

Mola SOHOサポートサービスに関する重要事項説明となります。
本書類内容をご確認いただき、ご契約になる内容をご理解いただいた上で、お申し込みください。

本書類は契約書ではありません。お申し込み前に料金および注意が必要な重要事項を説明するものです。

●かけつけ・保障サービス

- 店舗の水回り・電気・ガス機器・鍵・ガラスの駆けつけと通信端末保障サービスになります
- プラン(S)については現在、山陰地方のお客様のみがお申し込み可能となります

<input checked="" type="checkbox"/>	(S)ライト	設定サポート + 通信機器保障(免責金額3,000円)	950円(税込1,045円)
<input checked="" type="checkbox"/>	(S)スタンダード	設定サポート + 通信機器保障(免責金額無し)	1,000円(税込1,100円)
<input checked="" type="checkbox"/>	(S)プレミアム	設定サポート + 生活かけつけ + 通信機器保障(免責金額無し)	1,600円(税込1,760円)
<input checked="" type="checkbox"/>	(Z)	生活かけつけ + 通信機器保障(免責金額無し)	1,350円(税込1,485円)

●Wi-Fiサービス

- Wi-Fi機器のレンタルになります。中継器を使用する事で敷地内をカバーできるようになります

<input checked="" type="checkbox"/>	(W)	Wi-Fi機器本体	950円(税込1,045円)
<input checked="" type="checkbox"/>	中継機	台	複数レンタル可 100円(税込110円)/台

●セット割

<input checked="" type="checkbox"/>	(S)+(W)セット割	▲350円(税込385円)
<input checked="" type="checkbox"/>	(Z)+(W)セット割	▲350円(税込385円)

1 サービス内容について

<input checked="" type="checkbox"/>	1. 「Mola SOHOサポート」サービスについて	共通
-------------------------------------	----------------------------	----

Mola SOHOサポートサービス(以下、「本サービス」)は、事業所内でご利用いただける「生活トラブル対応かけつけサービス」、「通信端末修理費用保険特典」、「Wi-Fiサービス」をセットでご提供する法人・個人事業主向けサービスです。※個人の方はお申し込みいただけません。

<input checked="" type="checkbox"/>	2. 各プランの内容について	共通
-------------------------------------	----------------	----

本サービスの各プランにおけるサービス内容は以下の通りです。

プラン名	各種設定サポート	HP更新サービス	生活トラブル対応かけつけサービス	通信端末修理費用保険特典
(S)	ライト	×	×	免責金額:3,000円
	スタンダード	○	×	免責金額無し
	プレミアム	○	○	免責金額無し
(Z)	×	×	○	免責金額無し
プラン名	サービス内容			
(W)	本体	Wi-Fi機器(親機)のレンタルサービス		
	中継機	距離・障害物などによるWi-Fi環境改善の為の中継機レンタルサービス		

2 ご利用料金および初期費用について

1. 月額利用料および契約解除料について

共通

本サービスのご利用にあたって、月額利用料が発生いたします。
各プランにおける月額利用料および契約解除料は以下の通りです。

プラン名		初期費用	月額利用料	契約期間	契約解除料
(S)	ライト	0円	950円(税込1,045円)	6ヵ月	6,000円(不課税)
	スタンダード		1,000円(税込1,100円)		
	プレミアム		1,600円(税込1,760円)		
(Z)		1,350円(税込1,485円)		5,000円(不課税)	
(W)	本体	0円	950円(税込1,045円)	12ヵ月毎 自動更新	10,000円(不課税)
	中継機	3,000円(税込3,300円)/台	100円(税込110円)/台		10,000円(不課税)/台

2. サービスご利用開始日について

かけつけ・保障

Wi-Fi

本サービスのご利用開始日は以下の通りです。

(S)プラン・(Z)プラン … マックスサポートにて申し込み受付を完了した翌月1日
※サービスご利用開始予定日はお申し込み後に届く「ご契約内容のご案内」にてご確認ください。

(W)プラン … マックスサポートよりWi-Fi機器を発送した翌月1日
※サービスご利用開始予定日はお申し込み後に届く「ご契約内容のご案内」にてご確認ください。

3. 契約期間について

Wi-Fi

(W)プランはサービス提供開始月から定められた契約期間を継続してご利用いただくものとします。これに反し、契約期間内で本プランを解約する場合、マックスサポートはお客様に対し、契約解除料10,000円(不課税)を請求させていただきます。本サービスはお客様から更新しない旨の申し出をいただかない限り同一条件で自動更新いたします。更新月以外での解約の場合、契約解除料10,000円(不課税)が発生いたします。また、契約解除の際はレンタル機器の返却が必要となります。
※更新月とは、本サービスの利用契約に係る契約期間が満了し、当該利用契約の契約期間が自動的に更新される月をいいます。



