

【個別申し込みプラン会員利用規約】

アプライドスタープラチナプレミアム

スマホ/タブレット PC サポートサービス付き

<個人のお客様限定>ファミリーサポートプラン会員利用規約

<対象プラン>

- ・プレミアムファミリーサポート

第 1 条 (利用規約の目的)

この利用規約 (以下「本利用規約」と言います) は、アプライド株式会社 (以下「弊社」と言います) が提供するサービスのうち、ファミリーサポートプランを利用される会員 (以下「本会員」と言います) に適用される個別のサービス (以下「本サービス」と言います) の利用を定めるものとします。本サービスを提供または運営するための諸規定もしくは、本利用規約および注意事項は、別紙「アプライドスタープラチナプレミアム会員共通規約」 (以下「共通規約」と言います) の一部を構成するものとします。

第 2 条 (規約の適用)

弊社が提供するサービスの利用に共通する事項を定める規約は、別紙の共通規約の定めるとおりとします。本サービスの利用者は、お申し込み時点で、本利用規約と共通規約に従うことに同意して本サービスを利用するものとします。

第 3 条 (本サービスの対象機器)

本サービスは、個人のお客様限定のプランです。サービス対象機器は、申し込み時に登録した製品型番とシリアル (製造) 番号が一致するパソコンおよびスマートフォンまたはタブレット PC の合計 5 台までのデバイス機器 (以下「基本プラン」と言います) とします。ただし、5 台のうち少なくとも 1 台は OS が Windows のパソコンを含むものとします。一部、対象外となる機器がございます。また、サービス対象のデバイス機器の台数追加のお申し込みは、オプション契約を別途合わせてお申し込みください。最大 5 台までの追加お申し込みが可能です。お支払いは基本プランと合算してお支払いいただけます。一部、対象外となる機器がございます。なお、製品型番、シリアル (製造) 番号の登録が確認できない場合やお申し込み時に登録した住所と同一の住所以外でのご利用の場合は、本サービスは適用されません。また、サービス対象機器の登録を変更することはできませんが、一度登録を解除した機器を再登録することはできません。

第 4 条 (本サービス内容と範囲)

本サービスは以下のとおりです。なお、個別のサービスを解約・変更することはできません。

(1) 店頭サポート

アプライドテクニカルサポートメニューに記載されている会員価格にて提供します。一部対象外のサポートメニューについては、弊社の定める料金が必要となります。アプライドテクニカルサポートメニュー価格表をご確認ください。

(2) 電話/リモートサポート

本会員専用のナビダイヤルで行い、サポートに係る通信料金は本会員負担となります。1 回のサポート時間は 30 分までとし、その操作説明・トラブル解決は、弊社の定める範囲内でのサポートとなります (別紙『電話/リモートサポートサービスガイド』を参照ください)。30 分を超える場合は、店頭サポート、または出張サポートをご案内いたします。なお、電話/リモートサポートは全ての問題解決を保証するものではありません。

*ナビダイヤル通話料目安 固定電話: 180 秒につき税込 9.35 円
携帯電話: 約 20 秒につき税込 11 円

*フリーソフト操作やネットワーク共有設定、売買契約取引に関するサポート、実際の金銭の絡む購入支援やクレジットカードの登録、マイナンバーなどの特定個人情報の登録、パソコン組立説明などサポート対象外があります。

*364 日 10 時 00 分 ~ 19 時 00 分 最終受付は 18 時 45 分まで
1 回のサポートは 30 分まで

(3) パソコン定期検査サービス (P 検)

契約期間内に限り、本サービス開始日の前後 1 ヶ月内に定期検査を 1 回受診できます。定期検査サービスは店頭お持ち込みのうえ、数日間お預かりの作業となります。

(4) 出張サポート

お申し込み時に登録した同一住所に限り、出張基本料および弊社が指定するテクニカルサポートメニューのみを無料で提供します。また、弊社が定める出張サービスエリア外 (目安: 弊社店舗から 15km 圏外) は、別途エリア外料金が必要になる場合や出張サービスを提供できない場合があります。1 回の現地作業時間が 60 分を超える場合は、一時切り上げを相談する場合があります。

