

スマイル安心おたすけ隊サービス利用規約

第1条 (規約の適用)

東松山ケーブルテレビ株式会社（以下「当社」という）は、本契約者に対し、当社が別に定める「有線テレビジョン放送契約約款」（以下「テレビ約款」という）、「インターネット接続サービス契約約款」（以下「ネット約款」という）、KDDI が別に定める「KDDI ケーブルプラス電話サービス契約約款」（以下「電話約款」という）、「ケーブルプラス電話利用規約」（以下「電話利用規約」という）およびこの「スマイル安心おたすけ隊サービス利用規約」（以下「本規約」という）に基づき、「スマイル安心おたすけ隊サービス」（以下「本サービス」という）を提供します。

第2条 (規約の適用)

本規約は、本サービスの利用に関する条件を満たすテレビ約款、ネット約款、電話約款、電話利用規約（以下「対象サービス約款」という）に基づく契約者であって本規約を利用する契約者（以下「本契約者」という）に適用されるものとします。本契約者は、第3条（本サービスの内容）に応じた申込を行うものとし、本規約を遵守するものとします。

- 2 当社は、本規約を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によるものとします。
- 3 当社が別に定めることとしている事項については、随時変更することがあります。

第3条 (本サービスの内容)

本サービスは次の2種類の形態があります。

サービスの種類	概要	サービス対応時間
訪問サポート	テレビ約款、ネット約款、電話約款、電話利用規約に基づく契約者が受けられるサポート。訪問し設定、作業等を実施する。	午前10時～午後5時

- 2 本サービスは、前条第1項に規定する本契約者に対し、月額固定料金500円（消費税別）で別表1に規定するサービスを提供します。
- 3 本規約に定めのない事項は、対象サービス約款の定めによるものとします。
- 4 本規約の規定が対象サービス約款の規程と矛盾又は抵触する場合は、対象サービス約款の規定が本規約の規定に優先して適用されるものとします。

第4条 (契約の成立)

本サービスの申込をする者が、本規約を承諾し、当社指定の手続き方法で当社へ申込をし、当社がこれを承諾することにより成立するものとします。

第5条 (最低利用期間)

- 2 本契約者は、本サービスの提供を開始した日の属する月を1と起算して6カ月の契約期間内に契約の解除があった場合には、契約の解除の日の属する月の翌月末までに一括で解除料をお支払いいただきます。なお、解除料は利用料に残余の期間を乗じた額とします。

第6条 (料金等)

本契約者は、本契約に基づき提供を受けた設定作業等について、別表1に規定する料金を支払うものとします。

- 2 利用料の支払義務は、サービスの提供を開始した日の属する月から、契約の解除があった日の属する月末まで（期間は月単位とし、提供を開始した日と解除又は廃止があった日が同一の月に属する場合は1ヵ月間とします。）発生するものとし、日割り計算による精算は行わないものとします。
- 3 料金の支払方法は、本契約者が別に契約する対象サービスの引落口座より口座振替とします。

第7条 (本契約者が行う契約の解除)

本契約者は、当社が定める方法により、本サービスを解除することができるものとします。その場合、本契約者は本サービスの解除手続きを行うものとします。

第8条 (当社が行う契約の解除)

当社は、次の場合には、本サービスを解除することができるものとします。

- (1) 対象サービス約款の全てを解約した場合
- (2) 本規約に規定された支払義務を怠った場合。
- (3) 本規約の規定に違反した場合

2 当社は、前項に従い解除された本契約者による再度の本サービスの利用申込をお断りできるものとします。

第9条 (本サービスの提供条件)

当社は、本契約の申込みを行う者または本契約者が、次の各号に定める条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。

- (1) 当社が提供するインターネット接続サービス、放送サービス、電話サービスのいずれかの契約者であること
- (2) 当社の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あり、設定作業に必要な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
- (3) 当社の設定作業等の実施の時点で、本契約者が、そのサービス対象機器等の正規のライセンスおよびシリアルナンバーを保有していること
- (4) 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もしく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
- (5) インターネット接続サービスに接続するサービス対象機器等においては、当社が別表2に定める推奨環境以上であること

第10条 (本契約者の当社に対する協力事項)

本契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して次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やパスワード等の入力
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供の為に必要な情報（操作説明書等を含む）の提供
- (3) 本サービス提供前の本契約者の責任におけるサービス対象機器等の重要情報の複製

複製

- (4) 本サービス提供前の本契約者の責任におけるサービス対象機器等の機密情報の防護措置または消去
- (5) その他、本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

第11条 (除外事項)

当社は、本契約者が次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ことがあります。

- (1) 第9条（本サービスの提供条件）の項目を満たさない場合
- (2) 不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為となる作業や、対象サービス約款等に禁止している行為を当社に要求する場合
- (3) その他、本契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合

第12条 (免責事項)

本サービスの提供後サービス対象機器等が故障した場合、当社の責めに帰すべき理由がある場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。

- 2 当社の貸与品以外の機器の故障や不具合が起きた場合の修理費や補償等は本契約者のご負担になります。
- 3 録画機能付きSTBまたは契約者所有の録画機器等について、録画物等（録画機能付きSTBに蓄積、挿入されたデータ全てをいう。）の消失、破損等が生じた場合、また、機器の交換や撤去を行った際に、録画物等が消失した場合、当該損害賠償責任は発生しないものとします。

