

CNA 安心サポート利用規約

第1条(規約の適用)

株式会社秋田ケーブルテレビ(以下「当社」といいます。)は、この「CNA 安心サポート利用規約」(以下「本規約」といいます。)によりテレビおよびインターネットに関する設定・接続等の訪問サポートサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

第2条(規約の変更)

当社は、本規約を変更することがあります。料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

- 2 当社は、本規約の変更を適切と判断する方法で可能な限り事前に本サービスを利用している個人または法人(以下「加入者」といいます。)に告知します。

第3条(本サービスの内容)

当社の提供するサービス品目(以下「基本サービス」といいます。)の契約者で、本規約に基づき契約を交わした加入者に対し、加入、追加・変更、訪問サポート等の際に発生する機器および付属品の販売・設置・交換等(以下「本作業」といいます。)に係る費用について、通常料金より割引を行うものです。

(1)加入時の作業

本サービスの利用申し込みをする個人または法人(以下「申込者」といいます。)が当社の基本サービスに加入する際に、当社が機器や付属品を販売し、または設置・接続を行う作業

(2)追加・変更時の作業

加入者が基本サービスの品目等の追加または変更を行う際に、当社が機器や付属品を販売し、または設置・接続を行う作業

(3)訪問サポート時の作業

加入者が基本サービスを利用する上で不具合が生じた際に、当社が当該不具合の解消を行う作業

(4)その他上記各号に付随する作業

- 2 当社が承諾する場合を除き、オプションサービスの初期費用および所有機器のサポートに対する費用は割引の対象外とします。

第4条(利用契約の申し込み要件)

本サービスの契約の申し込みは、基本サービスを契約している方で、かつ本サービスの加入申込書、もしくは当社ホームページの申込フォームに記載する利用場所が基本サービスの申込書に記載された利用場所と同じである方に限られます。

- 2 基本サービスの利用を一時停止している方(料金の滞納を含む)は、本サービスの契約を申し込むことができません。

第5条(利用契約の単位と契約期間)

利用契約の締結は1世帯(事業所、店舗等も同様とします)ごとに行います。

- 2 契約期間は、利用契約が成立した月から6ヶ月間とします。ただし、契約期間満了の14日前までに当社、加入者いずれからも当社所定の方法により何等の意思表示がない場合には、引き続き、6ヶ月間の期間をもって更新するものとし、以後も同様とします。

第6条(利用契約の申し込み)

申込者は、本規約を承諾の上、当社所定の方法で次の事項を明示して申し込むものとします。

- (1)申込者の住所、氏名または所在地、商号、代表者
- (2)その他必要事項
- 2 申込者である個人が未成年の場合は、親権者の同意を必要とします。
- 3 申込者である個人が成年被後見人または被保佐人の場合は、それぞれ成年後見人または保佐人の同意を必要とします。

第7条(利用契約の成立)

利用契約は、当社が申込者の申し込みを承諾した時に成立するものとします。ただし、基本サービスへの加入に係る設置工事が発生する場合は、基本サービスを利用するための機器が設置された時に成立するものとします。

第8条(申し込みの承諾)

当社は、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、利用契約の申し込みを承諾しない場合があります。

- (1)申込者が本規約に違反する恐れがある場合
- (2)申し込み内容に虚偽の記載がある場合
- (3)サービスの提供が著しく困難である場合
- (4)その他、利用契約の締結が不相当と認められる場合
- 2 前項の規定により、当社が利用契約の申し込みを承諾しない場合、当社は申込者に対し当社の定める方法によりその旨を通知します。

第9条(加入申込書記載事項の変更)

加入者は、基本サービスにおいて加入申込書に記載した契約名義、住所、電話番号、料金支払い方法、料金支払い口座などを変更し、当社がそれを承諾した場合、本サービスの契約事項も同様に変更されるものとします。

第10条(権利譲渡等の禁止)

加入者は、当社が承諾する名義変更による場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与することはできません。

第 11 条(本サービス提供の一時停止)