出張サポートは月 1 回無料で利用できます。利用回数については、トラブル解決までを 1 回とし、その判定は弊社が行うものとします。月間で 2 回目以上の出張サポートを提供する場合や、対象外のテクニカルサポートメニューを提供する場合については、弊社の定める追加料金を支払いいただくこととします。訪問は、本会員から依頼を受けてから都度弊社にて日時調整します。なお、依頼日当日の訪問は基本行っておりません。

*出張エリア外 (目安: アプライド店舗から 15km 圏外) は別途料金が必要となります。

*ネットワーク共有設定などサポート対象外があります。

*PC・スマートフォン・タブレット PC の操作説明については出張サポートでは承っておりませんので、店頭サポートまたは電話/リモートサポートをご利用ください。

(5) ウイルス駆除

(6) マルウェア駆除

(5)(6) のサービスは、弊社が指定するウイルス対策ソフトのサポート有効期間内であるサービス対象機器を対象とし、テクニカルサポートメニューに明記している会員価格にて提供します。その他サポートメニューについては、弊社の定める料金が必要となります。店頭お持ち込みで数日間お預かりの作業となりますが、未知なる脅威や重大な影響を及ぼすウイルスの感染などの場合は、本サービスでも復旧できない場合があります。弊社の都合でなく、本会員の故意の操作によるウイルス、広告詐欺のパソコンへの取り込みに関する駆除の場合は、原則、(5)(6) のサービス保証は適用されないものとします。また、その判定は弊社が行うものとします。

(7) 月 1 回のパソコンのセキュリティ無料検査によるメンテナンス

毎月 1 回、ウイルス、広告詐欺に感染していないかの定期検査を受診できます。セキュリティ無料検査サービスは、店頭お持ち込みで数日間お預かりの作業となります。なお、このセキュリティ無料検査サービスは、ウイルス・マルウェアなど含む全ての潜在的な脅威を阻止・検出することを保証するものではありません。

(8) その他

店頭への持ち込みを条件として、不要パソコンの引き取りをいたします。台数 2 台までとし、記録媒体の物理破壊、もしくはデータ消去は本会員の申し出により行うこととします。また、データ消去の際の証明書発行を希望される場合は有償サービスとなり、証明書発行料金 2,200 円 (税込) をいただきます。引き取った機器の処分については弊社に一任され、いかなる場合も返却できません。

第 5 条 (スマホ/タブレット PC サポートサービスの内容と範囲)

弊社が提供するスマホ/タブレット PC サポートサービスは以下のとおりです。出張サポートは含まれません。なお、個別のサービスの解約・変更はできません。

(1) 店頭サポート (事前予約制)

弊社のスマホ/タブレット PC サポートサービスメニューにあるアプリやネットサービスの使い方についてレクチャーします。事前にお電話での予約が必要です。1 回のサポート時間は最大 30 分までです。ご質問内容によっては、お調べした後のご対応となる場合もありますのでご了承ください。なお、スマートフォン・タブレット PC に関しては出張での作業・サポートは行っておりません。

(2) 電話/リモートサポート

本会員専用のナビダイヤルで行い、サポートに係る通信料金は本会員負担です。1 回のサポート時間は 30 分までとし、その操作説明・トラブル解決は、弊社の定める範囲内でのサポートとなります (別紙『電話/リモートサポートサービスガイド』を参照ください)。30 分を超える場合は、店頭サポートをご案内いたします。なお、電話/リモートサポートは全ての問題解決を保証するものではありません。

*ナビダイヤル通話料目安 固定電話: 180 秒につき税込 9.35 円
携帯電話: 約 20 秒につき税込 11 円

*フリーソフト操作やネットワーク共有設定、売買契約取引に関するサポート、実際の金銭の絡む購入支援やクレジットカードの登録、マイナンバーなどの特定個人情報の登録などサポート対象外があります。

*364 日 10 時 00 分 ~ 19 時 00 分 最終受付は 18 時 45 分まで
1 回のサポートは 30 分まで

(30 分を超える場合は、店頭サポートをご案内いたします)

