

光BOX⁺（EMS版）保守サービス利用規約（ご利用者向け） 第5版

本光BOX⁺（EMS版）保守サービス利用規約（ご利用者向け）（以下「本規約」といいます。）は、NTTドコモソリューションズ株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する光BOX⁺（EMS版）保守サービス（以下「本サービス」といいます。）の利用について、本規約にご同意いただけるお客様（以下「ご利用者」といいます。）に対し、以下の条件で利用を許諾するものです。

第1条（本サービスの利用等）

ご利用者は、本規約に同意いただいたうえ、本サービスをご利用下さい。また、ご利用者が本規約に同意されない場合、本サービスを利用することはできません。なお、ご利用者が、本サービスを利用した時点をもって、ご利用者は本規約に無条件で同意したものとします。

2 本サービスは 2028 年 3 月 31 日（以下「本サービス終了日」といいます。）をもって終了することとします。

第2条（本規約の改訂）

当社が必要と判断した場合には、ご利用者の事前の承諾を得ることなく、任意に本規約を改訂することができるとします。この場合には、変更後の本規約の効力発生日をもって、変更後の本規約が、変更前の本規約に代わって有効となるものとします。なお、本規約を変更する場合、当社は、ご利用者に対して、本規約の効力発生日の30日前までに、変更内容及び効力発生日を当社の定める方法により通知、又は当社が本サービスに関する周知事項を掲載するためのWebサイト（<https://xemspf.comware.biz/hikaribox/top/top.html>）に掲載することにより周知します。

第3条（本サービスの概要）

本サービスは、光BOX⁺（EMS版）を利用するご利用者に対して、次の各号のとおり光BOX⁺（EMS版）に関するコールセンター業務および故障機の交換を行います。

(1) 提供期間

本サービスの提供期間は、ご利用者が光BOX⁺（EMS版）をご購入された日から5年間とします。ただし、提供期間が5年を満たない場合であっても、本サービスは本サービス終了日を超えて利用することはできません。

(2) 対応時間

平日 9 時～17 時

（土曜、日曜、国民の祝日に関する法律に規定する祝日等の休日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除きます。）

(3) 対応窓口

保証書に記載

（メール受付は行いません。）

(4) 本サービスの内容

① コールセンター業務

- ・ 光BOX⁺（EMS版）の取扱説明書等に基づく初期設定のサポートおよび利用説明
- ・ 光BOX⁺（EMS版）の不具合解決サポート
- ・ その他、光BOX⁺（EMS版）に関わる周辺環境（ネットワーク、家電等）の問い合わせ受付

② 故障機交換

- ・ 当社にて代替機を準備
- ・ ご利用者からの故障申告に基づき、代替機を送付
- ・ 代替機送付後に故障機をご利用者から回収

第4条（本サービスの提供の一時的な中断）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、ご利用者への事前の通知または事前の承諾を要することなく、本サービスの全部または一部の提供を一時的に中断する場合があります。

- (1) 電話回線への予測不能なアクセス集中により、電話回線が動作不良または動作停止となった場合
- (2) 電気通信事業者、電力会社、その他インフラ供給者の提供するインフラが当社への事前の通知等なく中断し、それが本サービスの運営や提供にかかわる場合
- (3) 天災地変等当社の責めに帰すことができない事由により、本サービスを提供することが困難な場合
- (4) その他、当社が緊急に中断すべきと判断した場合

2 前項による本サービスの提供の中断に起因または関連して、ご利用者が不利益または損害を被った場合であっても、当社は一切の責任を負いません。

第5条（管理データ等の取扱い）

本サービスの提供に伴い、当社が管理するデータ（以下「管理データ」といいます。）は以下の通りとします。

- ・ご利用者の個人情報
- ・問い合わせ内容

2 当社は、管理データに含まれるご利用者の個人情報について、本サービスの提供に係る業務を行うためののみ、かつ本サービスの提供に必要な範囲に限定して使用するものとします。

3 当社は、管理データに含まれるご利用者の個人情報の取り扱いについて、個人情報保護に関する法令およびその他の規範を遵守するものとします。

第6条（再委託）

当社は、本サービスの提供に関して必要となる業務の全部または一部を当社の判断にて第三者に再委託することができるものとします。この場合、当社は、再委託先（以下「再委託先」といいます。）に対し、当該再委託業務の遂行について、本規約における当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

