

JOG 光サポート サービス規約

第 1 条 (本約款の目的)

株式会社常口アトム（以下「当社」といいます。）は、この「JOG 光サポート」サービス約款（以下「本約款」といいます。）を定め、これにより JOG 光サポート（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第 2 条 (用語の定義)

本約款においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 「契約者」とは、当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続きを完了した者。
- (2) 「JOG 光回線」とは、JOG 光に係る契約者回線をいいます。

第 3 条 (本約款の変更)

1. 当社は、本約款（各サービスの利用規約等の、本約款に基づく利用規約等を含むものとします。以下、同じとします。）を随時変更することができるものとします。なお、本約款が変更された場合には、契約者の利用条件その他の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。
2. 変更後の本約款については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

第 4 条 (契約者の義務)

契約者は、本サービスを利用する場合、対象製品の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容等について、事前に契約者ご自身の責任においてバックアップをとるものとし、当社はこれに関する一切の責任を負いません。また、本サービスでは、データのバックアップをとる操作代行はおこないません。

第 5 条 (本サービスの提供条件)

当社は、次の各号に掲げる条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。

- (1) 契約者のパソコンが JOG 光回線に接続し利用できる状況にあること。
- (2) 契約者が日本国内で日本語を用いて本サービスの提供を受けられることができること。

第 6 条 (本サービスの利用にあたっての注意事項)

1. 本サービスをご利用いただくにあたっては、専用プログラムのダウンロードが必要です（無料）。ダウンロードした専用プログラムは、本サービスを実施するときのみ使用し、終了後は自動的に削除されます。
2. 本サービスは、お客様からお問い合わせいただいた内容の履歴を残しています。また、当社は、本サービスの対応品質の管理および維持向上のために、通話録音およびモニタリングを実施する場合があります。
3. 契約者は、本サービスにおいて遠隔サポートセンターの対応者を指名することはできません。
4. 接続時間帯、本サービスご利用状況等によっては、契約者に対して当社が直ちに対応できない場合があります。
5. 本サービスは、契約者の手続きによって接続が開始されますので、契約者が知らない間に勝手に接続されることはありません。
6. 当社は、本サービスの提供を目的として第三者（以下業務委託先といいます。）に業務委託することができるものとし、契約者はこれを承諾します。
7. 第三者による不正アクセスにより契約者の情報が漏洩した場合、当社はその責任を負いかねます。

第 7 条 (契約者の個人情報)

本サービスを通じて当社が知り得た契約者の個人情報等は、本サービスの利用目的以外において使用致しません。なお、本サービスの提供目的の範囲内において契約者の個人情報を業務委託先に預託することがあります。当社は、個人情報の取扱いについて「個人情報保護方針」および「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

第 8 条 (本サービスの対象外)

契約者の要求または行為等が次のいずれかの項目に該当する場合は本サービスの対象外とします。

- (1) 苦情やクレームに関する内容
- (2) 本サービスまたは対象製品に関する要望
- (3) 当社の規定する使用条件もしくは使用環境以外または契約者固有の特殊な環境における不具合に起因する内容のお問い合わせ
- (4) 対象製品の分解に伴う操作または対象製品の改造に関するお問い合わせ
- (5) 対象製品以外のハードウェアおよびソフトウェア等に関するお問い合わせ
- (6) 本サービスの提供時間外でのお問い合わせ

第 9 条 (料金の支払い方法)

契約者は、本サービスの月額利用料金（500 円、税抜）を別途当社が定める支払方法に従い、当社に毎月支払うものとします。

第 10 条 (料金の計算方法)

本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、別途当社が定める場合を除き、課金開始日より利用料金が発生するものとします。

第 11 条 (延滞利息)

契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお、支払が無い場合には、支払期日の翌日から起算して支払の日の前日までの期間について年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。

ただし、支払期日の翌日から起算して 15 日以内に支払があった場合は、この限りではありません。

第 12 条 (本サービスの停止)

