

伊豆急ケーブルネットワーク ユーザーサポート利用規約

第1条（本サービス）

株式会社伊豆急ケーブルネットワーク（以下「当社」といいます。）は、伊豆急ケーブルネットワークユーザーサポート利用規約（以下、「本規約」という。）に基づき、別表1. に定める品目を契約しているお客様（以下「契約者」という。）がテレビジョン、インターネット、電話等を利用する上で生じた不具合に対して、有償にて当該不具合を解消するためのサポート（以下、「本サービス」という。）を行います。

第2条（本規約の変更）

当社は、本規約の全部または一部を契約者の承諾を得ることなく、変更することがあります。その場合には、料金その他の提供条件は、変更後の本規約によります。

2. 本規約を変更する場合は、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告知するものとします。

第3条（提供区域）

本サービスの提供区域は、当社が定める「ケーブルテレビジョンサービス契約約款」によるサービス提供区域とします。

第4条（本サービスの利用申込）

本サービスの利用を希望する契約者は、本規約の内容を承諾のうえ、当社所定の手続きにより当社に申し込むものとします。

2. 本サービスの電話による申し込み受付は、毎日9：30～17：30（年末年始を除く）とします。

第5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、本サービスの利用申し込みを承諾しないことがあります。

- (1) 契約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) 本サービスの提供が著しく困難である場合
 - (4) その他、契約者が本サービスを利用することについて不適當である場合
2. 前項の規定により、当社が本サービスの利用申し込みを承諾しなかった場合は、当社は、契約者に対し当社の定める方法によりその旨を通知するものとします。

第6条（本サービスの内容）

本サービスの内容および提供条件等の詳細は、別表 2. に定める通りとします。

第7条（契約者による事前準備）

契約者は、当社が本サービスを行うために必要な物品等（以下「物品等」という。）を予め準備するものとします。なお、当該物品等に係る費用は、契約者の負担とします。

第8条（本サービスの完了）

契約者は、本サービスに係る作業の終了後、当社作業員立会いのもと、すみ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、契約者は、当該確認に際し、当社作業員による本サービスの提供上生じたと認められる損傷を発見した場合は、直ちに当社作業員に申告するものとします。

2. 契約者は、前項による確認終了後、当社所定のサポート報告書に署名をするものとします。
3. 本サービスの完了日は、前項に定めるサポート報告書を署名した日とします。

第9条（本サービス完了後の対応）

本サービスの完了後、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、前条第3項に定める本サービスの完了日から起算して6ヶ月以内に申告のあったものについて、無償で対応するものとします。

第10条（本サービスの中止）

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

- (1) 第7条（契約者による事前準備）に定める事前準備がなされていない等、当社作業員が本サービスに着手できない、または本サービス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) 契約者宅または契約者宅内における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11条（料金の支払い）

本サービスに係る料金（以下「料金」という。）は、別表 3. に定める通りとします。

2. 契約者は、料金の支払いにあたり、当該契約者が契約する別表 1. に定めるサービスおよび品目の請求にあわせてこれを支払うものとします。

第12条（遅延損害金）

契約者は、第11条（料金の支払い）に定める料金の支払いを遅延した場合、支払い期日の翌日から完済に至る日まで、その遅延金額に対し年 14.6%（年 365 日の日割り計算によります）の割

合で計算して得た額を遅延損害金として、当社に支払うものとします。

第 13 条（端数処理）

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、当該端数を切り捨てるものとします。

第 14 条（権利義務譲渡の禁止）

契約者は、予め当社が承諾した場合でない限り、本サービスの提供上生じた権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、または担保に供してはならないものとします。

第 15 条（再委託）

当社は、本サービスの提供に関し、別途指定する外部委託業者に委託する場合があります。

第 16 条（責任の範囲）

本サービスの提供上、当社の責めに帰すべき事由により、契約者に損害を与えた場合、当社は、当該契約者に対し、第 11 条（料金の支払い）に定める料金を上限として損害賠償するものとします。

2. 当社は、本サービスの提供にあたり契約者のパソコン等の所有機器（以下「所有機器」という。）に保存されているデータの消失、毀損、改変等について保証しないものとします。なお、契約者は、所有機器に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。
3. 配線工事などによる土地建物に生じた損傷について、当社は、いかなる責任も負わないものとします。

第 17 条（無保証）

当社は、契約者に対する本サービスの提供をもって、契約者による当社サービスの利用を保証するものではありません。また、本サービスが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、お客様に負担していただくことがあります。

