

ほっとサポート サービス規約

(注意事項)

- 本サービスは、日本国内で日本語にて提供するサービスです。
- お客様による対象製品の使用状況やご利用環境等の理由により、当社がお客様に本サービスを有効に提供できないと判断した場合、サービスの提供をお断りする、もしくはその他の窓口をご紹介する場合があります。
- 本サービスをご利用いただくにあたっては、専用プログラムのダウンロードが必要です（無料）。ダウンロードした専用プログラムは、本サービスを実施するときのみ使用し、終了後は自動的に削除されます。
- 本サービスは、お客様の手続きによって接続が開始されますので、お客様が知らない間に勝手に接続されることはありません。
- 当社は、お客様からお問い合わせいただいた内容の履歴を残しています。また、当社は、本サービスの対応品質の管理および維持向上のために、通話録音およびモニタリングを実施する場合があります。
- お客様は、本サービスにおいて遠隔サポートセンターの対応者を指名することはできません。
- 接続時間帯、本サービスご利用状況等によっては、お客様に対して当社が直ちに対応できない場合があります。
- 当社は、本サービスの提供を目的として第三者（以下業務委託先といいます。）に業務委託することができるものとし、お客様はこれを承諾します。
- 第三者による不正アクセスによりお客様の情報が漏洩した場合、当社はその責任を負いかねます。

(お客様の義務)

- お客様は、本サービスを利用する場合、対象製品の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容等について、事前にお客様ご自身の責任においてバックアップをとるものとし、当社はこれに関する一切の責任を負いません。また、本サービスでは、データのバックアップをとる操作代行はおこないません。

(お客様の個人情報)

- 本サービスを通じて当社が知り得たお客様の個人情報等は、本サービスの利用目的以外において使用致しません。なお、本サービスの提供目的の範囲内においてお客様の個人情報を業務委託先に預託することがあります。当社は、個人情報の取扱いについて「個人情報保護方針」および「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

(本サービスの対象外)

- お客様の要求または行為等が次のいずれかの項目に該当する場合は本サービスの対象外とします。
- 苦情やクレームに関する内容
- 本サービスまたは対象製品に関する要望
- 当社の規定する使用条件もしくは使用環境以外またはお客様固有の特殊な環境における不具合に起因する内容のお問い合わせ
- 対象製品の分解に伴う操作または対象製品の改造に関するお問い合わせ
- 対象製品以外のハードウェアおよびソフトウェア等に関するお問い合わせ
- 本サービスの提供時間外でのお問い合わせ

(本サービスの停止)

- 当社は、お客様が以下のいずれかの事由に該当する場合、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。
- 本サービスの提供が不可能または不適切と当社が判断した場合
- 当社または第三者の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為がある場合
- 当社に対し、著しく名誉もしくは信用を毀損する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 犯罪行為または犯罪に結びつく行為、またはその恐れのある行為がある場合
- お客様が虚偽の申告を行った場合、またはそのおそれがある場合
- 法令または条例に違反する行為がある場合
- 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 本サービスの運営を妨げる行為またはその恐れのある行為がある場合
- 第三者または当社に不利益もしくは損害を与える行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 当社所有物を当社が指定した返却期限経過後も当社に返却しないお客様の場合
- 当社に対する支払い代金（支払い期限の過ぎたものに限る。）の未納がある場合
- 当社と何らかの係争中にあるお客様の場合
- お客様がご利用になるインターネット接続サービスの状況により、本サービス中のセッションの切断等が発生する場合
- 対象製品が接続されているパソコンが正常に稼働しない状態およびウイルスに感染している場合

2017年04月01日
株式会社ホットハウス