

## 商品売買・訪問サービス利用規約

### 第1条（適用）

- 1 商品売買・訪問サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、アルテリア・ネットワークス株式会社（以下「当社」といいます。）が運営、公開するサービスプラットフォーム「Portas」（以下「Portas」といいます。）の会員が、Portas を通じて物品等の購入（以下「売買取引」といいます。）並びにパソコン・周辺機器等の設置・設定・利用方法の説明を行うサービス（以下「訪問サービス」といいます。）の利用を行う場合に適用されるものとします。
- 2 当社は、当社所定の方法にて通知または公表することにより、本規約の全部または一部を変更することができるものとします。この場合、変更後の規約が適用されます。
- 3 本規約に定めのない事項は「Portas 利用規約」の定めが適用されます。なお、本規約の定めと Portas 利用規約の定めと異なる場合には、本規約の定めを優先して適用するものとします。
- 4 本規約で使用する用語は、特段の定めのない限り、Portas 利用規約の用語と同一の意味を有するものとします。

### 第2条（提供条件）

- 1 Portas に掲載された物品等、訪問サービスの販売・提供価格は、会員が Portas を通じて購入・申込する場合の税込表示の金額です。なお、当該価格は、予告なく変更することがあります。
- 2 Portas に表示された物品等の出荷予定日の表示は、注文確定時からの目安の期間であり、出荷・提供日を約束するものではありません。
- 3 物品等のうち有形の商品のお届けには、商品代金とは別に配送料金等の諸経費をご負担いただきます。

### 第3条（契約）

- 1 会員は、売買取引、訪問サービスを購入する場合、Portas 上において当社が指定する方法により、当社との間で売買取引、訪問サービスの提供に係る契約（以下「取引契約」といいます。）を締結するものとします。
- 2 取引契約は、会員本人のみが締結できるものとします。

### 第4条（取引契約の成立）

- 1 会員は、本規約に同意のうえ、当社所定の方法により取引契約の申し込みを行うものとします。
- 2 取引契約については、それぞれ以下の各号に定める時点で成立したものとします。

①売買取引：当社または当社指定の事業者にて物品等の購入の申込みを受け付けた時点（受注確認時）

②訪問サービス：当社が会員から訪問サービスの利用申込を受け付けた時点

3 当社は、次のいずれかの事由が該当するときは、取引契約の申込を受け付けないことがあります。また申込を受け付けた後にも、次のいずれかに該当することが分かった場合、遡って取引契約を解除することがあります。

① 会員が申込の際に料金の決済手段として届け出たクレジットカードが、クレジットカード会社より無効とされていることが判明した場合、または当社が用意する決済手段の与信審査において、当該会員に対して承認が得られなかったとき

② 申込をした会員が当社サービスの料金の支払を怠り、またはその恐れがあるとき

③ 会員が本規約に違反し、またはその恐れがあるとき

④ 申込を承諾することにより、当社の業務遂行上または技術上、著しい支障が生じ、またはその恐れがあるとき

⑤ 法定代理人の同意を得ていない未成年の会員または会員家族が利用申込を行ったとき

⑥ 虚偽の事実をもって申込が行われたとき

⑦ 前各号に定める他、当社が申込を承諾することが適当でないと判断したとき

4 第2項に基づき取引契約が成立した後であっても、会員から提供を受けた申込み情報（氏名・住所・メールアドレス・クレジットカード情報等）に虚偽・誤記・記載漏れがある場合、または申込数が予定数を超過するなどして、物品等、訪問サービスの手配ができない場合、当社は、遅滞なくその旨を会員に通知することにより、取引契約を解除することができるものとします。

5 当社は、前項の契約解除により会員に生じた不利益・損害に対して、一切その責任を負わないものとします。

## 第5条（注文キャンセルまたは返品・交換）

取引契約成立後の注文キャンセルまたは返品・交換については、別記「キャンセル、返品・交換規定」に定めるものとします。

## 第6条（物品等のお届け・ご提供）

1 当社は、会員に対し、取引契約の内容に従って、所定のお届け・提供先へ物品等をお届け、またはご提供します。

2 物品等がソフトウェア等のダウンロード販売の商品の場合、代金決済後、当社所定の手続にて、会員へダウンロード方法を通知します。

3 物品等有形の商品の場合、お届けには、当社指定の配送業者がお伺いし、玄関でのお引渡（置き配、宅配ボックスへの配達を含みます。）となります。なお、商品のお引渡をもって、当該商品の滅失、毀損等の損害の負担責任は会員に移転します。

