

PCトラブルサポート ご利用規約

第1条（本サポートの内容）

本サポートは、当社がご契約者さまに対して、ご契約者さまにおいて、パソコンや Iot 機器のお困り事やトラブルが生じた際に、トラブルの解消を目的に、当社が提携する事業者（以下、「提携事業者」といいます。）が提供するサービス（以下、「提供サービス」といいます。）を紹介するものです。

第2条（提供サービスの内容）

提供サービスは、提携事業者が、当社から紹介を受けたご契約者さまに修理等のトラブル解消のサービスを提供するものです。なお、トラブル状況によっては、修理ではなく買替を提案させていただく場合があります。詳細は提携事業者にご確認ください

<提携事業者>

- ・ 日本 PC サービス株式会社（ドクター・ホームネット）

第3条（本サポートの利用）

ご契約者さまは、パソコンや Iot 機器のお困り事やトラブルが生じた際に、本サポートを利用できます。なお、お客さま宅に訪問せずにトラブルの解消ができると思われる場合には、本サポートの利用に先立って、お電話にて解決を図る場合があります。

第4条（本サポート料金）

本サポートは、提携事業者の提供サービスを紹介するものであることから、本サポートに関するサービス料金は発生しません。

第5条（提供サービス料金）

ご契約者さまが提携事業者の提供サービスを利用する際には、提携事業者との間で提供サービスに関するサービス料金が発生します。提供サービス料金の詳細は提携事業者にご確認ください。

<参考：提供サービスの料金例>

お客さま負担費用 = 訪問基本料金 + 環境・トラブル診断料 + 作業料金

訪問基本料金	サービス提供会社が車両等でご契約者さま宅に訪問する費用
環境・トラブル診断料	不具合事象を特定するための費用
作業料金	修理等に発生する作業費用

第6条（当社紹介特典）

本サポートの当社紹介特典として、第7条に定める当社紹介適用条件を満たした場合、提供サービス料金のうち「訪問基本料金」が無料となります。

第7条（当社紹介特典適用条件）

当社紹介特典の適用にあたっては、本サポート利用時において、当社 WEB サービス「カテエネ」に電気需給契約またはガス需給契約を登録していることが条件となります。

第8条（利用時の申入れ事項）

本サポートの利用にあたって、ご契約者さまは以下の事項を当社にお伝えください。

<必要事項>

- 不具合状態またはお困り事象

第9条（注意喚起情報のご説明）

本サービスおよび提供サービスのご利用に際して、ご契約者さまに特に注意いただきたい事項を以下「注意喚起情報」に記載しています。

<注意喚起情報>

- ・作業料金は訪問後のご診断の上で、その場でお見積もりを提示させていただきます。お電話でのお見積もりなどは対応いたしかねますため、予めご了承ください。
- ・ご訪問には「訪問基本料金」とは別に、「環境・トラブル診断料金」が必ず発生します。
- ・お支払いは作業完了後に、当日現金、もしくはクレジットカードでのご精算となります。
- ・ご予約前日の18時以降の訪問キャンセルに関しましては、5,500円（税込）のキャンセル料金が発生します。
- ・作業内容によってはお預かりでの作業（後日納品）となる場合もあるため、予めご了承ください。