加入者が利用中の全ての基本サービスが一時停止になった場合、本サービスも一時停止となるものとします。

- 2 一時停止期間中に第 22 条(本作業の料金)で定める料金が発生した場合は、割引料金を適用しません。
- 3 当社は、第 23 条(加入者の支払い義務)の規定にかかわらず、一時停止をしている加入者に対し、停止した日の属する月の翌月から再開した日の属する月の前月までの期間における料金の支払い義務を免ずるものとします。なお、停止した日の属する月および再開する日の属する月の料金は、日割り計算による精算は行わないものとします。

第 12 条(当社が行う本サービス提供の停止)

当社は、加入者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがあります。

- (1) 第 23 条(加入者の支払い義務)に規定する本サービスの料金等の支払いを怠った場合
 - (2) 第 4 条(利用契約の申し込み要件)に定める条件を満たさなくなった場合
 - (3) 申し込み内容に虚偽の事項を記載したことが判明した場合
 - (4) その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断した場合
- 2 当社は前項の規定により、本サービスの提供を停止するときは、当該加入者に対しその理由および停止期間を当社所定の方法により通知します。ただし、緊急やむを得ない場合には、通知しないでサービスの提供を停止することがあります。

第 13 条(当社が行う本サービス提供の休止)

当社は、本サービスの提供が困難であると判断した場合には、本サービスの提供を休止することがあります。

- 2 当社は、前項の規定により本サービスの提供を休止するときは、可能な限り事前に加入者に対し、その理由および休止の始期ならびにその期間を、当社ホームページ上での掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。ただし、緊急やむを得ない場合には、告知しないでサービスの提供を休止することがあります。

第 14 条(サービスの停止または休止の場合の料金の取扱い)

第 12 条と第 13 条の場合の第 21 条(月額利用料金)の取扱いは、停止または休止した日の属する月の翌月から再開した日の属する月の前月までの期間における料金の支払いは要しないものとします。

第 15 条(加入者が行う利用契約の解除)

加入者は利用契約を解除することができます。その場合、加入者は解除希望日の 14 日前までに当社所定の方法により申し出るものとします。また、利用契約が成立した月から 6 ヶ月以内に解除する場合、加入者は違約金として別表 2 に定める料金を支払うものとします。

なお、第 11 条(本サービス提供の一時停止)で定める一時停止期間は、上記の「6 ヶ月」に算入しないものとします。

- 2 当社が前項による申し出を受領した場合は、加入者が申し出た解除希望日を、当該契約解除日として取り扱います。また、当該契約解除日を本サービスの利用終了日と定めます。
- 3 加入者が利用中の全ての基本サービスの契約を解除する場合、本サービスの契約も解除するものとします。

第 16 条(当社が行う利用契約の解除)

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、第 5 条(利用契約の単位と契約期間)第 2 項の規定にかかわらず、利用契約を解除することができるものとします。

- (1) 第 12 条(当社が行う本サービス提供の停止)第 1 項の規定により本サービスの利用を停止された加入者が、当該期間内にその原因となった事由を解消しない場合
- (2) 電力・電話の無電柱化等、当社または加入者のいずれの責にも帰することのできない事由により当社施設の変更を余儀なくされ、かつ当社施設の代替構築が困難な場合
- (3) 加入者が本サービスを利用している集合共同引込の建物において、建物基本契約が解約された場合
- (4) 第 4 条(利用契約の申し込み要件)に定める条件を満たさなくなった場合

- 2 当社は、加入者が第 12 条(当社が行う本サービス提供の停止)第 1 項各号のいずれかに該当する場合で、その原因となった事由が当社の業務遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、同条に定める本サービスの提供の停止をすることなくその利用契約を解除することができるものとします。
- 3 当社は、前 2 項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめ当社所定の方法により加入者にその旨を通知します。ただし、緊急やむを得ない場合には、通知しないで契約を解除することがあります。
- 4 第 1 項および第 2 項の規定により利用契約が解除されたときは、利用契約を解除した日を本サービスの利用終了日と定めます。

