

@nifty 出張設定サポート注意事項

【定義】

1) @nifty 出張設定サポート（以下、「本サービス」という）はニフティ株式会社（以下、「弊社」という）が提供するサービスです。

2) 本サービスは、弊社のブロードバンドサービスを新規にお申込みになったお客様のご自宅等、お客様が当該ブロードバンドサービスを利用する場所で、出張設定サポート実行スタッフ（以下、「スタッフ」という）が下記【内容】に記載する作業を行うものです。

【本サービスの概要】

1) 対象者

下記の全ての条件に該当することが必要です。

- ・@nifty のブロードバンドサービスの内、本サービスが付帯条件となっている下記2) 記載の対象回線のいずれかをお申し込みいただいた方。
- ・本サービスをお申し込みになったことを示す「@nifty 出張設定サポートクーポン券」（以下、「クーポン券」という。本紙裏面）を、弊社から受け取っている方。
- ・日本語による意思疎通の可能な方。

2) 対象回線

@nifty 光ライフ with フレッツ

@nifty au ひかり

@nifty ADSL

3) 対象 OS（オペレーティングシステム）

下記のいずれかの OS（日本語版のみ）であって、以下の条件を満たすこと。但し、本サービス申込時点で製品メーカーが、サポートを終了（未対応）している OS、バージョン、サービスパックは対象外となります。

Windows 7

Windows 8

Windows 10

Mac OS X

- ・本サービス実施の際に、付属のマニュアル及びリカバリー用メディアがお客様のお手元にあること。
- ・当該 OS に対し、正規のライセンスおよびプロダクト ID が発行されており、本サービス実施の際に、お客様からスタッフにそれらの情報を提示できること。

4) ハードウェア（パソコン／周辺機器／ゲーム機器／映像機器等）

- ・完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしている機器であること。
- ・対象の OS で接続、稼動確認されている機器であること。
- ・付属のマニュアルおよびドライバー等が必要なソフトウェアが用意されている機器であること。
- ・インターネット接続に必要な通信環境と機器一式が揃っていること。
- ・インターネット接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っていること。

【内容】

1) 上記【対象】の条件を満たしている場合、以下のようなサービスを提供します。詳細はクーポン券をご参照ください。

@nifty 出張設定サポート提供メニュー例：インターネット基本設定（パソコン等の設定）

- ・モデム、スプリッタ、ホームゲートウェイ、回線終端装置の設定
- ・無線または有線 LAN ブロードバンドルーターの設定（親機・子機含む）
- ・パソコンのネットワーク設定
- ・Web ブラウザーの設定
- ・電子メールソフトの設定（1 アカウント）
- ・常時安全セキュリティ 24 の設定 等

2) 本サービスの範囲内において、お客様に無償でサービスを提供いたします。また、範囲外作業につきましては、有料サービスにて対応いたします。有料サービスをご利用になった場合、作業料金は作業終了後に現金にてスタッフにお支払いいただきます。料金等詳細につきましては、訪問日時ご予約のお電話で出張設定サポート提供会社に、もしくは訪問したスタッフに、直接お問い合わせください。

3) 出張地域（島嶼部等）によっては別途交通費等を申し受ける場合があります。

【ご訪問・作業時間等】

1) お申込の際にスタッフのご訪問の日程を決めさせていただきます。場合によってはご希望に沿えない場合もあります。

2) 交通事情や天候事情等により、やむを得ず到着予定のお時間が前後する場合がございます。予めご了承ください。

3) 作業完了までの時間は保証できません。お客様のパソコン等機器の事情等により、おおよその目安としてご提示した作業時間の 1.5 倍を超えても作業が完了しない場合、日を改めて再度訪問させていただきます。

4) 以下の場合、出張設定サポート窓口へ必ずご連絡ください。

- ・回線工事日が変更になった場合。
(回線工事が完了しませんと接続を確認することができません)
- ・お客様のご都合でアポイントの日程を変更、キャンセルする場合。

5) スタッフがお客様宅へ出発した後でのキャンセル、あるいは約束日時にお客様が不在の場合等、お客様の都合で作業ができない場合につきましても訪問 1 回とカウントさせていただきます。クーポン券の有効回数を超過する訪問は、有料（お客様ご負担）となります。有料での訪問費用は、出張設定サポート提供会社にご確認ください。

【本サービスの提供をお断りする場合】

1) 以下の場合には作業をお断りし、あるいはできる範囲での作業とさせていただく場合があります。訪問後にこれらの事由が判明した場合、作業ができない、あるいはできる範囲での

作業となっても訪問 1 回とカウントさせていただきます。

- ・あらかじめご相談していた以外の機器の接続が作業に含まれていた場合。
- ・違法コピー等、違法行為となる作業を要求された場合。
- ・お客様の責により、作業に必要なパソコン、関連機器や環境が整っていない場合。
- ・パソコンおよび関連機器の不具合により正常に動作しない場合。
- ・パソコンおよび関連機器が改造されている場合。
- ・作業に必要な同意事項に同意いただけない場合。
- ・機器およ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できない場合またはパスワード等、作業に必要な情報を開示いただけない場合。
- ・スタッフに対する暴力的な言動により、本サービスをそれ以上続行できないとスタッフが判断した場合。
- ・その他不測の事態等により、本サービスの提供が困難な場合。

2) 本サービスが完了した場合、スタッフはお客様にサービスの完了を申し上げます。お客様には弊社指定の書面（電子媒体を含む）に押印または署名する（電氣的操作による確認作業を含む）ことにより、本サービスの完了を確認いただきます。

【地域】

日本国内を提供地域とします。

【サービス未完了の場合の対応】

1) 弊社の責により本サービスの提供が完了していない場合、追加料金をいただくことなく再訪問の上サービスを完了させます。有償サービスの場合、サービスの無償による再提供か代金の返金を、お客様に選択いただきます。

2) 上記対応は、本サービス提供後 3 日以内に、弊社にご連絡をいただいた場合に限り実施いたします。

【注意事項】

1) 本サービスの実施によりお客様のパソコン内にあるデータが消失しないことの保証はできません。万一来に備え、必要なデータは作業前にお客様にてバックアップを取ってください。

2) クーポン券を使用した出張設定サポートは、訪問回数に制限があります。クーポン券に記載された回数のみ無料訪問が可能です。

【免責事項】

1) 本サービスの実施により以下の事由が発生した場合、弊社は責任を負わないものとします。

- ・各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合。
- ・弊社、スタッフの責に帰さない事由によりお客様のデータが消失した場合。