

NURO リモートサポート重要事項(※特定商取引法に基づく表示)

ご利用にあたっては、本紙に記載の事項及びサービスの解除に関する事項をよくお読みください。

(1) サービス名

「NURO リモートサポート」

(2) サービスの種類

お客さまに対して、上記サービス用の電話番号を通知することにより日本語にて実施される、電話サポートサービスおよび遠隔サポートサービス

(3) ご利用料金

月額料金：550 円（税込）

(4) ご利用料金のお支払の時期及び方法

支払方法：月額料金は以下のうちいずれかの方法にてお支払いください。

1. 弊社が定めるクレジット会社のクレジットカードによる支払い
2. その他弊社が定める支払方法 ※

※ お申込方法によっては、クレジットカードのみの受付となる場合があります。

支払時期：各支払い方法に定める支払い時期によります。

(5) サービスの提供時期

NURO 光サービスをご利用される、又はご利用中（NURO 光 for マンション/10G サービスをご利用のお客さまのみ）のお客さまからの利用申込みに基づき、弊社の申込み処理手続きが完了した時点からご利用いただけます。

(6) サービス提供事業者の名称、住所および代表者氏名

名 称 ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

住 所 東京都品川区東品川 4 丁目 12 番 3 号

代表者氏名 高垣 浩一

(7) 特典・キャンペーンについて

NURO 光 G2V（戸建て/マンションミニ）、G2（戸建て/マンションミニ）をご利用のお客さま

※2020 年 12 月 21 日までにお申し込みをされた場合のコースとなります。

※2020 年 12 月 22 日以降にコース変更申込されたお客さまもこちらのコースとなります。

NURO ユーザーWEB にてご確認ください。

NURO 光 (G2V/G2) をご利用のお客さま

※ 2020 年 12 月 22 日以降にお申し込みをされた場合のコースとなります。

マイページにてご確認ください。

NURO 光 for マンション/NURO 光 10G サービスをご利用のお客さま

マイページにてご確認ください。

(8) ご注意事項お客さまは、末尾に記載の「NURO サポートデスク」または「NURO マンションサポート」「NURO ハイエンドサービス専用デスク」の受付時間内に上記サービスの提供を受けることができます。但し、受付時間内であっても、過度に頻繁に問合せを行い、または上記サービスの提供時間を故意に延伸する等、弊社の業務の遂行に支障を及ぼしたと弊社が判断した場合には、上記サービスの提供を中止する場合がございますのでご注意ください。

(9) サービスに隠れた瑕疵がある場合の弊社の責任について

上記サービスの提供に関し、弊社が負う損害賠償責任は、お客さまから受領する月額料金 1 ヶ月分を上限とします。

(10) 契約の解除について

以下に記載の「サービスの解除に関する事項」の記載をご確認ください。なお、サービスに関する利用契約の解除に関する書面は、以下に記載の「契約解除書面の送付先」にご提出願います。

※契約の解除に関する書面には、「NURO リモートサポート契約解除」と記載いただき、住所、電話番号及び契約者氏名（いずれもこのサービスの利用申込み時に弊社にご登録いただいた情報）を明記ください。

契約解除書面の送付先

NURO 光 G2V (戸建て/マンションミニ)、G2 (戸建て/マンションミニ) または NURO 光 (G2V/G2) をご利用のお客さま

宛名 ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

住所 〒060-8564 ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 So-net 札幌事務センター

※上記住所への書面の受付は郵便に限ります。

※郵便番号で上記住所に配送されるため、宛先に丁目、番地などの住所情報は不要です。

NURO 光 for マンション/NURO 光 10G サービスをご利用のお客さま

宛名 ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 NURO 事務センター

住所 〒151-0053 東京都渋谷区代々木 2-6-5 テレコミュニケーションビル

りらいあコミュニケーションズ(株)内

※上記住所への書面の受付は郵便に限ります。

(11) サービスの利用契約の解約に関するご連絡先

NURO 光 G2V (戸建て/マンションミニ)、G2 (戸建て/マンションミニ)、NURO 光 (G2V/G2) をご利用のお客さま

サービス利用時の専用電話番号は、サービス利用開始時に別途メール等にてお知らせいたします。

その他解約手続等のお問い合わせ先

NURO サポートデスク

電話番号：0120-65-3810 受付時間：9:00～18:00（日曜 1月1日、2日は除く）

※応対品質向上のため、通話内容を録音させていただいております

<https://support.so-net.ne.jp/>

NURO 光 for マンションをご利用のお客さま

NURO マイページにてご解約ください

NURO 光 10G をご利用のお客さま

NURO ハイエンドサービス専用デスク 電話番号：0570-099-131 または 03-5796-6261 受付時間：10:00～18:00

（1月1日、2日および弊社指定のメンテナンス日を除く）

※上記ご連絡先は、NURO リモートサポートの利用契約の解約を希望されるお客さま向けの窓口となります。

【サービスの解除に関する事項】

1. この書面を受領した日から起算して 8 日を経過する日までの間は、書面にてご連絡いただくことによりこのサービスに関する利用契約の解除を行うことができます。
2. 上記 1 に記載した事項にかかわらず、お客さまが、弊社が特定商取引法第 21 条第 1 項の規定に違反してこのサービスに関する利用契約の解除に関する事項につき不実の ことを告げる行為をしたことにより誤認をし、又は弊社が同条第 3 項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによって当該契約の解除を行わなかった場合には、弊社が交付する当該契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載した同法第 24 条第 1 項ただし書に定める書面をお客さまが受領した日から起算して 8 日を経過するまでは、お客さまは、書面にてご連絡いただくことにより当該契約の解除を行うことができます。
3. 上記 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除は、当該契約の解除に係る書面をお客さまが発した時に、その効力が生じます。
4. 上記 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除があった場合においては、弊社は、その契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求いたしません。
5. 上記 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除があった場合には、既に当該契約に基づきサービスが提供されたときにおいても、弊社は当該契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求いたしません。
6. 上記 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除があった場合において、弊社が当該契約に関連して金銭を受領しているときは、弊社は、速やかに、その全額を返還いたします。
7. 上記 1、2 に基づくこのサービスに関する利用契約の解除があった場合において、当該契約に係るサービスの提供に伴いお客さま（特定商取引法第 24 条第 1 項の申込者等をいう。）の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されているときは、お客さまは弊社に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができるものとします。