をする場合、あらかじめその理由、利用停止をする日および期間をサポート会員に通知するものとします。ただし、急迫性が認められやむを得ないと当社が合理的に判断した場合は、この限りではありません。

第13条 (サポート会員の退会)

1. サポート会員は、本サービスの退会を希望する場合、電話・メール・その他当社が別に定める方法に従い当社に対して本サービスの退会を申し出るものとします。
2. 前項の場合、毎月1日から25日までに当社に通知があったものについては当該通知のあった月の末日に、また、毎月の26日から末日までに通知があったものについては当該通知のあった月の翌月の末日に、利用契約の解約があったものとします(以下利用契約の解約があったものとされる日を「解約日」といいます。)
3. 当社は、サポート会員が以下のいずれかに該当する場合、通知、催告なく本サービスから退会させることができます。
 - (1) 入会時に虚偽の内容を申告した場合
 - (2) 本規約等に重大な違反がある場合
 - (3) 月額料およびその他の本サービスに係る料金、およびサービス料金その他の当社の電気通信サービス等に係る料金の支払いを、弁済期までに行わなかった場合
 - (4) その他サポート会員として不適格であると当社が客観的な根拠に基づき合理的に判断した場合
4. サポート会員は、本サービスを退会した場合、サポート会員が有する本サービスに関するすべての権利を失うものとします。

第14条（本サービスの変更および終了）

1. 当社は、必要と合理的に認められた場合、事前に当社WEBサイト等に掲載またはEメールその他の合理的方法でサポート会員へ通知することにより、本規約など（本規約およびサポート特典の内容など）を変更することがあります。この場合、当社は、変更後の本規約などを適用するものとし、サポート会員はこれをあらかじめ承諾するものとします。
2. 本サービスは当社の都合により、サポート会員へ通知することなく、一部またはすべてを停止または終了する場合があります、サポート会員はこれをあらかじめ承諾するものとします。

第15条（免責事項）

1. 当社は、サポート会員からの問合せを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。
2. 当社は、本サービスにおいて、サポート会員の問題・課題等を特定できること、または問題・課題等を解決できることを保証するものではありません。
3. 本サービスは、スマートフォン等の販売事業者もしくは製造業者、ソフトウェアの販売事業者またはサービス提供事業者（以下併せて「メーカー等」といいます。）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。問合せの内容によっては、問合せの対象となるスマートフォン等、ソフトウェア、サービスを提供するメーカー等のホームページの紹介や、自身による当該メーカー等への問合せ依頼に留まる場合があります。
4. 当社は、本サービスの利用にあたり、当社の責に帰すべき事由により生じるサポート会員の損害について、当月の本サービス利用料その他の本サービスに関する利用料金に相当する金額を上限として、当該損害を補償するものとします。ただし、当社の故意または重過失に基づく損害については、当該上限を適用しないものとします。
5. サポート会員が本サービスの利用により第三者（他のサポート会員を含みます。）に対し損害を与えた場合、サポート会員は自ら当該損害の賠償責任を負うものとし、当社に一切迷惑をかけないものとします。
6. 当社は、第11条（利用中止）、第12条（利用停止）、または第14条（本サービス提供の変更および終了）の規定により本サービスの提供中止、利用停止、または本サービス提供の終了に伴いサポート会員に生じる損害について、一切責任を負いません。
7. 自然災害、テロ行為、第三者による妨害等の当社の責めに帰すべからざる不可抗力に起因して発生した損害については、当社は一切責任を負いません。
8. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは本サービスに係るサポートセンターの電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことをWEBサイトへの掲示等の当社が指定する方法でサポート会員に案内するものとします。

第16条（個人情報の取扱）

1. サポート会員は、当社が本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程においてサポート会員の個人情報を知り得る場合があることについて、同意するものとします。
2. 当社は、サポート会員に係る個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

第17条（利用に係るサポート会員の義務）

1. サポート会員は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たすものとします。ただし、サポート会員が次の条件を満たしている場合であっても、サポート会員の利用状況によっては本サービスを提供できない場合があります。
 - (1) サポート会員自身による本サービスの利用であること。
 - (2) サポート会員が、本サービスの利用に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアを、その使用に係るライセンス契約に同意し、サポート会員のスマートフォン等その他の機器にインストールすること。
2. 前項の規定のほか、サポート会員は次の各号に定める事項を遵守するものとします。
 - (1) 当社または第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
 - (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3) 本サービスによりアクセス可能な当社または第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
 - (5) ウィルスその他の有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、またはその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - (7) 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
 - (8) 本サービスの提供および当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
 - (9) 法令、本規約等もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、または当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - (10) 前各号に該当するおそれのある行為またはこれに類する行為をしないこと。
3. サポート会員は、前項の規定に違反して当社の設備等を毀損した場合、当社に対し当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払うものとします。
4. サポート会員が本サービスの利用により当社に対し損害を与えた場合、サポート会員は、当該損害を賠償する責任を負うものとします。

第18条（裁判管轄）

本規約に関する紛争については、訴額に応じ、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第19条（本サービスに関する疑義など）

本規約などの解釈や本サービスの運用などについて疑義が生じ、または本規約などに定めがない事項が生じた場合は、当社が決定する内容に従って処理するものとし、サポート会員はこれをあらかじめ承諾するものとします。

制定:2020年7月1日