第 17 条(加入者による事前準備)

加入者は、当社が本作業を行うために必要な準備を予め行うものとします。

第 18 条(本作業の完了)

加入者は、本作業にかかわる作業の終了後、当社作業員立ち会いのもと、速やかに当該作業内容について確認を行うものとします。なお、加入者は当該確認に際し、当社作業員による本作業の提供上生じたと認められる損傷を発見した場合は、直ちに当社に申告するものとします。

- 2 加入者は、前項による確認終了後、当社所定の作業完了報告書に署名するものとします。
- 3 本作業の完了日は、前項に定める作業完了報告書に署名した日とします。なお、本作業にあたって当社作業員の訪問を伴わない場合、本作業の完了日は当社が別途定めるものとします。

第 19 条(本作業完了後の対応)

本作業の完了後、当社の責めによる作業内容の不備が明らかになった場合、当社は次のとおり対応するものとします。

- (1)当社が加入者に販売または貸与した機器または付属品については、別途定めるとおりとします。
- (2)訪問サポート時の作業については、当社が認める場合に限り、前条第 3 項に定める本作業の完了日から起算して 6 ヶ月以内に申告されたものに対して、無償で対応するものとします。

第 20 条(本作業の中止)

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、本作業に着手したか否かにかかわらず、本作業の提供を中止することができるものとします。

- (1) 第 17 条(加入者による事前準備)に定める事前準備が行われていない等、当社作業員が本作業に着手できない、または本作業を継続できないと認められる相当の事由がある場合(ただし、当社の責めに帰すべき事由による場合は除きます。)
- (2) 加入者宅または加入者宅内において、物品に損傷を与える可能性が高い作業を行う必要が生じた場合

第 21 条(月額利用料金)

本サービスの月額利用料金は、別表 1 に定めるとおりとします。

第 22 条(本作業の料金)

本サービスの加入者は、本作業に対して、別表 3 に掲げる会員価格のとおり割引を受けることができます。

第 23 条(加入者の支払い義務)

加入者は、当該月に本作業の提供を受けたか否かにかかわらず第 21 条(月額利用料金)で規定する料金を、また、当該月に本作業の提供を受けた場合には第 22 条(本作業の料金)で規定する料金を当社に支払う義務を負うものとします。

- 2 月額利用料金の支払い義務は、第 7 条(利用契約の成立)に規定する利用契約の成立した日に発生するものとします。なお、月額利用料金の日割り計算による精算は行わないものとします。
- 3 本作業の料金の支払い義務は、第 18 条(本作業の完了)第 3 項に規定する本作業の完了日に発生するものとします。

第 24 条(料金等の請求時期および支払期日等)

当社は、料金等を、支払期限を定めて加入者に請求します。

- 2 前項の規定により料金等の請求を受けた加入者は、当社が指定する期日までに、当社所定の方法により、当該料金等に消費税等相当額を加算した額を支払うものとします。

第 25 条(遅延損害金)

加入者が期日までに料金等の支払いができなかった場合、遅延期間につき年率 14.5%の遅延損害金を当社に支払うものとします。

第 26 条(個人情報)

当社は加入者の個人情報について、当社が定める「個人情報の保護に関する宣言」に基づいて適正に取り扱うものとします。

- 2 加入者の個人情報の取り扱いについて必要な事項は、当社が定める「個人情報の利用目的」において公表するものとします。

第 27 条(無保証)

当社は、本サービスの提供をもって、加入者による基本サービスの利用を保証するものではありません。また、本サービスを完了できない場合においても、本サービスにより発生した費用については、加入者に負担していただく場合があります。

第 28 条(免責事項)

当社は、次の各号に該当する損害について、一切の責任を負わないものとします

- (1) 第 12 条(当社が行う本サービス提供の停止)、第 13 条(当社が行う本サービス提供の休止)、および第 29 条(本サービスの廃止)の規定により生じた損害
- (2) 所有機器に保存されているデータの消失、毀損、改変等により生じた損害
- (3) 配線工事などにより土地建物に生じた損傷
- (4) 天災、事変、その他当社の責に帰することができない事由により生じた損害
- (5) 本作業を完了できなかったことにより生じた損害

