

## あおいサポート会員規約(設定・修理保証規定)

### 1. 会員基準

アオイハートダイレクト「あおいサポート会員」(以下、会員)とは、本会員規約を承認の上、入会申し込みを行い、会員証(以下、カード)の発行を受けた個人・法人を言います。

このカードのご利用は、会員ご本人及びそのご家族(法人の場合は、組織に所属している社員)に限ります。他人への貸与や譲渡はできません。

### 2. お申し込み方法

サービスを受ける場合は、(一部の例外を除き)会員ご入会が条件となりますので、予めご了承ください。

入会申込書に必要事項をご記入していただきます。

入会申込書に必要事項のご記入が無い場合(不備等)、特典が受けられない場合があります。

入会金(カード発行手数料)、年間費は下記のとおりです。

入会金：無料 (再発行手数料 300 円・税込)

年間費： 一般会員(永年無料)    ゴールド会員(10,000 円・税込)    ゴールド特別会員(無料)\*1

\*1 ゴールド特別会員は、当方でパソコンをご購入されたお客様、または新規ご入会時(既に一般会員のお客様で、別途お申し込みされた日)から起算して1年以内に、2回以上ご利用されることをお約束されたお客様に限り、一般会員のオプションとしてお付けいたします。なお、パソコンをご購入されたお客様は、ご購入日から1年間有効です。新規ご入会のお客様で、(既に一般会員のお客様で、別途お申し込みされた場合)その期間中に条件を満たされなかった場合は、次回のカード更新月で一般会員に変更されますので予めご了承ください。

- ・出張エリア1~2のお客様に限り、出張料半額が適用されます。
- ・一度でも一般会員に戻られた場合は、再度ゴールド特別会員になることが出来ません。
- ・パソコンをご購入された場合は、再度ゴールド特別会員になることが出来ます。
- ・ゴールド特別会員の特典は、ボーナスポイントが付きません。
- ・他の出張料割引サービスとの併用は出来ません。

カードは、郵送で到着した日からご利用いただけます。(ポイントは、ご入会後から加算されます。)

お名前、ご住所、TEL 等の変更・訂正、または退会をご希望される時は、アオイハートダイレクト(以下、当方)まで連絡ください。(退会時に、入会金・年間費は一切返金に応じられませんので、予めご了承ください。)

### 3. ご利用及び特典

ご利用の際は、必ずサポートスタッフにカードをご提示ください。カードのご提示が無い場合や、ご精算後にカードをご提示された場合は、特典等をご利用いただけません。

ご利用合計金額(税込)から1%分をポイントとして加算します。(ポイントは、ご精算後の翌営業日、または翌々営業日に加算されます。)

(ポイント付与の例)

静岡市葵区で、基本検査(メーカー製)の出張・修理を受付した場合・・・

エリア1(2,100 円)+基本検査(メーカー製 PC)(2,100 円)=合計(4,200 円)

ポイントは税込の4,200 円に対して付与されますので、42 ポイントになります。(端数四捨五入)

カードに加算されたポイントは、1 ポイント=1 円としてご利用いただけます。(ポイント換金は出来ません。)

(ポイントご利用の例)

既に会員のお客様が、42 ポイント持っているものとします。

静岡市葵区で家庭教師の出張を1時間受付した場合・・・

エリア1(2,100 円)+基本家庭教師(4,200 円)=小計(6,300 円)-ポイント値引き(42 円)=合計(6,258 円)

現在、ポイントは42 ポイント持っていますので、42 ポイントご利用の場合は、42 円を値引きします。

ポイントはそのまま貯める事も出来ます。ご利用の際は、サポートスタッフまでお申し付けください。

コンピュータシステムの不具合、通信回線のメンテナンス等により、カード(ポイント)がご利用出来ない場合がありますので、予めご了承ください。

ゴールド会員で入会された場合は、新規入会と更新時にボーナスポイント(5,000 ポイント)が付与されます。

ゴールド会員以上は、出張料が半額でご利用いただけます。また、土日祝の出張料は平日料金となります。

会員特典の内容は、予告無く変更させていただく場合がありますので予めご了承ください。

### 4. 有効期限

ポイント有効期限は、最終ご利用日から3年間とします。最終ご利用日から3年間ご利用が無い場合は、全てのポイントが無効となります。

会員資格としての有効期限は、一般会員であれば無期限、ゴールド会員(ゴールド特別会員)の場合は1年間とします。ただし、ゴールド会員が更新手続きを行なわなかった場合は、一般会員に変更となります。また、ゴールド特別会員は、条件を満たしていた場合に限り自動更新となります。

