

PN サポート利用規約

2024年7月1日改定

第1条（本規約の目的）

株式会社プレジャーネクスト（以下「当社」といいます。）は、このPNサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりPN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（本サービスの提供範囲）

当社は、契約者の要請があったときは、インターネット回線に紐づくサポート対象機器等に対し、電話及びリモートにて設定、利用方法及びトラブル対応に関するサポートサービスを提供します。

第3条（契約の単位）

当社は、本サービスを利用する1インターネット回線又は電話回線毎に1契約IDを付与し、本契約を締結します。

第4条（契約申込の方法）

本サービスを申込むときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出ていただきます。

- (1) 契約者名義
- (2) 契約者住所
- (3) 連絡先電話番号
- (4) その他申込みの内容を特定するための事項

第5条（契約申込の承諾）

- 1 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、当社所定の審査を行い、当社所定の審査の承認をもって、申込の承諾とします。
- 2 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
 - (2) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供する他のサービスの料金の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
 - (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (4) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
 - (5) 当社が、本サービス契約の申込みをした者が反社会的勢力であると判断したとき。
- 3 当社が、前2項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

第6条（権利の譲渡の禁止）

本契約に基づき本サービスの提供を受ける権利は契約者のみに帰属するものであり、契約者は、本契約で別に定める場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買、又は質権の設定その他担保に供すること等はしてはならないものとします。

第7条（利用停止）

- 1 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときは、当社が定める期間（本サービスに係る料金その他の債務（本規約の規定により、支払いを要することとなった本サービスの料金に関する費用又は割増金等その他の債務をいいます。以下本条において同様とします。）を支払わないときは、その料金その他の債務が支払われるまでの間）、本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービス等に係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (3) 当社名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - (4) 契約者が過度に頻繁に問合せ、リモートサポートの要請等を実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
 - (5) 当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - (6) 当社に損害を与えたとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間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8条（利用の制限）

当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することがあります。

第9条（本サービス提供の終了）

- 1 当社は、本サービスを継続的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本契約を解約する場合は、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、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知し、当該終了日をもって本契約の解約日とします。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10条（契約者による解約）

契約者は、本契約を解約しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により申し出ていただきます。

第11条（利用料金及び支払義務）

- 1 当社が提供する本サービスの料金は、料金表 1 に定めるところによります。
- 2 契約者は、その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日の翌月 1 日から起算して、本契約の解約日の属する月末日までの期間（提供を開始した日と解約日が同一の月である場合は、1 か月間とします。）について、1 項に規定する月額料金の支払いを要します。
- 3 前項の期間において、利用停止等により本サービスを利用することができない状態が生じたときの利用料金の支払いは次によります。
 - (1)利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額料金の支払いを要します。
 - (2)前号の規定によるほか、契約者は、契約者の責めによらない理由の場合を除き、本サービスを全く利用できない状態、本サービスを利用できなかった期間中の月額料金の支払いを要します。
- 4 当社は、本サービスの利用料金を改定する場合、改定後の料金およびその施行日を改定の 30 日前までに当社ウェブサイト上で通知します。必要に応じて、利用者の登録メールアドレスに対しても同様の内容を通知することがあります。利用者は、改定後の料金に同意しない場合、改定の施行日前に本サービスの利用を終了することができます。施行日以降も本サービスを利用し続ける場合、改定後の料金に同意したものとみなされます。

第12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いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について年最大 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 日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

第13条（責任の制限）

- 1 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時から起算して、1 営業日に係る提供時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。また、当社は、本サービスの提供により契約者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。また、以下の各号に該当する損害については、当社は一切責任を負いません。
 - (1) 契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害。
 - (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害。
 - (3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害。
 - (4) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した契約者の損害。
- 2 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時以後のその状態が連続した営業日について、その日数を計算し、その日数に対応するその本サービスの利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

第14条（免責事項）

- 1 当社は、契約者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
- 2 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題・故障箇所等の特定（故障箇所の切り分け含む）、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。また、以下の場合においては故障箇所等の特定（故障箇所の切り分け含む）に関わる作業実施が不可能な場合があります。
 - (1)被疑箇所が PC と同一ネットワーク帯にない場合
 - (2)フィルタリング等の機能により通信の制御を行っている場合
 - (3)別拠点への疎通確認を伴う場合
 - (4)その他、当社が、確認が困難であると判断した場合

第15条（契約者の当社に対する協力事項）

契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行っていただきます。

- (1)当社の求めに応じた ID やパスワード等の入力。
- (2)当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含みます。）の提供。
- (3)サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。
- (4)サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (5)その他、本サービスの提供又は設定確認等のために当社が必要と認める事項の実施。

第16条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第17条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第18条（紛争の解決）

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、千葉地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附 則

この改正規定は、2023 年 6 月 1 日から実施します

2024 年 7 月 1 日 一部改定

2024 年 8 月 1 日 一部改定

料金表

1. 基本料金

サービス名	月額利用料	サービス内容
PN サポートミニ	900 円 (税込 990 円)	①ネットワーク機器の初期設定サポート ②トラブル時のお客様専用相談窓口開設 (※回数制限あり。月 2 回まで)
PN サポートライト	1,980 円 (税込 2,178 円)	①ネットワーク機器の初期設定サポート ②トラブル時のお客様専用相談窓口開設 (※回数制限あり。月 3 回まで)
PN サポートスタンダード	2,500 円 (税込 2,750 円)	①ネットワーク機器の初期設定サポート ②トラブル時のお客様専用相談窓口開設 (※回数制限あり。月 4 回まで) ③故障時の代替機手配サポート
PN サポートプレミアム	4,000 円 (税込 4,400 円)	①ネットワーク機器の初期設定サポート ②ネットワークトラブルに関する相談受付 (※制限なし) ③電話トラブルに関する相談受付 (※制限なし) ④電話やインターネットに関する相談受付 (※制限なし) ⑤経費削減に関する相談受付
PN サポートハイエンド	5,000 円 (税込 5,500 円)	①電話やインターネットに関する相談受付 (※制限なし) ②トラブル時の遠隔サポートサービス (制限なし) ③トラブル時による訪問対応サービス (※回数制限月 2 回まで)
PN サポート EX	7,000 円 (税込 7,700 円)	①電話やインターネットに関する相談受付 (※制限なし) ②トラブル時の遠隔サポートサービス (制限なし) ③トラブル時による訪問 対応サービス (※回数制限月 4 回まで)