4. 初期費用について

Wi-Fi

(W)プラン中継機をお申し込みの際は初期費用として中継機1台につき、3,000円(税込3,300円)をお支払いいただきます。初期費用は初回請求時にご請求させていただきます。

5. お支払い方法について

共通

お支払い方法は、下記いずれかの方法によるお支払いとなります。

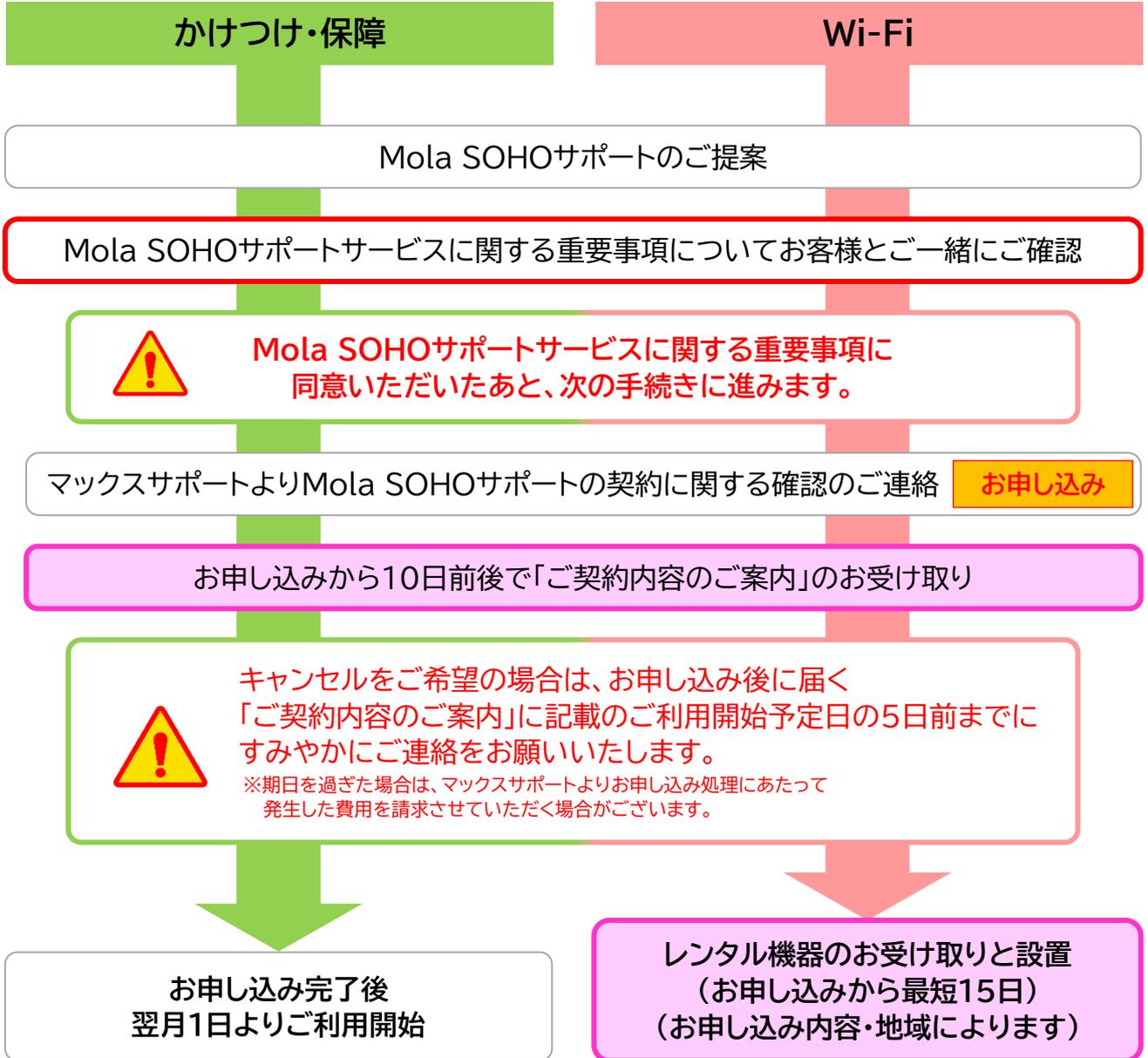
- ・預金口座振替 ・クレジットカード
- ・NTT東日本・NTT西日本による料金回収代行サービス(NTTサービスをご継続される場合)