第7条（禁止事項）

ご利用者は本サービスの利用に関して、次の各号の行為をしないものとします。

- (1) 本サービスに関連しないお問い合わせ
- (2) 本サービスを妨害する恐れのある行為
- (3) 本規約およびその他当社が提示する条件に違反し、または違反するおそれのある行為
- (4) その他、当社が不適切と判断する行為

2 ご利用者が前項のいずれかに該当する行為によりご利用者以外の第三者に与えた損害について、当社は一切の責任を負いません。

第8条（保証）

当社は、明示または黙示を問わず、本サービスについて、その商品性、正確性、特定目的への適合性、その提供の状態、アクセスの可能性、利用の状態、継続的な提供、内容・性質もしくは得られる情報等がご利用者の希望を満たすこと、提供にあたって障害が生じないこと、光 BOX⁺（EMS 版）に発見された障害が必ず修正されること、本サービスから得られる情報等が常に正確なものであること、本サービスに関連する設備やデータ（電話回線、管理データ等を含みますが、これらに限りません。）が破損しないこと、本規約の内容から本サービスが将来において変わらないこと、について、必ずしも保証するものではありません。

2 前項の規定は、本サービスについての保証のすべてを規定したもので、その他、本サービスに関するすべての明示または黙示の保証責任を負うものではありません。

第9条（免責）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず一切の義務および責任を負担せず、次の各号に定める事由に起因したまたは関連してご利用者、

ご利用者以外の第三者に生じた不利益または損害については、その請求原因を問わず、賠償をしないものとします。

- (1) ご利用者が、本規約を遵守せず障害が発生した場合
- (2) ご利用者の責めに帰すべき事由がある場合
- (3) ご利用者から申告があったものの当社では再現できない障害や事象による場合
- (4) 再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任・監督につき当社に過失などの帰責事由がない場合
- (5) 第三者の不法行為
- (6) 法令に基づく処分、裁判所の命令の場合
- (7) その他、当社の責めに帰さない事由による場合

2 本規約が消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）に定める消費者契約に該当する場合、本規約のうち、ご利用者に生じた損害の当社の賠償責任の全部を免除する規定は適用されないものとします。
なお、この場合において、ご利用者に生じた損害が当社の債務不履行または不法行為に基づくときは、当社は、当該ご利用者が直接被った損害を上限として損害賠償責任を負い、特別損害については一切責任を負わないものとします。

第10条（合意管轄）

ご利用者と当社との協議が調わず、訴訟の必要が生じた場合には、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を合意による第一審の専属的管轄裁判所とします。

第11条（準拠法）

本規約の効力、解釈、履行については、日本国法に準拠するものとします。

第12条（分離取扱い）

本規約の一部の条項が、裁判所または行政庁の裁定により、無効または違法とされた場合は、当該条項のみを無効とし、いかなる意味でも本規約に定める他の条項に影響せず、本規約の他の条項は有効のまま存続するものとします。

第13条（協議）

本規約の各条項に定めのない事項、および各条項の解釈について疑義を生じた場合、ならびにご利用者と当社との間で紛争が生じた場合は、ご利用者と当社は信義誠実の原則に従い協議し、解決するものとします。

第14条（存続規定）

第7条（禁止事項）、第8条（保証）、第9条（免責）、第10条（合意管轄）、第11条（準拠法）、第12条（分離取扱い）、第13条（協議）、第14条（存続規定）の規定は、本サービスの終了後も有効に存続するものとします。

制改訂履歴

制改訂年月日	版数	制改訂理由
2016年5月24日	初版	・初版制定
2017年1月11日	2 版	・第 1 条第 2 項の本サービスの提供期間の終了日を変更。 ・その他文言修正
2018年10月1日	3 版	・第 1 条第 2 項の本サービスの提供期間の終了日を変更。
2019年11月15日	4 版	・第 1 条第 2 項の本サービスの提供期間の終了日を変更。 ・第 2 条の文言を変更。
2025年8月10日	5 版	・社名変更のため