

ぷらら 訪問設定サポート（ひかり TV オプション） 利用規約

第1条 総則

1. この規約（以下「本利用規約」といいます）は、株式会社NTTドコモ（以下「当社」といいます）が提供する「ぷらら 訪問設定サポート（ひかり TV オプション）」（以下「本サービス」といいます）について、第2条に定める会員（以下「会員」といいます）が、本サービスを利用する際に適用される利用条件を規定するものです。

第2条 会員

1. 会員とは、当社が「ひかりTVプラットフォームサービス利用規約（2022年6月30日までに契約された方向け）」に基づき提供する映像配信サービス「ひかりTV」の契約者をいいます。

第3条 本利用規約と他規約との関係

1. 本利用規約は、第2条に該当する会員規約（以下、「会員規約」という）の一部を構成するものとし、本利用規約に規定されていない事項については、会員規約を適用します。また、本利用規約と会員規約の規定が抵触するときは、本サービスの提供に関する限り、本利用規約が優先するものとします。
2. 会員は、本サービスを利用するにあたり、会員規約、本利用規約に同意するものとします。

第4条 本利用規約の変更と廃止

1. 当社は、次の各号に該当する場合は、会員へ当社が適切と判断した方法にて公表又は通知することにより、本利用規約の内容を変更または廃止することができるものとし、変更日以降はこれらが適用されるものとします。

（1）本利用規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき

（2）本利用規約の変更が、本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

第5条 本サービスの内容

1. 当社は、本利用規約に基づき、会員のご依頼により、以下のサービスのうち全部又は一部を、会員に提供します。

（1）会員のパーソナルコンピュータ等のコンピュータシステムに関する機器等（以下「機器等」といい、機器等には機器等に存在するデータ及び付属部品も含むものとします。）の新規導入支援、及び導入済み機器等に発生した障害を、会員の自宅等に訪問した上で、解除するサービス（以下「本サポートサービス」といいます。）

（2）機器等の異常により、リカバリーが必要な状態、又はデータが読み取り不能若しくは

そのおそれのある状態のデータをファイル形式で取り出し、その取り出したデータを、機器等に使用される記録媒体（以下「メディア」といいます。）に複写するデータバックアップおよびデータ復旧サービス（以下「本データバックアップ・復旧サービス」といいます。）

第6条 本サービスの制限

1. 本サービスの制限事項は、それぞれ、以下のとおりです。

(1) 本サポートサービスの制限事項

- ① 本サポートサービスの対象となる機器等のOSは、OSメーカーがサポートを終了していないもので、当該OSの正規ライセンスが必要であること。
- ② 本サポートサービスの作業のためにインターネットに接続する必要がある場合、当社又は当社の代理店との契約締結時にお送りした会員登録証、並びに当該接続に必要な通信環境及び機器一式を揃えて、インターネット接続の環境をご提供頂く必要があること。
- ③ 機器等の利用環境により、本サポートサービスの作業内容に変更が生じる可能性があるため、事前に、作業完了までの時間を保証することができず、会員のご都合、又は当日中の作業完了が困難であれば、会員のご自宅等を再度訪問するか、又は機器等をお預かりして当社で作業をした後会員にお引渡しする場合があること。
- ④ 当社は、会員の機器等に保存されているデータ、ソフトウェア及びプログラムの損失、又は損失の発生防止について、一切の責任を有さず、本サポートサービスの作業開始前に会員ご自身においてデータ等のバックアップを実施して頂く必要があること。
- ⑤ 本サービス実施過程において再セットアップ作業を行うと、工場出荷時の状態になるため、各種設定（インターネット接続、メール設定等）、周辺機器設定、当該機器等の工場出荷時にインストールされていたもの以外のソフトウェアのインストールは会員ご自身で行って頂くか、別途有料にてご依頼頂く必要があること。

(2) 本データバックアップ・復旧サービスの制限事項

- ① 本データバックアップ・復旧サービスは、当社所定の「データバックアップおよびデータ復旧のお申し込み」に記載されているファイル名又はフォルダ名で特定されるデータ（以下「対象データ」といいます。）を、会員が希望するメディアにバックアップするものであり、対象データ以外は、本データバックアップ・復旧サービスの対象外で、別途料金が必要であること。
- ② 技術的制限があることから、バックアップを実施したデータ（以下「バックアップデータ」といいます。）と、会員が希望するデータとの内容の整合性及び完全性を保証するものではないこと
- ③ 本データバックアップ・復旧サービスの作業完了後5日間は、バックアップデータを当社で保管しますが、完全な保管を保証するものではありません。また、5日間が経過した後は、当該データを消去するため、本データバックアップ・復旧サービスに関するご質問及びご要望をお受けすることができないこと。

第7条 本サービスの料金等

1. 当社は、別途会員に提示するメニュー単価に基づき、サービス料金及び部品代金（以下「本サービス料金等」といいます。）のうち、会員がサービスを受けたメニューの代金を請求します。
2. 本データバックアップ・復旧サービスに関して、対象データの完全な消失、復元不可能な破損、機器等又はメディアの状態により、データの復旧が不可能な場合もありますが、その場合でも、本サービス料金等を頂戴します。
3. 本サービス料金等は、本サービスに基づく作業が完了した時点で、現金又はクレジットカード等によりお支払い頂きます。但し、本サービスに基づく作業が、第6条に従って、当社が指定した委託業者により実施された場合には、その他の方法によりお支払い頂く場合があります。
4. 以下に定める費用（以下「部品代金等」といいます。）については、第9条に定義する当社委託先とお客様との契約に基づき、当社委託先が別途お客様に直接請求させていただきます。部品代金等に関して当社は事由の如何を問わず一切の責任を負いかねますので、予めご了承ください。