*電話/リモートサポートの対応機種 (OS バージョン)

■Windows 10/11 のスマートフォン、タブレット PC

■iOS 10 以降のスマートフォン、タブレット PC

■Android 5.0 以降のスマートフォン、タブレット PC

*電話/リモートサポートの対応ブラウザ

■Edge 41 以上、Google Chrome 64 以上、Firefox 58 以上、Safari 10.10 以上

*電話/リモートサポートのサポート対象項目

■スマートフォン/タブレット PC の基本動作・設定 (OS)

■標準インストールされているアプリの基本動作 (別途インストールされているアプリは除く)

*ご質問内容によっては、お調べした後のご対応となる場合もありますのでご了承ください。

(3) スマホプリントサービス

スマートフォンと用紙をお持ち込みいただくことで、会員期間中は月 20 枚まで無料で写真印刷いたします。店頭対応の状況によりお待ち頂く場合がございます。写真は一緒にお選びいただき印刷させていただきます。お時間がかかる場合がありますので時間には余裕を持ってご来店をお願いします。用紙のお持ち込みがない場合、用紙代は別途必要です。

*対応用紙サイズ L 版 ~ A4 サイズ

(4) パソコンオンライン学習動画受講サービス

① サービス内容

本サービスは、インターネットを利用した会員様専用 Web サイトでオンライン講座動画を提供いたします。会員期間中であれば本サービス提供 Web サイト (以下「本サイト」と言います) に配信される全講座を受講できます。

弊社が提供する本サイトの(A)オンライン講座テキストの閲覧・印刷、および(B)オンライン講座動画の視聴は、インターネットを通じて自由に行うことができます。なお、(A)、(B)について紙媒体、DVD などメディア媒体での提供は行いません。また、視聴のみのサービスでダウンロード保存サービスは付帯しておりません。講座形態は独自学習となっており、講座の受講計画や進捗管理について、弊社はその責任を負わないものとします。

②講座内容のパソコン操作方法などの質問・ご相談については、電話/リモートサポートで承っております。電話/リモートサポートは、本会員専用のナビダイヤルで行い、サポートに係る通信料金は本会員負担となります。1回のサポート時間は30分までとし、その操作説明・トラブル解決は、弊社の定める範囲内でのサポートです(別紙『電話リモートサポートサービスガイド』を参照ください)。なお、電話/リモートサポートは全ての問題解決を保証するものではありません。

③パソコンオンライン学習動画サービスの著作権・商標権など
弊社パソコンオンライン学習動画サービスのサイトに含まれる全てのコンテンツ(文字、グラフィック、ロゴ、画像、データに編集を加えたもの、ソフトウェアなどを含みますが、これらに限りません。以下同様です)の著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、肖像権、その他の権利は弊社または提供元が保有または管理しています。また、本サイトに掲載される商標、ロゴ、称号に関する権利は、弊社または提供元に帰属します。

④ パソコンオンライン学習動画サービスの情報の二次利用
弊社のパソコンオンライン学習動画サービスによって提供されるコンテンツ・情報について、複製、編集、加工、発信、販売、出版、その他いかなる方法においても著作権を侵害する行為は、これを禁止します。

⑤パソコンオンライン学習動画サービスのID・パスワード
弊社パソコンオンライン学習動画サービスのサイトを利用するための本会員のIDは、お申し込み時に登録いただくメールアドレスとなり、パスワードはメンバーズカード番号(会員カード番号)となります。オンライン学習動画ご利用開始時にお客様のID・パスワードを登録いたしますので、ご利用開始時に店頭またはコールセンタースタッフにお申し付けください。本会員はID・パスワードを自己の責任において使用および管理を行うものとし、第三者に利用させたり、貸与、譲渡、売買、公開などを行ったりする行為は、これを禁止します。管理不十分による情報の漏洩、使用上の過誤、第三者の使用、不正アクセスなどによる損害については、弊社は責任を負わないものとします。万一、ID・パスワードなどを不正に利用されたことにより弊社に損害が生じた場合、本会員は当該損害を賠償するものとします。