4 物品等のうち有形の商品の所有権は、商品引渡後クレジットカード会社または決済代行会社から当社が商品代金の全額の支払をいただいたときに、会員に移転します。

5 取引契約に基づく物品等のお届け・提供先は、日本国内に限ります。

#### 第7条（登録内容の変更）

1 会員は、氏名・住所・メールアドレス・クレジットカード情報その他、申込時に届け出た情報に変更があった場合には、直ちに変更の届け出を当社に行うものとします。会員がこの届出を怠った場合、当社は会員への取引を履行しないことがあります。

2 会員が、前項の届出を怠ったことにより、取引契約の履行を受けられない等の会員または第三者に発生する損害について、当社は一切の補償・賠償を行いません。

3 会員は、当社に申込をした物品等の提供希望日時、設定作業等の内容またはサービス内容の変更等がある場合、直ちに変更の通知を当社に行うものとします。

4 変更内容によっては、当社は会員との取引契約を解除することができるものとします。

#### 第8条（訪問サービスについて）

1 訪問サービスは、会員が当社へ届け出ている住所へ作業員が訪問し、パソコン・周辺機器等、サポート対象となる機器の設置・設定・利用方法の説明を行うサービスです。

2 訪問サービスの対象となる機器（以下「サービス対象機器等」といいます。）については、会員が日常的に使用する情報機器で、当社が訪問サービスの対象と認めた機器のみとします。

3 訪問サービスの範囲は、Portas の訪問サービス紹介ページに記載のとおりとします。

4 訪問サービスの提供時間帯は、Portas の訪問サービス紹介ページに記載のとおりとします。なお、提供時間帯を超えると見込まれる内容のサービスは、承りかねます。

5 当社は、当初会員より申し込まれた訪問サービスの内容を目処にして、訪問サービス提供に必要な時間を想定し、当社作業員のスケジュールを確保します。会員の要望による現地でのサービス追加の場合や、当社の責に依らずしてサービス時間が長時間にわたった場合には、一旦、サービス提供を打ち切らせていただき、再訪問によりサービスを提供する場合がございます。このような再訪問の場合は、料金が改めて発生します。

6 訪問サービスに係る作業終了後、会員は、実施内容が適正であるかを確認し、適正である場合、当社所定の方法により、完了確認を実施願います。その確認をもって、訪問サービスの提供を完了したものとします。

7 作業員の作業不備が認められた場合は、サービス提供日より3日以内に当社に通知いただいた場合に限り、無償にて、再訪問によるサービス提供をいたします。

8 訪問設定サービス提供後、会員にて設定を変更された場合や、訪問設定サービス提供範囲外のトラブルの場合は、別途有償にてサービスを承ります。

9 作業員が現地に伺った後に、作業内容が、当社の想定を超えるものであることが判明した

場合は、別途料金が発生する場合があります。

10 当社は、会員が以下の各号および Portas の訪問サービス紹介ページに記載の条件を全て充たす場合にのみ、訪問サービスを提供します。

- ①会員には、当社または当社指定設定業者が現地を訪問した際に、サービス対象機器等の設置場所まで案内願ひ、設定作業等へ立ち会うこと
- ②当社または当社指定設定業者による設定作業等の実施の時点で、会員はサービス対象機器等の利用申込を完了しており、サービス対象機器等が使用可能な状態となっていること
- ③当社または当社指定設定業者による設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサービス対象機器等が用意されており、設定作業等に必要な I D・パスワード等の設定情報およびドライバーソフトウェア・アプリケーションソフトウェア等が用意されていること
- ④サービス対象機器等および設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販または配布されたものであり、かつ、そのマニュアル・設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること
- ⑤当社または当社指定設定業者による設定作業等の実施の時点で、会員がそのサービス対象機器等の正規のライセンスおよびプロダクト I Dを保有していること
- ⑥会員は、当社または当社指定設定業者による設定作業等の実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェア・アプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること

11 当社は、以下に該当する場合、訪問サービスの提供を行わないことがあります。

- ①会員が第 10 条（会員の義務）のいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる場合
- ②会員の行為が、公序良俗に反する行為や各種法律に抵触する行為と当社が判断した場合
- ③サービス対象機器等に係るソフトウェアが、当社がサポート対象としていないフリーで提供されるソフトウェアの場合
- ④サービス対象機器等に係るソフトウェアが、CAD（設計支援ツール）ソフトや各種プログラミング等、専門的な知識が要求されるパッケージソフトウェアの場合
- ⑤会員が訪問サービスの提供に係る時間を故意に延伸し、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断した場合
- ⑥その他、会員の責により訪問サービスの提供が困難となる場合