※請求は、「株式会社マックスサポート」またはグループ会社の「株式会社エヌエールエヌ」からとなります。
※お支払い方法の登録完了まで金融機関側でお時間を要しますので、完了までのご請求については請求書支払い(コンビニ支払い)になる可能性がございます。(この間の請求書支払いにおけるお支払い手数料は不要)

3 お申し込みの注意事項について

<input checked="" type="checkbox"/>	1. ご利用開始までの流れ	かけつけ・保障	Wi-Fi
-------------------------------------	---------------	---------	-------

枠はおお客様にご対応いただく必要がある箇所です。



<input checked="" type="checkbox"/>	2. お問い合わせ先	共通
-------------------------------------	------------	----

本サービスのご利用方法、または利用契約の解除およびキャンセルに関するお問い合わせ先は下記の通りです。

Molaサポートセンター事務局

電話番号： 0120-347-084 (フリーダイヤル・通話料無料)

受付時間： 10:00 ~ 18:00 (土日祝日、および年末年始を除く)

キャンセルをご希望の場合は、お申し込み後に届く「ご契約内容のご案内」に記載のご利用開始予定日の5日前までにすみやかにご連絡をお願いいたします。

※期日を過ぎた場合は、マックスサポートよりお申し込み処理にあたって発生した費用を請求させていただく場合がございます。

以下はMola SOHOサポート内の「生活トラブル対応かけつけサービス」「通信端末修理費用保険特典」のサポート範囲・補償範囲に関する重要事項説明となります。

お申し込み後に発送される「Mola利用規約」にも詳細記載がございますので「Mola利用規約」もご確認くださいようお願いします。

サービス利用規約：https://www.max-support.co.jp/pdf/support_pack_kiyaku.pdf



4 生活トラブル対応かけつけサービス

(1)商品の仕組み

本サービスは当社及び当社の業務提携先もしくは業務提携先のグループ会社等または業務提携先取引業者（以下、当社の業務提携先もしくは業務提携先のグループ会社等または業務提携先取引業者を総称して「業務提携先等」といいます。）を通じて提供されます。サービス対象物件について、設備不具合が生じた場合、業務提携先等指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、設備不具合の応急的な解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。

※一次対応となります。（二回目以降の二次対応は、無償対応に含まれておりません）
※本サービスは現場への出動時間を保証するものではなく、地域、時間帯、天候、交通事情、作業内容等の諸般の事情により、即日対応できない場合や作業員が現地到着するまでに時間を要する場合があります。

(2)サポートの対象、範囲

1. **サポートの対象者**：商業施設（テナント等）の法人会員（個人事業主を含みます）および加入申込み登録されている利用者の方。
2. **対象とする物件**：事務所、小売店、サービス店舗、飲食店（以下「店舗等」といいます。）などの事業用物件の専有部分室内に限ります。
3. **複数の物件を対象とする場合**：同一の法人会員であっても、サービスの提供を希望する物件ごとに、加入申込みを要するものとします。
4. **範囲**：対象とする店舗等の設備の故障・不具合の修理。

・カギ紛失や故障時の開錠

※対象とする物件の専有部分に通じる出入口でサービス利用者が通常利用するものに限りです。
※開錠対応の際に別途特殊作業費用がかかる場合や、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。

・水廻りの設備不具合/窓ガラスの破損

※店舗等施設の場合は利用客に提供するスペースのみとなります。

・ガス機器の不具合

※電話対応による情報提供のみとなります。

・電気設備の不具合

※停電、電気が点灯しない、ブレーカーが落ちた場合の電話対応による情報提供のみとなります。

5. 利用回数：特に回数の限度はありません。

6. 時間：24時間365日

7. 問い合わせ先：0120-867-004（当社経由専用窓口）

（24時間 年中無休）

8. 月額料金に含まれる費用、含まれない費用と支払い方法

【無償】出張費用・60分以内の基本作業料金（一次対応のみ）

【有償】60分を超過した作業料金、部品交換や特殊作業が必要になった場合の交換および作業料金

9. 支払時期：サポート完了後、後日、業務提携先取引業者の指定口座に振込

※サポート料金とは、出張費用60分以内の基本作業料金以外の【有償】費用が発生した時の別途料金です。

(3)サービス提供

①提供の流れ

1. 専用窓口(0120-867-004)へ連絡

2. コールセンターで受電対応

（お電話ありがとうございます。緊急かけつけサポート for Bizでございます。只今担当者にお繋ぎいたしますのでしばらくお待ちください。なお、この通話は電話対応の品質向上とお問い合わせ内容の確認のため、録音させていただいております。あらかじめご了承くださいませ。）

