

CNS安心サポート利用規約

第1条（目的） 本利用規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社ケーブルネット鈴鹿（以下「当社」といいます。）が運営する「CNS安心サポート」（以下「本サービス」といいます。）の利用に関し、必要な事項を定めることを目的とします。

第2条（適用）

1 本規約は、本サービスの契約者（以下、単に「契約者」といいます。）および利用者（契約者および契約者と同一住所に居住する者をいいます。以下、単に「利用者」といいます。）に適用されるものとします。

2 当社は、本規約を契約者の承諾を得ず予告なく改定できるものとし、改定された本規約の施行日以降は、本サービスの利用については改定後の規約が適用されるものとします。なお、当社は、本規約の改定を、当社のホームページを通じて周知するものとします。

第3条（サービス内容） 本サービスでは次に定めるサービスを提供し、その内容は別表に定めるものとします。

- (1) テレビ関連サポート
- (2) インターネット関連サポート
- (3) スマートフォン・タブレット関連サポート
- (4) 電話関連サポート

2 前項の各サービスの利用に関し、「テレビ関連サポート」はケーブルテレビジョンサービスの契約者に、「インターネット関連サポート」および「スマートフォン・タブレット関連サポート」はインターネット接続サービスの契約者に、「電話関連サポート」はケーブルプラス電話サービスの契約者に提供します。

第4条（申込条件） 本サービスの利用申込みにあたっては、当社のケーブルテレビジョンサービス契約、インターネット接続サービス契約またはケーブルプラス電話サービス契約（以下、これらを総称して「当社サービス」といいます。）を締結していることが必要となります。

2 本サービスの提供を希望する者は、本規約の内容を承諾の上、当社所定の手続きを経て当社に申し込むものとします。

第5条（申込の受付・取消） 当社は、前条による申込みに基づいて、受付を行うものとします。

2 本サービスの申込者が次のいずれかに該当する場合は、前項の規定に関わらず、その申込みを受付けないものとします。

- (1) 本サービスを提供することが著しく困難なとき
- (2) 申込時に虚偽の事項を申告されたとき
- (3) 当社の業務遂行上、その申込を承諾することが著しく困難なとき

3 受付を行なった後であっても、本サービスの申込者が前項のいずれかに該当することが判明した場合、当社はその受付を取消することができるものとします。

第6条（開始日） 本サービスは、次のいずれかに該当する日をサービス開始日とし、その翌月1日を第8条の起算日とします。

- (1) 本サービスの申込みと当社サービスの契約締結が同時であるときは当社サービスの提供を開始した日
- (2) 上記以外については本サービスの申込みに対して当社が承諾した日

第7条（料金および請求） 本サービスの料金は、別記1（料金等）に定めるところによるものとします。

2 本サービスの料金は、当社サービスの月額料金に合算して請求するものとします。

第8条（最低利用期間および違約金） 本サービスの最低利用期間は2年とします。

2 契約者は、前項の期間内に契約を解除する場合、当社が定める期日までに、違約金（最低利用期間満了までの残存期間に対応する料金相当額とします。）を一括して支払うものとします。

第9条（規約の遵守） 本サービスを利用した際は、利用者は本規約に同意したものとみなします。

第10条（利用権の譲渡等の禁止） 本サービスの利用権は、営利目的の有無を問わず、第三者に譲渡等できないものとします。

第11条（契約者による解約） 契約者が、本サービスを解約しようとするときは、あらかじめ当社に通知するものとします。

第12条（当社による解除） 当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した上、本サービスを解除するときがあるものとします。

- (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき
- (2) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき
- (3) 利用者が、本サービスに関する当社の業務の遂行に支障を及ぼし、または及ぼすおそれがある行為をしたと当社が判断したとき
- (4) 当社に損害を与えたとき
- (5) 当社サービスの契約解除があった場合
- (6) 次条に定めるとき

2 当社が本サービスを解除する場合、契約者に対し、あらかじめその理由および解除日を通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 13 条（本サービスの終了） 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合、本サービスの提供を終了することがあります。

2 前項の規定により当社が本サービスの提供を終了し、本サービスを解除する場合、当社は、当社ホームページ等によりその旨周知を行うものとします。また、当社は、契約者に対し、あらかじめその理由および解除日を通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではないものとします。

