

# 訪問サポート（ドコモ光）利用規約

## （本規約の適用）

- 第 1 条 本規約は、ビッグロブ株式会社（以下「当社」といいます。）が、当社と「BIGLOBE サービス「ひかり」コース with ドコモ光」の利用契約を締結されたお客様向けに「訪問サポート（ドコモ光）」の名称にて提供するサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用に関する条件等について定めたものです。
- 2 本サービスの利用に関する条件の詳細について、本規約に定めのない事項に関しては、BIGLOBE 会員規約の規定が適用されます。本規約と BIGLOBE 会員規約の規定とが抵触するときは、本サービスの利用に関する限り、本規約が優先します。

## （用語の定義）

- 第 2 条 本規約における用語の定義は、次のとおりとします。
- 「BIGLOBE メール」とは、当社所定の BIGLOBE 会員規約に基づき当社から電気通信サービス等の提供を受ける個人向けに当社が提供する電子メールサービスをいいます。

## （本規約の変更）

- 第 3 条 当社は、一定の予告期間をもって当社所定の方法にてお客様に通知することにより、本規約を変更することができます。ただし、お客様による本サービスの利用中に当社がかかる変更を行う場合、お客様がその本サービスの利用を終了するまでは、変更前の本規約が引き続き適用されます。

## （前提条件）

- 第 4 条 当社がお客様に本サービスを提供する前提として、お客様が次の各号すべての条件を満たしている必要があります。
- (1)インターネット接続に必要な通信環境およびパソコン・スマートフォン等の接続機器、その他の機器（ソフトウェアを含みます。以下同じ。）が揃っており、かつ、正常に作動すること。
  - (2)パソコン・スマートフォン等の接続機器、その他の機器に附属のマニュアルおよびリカバリ用のメディアが揃っていること。
  - (3)訪問先がお客様の自宅以外である場合は、訪問することについて訪問先の施設等の管理者等からあらかじめ同意が得られていること。
  - (4)その他当社が指定する条件を満たしていること。

## （訪問日時）

- 第 5 条 お客様には、本サービスの提供のためにお客様を訪問するに先立ち、訪問予定日時を予約していただく必要があります。本サービスの利用予約が混み合っている場合その他当社の事情がある場合、お客様への訪問予定日時の調整をすることがあります。
- 2 お客様は、訪問予定日時が確定した後において訪問予定日時を変更することを希望する場合は、当初の訪問予定日の前日の営業時間内までに、当社指定の訪問サポート業者（以下「指定業者」といいます）に直接電話することにより変更をしなければなりません。
- 3 交通事情や天候等により、やむを得ず指定業者の作業員の訪問先への到着が遅れることがあります。
- 4 お客様のパソコン・スマートフォン等、その他の環境により作業に時間がかかることがあるため、作業完了までの時間は保証できません。万一作業完了までに時間がかかる場合、または、お客様の都合等により作業続行が困難である場合、別の日に再度訪問させていただきようお願いすることがあります。
- 5 確定した訪問予定日時において第 4 条所定の条件を満たしていなかったために、その他当社または指定業者の責に帰すことのできない事由のために本サービスの提供を受けられず、改めて本サービスの提供を受けることを希望されるお客様には、当社所定の料金を別途申し受けます。料金は、作業内容により異なります。
- 6 当社とあらかじめお約束いただいた訪問予定日時にお客様が不在の場合には、本サービスの提供は完了したものと扱い、当社は、本サービスを再度提供することはありません。

## （本サービスの内容）

- 第 6 条 本サービスは、お客様と当社との間で確定した訪問予定日時に指定業者がお客様の指定にかかる場所を訪問し（訪問回数は、前条第 4 項後段および第 5 項に定める場合を除き 1 回とします）、次の各号の作業を行うものです。
- (1)インターネットへの接続設定  
回線終端装置からパソコン・スマートフォン等 1 台への接続設定とします。
  - (2)BIGLOBE メール 1 アカウントの設定
  - (3)ひかり TV、dTV、dTV チャンネル、d アニメストア、DAZN の視聴設定(各 1 回まで)
- 2 宅内の配線工事は、本サービスには含まれません。
- 3 第 1 項の作業が完了した場合、お客様に動作確認いただいたうえで、作業完了確認書に記名・押印していただきます。
- 4 作業完了確認書に記名・押印いただいた後で、再び本サービス提供以前の状態に戻った場合または当社もしくは指定業者の責に帰せざる事由で不具合が生じた場合、当社は、一切責を負いません。

