

「ドコモ光向け訪問サポート」提供条件書

1. エキサイト株式会社（以下、「当社」といいます。）は、「エキサイト・サービス利用規約」および「BB.excite コネクト with ドコモ光 サービス利用約款」に基づき、この「ドコモ光向け訪問サポート」提供条件書（以下、「本特約」といいます。）を定め、BB.excite コネクト with ドコモ光サービス（以下、「本 ISP サービス」といいます。）をご契約いただいたお客様に対し、訪問サポートサービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。
2. 本特約は、「エキサイト・サービス利用規約」および「BB.excite コネクト with ドコモ光 サービス利用約款」(<https://image.excite.co.jp/jp/bbe/collabo/guidance/doc/omohikari.pdf>) とあわせて適用されます。
3. 当社は、本サービスの提供にあたり、日本 PC サービス株式会社（以下、「提携企業」といいます。）へ業務を委託するものとします。お客様は、本特約の他、提携企業が提示する「訪問サポート利用規約」(<https://www.4900.co.jp/terms/>) の内容を承諾の上、本サービスを申込みものとします。
4. 当社は、法令等の変更、社会経済情勢の変動、その他当社が必要と認める場合には、本特約を変更することができるものとします。本特約を変更する場合、変更後の本特約の施行時期および内容をウェブサイト上での掲示その他の適切な方法により周知し、またはお客様に通知します。但し、法令上お客様の同意が必要となるような内容の変更の場合は、当社所定の方法でお客様の同意を得るものとします。
5. 提供条件
 - (1) 提供開始日
2021 年 6 月 1 日
 - (2) 提供対象者
2021 年 4 月 1 日以降に本 ISP サービスの申込みをされ、かつ、本サービスの申込み時点で本 ISP サービスを契約中のお客様
6. 本サービスの料金
 - (1) 基本サービスの料金
 - ① 初回の申込の場合

	基本サービス	料金
1	インターネット設定・メール設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ※作業時間 30 分 ※対象: 端末 1 台、メール 1 アカウント	無料
2	インターネット設定・メール設定・ひかり TV 設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・ひかり TV 設定（ひかり TV ターミナル設置、視聴設定、dTV 視聴設定） ※作業時間 45 分 ※対象: 端末 1 台、メール 1 アカウント	無料
3	インターネット設定・メール設定・セキュリティ設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・セキュリティ設定(お客様が保有されているソフトの設定) ※作業時間 45 分 ※対象: 端末 1 台、メール 1 アカウント	無料
4	インターネット設定・メール設定・セキュリティ設定・ひかり TV 設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・セキュリティ設定(お客様が保有されているソフトの設定) ・ひかり TV 設定（ひかり TV ターミナル設置、視聴設定、dTV 視聴設定） ※作業時間 60 分 ※対象: 端末 1 台、メール 1 アカウント	無料

※作業時間を超過する場合は(3)に定める延長料金が発生します。

※2 台目以降の端末、2 アカウント目以降のメールアドレスについては、(4)に定める追加料金が発生します。

② 2回目以降の申込の場合

	基本サービス	料金 (税込)
1	インターネット設定・メール設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ※作業時間 30分 ※対象:端末1台、メール1アカウント	9,900円
2	インターネット設定・メール設定・ひかりTV設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・ひかりTV設定 （ひかりTVターミナル設置、視聴設定、dTV視聴設定） ※作業時間 45分 ※対象:端末1台、メール1アカウント	9,900円
3	インターネット設定・メール設定・セキュリティ設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・セキュリティ設定(お客様が保有されているソフトの設定) ※作業時間 45分 ※対象:端末1台、メール1アカウント	9,900円
4	インターネット設定・メール設定・セキュリティ設定・ひかりTV設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・セキュリティ設定(お客様が保有されているソフトの設定) ・ひかりTV設定 （ひかりTVターミナル設置、視聴設定、dTV視聴設定） ※作業時間 60分 ※対象:端末1台、メール1アカウント	9,900円

※作業時間を超過する場合は(3)に定める延長料金が発生します。

※2台目以降の端末、2アカウント目以降のメールアドレスについては、(4)に定める追加料金が発生します。

(2) キャンセル料金

① 初回の申込の場合

	事由	キャンセル料金
1	作業日前日 12 時以降のキャンセル・日程変更の場合	無料
2	作業日当日、訪問先の住所にお客様が不在の場合	無料
3	作業日当日、端末その他の機器の不良等、お客様に起因する事由により、作業が行えない場合	無料

※1 乃至 3 のいずれの場合においても、再度の申込または日程変更の場合、(1)②に定める基本サービスの料金が発生します。

② 2 回目以降の申込の場合

	事由	キャンセル料金 (税込)
1	作業日前日 12 時以降のキャンセル・日程変更の場合	9,900 円
2	作業日当日、訪問先の住所にお客様が不在の場合	9,900 円
3	作業日当日、端末その他の機器の不良等、お客様に起因する事由により、作業が行えない場合	9,900 円

(3) 延長料金

訪問先の住所での待機、および(1)に定める作業時間の延長が発生した場合、以下に定める延長料金が発生します。

延長料金 (税込)
3,300 円/30 分
※30 分毎に加算

(4) 追加料金

① 追加サービスの料金

	追加サービス	料金 (税込)
1	インターネット設定 (無線設定追加) ※追加無線接続 (PC・スマートフォン・タブレット・ゲーム機等)	1,100 円/台
2	メール設定 (アカウント追加)	1,100 円/アカウント
3	ひかり TV 設定 (アカウント追加) ※ひかり TV ターミナル設置、視聴設定、dTV 視聴設定	2,200 円/アカウント

4	PC 開梱初期設定 ※PC 開梱設置、配線接続、OS 初期設定、メーカーユーティリティ設定	3,300 円/台
5	プリンタ設定 ※複合プリンタ・FAX 付きプリンタの場合は通信確認を含みます	2,200 円/台
6	その他周辺機器設定 ※機器の開梱設置、配線接続設定	2,200 円/台
7	セキュリティ設定 (ウィルス対策ソフトのインストール)	2,200 円/台
8	レッスン ※各種レッスン(指導)サービス	3,300 円/30 分 ※30 分毎に加算
9	アプリインストール ※スマートフォン・タブレットへのアプリケーションのインストール	1,100 円/アプリ ※1 アプリに対する金額

② その他の追加料金

	項目	料金 (税込)	
1	交通費 ※離島・遠隔地の場合に発生	都度見積もり	
2	部品購入費 ※部品等が必要な場合に発生	都度見積もり	
3	時間外費用 ※通常訪問時間 (9 時～20 時) 以外の訪問の場合に発生	20 時～22 時	5,500 円
		22 時～24 時	13,200 円
		24 時～7 時	16,500 円
		7 時～9 時	5,500 円

7. 本サービスの料金の支払い方法等

(1) 基本サービスの料金およびキャンセル料金

- ・ 当社からお客様に対して請求します。
- ・ お客様は、当社が指定したクレジットカード会社の発行するクレジットカードにより、当該クレジットカード会社の規約に基づき当社が指定する日までに支払うものとします。

(2) 延長料金および追加料金

- ・ 提携企業からお客様に対して請求します。
- ・ お客様は、提携企業が指定する支払い方法により、提携企業が指定する日までに支払うものとします。

2021年6月1日

エキサイト株式会社

2021年6月1日制定