12 前項の定めにより当社が訪問サービスの提供を行わない場合についても、会員は、当社所定の料金と同額の費用の支払を要します。

## 第 9 条（工事作業について）

1 訪問サービスに工事業務が含まれる場合、取引契約には、前条に定めるほか、本条の定めが適用されます。なお、前条の定めと本条の定めが矛盾が生じた場合、本条の定めが優先し

て適用されます。

2 工事業務が完了した場合、当社所定の方法により工事業務の完成を会員に確認いただきます。会員による確認が完了した時点をもって引渡しは完了します。

3 法令の制定若しくは改廃又は物価、賃金等の変動によって、取引契約締結後、訪問サービスの金額が適当でないと認められるときは、当社は会員と協議のうえ、料金を変更することができるものとします。

4 工事業務の完了後 14 日以内に、工事業務の目的物に取引契約にて定める取引内容(種類、品質)に適合しない箇所を発見し、且つ当社に請求いただいた場合、当社は無償で当該不適合の補修、改修等を行います。

5 当社による工事業務の遅延、その他債務不履行が、会員に損害が生じた場合、通常且つ直接生じた損害の範囲に限り、訪問サービスの工事業務の対価を上限として、当社は責任を負います。

6 工事業務の遂行にあたり、第三者に損害が生じた場合、帰責事由および責任割合等により当社、会員にて協議のうえ解決するものとします。但し、当社が善良なる管理者としての注意を払っても避けることが出来ない事由による損害については、会員の責任と負担にて解決するものとします。

#### 第 10 条 (会員の義務)

会員は、当社が訪問サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行っていただきます。

①当社の求めに応じた ID・パスワード等の入力

②当社の求めに応じた訪問サービス提供のために必要な情報(操作説明書等を含みます。)の提供

③訪問サービスの対象機器等に重要な情報がある場合、訪問サービスの提供前の会員の責任によるそれら情報の複製の実施

④訪問サービス対象機器等に機密情報がある場合、訪問サービスの提供前の会員の責任によるそれら情報の防護措置または消去の実施

⑤当社の設定作業等の実施の際に当社が要求する電力・照明・通信回線等の使用およびその他の便宜の当社に対する無償提供

⑥その他、訪問サービスの提供または設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施

#### 第 11 条 (業務委託)

当社は、本規約に定める当社の役割の全部または一部を、当社の責任において第三者に委託することができます。

#### 第 12 条 (損害賠償)

- 1 会員が本規約に違反または不正行為により、当社または第三者に損害を与えた場合、会員は当社が被った損害を賠償する責を負うものとします。
- 2 当社は、本規約に特段の定めがある場合を除き、訪問サービスの実施、利用により、会員その他第三者に生じた損害、訪問サービスの提供に必要な設備の不具合・故障、サービス対象機器等・データの毀損・破損・改変・消失、第三者による不正アクセス、その他商取引上の紛争に関して原因の如何を問わず、一切の責任を負わないものとします。
- 3 当社は、訪問サービスの提供にあたり会員のパソコン等に保存されているデータの消失・棄損・改変等については、保証しません。会員はパソコン等に保存されているデータ等のバックアップを自己の責任で予め作成するものとします。
- 4 前項の定めは、本規約に基づき当社が提供するサービスにおいて、「データ等のバックアップ作業」が含まれている場合は適用しないものとします。
- 5 当社は、本規約に特段の定めがある場合を除き、配線工事等で生じた土地建物に関する損害については、それが当社の責めによらない理由によるものであるときは、その損害を賠償しません。
- 6 本規約の定めに基づき、当社が取引契約の履行において会員に生じた損害を賠償しなければならない場合、当社の賠償責任は、会員に現実生じた直接且つ通常生ずべき損害の範囲に限られるものとし、間接損害、特別損害（予見可能性の有無を問わない）、逸失利益その他の一切の損害においては責任を負わないものとします。なお、本項に基づき当社が負う損害賠償責任は、損害の発生に直接起因する売買取引、訪問サービスの対価を上限とします。