## （料 金）

- 第 7 条 本サービスの料金は、第 5 条第 5 項に定める場合を除き、無料とします。
- 2 お客様は、第 6 条第 1 項各号所定の作業の範囲を超えた作業を希望される場合には、指定業者が訪問した際に直接その指定業者に対し依頼しなければならず、また、その作業に要する料金は、作業当日現金にて直接その指定業者に対し支払わなければなりません。なお、作業の内容によっては、指定業者にてお受けできないものがあります。

## （その他注意事項）

- 第 8 条 指定業者は細心の注意を払って第 6 条第 1 項各号所定の作業および第 7 条第 2 項に定める作業を行います。パソコン等に保存されていたデータ等を誤って消去、破損、紛失等してしまった場合、当社および指定業者は一切の責任を負いかねますので、お客様はあらかじめバックアップ等取っておかなければなりません。
- 2 指定業者による訪問時、次の各号の場合には、第 5 条第 5 項に定める場合を除き、本サービスの提供を行わずに終了することがあります。かかる終了により、お客様が損害等を被っても、当社および指定業者は一切責任を負いません。
- (1)第 4 条各号の条件を満たしていない場合。
  - (2)パソコン・スマートフォン等の接続機器、その他の機器（ソフトウェア等も含みます。）が不具合等により正常に作動しない場合。
  - (3)作業に必要な同意をお客様からいただけない場合。
  - (4)お客様が作業の妨げとなる行為をされた場合。
  - (5)指定業者の作業員の生命、身体または財産に危険が及ぶ場合、またはその恐れがある場合。

## （責任等）

- 第 9 条 本サービスは、第 6 条第 1 項各号の作業を行うものであり、当社は、お客様に対し一定の目的を達することの保証を含めて本サービスに関して一切の保証を行わず、また、その作業の完全性等を保証するものでもありません。
- 2 当社は、本サービスを利用したことにより生じた逸失利益、特別な事情から生じた損害（当社または指定業者の予見の有無を問いません。）、第三者からお客様への請求に基づく損害、作業の遅延等による損害、その他これらに関する一切の間接的、派生的な損害について、かかる損害が当社の故意または重大な過失により生じたものである場合を除き、責任を負いません。
- 3 当社がお客様に対し損害賠償責任を負う場合には、いかなるときも、当社の責めにより現実にお客様に発生した直接かつ通常損害の範囲内とし、かつ、その額は実際にお客様に発生した損害額と金 10,000 円のうちいずれか低い方とします。ただし、当社の故意または重大な過失によりお客様に生じた損害については、この限りではありません。

## （本サービスの変更、追加または廃止）

- 第 10 条 当社は、本サービスの全部または一部を変更、追加または停止することがあります。当社は、かかる変更、追加または停止によりお客様に損害等が生じて、何ら責任を負いません。ただし、当社は、お客様が利用中の本サービスについては、お客様がその本サービスの利用を終了するまでには、かかる変更、追加または停止をすることはありません。

## （個人情報）

- 第 11 条 お客様には、本サービスの提供の目的で、当社がお客様から収集した氏名、住所、電話番号その他お客様の個人情報を、当社が指定業者にその取扱いを委託することにあらかじめ同意いただきます。

## （お客様の責任）

- 第 12 条 お客様の故意もしくは過失、法令または公序良俗に反する行為、またはお客様が本規約を守らないことにより、当社または指定業者が損害を被った場合、当社または指定業者はお客様に対し、損害賠償を請求することがあります。

## （合意管轄）

- 第 13 条 本契約に関連して生じた紛争については、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 附 則

## （実施期日）

本規約は、2020 年 4 月 1 日から実施します。