⑥パソコンオンライン学習動画サービスの設備その他
本会員は、弊社のパソコンオンライン学習動画サービスを利用するための通信機器、ソフトウェア、インターネットに接続するための回線利用サービスの契約その他必要な準備を、自己の費用と責任において行うものとします。本サービス利用にかかる通信料金は本会員負担です。なお、インターネット回線についてはブロードバンド環境を推奨します。
弊社パソコンオンライン学習動画サービスのサイトまたはその情報の合法性・正確性・有用性・完全性を保証するものではありません。

⑦パソコンオンライン学習動画サービスの対象外のサポート
弊社パソコンオンライン学習動画サービスは、PCの操作・入力代行作業、バンドルソフトやフリーソフト、雑誌の付録ソフト、LAN・ネットワーク環境の構築・設定、プログラミング開発支援(HTML、マクロ、VBA、Access、など)、マクロ財務関数、統計関数、データベース関数、オークションや株取引、その他売買取引など、ご契約に関するサポート、専門性の高い機器・ソフトウェアなどのサポート、メーカーサポートが終了している機器・ソフトウェアに関するサポートなど(その他これらに限りません)、はサポート対象外です。また、著作権の侵害など、法令や条例に抵触する内容の作業・サポートは行わないこととします。本会員の虚偽により、派生した権利侵害や損害について弊社は責任を負わないこととします。

⑧免責
弊社パソコンオンライン学習動画サービスに関して、本会員と他の会員またはその他第三者との間で発生したトラブルについて、弊社は責任を負いません。また、弊社は本サービス提供のためのシステム障害などによる本サービス上の誤表示およびそれ以外のいかなる原因に基づき生じた損害についても、賠償する義務を負わないものとします。なお、本サイトやパートナーメディアならびに広告主を含む第三者のWebサイトなどからのダウンロード行為やコンピューターウイルス感染などにより発生した全ての損害について賠償する義務を負わないものとします。

第6条(サービスの契約期間と契約の更新について)

- お申し込み時に定められたサービス開始日より60ヶ月を契約期間とします。
- 契約期間満了後の更新は、本会員からの解約の申し出がない限り、1年毎の自動更新になります。なお、一括払い(分割払い含みます)の場合は、契約期間満了時点で自動解約となります。
- 契約期間満了時の解約については、満了日の6ヶ月前より受付可能となり、満了日の1ヶ月前までに、本サービスをお申し込みいただいた弊社店舗にご連絡ください。受付完了後の契約期間満了日をもってサービスを終了させていただきます。なお、契約期間中の中途解約については、共通規約の第13条に記載しておりますのでご確認ください。

第7条(本利用規約の変更)

1 弊社は以下の場合に、弊社の裁量により、本利用規約を変更することができます。

- 本利用規約の変更が、本会員の一般の利益に適合する場合。
- 本利用規約の変更が、本サービスの契約をした目的に反せず、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場合。

2 弊社は前項による本利用規約の変更にあたり、変更後の本利用規約の効力発生日の前に相当な期間をもって、本利用規約を変更する旨および変更後の本利用規約の内容とその効力発生日を電子メールによる送信または弊社ホームページへの掲載その他弊社が適当であると判断する方法により、本会員に随時必要な事項を通知するものとします。なお、変更後の会員共通規約および個別プランの会員利用規約は下記のURLに掲載します。

【アプライドスタープラチナプレミアム会員共通規約】

URL: <https://www.applied-g.jp/appremium.pdf>

【個別申し込みプラン:プレミアムファミリーサポートプラン会員利用規約】

URL: <https://www.applied-g.jp/premium-familyjsp.pdf>

3 弊社が本会員に変更後の本利用規約の内容を通知し、変更後の本利用規約の効力発生日以降に本会員が本サービスを利用した場合、本会員は本利用規約の変更同意したものとみなします。

2024年7月1日改定

アプライド株式会社

〒812-0007 福岡県福岡市博多区東比恵3-3-1