第 14 条（提供条件） 当社は、次に定める条件のすべてを満たす場合に限り、本サービスを提供するものとします。

- (1) 本サービスの対象機器およびソフトウェアが、当社サービスに接続または関連して利用されること
- (2) 本サービス実施時点で、当社サービス等が、利用可能な状態になっていること
- (3) 本サービス実施時点で、電話サポート、リモートサポートおよび訪問サポートを実施する場所にサービス対象機器が用意されており、設定作業等に必要な ID やパスワード等の設定情報およびドライバソフトウェアまたは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) 本サービス実施時点で、本サービスの対象機器およびソフトウェアが、日本国内において製造元または取扱代理店等におけるサポートが継続していること
- (5) 本サービスの対象機器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、且つそのマニュアルおよび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
- (6) 当社の設定作業等の実施時点で、利用者が本サービスの対象機器等の正規のライセンスおよびプロダクト ID を保有していること
- (7) 当社の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または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使用許諾契約書等に同意し、本サービスの対象機器へのインストールを承諾すること
- (8) 利用者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めるときは、当社に対して協力をを行うこと

第 15 条（除外事項） 当社は、次に定める事項のいずれかに該当すると判断する場合、本サービスの提供を行わないものとします。

- (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき
- (2) 前条に定めるいずれかの条件を満たさないとき
- (3) 利用者が、当社の求めに応じた本サービスの提供のために必要な協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる時
- (4) 利用者が、不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為または違法行為の補助となる作業を当社に要求するとき
- (5) 利用者が、報告書の作成等、成果物の作成にかかる作業を当社に要求するとき
- (6) その他、利用者の責めに帰すべき事由により本サービスの提供が困難となる時

第 16 条（提供中止） 当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあるものとします。

- (1) 当社の電気通信設備の保守上または工用上やむを得ないとき
- (2) 当社が設置する電気通信設備または提供ソフトウェアの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき
- (3) その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき

2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止する場合、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行うものとします。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではないものとします。

第 17 条（本サービスの変更） 当社は、契約者の承諾を得ることなく、本サービスの全部または一部を予告なく変更することがあります。

第 18 条（免責事項） 当社は、利用者からの問い合わせを遅滞なく受け付けることを保証するものではないものとします。

2 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではないものとします。

3 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問い合わせの内容によっては、問い合わせの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを提供することや、それぞれに対して利用者自身で直接問い合わせることを依頼することとまる場合があるものとします。

4 当社は、当社スタッフの説明に基づいて利用者が実施した作業の結果について保証するものではないものとします。

5 当社は、当社スタッフの説明に基づいて利用者が実施した作業に伴い生じた利用者の損害について、当社の故意または重大な過失による場合を除いては、一切の責任を負わないものとします。

6 当社は、利用者の許諾を得て当社スタッフが実施した作業に伴い生じた利用者の損害について、当社の故意または重大な過失による場合を除いては、一切の責任を負わないものとします。

7 利用者が本サービスの利用により第三者に対して損害を与えた場合、利用者は自己の責任でこれを解決し、当社の故意または重大な過失による場合を除いては、当社に対して責任を求めないものとします。

8 当社は、第 13 条、第 16 条または第 17 条の規定により本サービスの提供中止、変更、終了に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任を負わないものとします。

9 当社は、本サービスの提供をもって恒久的に不備なく当社サービスをご利用いただけることを保証するものではないものとします。

第 19 条（個人情報の取扱い） 当社は本サービスの利用者から取得した個人情報は、当社が別途定める「個人情報保護方針」に則り取り扱うもの
とします。

第 20 条（その他の提供条件） 通信利用の制限、料金の計算方法、債権の譲渡、割増金、延滞利息、責任の制限または管轄裁判所等、本規約に定
めない本サービスに関するその他の提供条件については、当社サービスの各約款の定めるところによります。

第 21 条（細則） 本規約を実施するために必要な細則は、別に定めます。

（附則）

本規約は、平成 26 年 7 月 1 日から実施します。

別記 1 (料金等)

本サービスにかかる料金等について、以下のとおり定めます。

1. 基本料金

月額料金 600 円 (税別)

※最低利用期間は 2 年間です。(利用規約第 8 条をご参照ください。)