### 第13条（免責）

- 1 当社は、会員から提供を受けた申込情報の誤記や記載漏れ、または判読不能となる文字化け現象など、当社に責のない事由により生じた損害について、一切その責任を負いません。
- 2 訪問サービスの提供・遅滞・変更・中断・中止・停止または廃止、訪問サービスを通じて送受信・交換・蓄積される情報データ等の流出または消失等、もしくはその他訪問サービスに関連して発生した会員または第三者の損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
- 3 訪問サービスの実施、利用及びその結果について、当社または当社提携先が負う責任は、本規約に特段の定めがある場合を除き、理由の如何を問わず、当社または当社指定設定業者の故意または重大な過失による場合に限られるものとし、当社または当社指定設定業者は、会員が訪問サービスを利用することにより得た情報等について、その完全性・正確性・確実性・有用性等に関するいかなる保証も行わないものとします。
- 4 当社は、会員に対する訪問サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ファームウェア・ドライバソフトウェア等の完全なインストール・アップグレード・アンインストールまたは会員のデータの完全なバックアップ・その移行等を保証するものではありません。また、設定等ができなかった場合においても、

本訪問設定により発生した費用については、会員に負担していただくこととなります。

5 当社は、会員が物品等、訪問サービスを利用することにより第三者との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わないものとします。

6 当社は、本規約に特段の定めがある場合を除き、取引契約終了後は、会員に対しサポートの提供その他の一切の責任を負わないものとします。

7 本条その他本規約の規定において、当社の責に帰すべき事由における当社の損害賠償責任の全部または一部を免責する規定は、当社の故意または重過失による場合には適用されません。

#### 第 14 条（代金支払）

1 取引契約の代金決済手段は、以下のとおりとなります。

##### ①クレジットカード決済

当社が承認したクレジットカード会社の発行するクレジットカードにより、クレジットカード会社の定める方法により支払う方法

##### ②後払い決済

物品等、訪問サービスの提供を受けた後に、決済代行会社の指定する方法により支払う方法

##### ③その他当社が定める方法による決済

2 取引契約の代金決済時期は、以下のとおりとなります。

##### ①クレジットカード決済

各クレジットカード会社の会員規約に基づくお支払いとなります。

##### ②後払い決済

後払い決済の場合の代金決済時期は、払込票に記載の期限内となります。

3 当社は、取引契約の代金（消費税相当額を含む）を、取引契約成立の都度、各会員の決済手段に従って、クレジットカード会社または決済代行会社にそれぞれ請求するものとします。

4 会員が代金の支払を、支払期日を過ぎてもなお履行しない場合、会員は、支払期日翌日から支払日の前日までの日数に年 14.5% の割合で計算される金額を延滞利息として、取引契約の代金その他の債務と一括して、当社が指定した日までに、指定する方法で支払うものとします。

5 取引契約の代金の支払を不当に免れた会員は、当社に対し、その免れた金額の 2 倍に相当する金額（以下「割増金」といいます）を支払うものとします。割増金支払に必要な振込手数料その他の費用は、すべて当該購入者の負担とします。

#### 第 15 条（支払に係る紛争）

会員は、取引契約に基づく支払に関して、クレジットカード会社または後払いでのお支払い

に伴う決済代行会社との間で、料金その他の債務を巡って紛争が発生した場合、当該当事者と直接解決していただきます。

#### 第 16 条（カスタマーハラスメント）

1 本規約の対象となる物品等、訪問サービスの取引、利用にあたり、当社または当社指定の事業者、当社の委託先の事業者の役員、従業員（以下「当社関係者」といいます）に対する問い合わせ、要求、交渉において、会員が以下のいずれかの事由に該当し、要求する内容が著しく妥当性を欠く場合、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合その他刑法、軽犯罪法等の法令に抵触しまたは抵触する虞がある場合、当社は取引の履行その他会員からの要求を断ることができるものとします。

- ①契約に定める範囲を越えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ②合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ③同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ④威迫・脅迫・威嚇行為
- ⑤SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ⑥侮辱、人格を否定する発言、プライバシー侵害行為
- ⑦傷害、暴行、脅迫、恐喝又はその未遂
- ⑧強要、侮辱、信用棄損、業務妨害、威力業務妨害
- ⑨不法侵入、不退去行為
- ⑩前各号に類する行為

2 会員は前項に定める行為を行ってはならないものとします。なお、当該行為により当社、当社関係者が損害を被った場合、当該行為者には、当社、当社関係者に生じた一切の損害の賠償、慰謝料を請求いたします。

