

おたすけ電話サービス（リモートヘルプサービス）の利用規則

マーブルネットカスタマサポートセンター

※お申し込みの前に必ず本ページ内容をご確認ください。

1. 本サービスの詳細、提供時間

本サービスのサポート範囲は、別紙1「サポート対象範囲」、別紙2「サポート対象外」を参照ください。提供時間等については次の通りです。

営業時間 9:00～21:00 ※メンテナンスにより休止する時間があります。

営業日 365日

- 弊社はおお客様に対して、別紙1に定める本サービスのサポート範囲を提供させていただきます。ご利用の際、お客様は電話回線の利用に必要な通話料金等の費用が発生します。
- 本サービスの提供地域は日本国内に限るものとします。

2. 本サービスの提供条件

弊社がおお客様に本サービスを提供するにあたり、次の条件を満たしていただきます。ただし、お客様が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。

- ①本サービスの利用は、個人の使用に限ります。法人は対象外となります。
- ②本サービスは日本語での提供となります。
- ③本サービスの提供を受けるお客様のパソコン等が常に使用可能な状態にしてください。
- ④お客様は、本サービスの提供に必要なソフトウェア、または他の事業者が提供するソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意していて、お客様のパソコンや機器へのインストールを承諾されている。
- ⑤本サービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、または他の事業者が提供するソフトウェアの正規ライセンス、サービスの利用パスワード等の設定情報を用意してください。
- ⑥お客様は、本ソフトをインストール後、オペレーターの遠隔サポート（パソコンの遠隔代行操作）を承諾されている。
- ⑦お客様が必要に応じてオペレーターの指示に基づき操作を行ってください。
- ⑧本サービスの利用の際には、お客様の了承を得ることなく、本サービスの品質向上や通話内容確認を目的として、通話を録音する場合があります。

3. 免責事項

本サービスは、お客様に対し一定の目的を達することを保証するものではなく、またサポートの正確性、利便性、有用性、完全性等を保証するものでもありません。

- 本サービスの提供、遅滞、変更、中止もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供もしくは収集された利用者の情報の消失、その他本サービスに関連して発生したお客様の損害について、弊社は一切の責任も負いません。

- 次の内容が本サービス対応中に判明した場合対応を行わず作業を終了させていただく場合があります。
 - ① サポート対象以外の機器が対応に含まれる場合。
 - ② 違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合。
 - ③ パソコン及び機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
 - ④ パソコン及び機器が改造されている場合。
 - ⑤ 機器及びソフトウェアでパスワードが働いており、お客様によりパスワード解除出来ない場合。
- 本サービスは、メーカー及びサービス提供事業者が提供する正規のサポートを代行するサービスではありません。問い合わせの内容によっては、問い合わせの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー及びサービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対してお客様自身で直接問合せすることを依頼する場合があります。
- 弊社は、お客様がオペレーターの説明に基づいてお客様が実施したリモートヘルプの内容について保証するものではありません。
- 弊社は、お客様がオペレーターの説明に基づいてお客様が実施したリモートヘルプに伴い生じるお客様の被害について、一切の責任も負いません。
- お客様が本サービスの利用により第三者(他の会員を含みます。)に対し損害を与えた場合、お客様は、自己の責任でこれを解決し、弊社ではいかなる責任も負いません。

4. 権利譲渡等の禁止

お客様は、本サービスに生ずる一切の権利を第三者に譲渡、売買、名義変更、その他の担保に供する等の行為はできません。