### 5. 会員情報の管理・取り扱い

当方は「個人情報の保護に関する法律」を遵守し顧客のプライバシーを守ります。

当方は申込書に記載された会員情報について管理責任者を置き、サポートスタッフへの指導、技術的な施策により会員情報への不正侵入及び、会員情報の紛失、改ざん、漏洩等の危険防止に努めます。

会員情報は正当な理由がある場合を除き、委託提携先以外の第三者には提供しません。

会員に対して当方、または委託提携先から特典案内、ご連絡等のダイレクトメール、e-mail 等をお送りする事があります。

当方は会員情報を、マーケティング分析・商品開発(企画)の為に利用させていただく場合があります。また、当方は分析結果を個人が特定できない形で第三者に提供させていただく場合があります。予めご了承ください。

#### 6. カードの紛失・破損

カードの紛失・盗難・汚損・破損された場合は、有効期限内に限りポイント移行が可能です。紛失・盗難された場合は、当方まで連絡をお願いします。(再発行手数料 300 円・税込が必要です。)

#### 7. 商品の返品(修理・設定に関する返金も含む)

カードご利用のお買い上げ商品を返品(修理・設定に関する返金も含む)される場合は、必ずカードをご提示ください。該当する商品から加算したポイントを差し引かせていただきます。なお、返品によりポイントがマイナスになった場合は、現金でのご精算となりますので予めご了承ください。

#### 8. 出張設定作業(修理)完了後のアフターサービスについて

出張設定作業完了後の保証期間は、設定完了日から 7 日以内とします。(ただし、1,050 円(税込)以下のかんたんトラブルサポート、出張家庭教師、ホームページメンテナンスは保証対象外とします。)また、修理完了後の保証期間は、修理納品日から 3 ヶ月以内とします。(保証期間内であっても、出張料・作業料は掛かる場合があります。)

当方で確認(調査)した後、下記の様に対応します。(保証期間を過ぎた後は、通常の扱いとなります。)

当方による不具合の場合・・・全額保証します。(出張料も全額保証します。)

お客様による不具合の場合・・・出張料及び作業料の 50%をご負担していただきます。

不明の場合・・・作業料は全額保証しますが、出張料は 50%をご負担していただきます。

##### 【補足・ハードウェア修理】

修理に関しては、修理をした部分の同一故障が確認された場合に適用されますので、予めご了承ください。

ハードディスク等の交換に伴うオペレーティングシステム(Windows ソフト)の入れ直しについて、データの保証ができませんので、予めご了承ください。また、市販ソフトウェア・周辺機器接続の動作保証についても、PC 使用環境等の相性がある為、保証対象外とさせていただきます。なお、当方で行った周辺機器・ソフトウェアの追加は、その行った範囲内で保証させていただきます。なお、交換した部品は原則お返し出来ません。

( サービス修理作業の保証は、如何なる場合でも対象外となります。)

##### 【補足・ソフトウェア修理】

オペレーティングシステム(Windows ソフト)の入れ直しについて、データの保証ができませんので、予めご了承ください。また、市販ソフトウェア・周辺機器接続の動作保証についても、PC 使用環境等の相性がある為、保証対象外とさせていただきます。なお、当方で行った周辺機器・ソフトウェアの追加は、その行った範囲内で保証させていただきます。( サービス修理作業の保証は、如何なる場合でも対象外となります。)

##### 【補足・各種出張設定】

ネット接続、無線 LAN 設定等について、お客様が接続をご確認された後の保証は、設定完了日から 7 日以内とさせていただきます。( サービス設定作業の保証は、如何なる場合でも対象外となります。)

##### 【補足・データサルベージ(バックアップ)】

各種ハードディスク等の記憶媒体内のデータについて、当方では保証対象外とさせていただきます。(データの保証について、一切応じられません。)( サービス修理作業の保証は、如何なる場合でも対象外となります。)

##### 【補足・お引渡しについて】

修理完了後、3 ヶ月以内にお客様と連絡ができない場合は、修理をキャンセルさせていただきます。更に、1 年以内にお客様と連絡ができない状態が続いた場合は、修理品を処分します。(処分後の修理品お渡しには、一切応じられません。)

#### 9. 規約の改定

当方は、このカードの規約の内容を予告無しに変更・追加・廃止する事があります。会員には、予めその旨をご了承いただいたものとさせていただきます。

#### 10. 問い合わせ

カードに関するお問い合わせは、下記担当窓口へお願いします。

<お問い合わせ窓口>

アオイハートダイレクト RC あおいサポートデスク

TEL 054-206-3001 (営業時間 10:00~18:00 土・日・祝 休業)

e-mail member@aoi-hd.com