3. 専用窓口の電話対応による情報提供または業務提携先等の駆けつけ作業員が訪問します

4. サービス完了

5. 別途料金が発生した場合、会員様へご請求（業務提携先取引業者の指定口座に振込）

②かけつけ対応後

【トラブルが解決した場合】作業員が現場から離脱し、対応終了。

【トラブルが解決しなかった場合】

1. 専用窓口から法人会員または利用者へ連絡し、今後の対応について訪問した業者との直接対応（有償対応）を希望されるかを確認します。

2. 希望された場合は、業者から法人会員または利用者へ連絡しその後の対応を進めます。希望されない場合は、作業員が応急処置のみ済ませ、対応を終了いたします。

※作業員とお客様の直接対応については、本サービスの範囲外となります。

※直接対応（二次対応）については、業務提携先等は介入しません。（完了報告等も行いません。）

(4)サポートの対応除外事項

下記に該当する事項については、かけつけ対応の対象外となります。

- (1) 異施設に定めるもの以外の設備不具合等の場合または再度の訪問・作業の場合
- (2) 登録情報に登録されたサービス対象物件住所とは異なる場所への要請の場合
- (3) 駆けつけサービス利用者の立ち合いができない場合
- (4) 医療関係機関、工場もしくは倉庫、または風俗店舗に該当する物件の場合
- (5) 業務用設備（多目的トイレ本体等、ドリンクサーバー、製氷機等）を対象とする場合
- (6) サービス対象物件の利用開始当初からの故障・破損に関する設備不具合等の場合
- (7) リース阻集器（グリーンストップ）の不具合（詰まり除去、清掃等含む。）の場合
- (8) 昼後11時から翌午前9時までの時間帯における破損による開錠の場合
- (9) 籠球・管球やフィルター等消耗品交換の要請の場合
- (10) 建物共有部分に関する要請の場合
- (11) 駆けつけサービス利用者が所有する家電製品または業務用設備（リース製品含みます。）に関する設備不具合等の場合
- (12) 利用者または利用者が所有またはリースによって占有する、部材の取り付けまたは設備の移動の要請の場合
- (13) 原状回復および建物の施工不良（リフォーム）等に起因する設備不具合等の場合
- (14) 退室・転居等の理由での原状回復のための要請の場合
- (15) 駆けつけサービス利用者以外からの要請の場合
- (16) 駆けつけサービス利用者ご自身で修繕業者を手配するなど当社が提供するサービス以外を利用された場合
- (17) 地震、台風、豪雨、落雷、津波、竜巻、寒波、大雪等の天災や火災における設備不具合等の場合
- (18) 暴動、テロ、革命、戦争等の非常事態における設備不具合等の場合
- (19) 離島・山岳地域における設備不具合等の場合
- (20) 図の他当社等が不適切と判断した場合

(5)免責事項

当社等は、本サービスの運営に関して故意又は重大な過失がない限り、法人会員および利用者に対して損害賠償義務を負わないものとします。

なお、お引受けできる通信端末機器は、次の(1)および(2)の要件を満たす必要があります。

(1) 正常に全機能が動作するもの

(2) 次のいずれかの条件を満たすもの

日本国内で販売されたメーカー（日本人を設立している日本国外メーカーを含みます。）純正の製品および移動体通信事業者（仮想移動体通信事業者を含みます。）によって販売された製品

次のものは、この保険では保険の対象となりません。

通信端末に挿入して使用するSIMカード、メモリーカード、電池パック等および充電器、ACアダプター、付属ケーブル等の付属品、ヘッドホン、イヤホン等

5 通信端末修理費用保険特典

(1)商品の仕組み

通信端末修理費用保険は、利用者が所有または使用する各種通信端末機器を対象とし、本サービス提供期間中に、偶然な事故により、保険の対象について生じた損害を補償する保険です（保険金のお支払いの対象とならない損害を除きます。）。

