

「リモートサポートサービス」重要事項説明書

1. 提供事業者

株式会社イージェーワークス(以下「当社」といいます)。

2. サービス名称

リモートサポートサービス

3. 概要

- ・ 「リモートサポートサービス」のご利用には、「湘南ひかり」または「湘南ひかり スリム」のご契約が必要です。
- ・ 「リモートサポートサービス」は、当社が東日本電信電話株式会社(以下「NTT 東日本」といいます。)または西日本電信電話株式会社(以下「NTT 西日本」といいます。)による卸電気通信役務を利用して提供するサービスです。
- ・ 「リモートサポートサービス」が利用できる回線は、当社が東日本電信電話株式会社(以下「NTT 東日本」といいます。)または西日本電信電話株式会社(以下「NTT 西日本」といいます。)による卸電気通信役務を利用して提供する下記回線および2段階定額制インターネット回線(以下「アクセス回線」といいます。)です。

(1). NTT 東日本が提供する、以下に相当するアクセス回線

「フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ / ファミリー・ギガラインタイプ / ファミリー・ハイスピードタイプ / ファミリータイプ」、「フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ / マンション・ギガラインタイプ / マンション・ハイスピードタイプ / マンションタイプ / マンションタイプ B」

(2). NTT 西日本が提供する、以下に相当するアクセス回線

「フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ 隼 / ファミリー・ハイスピードタイプ / ファミリータイプ」、「フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ 隼 / マンション・ハイスピードタイプ / マンションタイプ」

4. 料金

- ・ 表示金額は全て税抜です。かかる料金額に加算する消費税等相当額は、ご利用時点の税率に基づき計算します。

4.1. 初期費用(税抜)

- ・ 「リモートサポートサービス」のお申込みにおける初期費用は不要です。

4.2. 月額料金(税抜)

リモートサポートサービス	500 円/月
オンラインパソコン教室	1,800 円/1 回 30 分程度

- ・ 「リモートサポートサービス」のご利用開始日が月途中の場合、初月(ご利用開始日を含む月)の月額料金は日割りで請求いたします。
- ・ 「リモートサポートサービス」の料金計算期間は、毎月1日～末日までとなります。月額料金は翌月に請求させていただきます。
- ・ 「リモートサポートサービス」を途中で解約された場合は、解約月の月額料金を請求させていただきます(日割りは行いません)。

5. お客様利用環境

- ・「リモートサポートサービス」のご利用いただけるご利用環境は以下のとおりです。

パソコン	本体	NTT 東日本/NTT 西日本製品、日本国内でサポートが受けられるメーカー製品 (自作パソコン等は対象外)
	OS	<ul style="list-style-type: none">・ Microsoft Windows 10 Home・ Microsoft Windows 10 Pro・ Microsoft Windows 8.1・ Microsoft Windows 8.1 Pro・ Windows 7 Starter・ Windows 7 Home Basic・ Windows 7 Home Premium・ Windows 7 Professional・ Windows 7 Ultimate・ Mac OS X10.12・ Mac OS X10.11・ Mac OS X10.10

6. 解約・契約変更の方法

- ・「リモートサポートサービス」の解約、変更、または退会などをご希望の場合は、CITYFUJISAWA カスタマーサポートへお問い合わせください。

7. 契約解除・契約変更の条件等

- ・「湘南ひかり」または「湘南ひかり スリム」を解約すると、「リモートサポートサービス」も利用できなくなります。
- ・「湘南ひかり」または「湘南ひかり スリム」を解約した場合、NTT 東日本/NTT 西日本から直接レンタルされている機器については、NTT 東日本/NTT 西日本へ返却いただきます。期日まで返却いただけない場合、機器相当額の料金を当社から請求する場合があります。(移転手続きにおいて機器が変更となる場合も同様です。)

8. ご注意事項

8.1. リモートサポートサービスについて

- ・「リモートサポートサービス」のご利用は、契約者からのお問い合わせに限ります。
- ・お客様の利用環境によっては、本サービスを利用できない場合があります。
- ・機器、ソフトウェア、サービスの利用方法等に関するお問い合わせの場合、正規のプロダクト ID、ライセンスおよびサービス契約を保有している必要があります。
- ・作業に必要なドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェアのソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコンへのインストールを承諾していただく必要があります。
- ・お客様のご利用環境や各種機器・ソフトウェアの状況などにより「リモートサポート」および「オンラインパソコン教室」がご利用いただけない場合もございます。その場合は電話でのサポート対応となりますのであらかじめご了承ください。
- ・リモートサポートとオンラインパソコン教室のご利用には「遠隔サポートツール」のインストールが必要です。

8.2. 「遠隔サポートツール」の動作環境について

- ・ リモートサポートご利用の際の、遠隔サポートツールの最新の動作環境は、NTT 東日本/西日本公式ホームページでご確認ください。

NTT 東日本公式ホームページ：https://flets.com/osa/remote/s_offer.html

NTT 西日本公式ホームページ：http://flets-w.com/remote_support/omoushikomi_goriyou/

8.3. 転用について

- ・ NTT 東日本/NTT 西日本が提供するフレッツ光をご利用されているお客様が、当社の提供する「湘南ひかり」または「湘南ひかり スリム」に契約を変更されることを転用といいます。
- ・ NTT 東日本/NTT 西日本が提供する「リモートサポートサービス」は、アクセス回線の転用により当社に転用されます。

9. リモートサポートサービスご契約者さま向けお問合せ窓口

- ・ 「リモートサポートサービス」ご契約者さまのみのお問合せ窓口となりますのでご了承ください。

9.1. 東日本エリアのお問合せ窓口(リモートサポートセンタ)

一般電話・湘南ひかり電話から	0120-412310
携帯電話から	0570-783086
050IP 電話・PHS から	03-6706-7757
受付時間	年中無休(9:00~21:00)

※ 携帯電話、050IP 電話、および PHS からのご利用にあたっては、通話料金が発生いたします。

9.2. 西日本エリアのお問合せ窓口(リモートサポートセンタ)

一般電話・湘南ひかり電話・携帯電話・PHS から	0800-2002482
050IP 電話から	052-533-1427
受付時間	年中無休(9:00~21:00)

※ 050IP 電話からのご利用にあたっては、通話料金が発生いたします。

10. 本重要説明事項の内容変更について

- ・ 本重要説明事項は予告なく内容を変更することがあります。