第 29 条(本サービスの廃止)

当社は、業務上の都合により本サービスを廃止することがあります。この場合、本サービスを廃止する日をもって利用契約は終了するものとし、この日を本サービスの利用終了日と定めます。

- 2 前項の場合、当社は加入者に対し、本サービスを廃止する日の3ヵ月前までに当社所定の方法によりその旨を告知します。

第 30 条(合意管轄)

本規約により生じる解釈・履行その他一切の紛争等については、管轄裁判所を秋田簡易裁判所または秋田地方裁判所とします。

第 31 条(定めなき事項)

本規約に定めなき事項が生じた場合、当社および加入者は利用契約締結の主旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

附 則

- (1)本規約は、平成 26 年 8 月 1 日より施行します。

- (2)消費税等相当額の算定基準となる消費税率は、本規約の各条項により負担する料金等が発生する日の属する月のものが適用されるものとします。

■別表 1 月額利用料金

本サービスの月額利用料金	550 円/世帯
--------------	----------

※価格は、全て税込表示となります。

■別表 2 違約金

本サービスを最低契約期間内に解約する場合の違約金	残月数×550 円
--------------------------	-----------

※価格は、全て税込表示となります。

■別表3 安心サポート作業一覧(NET・電話)

			通常価格	会員価格
	作業項目	作業内容	金額	金額
1	インターネット設定	NET 接続設定およびメール設定作業 ※クライアント PC 等、2 台目 PC 設定含む	¥3,300	¥0
2	無線 LAN サービス	無線 LAN 設定作業(手持ち無線 LAN 含む)	¥6,600	¥0
		子機再設定、解約(全撤去※親機含む)、子機解約(撤去)、子機追加設定、移設時無線 LAN 設置、移設時無線 LAN 撤去、無線 LAN 移設、スマートフォン Wi-Fi 設定、その他 IoT 機器 Wi-Fi 設定	¥3,300	¥0
3	プリンター設定	プリンター設定作業	¥4,400	¥0
4	NET サービスプラン変更	NET 契約変更に伴うモデム交換	¥3,300	¥0
5	PC セキュリティ設定	インストール作業	¥4,400	¥0
6	セキュリティソフト	セキュリティソフトセットアップ作業	¥4,400	¥0
7	有害サイトブロック設定	有害サイトブロック設定作業	¥3,300	¥0
8	迷惑メール設定	迷惑メール設定作業(メール設定+フィルタ設定)	¥3,300	¥0
9	ホームページ設定	ホームページ設定作業	¥3,300	¥0
10	アンインストール	既存セキュリティソフト(PCセキュリティ含む)のアンインストール作業	¥0	¥0
11	PC 購入初期設定	NET 接続および初期設定、メール設定作業	¥5,500	¥0
12	タブレット・スマホ設定	通信設定作業、初期設定作業	¥3,300	¥0
13	IP-VOD	IP-VOD 設定、IP-STB 設置設定	¥3,300	¥0
14	モバイルルータ設定	モバイルルータ設定作業	¥5,500	¥0
15	2 台目以降 PC	通信設定作業	¥3,300	¥0
16	Dixim アプリ設定	通信設定作業	¥3,300	¥0
17	ネットワークカメラサービス	ネットワークカメラ設定作業(手持ちネットワークカメラ含む)、移設時ネットワークカメラ設置、移設時ネットワークカメラ撤去、ネットワークカメラ移設(付随する PC の設定も含む)	¥5,500	¥0
18	STVB 設定	WiFi 設定作業、有線接続 PC 初期設定作業	¥6,600	¥0
19	デジカメ説明	デジタルカメラ基本操作(データ取込み)	¥3,300	¥2,200
20	PC のデータ移行・データのバックアップ	PC のデータバックアップ・PC への移行作業(データ容量 4.7GB まで)	¥5,500	¥4,400