(2)保険の対象、基本となる補償、保険金額の設定方法等

①保険の対象

利用者が所有または使用する無線通信が可能な各種通信端末機器がこの保険の対象となります。

保険の対象となる
主な通信機器

パソコン（ノート型（モバイル型を含む））、タブレット端末、モバイルゲーム機、モバイル音楽プレイヤー、無線プリンター、モバイルルーター、スマートフォン、Wi-Fi内蔵テレビ

②基本となる補償

保険金をお支払いする主な場合および保険金をお支払いしない主な場合は、次のとおりです。(詳細は、規約をご参照ください。)

■保険金をお支払いする主な場合

偶然な事故による次のような損害が保険金のお支払対象となります。

- 外装破損・損壊
- 水濡れ
- 故障(ただし、経年劣化によるものは対象外とします。)
- 盗難
- 全損
- 国外で生じた損害

■保険金をお支払いしない主な場合

- ご契約者、利用者または保険金の受取人(※1)・これらの者の法定代理人・これらの者の業務に従事する使用人の故意もしくは重大な過失または法令違反
 - 利用者と生計を同じくする親族の故意
 - 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動、それらによって発生した事故の拡大・秩序の混乱および発生原因が何であるかにかかわらず、前記「■保険金をお支払いする主な場合」の損害の直接の原因となった事故のそれらの事由による拡大(※2)
 - 地震もしくは噴火またはこれらによる津波、それらによって発生した事故の拡大・秩序の混乱および発生原因が何であるかにかかわらず、前記「■保険金をお支払いする主な場合」の損害の直接の原因となった事故のそれらの事由による拡大(※2)
 - 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故・これら以外の放射線照射または放射能汚染、それらによって発生した事故の拡大・秩序の混乱および発生原因が何であるかにかかわらず、前記「■保険金をお支払いする主な場合」の損害の直接の原因となった事故のそれらの事由による拡大(※2)
 - 台風、暴風雨、豪雨等による洪水・融雪洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災
 - 台風、旋風、暴風、暴風雨等の風災。ただし、保険の対象が屋外に所在する場合には限ります。
 - 差押え、取用、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使。ただし、消防または避難に必要な処置による場合を除きます。
 - 保険の対象に対する加工(修理を除きます。)。ただし、加工着手に生じた場合に限りします。
 - 保険の対象に対する修理、清掃等の作業中における作業場における過失または技術の拙劣。ただし、これらの事由によって火災または破裂・爆発が発生した場合を除きます。
 - 保険の対象の自然の消耗もしくは劣化または性質による変色、変質、さび、かび、腐敗、浸食、ひび割れ、はがれ、肌落ちその他類似の事由またはねずみ食いもしくは虫食い等
 - 保険の目的のメーカーまたは販売会社が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する(瑕疵の存在が推定される場合を含みます。)製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
 - 購入から1年以内のメーカーの瑕疵
 - 詐欺または横領
 - 置き忘れまたは紛失等
- (※1)これらの者が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。
- (※2)事故の形態や規模等がこれらの事由により大きくなることをいい、延焼を含みます。

③お支払いする保険金

この保険でお支払いする保険金は次のとおりです。

※詳細は、規約をご確認ください。

修理費用保険金

- 利用者が所有または使用する通信端末機器に外装破損・損壊、水濡れ、全損および故障が発生し、保険の対象である通信端末機器が修理または有償交換された場合に、修理または有償交換に要した費用を保険金としてお支払いします。
- お支払いする修理費用保険金は保険金額を限度とします。
- 修理費用保険金のお支払いが特約書に記載の年間上限金額に達した場合は、その年の保険金請求は行えません。
- 免責金額が設定されている場合は、修理費用保険金から免責金額を控除してお支払いします。

修理不能保険金

- 利用者が所有または使用する通信端末機器に外装破損・損壊、水濡れ、全損、故障、および盗難が発生し、保険の対象である通信端末機器が修理または有償交換できなかった場合に、保険の対象である通信端末機器の購入価格または保険証券記載の修理不能保険金額のいずれか小さい額を保険金としてお支払いします。
- お支払いする修理不能保険金は保険金額を限度とします。
- 修理不能保険金のお支払いが特約書に記載の年間上限金額に達した場合は、その年の保険金請求は行えません。
- 免責金額特約が設定されている場合は、修理不能保険金から免責金額を控除してお支払いします。

④主な特約

この保険には、下記の特約がセットになっています。

※詳細は、規約をご確認ください。

- 保険金支払回数に関する特約:3回
- 特定危険補償対象外特約:「盗難危険不担保(国外のみ)」
- 国外での盗難を保険の対象外とします。(日本国内の盗難は保険対象となります。)
- 免責金額特約:0円