第 18 条（機密保持）

契約者および当社は、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の機密情報を、本サービス完了後といえども相手方の同意なしに第三者に開示または提供しないものとします。

2. 当社は、刑事訴訟法第 218 条（令状による差押え・搜索・検証）その他同法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令および令状に定める範囲で、前項の守秘義務を負わないものとします。
3. 当社は、警察官、検察官、検察事務官、国税職員、麻薬取締官、弁護士会、裁判所等の法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき照会を受けた場合、第 1 項の規定にかかわらず、機密情報の照会に応じることができるものとします。
4. 当社は、第 1 項の規定にかかわらず、当社と機密保持条項を含む業務委託請負契約を締結した外部

委託業者に、当社が業務上必要な契約者の機密情報を提供することがあります。

第 19 条（個人情報の取り扱い）

当社は、契約者の個人情報を当社ホームページ上に掲示する「個人情報保護方針」及び「個人情報の取り扱いについて」に基づいて適正に取り扱います。

2. 当社は、契約者の個人情報を別途オンライン上に掲示する利用目的以外に利用しないものとし、契約者の同意なしに第三者に開示、提供しないものとします。
3. 当社は、刑事訴訟法第 218 条（令状による差押え・搜索・検証）その他同法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令及び令状に定める範囲で、前項の守秘義務を負わないものとします。
4. 当社は、警察官、検察官、検察事務官、国税職員、麻薬取締官、弁護士会、裁判所等の法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき照会を受けた場合、第 2 項の規定にかかわらず、個人情報の照会に応じることができるものとします。

第 20 条（本サービスの廃止）

当社は、当社の都合により本サービスを廃止する場合があります。この場合、本サービスは、廃止と同時に終了するものとし、当該廃止の日をもって本サービス提供の終了日とします。

第 21 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 22 条（紛争の解決）

本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、契約者および当社の双方は誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。

2. 本規約に関する紛争は、熱海簡易裁判所または静岡地方裁判所沼津支部裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

本規約は、平成 27 年 1 月 1 日より施行します。

別表

(本表に記載する料金等は、税抜きです。契約者は、料金等にかかる消費税および地方消費税等を併せた金額を当社に支払うものとします。)

1. 本サービスを申込できるサービスおよび品目、コース

○放送サービスに関するサポート

基本サービス	品目等
ケーブルテレビジョンサービス契約約款	Forest デジタルライト
	ライト
	デジタルベーシック
	デジタルライト
	施設利用サービス
再送信等、当社からの信号によりテレビジョン等の利用を行っている場合	

○通信サービスに関するサポート

基本サービス	品目等
ケーブルインターネットサービス契約約款	ocean200
	ocean160
	ocean30
	ocean8
	プレミアム
	スタンダード
	エコミー

○電話サービスに関するサポート

基本サービス	品目等
ケーブルプラス電話利用規約	ケーブルプラス電話

2. 提供条件

○放送サービスに関するサポート

- (1) 配線工事などで土地建物に関する損害については、当社はいかなる責任も負いません。
- (2) 契約者の記録装置等の所有機器に保存されているデータの消失、毀損、改変等については保証いたしませんので、契約者は所有機器に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。
- (3) 当社の信号にかかわらないアンテナ等の設備のサポートについては制限があります。

○通信サービスに関するサポート

(1) パソコンに関して

- ・OS として、Microsoft Windows あるいは MacOS が『プリインストール』されており、完成品として市販され、メーカーならびに OS・ソフトウェア提供元が現在もサポートしていること。
- ・付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されていること。
- ・OS には正規のライセンスおよびプロダクト ID が用意されていること。

※自作 PC のサポートは承りません。

(2) パソコンの増設機器および周辺機器に関して

- ・増設および接続するパソコンの OS で動作が確認されていること。
- ・完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること。または、通信事業者が提供し、現在もサポートしていること。
- ・付属のマニュアルおよび OS に適応したドライバーが用意されていること。

(3) ソフトウェア（一般的なアプリケーション）に関して

- ・導入するパソコンおよび OS で動作が確認されていること。
- ・完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること。
- ・正規のライセンスおよびプロダクト ID が用意されていること。
- ・広く一般に知られ、多くの個人ユーザーに日常的に使用されていること。

(4) インターネット接続に関して

- ・接続に必要な通信環境および機器一式が揃っていること。
- ・接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っていること。

