

# CNS安心サポート利用規約

## (目的)

第1条 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。

## (適用)

第2条 本規約は、本サービスの利用に関し、当社が別に定める「CNS光サービス加入契約約款」、「デジタルチューナーサービス加入契約約款」、「CNSインターネット接続サービス契約約款」、「CNSドコモ光向けインターネット接続サービス利用規約」、「CNSワイヤレスサービス契約約款」、「CNS-SIMサービス契約約款」、「ケーブルプラス電話サービス契約約款」及び「ケーブルラインサービス契約約款」に規定するサービス(以下、これらを総称して「当社サービス」といいます。)の契約者に適用されるものとします。

2 本規約は、本サービスを利用するすべての者(以下「利用者」といいます。)に適用されるものとします。

3 本サービスの利用に関し、第3条(構成要素)で定めるサービスを下記契約者に適用します。

(1) CNS光サービス契約者・・・テレビ関連サポート、インターネット関連サポート及びスマートフォン・タブレット関連サポート

(2) デジタルチューナーサービス契約者・・・テレビ関連サポート

(3) CNSインターネット接続サービス契約者・・・インターネット関連サポート及びスマートフォン・タブレット関連サポート

(4) CNSドコモ光向けインターネット接続サービス契約者・・・インターネット関連サポート及びスマートフォン・タブレット関連サポート

(5) CNSワイヤレスサービス契約者・・・インターネット関連サポート及びスマートフォン・タブレット関連サポート

(6) CNS-SIMサービス契約者・・・インターネット関連サポート及びスマートフォン・タブレット関連サポート

(7) ケーブルプラス電話サービス契約者及びケーブルライン電話サービス契約者・・・電話関連サポート

(8) ワンポイントレッスンは、サポート内容に関連したサービス契約者に適用します。

4 当社は、本規約に基づき本サービスを提供します。

5 当社は、本規約を当社サービスの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訂後の規約が適用されるものとします。なお、当社は、本規約の改訂を、当社のホームページを通じて周知するものとします。

## (構成要素)

第3条 本サービスでは次に定めるサービスを提供し、その内容は別記2(構成要素)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

(5) ワンポイントレッスン

2 利用者は上記サービスを第2条(適用)の適用範囲にて利用できるものとします。

## (規約の遵守)

第4条 本サービスの提供を希望する当社サービスの契約者は、本サービスの利用に際し事前に本規約を熟読の上、本規約に同意して本サービスを利用するものとします。

2 利用者が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。

## (利用申込)

第5条 本サービスの提供を希望する当社サービスの契約者は、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込みものとします。

2 利用者は、本サービスに係る当社サービスの契約者と同一の者及び同一住所に居住する者に限るものとします。

## (申込の受付・取消)

第6条 本サービスは、当社サービスの契約者からの申込に基づいて、受付を行うものとします。

2 本サービスの提供を希望する当社サービスの契約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、申込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、本サービスを申し込んだ当社サービスの契約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。

## (開始日)

第7条 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9条(最低利用期間)の起算日とします。

(1) 本サービスの申込と当社サービスの契約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に対して当社が承諾した日

## (料金及び請求)

第8条 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。ただし、CNSドコモ光向けインターネット接続サービス契約者の本サービスの料金については、CNSドコモ光向けインターネット接続サービスの月額料金を除いた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。

## (最低利用期間)

第9条 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は、当社が定める期日までに最低利用期間の満了に必要な残りの月額料金に相当する額を一括して支払うものとします。

## (利用権の譲渡等の禁止)

第10条 本サービスの利用権は、営利目的の有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等できないものとします。

(利用者による契約解除)

第 11 条 当社サービスの契約者は、本サービスの契約(以下「本契約」といいます。)を解除しようとするときは、あらかじめそのことを当社が定めるサービス取扱所に当社所定の方法により通知していただきます。

(当社による契約解除)

第 12 条 当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ当社サービスの契約者に通知した後、本契約を解除すること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、又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) 本契約に係る当社サービスの契約解除があった場合
  - (6) 第 13 条(本サービスの終了)に定めるとき
- 2 当社は、本契約を解除するときは、当社からあらかじめその理由、本契約を解除する日を当社サービスの契約者に通知します。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。

(本サービスの終了)

第 13 条 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は、本サービスの提供を終了することがあるものとします。

- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、それに伴い本契約を解除する場合は、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、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を利用者へ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。

(提供条件)

第 14 条 当社は以下の各号に定める条件をすべて満たす場合に限り、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及びソフトウェアが、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、リモートサポート及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IDやパスワード等の設定情報及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及びソフトウェアが、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及び設定作業等に必要ソフトウェア等が、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及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及びプロダクト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行うこと

(除外事項)

第 15 条 当社は、利用者が以下に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、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) 第 14 条(提供条件)のいずれかの項目をみたさないとき
- (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場合
- (4) 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幫助となる作業を当社に要求する場合
- (5) 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場合
- (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場合

(提供中止)

第 16 条 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事でやむを得ないとき
  - (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、前項の規約により本サービスの提供を中止するときは、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。

(本サービスの変更)

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

(免責事項)