⑤保険金額の設定

修理費用保険金額は、年間20万円とします。

この金額を超えて保険金は支払われません。また、修理不能保険金額は、修理費用保険金額の50%とします。

⑥保険期間および補償の開始・終了時期

保険期間は、本サービスの申込日の属する月の翌月1日から始まり、本サービスを解約した解約日をもって本サービスの提供を終了します。除責任は、始期日の午前0時(※)に始まり、満期日の午後12時に終わります。

(3)満期返れい金・契約者配当金

この保険には満期返れい金および契約者配当金はありません。

(4)補償の重複に関するご注意

- 補償内容が同様の保険契約(特約が弊社以外の保険契約を含みます。が)他にある場合は、補償が重複することがあります。
- 補償が重複すると、対象となる事故について、どちらのご契約からも補償されることもありますが、いずれか一方のご契約からは保険金が支払われない場合もあります。

(5)保険会社破綻時等の取扱い

引受保険会社が経営破綻した場合または引受保険会社の業務もしくは財産の状況に照らして事業の継続が困難となり、法令に定める手続きに基づき契約条件の変更が行われた場合は、ご契約時にお約束した保険金のお支払いが一定期間凍結されたり、金額が削減されることがあります。ご契約者が個人、小規模法人(引受保険会社の経営破綻時に常時使用する従業員等の数が20名以下である法人をいいます。)またはマンション管理組合である場合にかぎり、損害保険契約者保護機構の補償対象となります。補償対象となる保険契約については、引受保険会社が経営破綻した場合は、保険金の8割まで(ただし、破綻時から3か月までに発生した事故による保険金は全額)が補償されます。損害保険契約者保護機構の詳細につきましては、弊社までお問い合わせください。

(6)事故が起こったとき

損害が生じたことを知った場合は、遅滞なく弊社にご連絡ください。(1)保険金のご請求にあたっては、「保険約款」に定める書類のほか、次の書類をご提出いただく場合があります。(その他事故の状況に応じて必要な書類をご提出いただく場合があります。)

- 損害額を証明する書類(被害が生じた物の価格を確認できる書類、修理等に必要とする費用の見積書、既に支払いがなされた場合はその領収書および被害が生じた物の写真や画像データを含みます。)
- 保険金請求権に質権または譲渡担保権が設定されている場合において、利用者に保険金を支払うときは質権者または譲渡担保権者からの保険金支払指図書
- 利用者が死亡した場合は、利用者の除籍および利用者すべての法定相続人を確認できる戸籍謄本
- 弊社が保険金を支払うために必要な事項の確認を行うための同意書
- 他の保険契約等の保険金支払内容を記載した支払内訳書等、弊社が支払うべき保険金の額を算出するための書類

- (2)保険金請求権には、時効(3年)がありますのでご注意ください。
- (3)弊社はお客さまより保険金請求書類をご提出いただいた日からその日を含めて30日以内に、保険金をお支払いするために必要となる項目の確認を終えて、保険金をお支払いします。ただし、特別な照会または調査が必要な場合には、弊社は「保険約款」に定める期日までに保険金をお支払いします。
- (4)意思判断能力を著しく失った場合等、利用者に保険金を請求できない事情がある場合には、利用者の親族が代理人として利用者に代わって保険金を請求できる場合があります。

(7)告知義務

申込書等には、ご契約に関する重要な事項(告知事項)が含まれています。ご契約時に告知事項について正確にお答えいただく義務があります。お答えいただいた内容が事実と異なる場合や告知事項について事実を記載しない場合は、ご契約を解除し、保険金をお支払いできないことがあります。

■主な通知事項

- 保険の対象
- 他の保険契約等

(8)通知義務

ご契約後に通知事項に内容の変更が生じた場合は、遅滞なく弊社までご連絡いただく義務があります。ご連絡がない場合は、保険期間の中途であってもご契約が解除されたり、保険金をお支払いできないこと(※)があります。

(※)ご連絡をいただいた結果、追加保険料が発生し、かつ、通知事項との間に因果関係がある場合に限りします。

■主な通知事項

- 保険の対象の変更
- 保険の対象の譲渡
- ご契約者の住所または連絡先の変更
- 上記のほか、弊社に通知すべき旨定められている事実が発生した場合

機器保障請求書：https://www.max-support.co.jp/pdf/mola_entry.pdf