3 第 1 項の定めに該当する場合、当社、当社関係者は自己の債務不履行に関して一切責任を負わないものとします。

4 第 1 項の定めに該当する場合、当社、当社関係者は当該行為を行う者との契約を何ら負担なく解除することができるものとします。

5 第 1 項の定めに該当する場合、当社、当社関係者は、警察、弁護士等への通報、連絡を行い適切な対処をさせていただきます。

#### 第 17 条（機密保持）

当社及び会員は、取引契約の締結により知り得た当社または会員の営業上、技術上及び経営上の機密情報を第三者に漏洩しないものとします。

#### 第 18 条（個人情報）

当社は、取引契約に関連して知り得た会員の個人情報（以下「個人情報」といいます）を、



取引契約の履行の目的で利用するほか、「Portas における個人情報の取り扱いについて」および、別途当社が掲げる個人情報保護方針に従い取り扱うものとします。

#### 第 19 条（管轄）

取引契約に関連して発生する訴訟事件については、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とする。

#### （附則）

本規約は 2025 年 10 月 29 日より発効するものとします。

## 別記：キャンセル、返品・交換規定

取引契約における注文キャンセル、返品・交換については、以下のとおり取り扱うものとします。

### 1 売買取引

#### ①有形の商品の場合

1)お届けした商品に、不良品・破損品・商品違い等の瑕疵がある場合、商品到着後7日以内にご連絡いただいた場合に限り、良品と交換または部品交換いたします。尚、この場合、メーカー保証のある商品に関しては、メーカー保証が優先となりますので、対応は各メーカーへ直接お問合せください。

2)会員都合による注文キャンセル（返品・返金）については、以下の各号に定める条件を全て満たす場合に限り承ります。但し、Portasにおいて「返品不可対象品」と表示されている商品はキャンセル対象外とします。

#### 【商品到着前の場合】

注文後30分以内に当社へ通知いただいた場合

※30分以内に通知いただいたにもかかわらず、当社の責に帰すべき事由によりキャンセル対応ができないまま出荷されてしまった場合は、商品到着後、商品が未開封の場合に限り当社負担にて返品・交換に応じます。

#### 【商品到着後の場合】

i) 商品到着後2日以内に当社へ通知いただいた場合

ii) 商品が未開封の場合（開封済みの場合はいかなる理由でも受け付け不可とします。）

iii) 注文キャンセルについて当社がやむを得ないと判断した場合

3)上記2)の要件を満たし返品がなされた場合であっても、当社へ返送された商品に汚損・破損、開封済、商品タグ・付属品・説明書の欠品が確認された場合は、当社にて返品不可と判断し、会員へ返送する場合があります。この場合の返送にかかる送料は会員の負担とし、会員は、当該商品の代金支払いを免れないものとします。

4)会員は、商品到着後の返品・返金にあたり、以下の費用を負担するものとします。

i) 往復送料：実費（※）

ii) 返品事務手数料：商品1点あたり800円（税別）

※i)の金額については、利用する配送業者・サイズ・地域により異なります。送料無料の商品の場合、返送にかかる送料のみ会員の負担とします。

5)注文キャンセルに伴い返金が発生する場合は、4)に定める各種費用を差し引いた差額について、対象となる取引契約の代金決済手段に応じて以下のとおり会員に対し返金するものとします。

#### 【クレジットカード決済の場合】

決済に使用されたクレジットカードへ返金します。

**【後払い決済の場合】**

決済完了前の場合、当社からの請求をキャンセル、もしくは上記 4) に定める各種費用を控除した差額に金額変更のうえ請求させていただきます。

決済完了後の場合は、振込手数料（一律 500 円）を控除のうえ、会員の指定する金融機関の口座に振り込み返金するものとします。

6)商品配送時の受取拒否、長期不在による持ち戻り等に伴う当社への商品の返送が生じた場合は、会員都合の注文キャンセルとみなし、当該返品・返金に要する送料・返金手数料・事務手数料等の一切の費用を会員にお支払いいただきます。なお、会員が当社へ返送後の商品の再配達を希望する場合は、再度当社へ申し込みのうえ、取引契約を締結するものとします。

## 2 訪問サービス

①作業員の訪問前のキャンセル・変更の場合、会員は以下の基準に従いキャンセル料を支払うものとします。但し、訪問日程確定後～訪問予定日の前営業日 18 時までの日程変更に限り、無償で変更を受け付けるものとします。

**【キャンセル料】**

日程確定後～訪問予定日の前営業日 18 時までのキャンセル：無償

訪問予定日の前営業日 18 時以降～当日のキャンセル：10,000 円（税別）

②作業予定日当日に作業員が訪問後、会員都合により作業遂行できなかった場合は、当日キャンセルの場合と同額の料金をお支払いいただくものとします。

③上記①②のキャンセル料については、対象となる取引契約の代金決済手段に応じ、当社からの請求に応じてお支払いいただきます。