

パソコン出張サポート利用規約同意書

ホームページ制作 Studio-Sky / PC MSS 御 中

1. 電話・メールによる初めての修理サポート・データ復旧等のご依頼の場合、お客様が当初申告するトラブル状態と、弊社担当者が実際に訪問して診断する状態とは、相当の食い違いがあることがあります。ご依頼の際にお知らせする概算料金については、あくまで概算であることをご承知おきください。
2. 各訪問時の作業料金（出張費 3,000 円～4,000 円＋パソコントラブル診断料 3,000 円、その他料金）は、この作業時間中にお客様のご要望を満たすことができない場合でも申し受けるものとします。弊社担当者は、お客様のご要望どおりの復旧・修理・設定等をできるように最善を尽くしますが、特殊なハードウェア環境、また汎用性のないソフト等の環境下では、ご要望に添えないことがありますことを承知おきください。
3. お客様のご都合で修理サポート依頼を撤回する場合は、基本的にキャンセル料として、出張料金のみを申し受けるものとします。但し、訪問予定日の前日までのキャンセルはこの限りではありません。
4. 当日のキャンセルで、サポート担当者がすでにお客様のもとに出発してしまった場合は、上記出張料のほかに 1 時間作業料金の 75%を申し受けるものとします。
5. ご訪問時刻については、できる限りお客様の指定した時刻どおり訪問できるよう、基本的に翌日以降、弊社のスケジュールにもとづき訪問日を設定させて頂いております。又、出来る限り当日サポートにて対応しておりますがご希望に添えない場合があります。予めご了承ください。
6. ご訪問時刻について、交通渋滞・天候事情・列車事情ほか、直前の訪問先におけるトラブル等により、予めお約束した時刻に到着できない場合があります。これに伴うお客様の損害賠償には応じられませんのでご承知おきください。
7. サポート作業中・作業終了後にかかわらず、お客様の PC 及び周辺機器の故障が発生した場合、弊社は一切の責任を負わない事とします。但し、弊社担当者に重大かつ明白な過失が認められるときはこの限りではありません。
8. 1 回の出張サポート時間は、予めお客様が申告された作業内容に基づきスケジュールリングをしておりますが「2 時間以上」を想定しておりません。又、サポート当日、お客様から新たな作業を要望されても当日の作業ができない可能性があることを予めご了承ください。
9. 周辺機器またはハードウェア等の故障により、当初より想定していた時間内に作業が完了できない場合、弊社スケジュールの都合で、後日再訪問となることがあります。（この場合、再訪問時の出張費は無料です）
10. お買い物代行（オプション料金）で購入したハードディスク・周辺機器・ケーブル等が初期的に不良品である場合があります。この不良品であることの診断に行き着くまでに相応の作業を要することになりますが、これら作業時間料金及びオプション料金については規定どおりに申し受けるものとします。
11. インターネットの接続ができないお客様で、基本的なプロバイダ契約や接続回線の手配ができていない事があります。又、各契約は済んでいるにも関わらず設定情報の記載ある紙面を紛失している場合でも「出張費 + 作業時間（1 時間分）」に相当する費用は申し受ける事になります。
12. 外国人のお客様、又は日本人であっても「日本語」を完全に理解しない方に関しましては、基本的に当該利用規約への「同意・署名」が不可能であるため、修理依頼に応じることはできません。万一、どうしてもその必要がある場合には、「通訳」の日本人もしくは日本語を完全に理解する方の連名による当該同意書への署名を必要とします。
13. 上記 12 項に関して、連名による署名を頂いた場合、弊社から予めお知らせした概算の作業料金や作業内容、または追加の作業費用の発生など「何ら説明を受けていない」「言葉や意味がわからなかった」というような苦情を申し立てないことに承諾いただきます。
14. 持込み又は出張による修理の場合、作業終了後お客様の面前において、ご要望どおりの作業が完了したかの確認をさせていただきます。（作業確認票への署名捺印）この確認後のクレーム対応はできませんのでご承知ください。
15. 宅配便等を使った修理等のご依頼では、お客様の前で作業の完了の確認はできません。この場合、弊社の作業完了のお知らせを信じていただくほかなく、この点について承諾いただけたものといたします。
16. 宅配便等を使った修理等のご依頼では、弊社側では梱包荷物が正しく送られて来たことの確認ができません。送る荷物が多い場合には、万一に備え同梱物のリストをお送り下さい。リストをお送りいただけない場合、不足物品についての責任は負いません。
17. 稀に宅配業者の「見えない過失」によって、弊社での受領時、もしくは発送後のパソコンほか関連機器に傷がついていたり、思わぬ障害が発生していたりする場合があります。（輸送中の「振動」によるケーブルの破損や脱落等）弊社では、お客様の知りえないまたは申告のなかったこれらトラブル・故障については、一切免責とさせていただきます。
18. パソコントラブル診断後「PC が起動しない」「ハードディスク等」にエラーが生じ、やむを得ず PC を「初期化」若しくは「リカバリ」作業が必要になった場合、お客様の情報紛失等の保証は一切責任を負わない事とします。事前にお客様ご自身でバックアップを取って頂く事をお勧めします。又、「初期化/リカバリ」後の作業に関しましては別途料金が発生しますのでご確認下さい。
19. 「初期化/リカバリ」をご希望される場合、必ずデータが他の記憶媒体に移動されているかご自身でご確認下さい。尚、作業依頼を受ける前から PC 自体起動しない場合等はこの限りでは有りません。

平成 22 年 8 月末日改定
ホームページ制作 Studio-Sky / PC MSS
代表：稲川 理 Osamu Inagawa

上記にご理解頂きましてサインをお願い致します

--