(1)機器等に付属する部品を交換した場合に発生する部品代金

(2)作業場所が離島または遠隔地の場合の交通費

第8条 本サービスの申し込みと個別契約の成立

1. 本サービスに関する個別契約は、会員が、本規約を承認した上で、本サービスの依頼を申し込み、当社が当該申込みを承諾した時点で成立します。なお、代理人が本サービスの依頼を申し込む場合でも、当該申込みは、機器等の法的な所有者の意思としてなされたものとし、当該代理人は、当該所有者から本規約の同意を得るものとし、承諾します。
2. 未成年者が、本サービスの依頼を申し込む場合には、その旨、当社に伝えなければならず、当該申込みについて、当該未成年者の法定代理人の同意を事前に取得していなければなりません。未成年者が、当該申し込み時点で、その旨、当社に伝えていない場合、当社は、その申込を承諾しないことがあります。
3. 当社は、会員が反社会的勢力（暴対法に定義される暴力団及び暴力団員等である者若しくは関係がある者等）に該当する場合は、本サービスのご利用をお断りさせていただきます。

第9条 本サービスの再委託

1. 当社は、本サービスの全部又は一部を、当社の指定する委託業者及び委託業者の加盟店に、委託（更に再委託する場合等も含む。）することができるものとし、承諾します。

第10条 作業の完了

1. 本サービスに基づく作業を終了後、会員において、機器等、バックアップデータをご確認頂き、会員が、当社所定の「サービス書」にご署名頂いた時点で、本サービスに基づく作業が完了したものとします。

但し、本データバックアップ・復旧サービスに関して、対象データの完全な消失、復元不可能な破損、機器等又はメディアの状態により、データの復旧が不可能な場合は、当社が、その旨、会員に通知し、上記サービス書にご署名いただいた時点で、本サービスに基づく作業が完了したものとします。

2. 当社は、本サポートサービスに関して、以下の場合は、作業を実施せずに、作業を終了する場合があります。なお、その場合でも会員には本サービス料金等をお支払い頂きます。

- (1) 違法コピー等、違法行為となる作業を要求された場合。
- (2) 会員の責により、作業に必要な機器等や環境が整っていない場合。
- (3) 機器等及び関連機器が不具合により正常に動作しない場合。
- (4) 作業中に、作業に必要な同意事項に同意頂けない場合。
- (5) パスワード等、作業に必要な情報を開示頂けない場合。

3. 本サービス完了後5日以内に、当社の責による作業内容の不備が生じ、かつ、当該期間内に会員からその旨のお申し出があった場合に限り、無償で対応します。但し、当該原因とは別の原因で不具合が生じた場合には、別途料金を頂戴します。

第11条 免責

1. 当社は、本サービスの履行過程（運送業者等による運搬過程も含む。）において、本サービスの対象となる機器等、対象データ及び対象物品等に重大な障害が当社の責めに帰すべき理由により生じた場合の当社が会員に対し負う損害賠償の範囲は、第7条に定める本サービス料金等を限度とし、逸失利益、当社の予見の有無を問わず発生した特別損害、付随的損害、間接損害その他の拡大損害については責任を負わないものとします。ただし、当社の故意又は重大な過失により場合は、その限りではありません。

2. 本サービスの提供により、メーカーや販売店の保証が受けられなくなる場合や、作業時間の遅延等が生じる場合があります。

3. 本サポートサービス及び本データバックアップ・復旧サービスに関して、当社よりお預かりしている機器等の返却のご連絡をさせて頂いた日より90日が経過し、会員との連絡が取れない場合は、会員又は当該機器等の所有者が、当該機器等全てにつき所有権を放棄したものとみなし、廃棄処分させていただきます。

附則

本規約は2017年11月20日より実施するものとします。

本規約は2020年3月31日より改定します。

本規約は2022年7月1日より改定します。

本規約は 2023 年 7 月 1 日より改定します。

個人情報の取り扱いについて

当社は皆さまよりお預かりした個人情報をプライバシーポリシーに従い適切に管理するとともに下記のとおり取り扱いさせていただきます。

個人情報に関する責任者及び個人情報に関するお問い合わせ先	プライバシーポリシーにて表記 (最新のプライバシーポリシーについて、詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください)
利用目的	<ul style="list-style-type: none">●お申し込み内容の確認（希望される訪問設定の内容確認、訪問日調整と確認のご連絡等）、およびサービスの提供、並びに当社サービス（関連サービスを含む）のご紹介のために使用します。●本サービス料金等をクレジットカード、または請求書による支払い方法をご希望される場合、決済処理、および決済に関するお問い合わせに対応するために使用します。●個人を特定できない統計データとして、当社サービスの開発、広告宣伝などで利用させていただく場合があります。
収集項目	氏名、性別、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、決済方法 ※すでに別サービスをご契約中の会員の場合は、個人情報の一部を引き継がせていただく場合がございます。
個人情報の提供	第三者へ提供することはありません。
個人情報の委託	収集した個人情報は、本利用規約 9 条の委託先に委託する場合がございます。その場合、当社は個人情報の保護にかかわる契約を締結することにより個人情報を適切に管理させ漏洩、再提供しないように義務づけます。