21	Windows Update	Windows Update 作業	¥5,500	¥2,200
22	リカバリー	工場出荷状態までのリカバリー作業	¥16,500	¥14,300
23	ウィルス駆除	ウィルス感染した PC の診断・駆除作業	¥6,600	¥4,400
24	その他の作業	外付け HDD 接続、ご要望の軽微な作業	¥3,300	¥0
25	電話機本体の設定・交換	初期設定、電話帳登録(15 件まで)、 電話機本体の交換、など	¥3,300	¥0

※価格は、全て税込表示となります。

※対象は、全てパソコン1台となります。サポート切れ OS 端末については対象外となります。

※対応環境につきましては予告なく改定される場合があります。また、すべての動作を保証するものではありません。

※著作権法侵害に関わる内容については、私的使用に関わらず一切の作業をお断りいたします。

(著作権・肖像権侵害に関わる作業、違法ダウンロード・アップロードに関わる作業、著作物の複製など)

※電話機本体設定の電話帳登録は上限 15 件となります。

※TV・NET・電話に関わる出張作業訪問費は、月 3 回まで無料(4 回目以降¥3,300 税込)とし実費はお客様負担となります。

※作業時間の目安は、1 時間とさせていただきます。

■別表 3 安心サポート作業一覧(TV)

		通常価格		会員価格
	作業項目及び部材	作業内容	金額	金額
1	増幅器	取付&交換	¥13,200	¥8,800
2	BS 混合ブースター	取付&交換	¥29,700	¥22,000
3	分配器、分波器	取付&交換	¥5,500	¥2,200
4	LAN 録画・LAN ダビング設定	LAN ケーブル接続・設定	¥3,300	¥0
5	TV 周りの軽微な配線・設定	お客様都合による再接続・設定 (TV 交換時の再接続含む)	¥3,300	¥0
6	TV 本体の軽微な設定	時計表示設定、その他	¥2,200	¥0
7	B-CAS	破損・紛失に伴う交換	¥2,087	¥0
8	C-CAS	破損・紛失に伴う交換	¥2,200	¥0
9	リモコン	破損・紛失に伴う交換	¥1,650～ ¥3,300	¥0
10	STB 交換	お客様都合による交換	¥5,500	¥2,200
11	STB 宅内移設	ユニットのある場所への宅内移設	¥5,500	¥2,200
12	STB のホームネットワーク設定	STB から録画転送・放送転送の設定	¥8,800	¥5,500
13	その他の作業	ご要望の軽微な作業、外部録画機操作、 など	¥3,300	¥0

※価格は、全て税込表示となります。

※LAN 録画・LAN ダビングで使用する LAN ケーブル(クロスケーブル)はお客様でご準備願います。

※ホームネットワーク設定に必要な周辺機器などはお客様でご準備ください。

また、転送先の機器はホームネットワーク対応機器であることを事前にご確認ください。

※ホームネットワーク設定に関わるデータ消失は免責とさせていただきます。

※ホームネットワーク設定で無線 LAN ルーターをご使用の際は IEEE802.11n(2.4GHz/5GHz 同時使用可)対応機器をお選び下さい。なお無線電波状況により、接続できない場合もあります。

動作確認済の無線 LAN ルーターは各社メーカーホームページなど、事前にご確認ください。

※対応環境につきましては予告なく改定される場合があります。また、すべての動作を保証するものではありません。

※TV・NET・電話に関わる出張作業訪問費は、月 3 回まで無料(4 回目以降¥3,300 税込)とし実費はお客様負担となります。

※作業時間の目安は、1 時間とさせていただきます。

附 則

(1) 本規約は、平成 30 年 4 月 1 日より施行します。

(2) 本規約は、平成 30 年 7 月 25 日より施行します。

(3) 本規約は、平成 31 年 4 月 1 日より施行します。

(4) 本規約は、令和 3 年 4 月 1 日より施行します。