2. 対応時間および追加料金

(1) 訪問サポート

- ・対応時間は、月曜日～土曜日の 9:30～18:00 までといたします。また日曜日および祝日を除きます。
- ・対応は 1 ヶ月に 1 回 1 時間までといたします
- ・1 回の対応時間が 1 時間を超過する場合は、1 時間超過毎に別途費用 1,000 円 (税別) が発生いたします。
- ・1 ヶ月に 2 回以上の訪問による対応の場合、追加サポート費として 1 回あたり別途費用 1,000 円 (税別) が発生いたします。
※上記の 1 ヶ月とは、お客様宅に訪問した月の 1 日から末日までの期間をいいます。
※1 ヶ月間対応がなかった場合、その月の対応は翌月以降に繰り越しされません。

(2) 電話サポート

- ・対応時間は、月曜日～土曜日の 9:00～18:00 までといたします。また日曜日および祝日を除きます。

(3) 注意事項

- ・本サービスは利用者からのお求めに応じて対応するサービスです。
- ・受付時間は、月曜日～土曜日の 9:00～18:00 までといたします。また日曜日および祝日を除きます。
- ・サービス提供の際に必要な材料費などは別途費用となります。
- ・サービス提供の際、実施内容によっては、上記以外に別途費用が発生する場合があります。

※表記の金額は全て税抜き価格です。消費税分は別途精算させていただきます。

別表

各サービス提供内容

1. テレビ関連サポート ※左記サポートのご利用は、当社ケーブルテレビジョンサービスご利用者様に限ります。

単位 円 (税別)

提供内容		別途ご費用
1	テレビやビデオのホームネットワークの設定	
2	スマートフォンをテレビに接続し、メディア再生の為の設定と基本操作説明	
3	チャンネル設定、録画設定、受信レベル点検 (パラボラアンテナ除く)	
4	デジタルチューナの宅内移設、再設置	
5	テレビ宅内移設後の配線整備 ※2人以上で運ぶ大型テレビの場合は、移設作業は行いません。	3,000
6	ビデオデッキなどの機器取り外し ※機器の引き取りは行いません。	1,000
7	テレビ周辺の配線整備	3,000

2. インターネット関連サポート ※左記サポートのご利用は、当社インターネット接続サービスご利用者様に限ります。

単位 円 (税別)

提供内容		別途ご費用
1	ソーシャルネットワークサービスのアプリの基本的な使用方法などについて説明・サポート	
2	インターネット家電の設定 ※家電の設置やケーブル接続などは含みません。	
3	年賀状作成アプリの基本的な使用方法などについて説明・サポート	
4	不要ツールの削除	
5	ホームページ作成アプリの基本的な使用方法などについて説明・サポート	8,000
6	パソコンバックアップの方法についてサポート	
7	パソコン不調に対する対処方法をサポート ※初期化・リカバリー作業などは行いません。	8,000
8	ウイルス対策ソフトのインストール	
9	迷惑メール設定	
10	ルーターおよび接続する通信端末の簡単設定 ※設置やケーブル接続などは含みません。(固定グローバル IP ご利用者、法人の方、特殊設定の方は除きます)	
11	アプリケーションのダウンロードからインストールまでをサポート	
12	インターネット接続設定やメールの設定を行います。 ※設置やケーブル接続などは含みません。	3,000
13	データの移動方法についてサポート	
14	パソコン周辺の配線整理	
15	ルーターおよび接続する通信端末の簡単設定 ※設置やケーブル接続などは含みません。(固定グローバル IP ご利用者、法人の方、特殊設定の方は除きます)	
16	プリンターやスキャナーの設定を行います。 ※機器の設置やケーブル接続などは含みません。	
17	メール初期設定、迷惑メール設定	

3. スマートフォン・タブレット関連サポート ※左記サポートのご利用は、当社インターネット接続サービスご利用者様に限ります。

単位 円（税別）

提供内容		別途ご費用
1	コンテンツダウンロード方法についてのサポート ※コンテンツ料金はお客様負担です。	
2	アプリのインストールと設定のサポート ※アプリ料金はお客様負担です。	
3	スケジュール・写真共有設定	
4	バックアップ・初期化・復元	8,000
5	テレビに接続し、メディア再生の為の設定と基本操作説明	
6	録画映像視聴アプリインストール ※アプリ料金はお客様負担です。	
7	おうち Wi-Fi に接続するための無線接続設定	

4. 電話関連サポート ※左記サポートのご利用は、当社ケーブルプラス電話サービスご利用者様に限ります

単位 円（税別）

提供内容		別途ご費用
1	新たに購入された電話器の設置や設定のサポート	

※表記の金額は全て税抜き価格です。消費税分は別途精算させていただきます。