当社は、契約者が以下のいずれかの事由に該当する場合、本サービスの提供を停止することができるものとします。

- (1) 本サービスの提供が不可能または不適切と当社が判断した場合
- (2) 当社または第三者の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為がある場合
- (3) 当社に対し、著しく名誉もしくは信用を毀損する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- (4) 犯罪行為または犯罪に結びつく行為、またはその恐れのある行為がある場合
- (5) 契約者が虚偽の申告を行った場合、またはそのおそれがある場合
- (6) 法令または条例に違反する行為がある場合
- (7) 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- (8) 本サービスの運営を妨げる行為またはその恐れのある行為がある場合
- (9) 第三者または当社に不利益もしくは損害を与える行為、またはその恐れのある行為がある場合
- (10) 当社所有物を当社が指定した返却期限経過後も当社に返却しない契約者の場合
- (11) 当社に対する支払い代金（支払い期限の過ぎたものに限る。）の未納がある場合
- (12) 当社と何らかの係争中にある契約者の場合
- (13) 契約者がご利用になるインターネット接続サービスの状況により、本サービス中のセッションの切断等が発生する場合
- (14) 対象製品が接続されているパソコンが正常に稼働しない状態およびウイルスに感染している場合

第 13 条 (契約者からの解約)

1. 契約者は、本サービスを解約しようとするときは、あらかじめ当社所定の方法により通知するものとします。
2. 契約者は、前項の規定に基づき、当社が解約をした時点において発生している料金等について、本約款に基づき支払うものとします。

第 14 条（当社からの解約）

1. 当社は、契約者が当社からの期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、なおその事由が解消されない場合には、契約者に当社の定める方法で通知することにより、利用契約を解約できるものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません。
2. 契約者が次のいずれかに該当するときは、当社は契約者の使用資格を取り消すことができるものとします。
 - (1) 加入申込手続の際に虚偽の申告をした場合
 - (2) 本約款又は諸規定の定め違反した場合
 - (3) 不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
 - (4) 暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する、又は密接な関係を有する場合
 - (5) 料金等の支払債務の履行遅延または不履行があった場合
 - (6) その他、当社が契約者として不適切とみなした場合
3. 契約解約の有無にかかわらず、第 2 項の定める解約原因に関連して、または契約解約に伴って、当社が損害を被った場合、当社は契約者に対し、その賠償請求を行うことができるものとします。

第 15 条（サービスの中断および中止）

当社は次の場合において本サービスの全てまたは一部の提供を中止することがあります。

- (1) 当社または業務委託先等の保守または工事等やむを得ないとき
- (2) サービス提供に必要な電気通信サービスが利用出来ない状態にあるとき
- (3) サービス用設備の障害、その他やむを得ない事由が生じたとき
- (4) 天災、事変その他非常事態が発生し、または発生するおそれがあるとき
- (5) 利用料金の未納等、その他当社が認めたとき

第 16 条（本サービス提供の終了）

1. 当社は、本サービスを継続かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
2. 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその契約を解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめ本サービスの提供を終了する日を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第 17 条（免責事項）

1. 契約者による対象製品の使用状況やご利用環境等の理由により、当社が契約者に本サービスを有効に提供できないと判断した場合、サービスの提供をお断りする、もしくはその他の窓口をご紹介する場合があります。
2. 本サービスは、契約者からの問い合わせを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。
3. 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
4. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業の内容について保証するものではありません。
5. 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
6. 契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
7. 当社は、第 16 条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
8. 自然災害、サイバーテロ、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本約款の規定外の事項であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切の責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピューター・ネットワークを通じ

て各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピューター・システムに侵入し、データを破壊、改ざんなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。)

9. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを契約者に通知します。

第 18 条 (管轄裁判所)

本契約に関し、裁判上の紛争が生じたときは、札幌地方裁判所を第 1 審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

(平成 27 年 12 月 20 日制定実施)

(平成 29 年 3 月 1 日改定実施)

(平成 29 年 5 月 1 日改定実施)