(5) LANケーブルの施工に関して

・当社では、施工業者の紹介も含め LAN ケーブルの施工に関しては致しておりません。申込者において電気店・販売店等にご相談ください。

(6) 契約者のパソコン等の所有機器に保存されているデータの消失、配線工事などで土地建物に関する損害については、当社はいかなる責任も負いません。

(7) 契約者の記録装置等の所有機器に保存されているデータの消失、毀損、改変等については保証いたしませんので、契約者は所有機器に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。

(8) 当社の信号にかかわらないアンテナ等の設備のサポートについては制限があります。

3. サービス料金表

(1) 本サービス共通の訪問サポート ※サービス料と別途消費税等が掛かります

項目	サービス料金
出張基本料金	3,000 円

※訪問サポートにおいて、必ずかかる基本料金となります。

(2) 引込線関連工事

項目	サービス料金
引込線 張替/移設工事	17,000 円
引込線 撤去工事	7,000 円
増幅器 調整/設置/交換工事 (増幅器代含む)	増幅器新規設置なし：7,000 円 CATV 専用増幅器：12,000 円 CATV/BS 対応増幅器：16,000 円

(3) ケーブルテレビジョンサービスサポート (ケーブルテレビジョンサービス加入者)

作業内容	作業内容詳細	サービス料金
配線接続 (テレビや録画機器買い替え時の再接続等)	テレビ・録画機器の配線、ゲーム機の配線等	2,000 円
操作説明 (加入者希望)	弊社テレビジョンサービス提供機器を含めた周辺機器の取扱い、及び操作の現地説明	2,000 円
STB リモコンの交換	リモコン故障時の交換	4,000 円
BS 信号関連調査 (部材費別)	BS アンテナ受信についての各種調査	2,000 円
信号受信方法の変更 (露出配線) ※既存隠蔽配線⇔直接配線方式	増幅器が必要な場合、増幅器料金が別途発生	7,000 円 /箇所
テレビ視聴不具合調査/改修 (戸建)	テレビが映らない、映りが悪い等の障害への調査、及び改修作業	別途見積

※項目外のサポートをご要望される場合はご相談ください。

(4) ケーブルインターネットサービス訪問サポート (ケーブルインターネットサービス加入者)

作業内容	作業内容の詳細条件など	サービス料金
パソコンと当社の有線モデムの接続・設定	当社の有線モデムとパソコン 1 台の接続・設定 ※有線 LAN ルータ設定を含む	3,000 円
ブラウザ設定等	ブラウザ設定、ソフトウェアのダウンロード、ネット	3,000 円

	閲覧確認 ※ブラウザ毎の固有機能の設定は対応できません	
メールソフト設定	追加メールソフトの設定を含む（当社のメールアドレス 1 つ取得）	3,000 円
パソコンと当社の無線 LAN 内蔵モデムの接続設定	当社無線 LAN 内蔵モデムとパソコン 1 台の無線 LAN 接続、設定	3,000 円
市販の無線 LAN ルータ接続・設定	市販の無線 LAN ルータの接続・設定	4,000 円
市販の無線 LAN アダプタ接続・設定	市販の無線 LAN アダプタの接続・設定	4,000 円
スマートフォン、タブレット、ゲーム機の無線 LAN 接続設定	各種機器の無線 LAN 接続・設定	3,000 円
プリンター接続・設定	プリンターの接続・設定（USB 接続に限る）	5,000 円
パソコンのテレビチューナー接続	外付けチューナーの USB 接続、チューナー内蔵型パソコンへの同軸接続	3,000 円
配線の接続（モデム設置・交換）	契約者希望によるモデムの機種交換に伴う配線の接続	2,000 円

※項目外のサポートをご要望される場合はご相談ください。

（５）サポート部材料金表（戸建用） ※設置、配線等、作業費別

部材名	詳細	料金
分配器Ⅰ	2～4 分配器まで	800 円
分配器Ⅱ	6 分配器以上	1,600 円
分岐器	4 分岐器まで	1,000 円
混合/分波器	BS 信号と CATV 信号を混合	2,500 円
テレビ端子	1 口タイプ	1,400 円
	2 口タイプ	2,000 円
HDMI ケーブル	1.5m	500 円
	3.0m	1,000 円
LAN ケーブル	1.5m	300 円
増幅器	CATV 専用	5,000 円
	CATV/BS 対応	9,000 円
	上り専用（通信用）	5,000 円
外ボックス	P3 タイプまで	2,000 円
	P6	5,000 円

※郵送での対応はしていません。