第 18 条 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、解決又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及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することを依頼するにとど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(本サービスの終了)、第16条(提供中止)、第17条(本サービスの変更)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。

(個人情報の取扱い)

第19条 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。

(準拠法)

第20条 本規約の成立、効力、解釈及び、履行については、日本国法に準拠するものとします。

(その他の提供条件)

第21条 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、責任の制限又は管轄裁判所等、本規約に定めのない本サービスの契約に関するその他の提供条件については、当社サービスに係る該当する約款の定めるところによります。

(細則)

第22条 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25年5月10日から実施します。

令和3年3月1日改定

## 別記1(料金等)(細則1)

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(税込 660 円)

※最低利用期間は2年間です。(利用規約第9条をご参照ください。)

### 2. サービス内容及び追加料金

#### (1) 訪問サポート

- ・対応時間は、月曜日～土曜日の9:30～17:00までといたします。また日曜日及び祝日を除きます。
- ・対応は1ヶ月に1回1時間以内といたします。
- ・1回の対応時間が1時間を超過する場合は、1時間超過毎に別途料金1,000円(税込1,100円)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回あたり別途料金1,000円(税込1,100円)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されません。

※ワンポイントレッスンは、1回30分以内の対応といたします。また1回あたり別途料金3,000円(税込3,300円)が発生いたします。なお30分超過毎に別途料金3,000円(税込3,300円)が発生いたします。

#### (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。また日曜日及び祝日を除きます。

#### (3) リモートサポート

- ・リモートサポートはCNSインターネット接続サービス契約者及びCNSドコモ光向けインターネット接続サービス契約者のみへの提供となります。

・リモートサポート対応時間は、月曜日～土曜日9:00～20:00、日曜日及び祝日10:00～17:00といたします。

・リモートサポートは専用ダイヤル(下記)のみのサービスとなります。

CNSインターネットサポート059-328-5335 通話料は利用者の負担となります。

- ・対応は1回1時間以内といたします。
- ・商品などのお支払いやご購入に関わる操作案内は対象外となります。
- ・文書作成ソフトや表計算ソフトなどの操作説明は対象外となります。

#### (4) 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。また日曜日及び祝日を除きます。
- ・サービス提供の際に必要な材料費などは別途料金となります。
- ・サービス提供の際、実施内容によっては、上記以外に別途料金が発生する場合があります。

※表記の税込価格は消費税10%の価格です。

消費税法の改定により消費税率の変更があった場合は変更後の税込価格で精算させていただきます。

## 別記2(構成要素)(細則2)

本サービスは次に挙げる5つのサービスにて構成されます。

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
5. ワンポイントレッスン

※各サービスの提供内容は別表のとおりです。

### (附則)

本規約は、平成25年5月10日から実施します。

令和3年3月1日改定

## 各サービス提供内容

単位 円

| 提供内容  | 別途ご料金  |
|---|--|
| 1. テレビ関連サポート ※左記サポートのご利用は、当社デジタルチューナー (STB) サービス利用者に限ります。                         |  |
| 1 「テレビ」「レコーダー」「プレーヤー」初期接続設定<br>※パラボラアンテナや他社サービス関連の設定は対象外です。                       |  |
| 2 「テレビ」「レコーダー」ホームネットワーク設定<br>※提供は当社インターネット接続サービスご利用者に限ります。                        |  |
| 3 メディアプレーヤー設定<br>※提供は当社インターネット接続サービスご利用者に限ります。                                    |  |
| 4 アーカイブダビング説明及び実施<br>※ダビング開始までの操作案内及び作業となります。                                     |  |
| 5 当社デジタルチューナー機種交換   |  |
| 6 当社デジタルチューナー宅内移設・再設置   |  |
| 7 「テレビ」「レコーダー」宅内移設<br>※現場確認の上作業いたします。また、液晶 32 インチ以上の大型サイズ及び壁掛けテレビなどの移設は対応しておりません。 | 3,000<br>(税込 3,300)<br>(対象 1 台)                |
| 8 「テレビ」「レコーダー」「プレーヤー」撤去<br>※廃棄はいたしません。  | 1,000<br>(税込 1,100)<br>(対象 1 台)                |
| 9 テレビ周辺配線整理<br>※配線延長や切り縮めはいたしません。<br>現状使用されている配線の届く範囲内での作業となります。                  | 3,000<br>(税込 3,300)<br>(延長 3,000(税込 3,300)/時間) |

## 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利用者に限ります。

|   |  |
|---|--|
| 1 パソコン初期接続設定<br>※パソコン設置、インターネット接続設定、OS 初期設定 (対象 OS Windows (バージョン 7 以降)) メールアカウント設定 (1 アカウント) |  |
| 2 当社提供無線 LAN ルーター (おうち Wi-Fi) に対する通信端末のインターネット接続設定  |  |
| 3 他社無線 LAN ルーターに対する通信端末のインターネット接続設定<br>※グローバル IP ご利用者様及び法人のお客様は対象外となります。                      |  |
| 4 電子メールアカウント設定<br>※他社アカウントは設定できない場合がございます。  |  |
| 5 当社迷惑メールフィルタリングサービス設定  |  |
| 6 家庭用プリンター設定  |  |
| 7 ネットワーク接続型テレビチューナー接続設定   |  |
| 8 スマート家電基本設定<br>※ご利用機製品やサービスによっては、対応ができない場合がございます。  |  |
| 9 当社サービス「ウイルス対策ソフト」インストール   |  |
| 10 他社サービス「ウイルス対策ソフト」インストール  |  |
| 11 有害サイトブロックサービスインストール<br>※当社提供の i フィルター for プロバイダー版の設定                                       |  |
| 12 パソコン用アプリケーションインストール  |  |
| 13 パソコン内アプリケーションデータ削除   |  |
| 14 ソーシャルネットワークサービス基本操作レクチャー<br>※「LINE」「Facebook」「Twitter」の基本操作説明となります。                        |  |
| 15 オンラインショッピング基本利用方法レクチャー<br>※ご利用料はお客様負担となります。  |  |
| 16 ビデオオンデマンドサービス基本利用方法レクチャー<br>※ご利用料はお客様負担となります。  |  |
| 17 音楽 CD 基本作成方法レクチャー<br>※ご利用されるアプリケーションや用途によっては、対応できない場合がございます。                               |  |
| 18 パソコン用アプリケーションはがき基本作成レクチャー<br>※ご利用されるアプリケーションによっては、対応できない場合がございます。                          |  |
| 19 ホームページ基本作成方法レクチャー<br>※ホームページビルダーの基本作成方法レクチャーに限ります。ホームページの作成はいたしません。                        |  |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 20 | パソコンデータ移動<br>※「マイドキュメント」「お気に入り」、電子メールソフトの「アドレス帳」「メール本文」「デスクトップ上のフォルダ」に限ります。※対象 OS Windows(バージョン7以降)     |  |
| 1  | ケーブルモデム・ルータ簡易移設<br>※配線延長や切り縮めはいたしません。現在使用されている配線が届く範囲内での移設となります。  |  |
| 22 | パソコンデータバックアップ<br>※「マイドキュメント」「お気に入り」、電子メールソフトの「アドレス帳」「メール本文」「デスクトップ上のフォルダ」に限ります。※対象 OS Windows(バージョン7以降) | 8,000<br>(税込 8,800)<br>(延長 8,000(税込 8,800)/時間) |
| 23 | パソコン初期化<br>※ご購入時の状態に戻します。「バックアップ」「リカバリー(データ復旧)」はいたしません。状態によっては、対応できない場合がございます。                          | 8,000<br>(税込 8,800)<br>(延長 8,000(税込 8,800)/時間) |
| 24 | パソコン周辺配線整理<br>※ネットワーク構築は別途お見積りとなります。  | 3,000<br>(税込 3,300)<br>(延長 3,000(税込 3,300)/時間) |

3. スマートフォン・タブレット関連サポート ※左記サポートの利用は、当社インターネット接続サービス利用者、CNS-SIMサービス利用者に限ります。また、CNS-SIMサービスのみの利用者には、CNS-SIMサービスのSIMカードに対応する端末のサポートのみ適用されます。

|   |   |  |
|---|---|--|
| 1 | 「スマートフォン」「タブレット」初期接続設定<br>※インターネット接続設定、OS 初期設定                |  |
| 2 | 「スマートフォン」「タブレット」用アプリケーションインストール                               |  |
| 3 | 録画映像視聴アプリケーションインストール<br>※有料アプリケーションなどが必要な場合、当該料金はおお客様負担となります。 |  |
| 4 | メディアプレーヤー設定   |  |
| 5 | 「音楽」「映画」「書籍」コンテンツダウンロード<br>※有料コンテンツなどの場合、当該料金はおお客様負担となります。    |  |
| 6 | スケジュールデータ共有設定<br>※有料アプリケーションなどが必要な場合、当該料金はおお客様負担となります。        |  |
| 7 | 写真データ共有設定<br>※有料アプリケーションなどが必要な場合、当該料金はおお客様負担となります。            |  |
| 8 | おうち Wi-Fi との Wi-Fi 接続設定。                                      |  |
| 9 | 「データバックアップ」「初期化」「復元」<br>※状態によっては、対応できない場合がございます。              | 8,000<br>(税込 8,800)<br>(延長 8,000(税込 8,800)/時間) |

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利用者及びケーブルライン利用者に限ります。

|   |   |  |
|---|---|--|
| 1 | 新たに購入された電話機の設置や回線種別をプッシュ回線に設定                               |  |
| 2 | 各種オプションサービス設定<br>※当社提供のケーブルプラス電話及びケーブルラインオプションサービスの設定となります。 |  |

5. ワンポイントレッスン ※サポート内容に関連したサービス契約者に適用します。

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | インターネットを利用した情報検索の方法など、パソコンをはじめとしたデジタル機器の基本的な操作説明をします。 | 3,000<br>(税込 3,300)<br>(延長 3,000(税込 3,300)/30分) |
|--|---|---|

※表記の税込価格は消費税率10%の価格です。

消費税法の改定により消費税率の変更があった場合は変更後の税込価格で精算させていただきます。