4 インターネットに接続する本サービス契約者所有のパーソナルコンピューター、タブレット型パーソナルコンピューターおよび外部記録装置について、記録したデータ等（蓄積、挿入されたデータ全てをいう）の消失、破損等が生じた場合、当社の責めに帰すべき理由がある場合を除き、当該賠償責任は発生しないものとします。

第13条 (責任の制限)

当社は、本サービスの提供により本契約者に損害が生じた場合、当社の責に帰すと認められた場合を除き、当社は一切の責任を負わないものとします。

第14条 (合意管轄)

本規約に関し、当社と契約者との間に紛争が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する簡易裁判所又は地方裁判所及び東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

第15条 (定めなき事項)

本規約に定めなき事項が生じた場合、当社及び本契約者は本規約の趣旨に従い、誠意をもって協議の上解決にあたるものとします。

別表1 サービス内容

1) 訪問サポート 注2

(税抜)

放送サービス 作業内容	本契約者（1台目 注3）		本契約未契約者 （1台目 注3）
	3回まで/月	4回目以降/月	
1、出張費用	0円	2,000円	2,000円
2、テレビ映像不良対応 （原因切り分け調査）	0円	0円	0円
3、STBと録画機器の接続・設定	0円	2,000円	2,000円
4、機種交換（標準STB →ブルーレイデジ録W・ デジ録W）	0円	3,000円	3,000円
5、機種交換（ブルーレイ デジ録W・デジ録W・標 準STB→標準STB）	2,000円	3,000円	3,000円
6、STBリモコン交換	2,250円～ 3,250円 （機種による）	2,250円～ 3,250円 （機種による）	2,250円～ 3,250円 （機種による）

スマイル安心おたすけ隊サービス利用規約

7、STB（リモコン含む）、録画機器等の操作説明	0円	0円	0円
8、市販録画機器設置・設定	0円	3,000円	3,000円
9、ホームネットワーク設定・説明（注4）	2,000円	5,000円	5,000円
10、サラウンド設定	2,000円	5,000円	5,000円
11、デジ録Wリモート録画予約設定	0円	1,000円	1,000円
12、テレビ移動・接続・設定（32型まで）（注5）	0円	5,000円	5,000円
13、テレビ移動・接続・設定（46型まで）（注5）	2,000円	8,400円	8,400円
14、AV家電購入アドバイス	0円	1,000円	1,000円
インターネット接続サービス			
作業内容	本契約者（1台目 注3）		本契約未契約者（1台目 注3）
	3回まで/月	4回目以降/月	
1、出張費用	0円	2,000円	2,000円
2、通信不良対応（原因切り分け調査）	0円	0円	0円
3、パソコン初期設定（インターネット接続・メール設定）	0円	2,000円	2,000円
4、F-セキュア設定	0円	1,000円	1,000円
5、iフィルタ設定	0円	1,000円	1,000円

6、見守りくん設定	0円	5,000円	5,000円
7、市販セキュリティソフト設定	1,000円	3,000円	3,000円
8、無線ルーター設定（当社指定品）（注6）	0円	1,500円	1,500円
9、有線ルーター設定	0円	2,000円	2,000円
10、Wi-Fi子機接続設定	0円	1,500円	1,500円
11、スマートフォン・タブレット・ゲーム機Wi-Fi接続設定（注7）	0円	1,500円	1,500円
12、プリンター開梱・初期設定	1,000円	4,000円	4,000円
13、プリンター設定（無線）	0円	3,000円	3,000円
14、プリンター設定（有線）	0円	2,000円	2,000円
15、その他パソコン周辺機器接続設定	1,500円	4,000円	4,000円
16、パソコンの開梱およびセットアップ（注8）	1,000円	5,000円	5,000円
17、メモリ増設（注3）	0円	1,500円	1,500円
18、Windows Update（30分）（注9）	5,000円	10,000円	10,000円
19、スマートフォン・タブレット Update（15分）（注9）	500円	2,000円	2,000円

スマイル安心おたすけ隊サービス利用規約

20、Windows リカバリー (注10)	5,000円	15,000円	15,000円
21、ウイルス駆除	500円	3,000円	3,000円
22、PC地デジ設定 (注3)	0円	2,000円	2,000円
23、スマホ、タブレット操作説明	500円	3,000円	3,000円
24、パソコン購入アドバイス	0円	1,000円	1,000円
ケーブルプラス電話サービス			
作業内容	本契約者 (1台目 注3)		本契約未契約者 (1台目 注3)
	3回まで/月	4回目以降/月	
1、出張費用	0円	2,000円	2,000円
2、通信不良対応 (原因切り分け調査)	0円	0円	0円
3、電話オプションサービス設定	0円	1,000円	1,000円
4、電話機交換	0円	2,000円	2,000円
追加工事			
作業内容	本契約者 (1台目 注3)		本契約未契約者 (1台目 注3)
	3回まで/月	4回目以降/月	
1、テレビ端子交換 (注12)	1,000円	3,000円	3,000円
2、STB、モデム、EMTA等移動 (配線追加が不要な場合)	0円	5,000円	5,000円
3、STB、モデム (D-ONU)、EMTA (HGW)等移動 (配線追加工事が必要な場合) (注11)	10,000円	15,000円	15,000円

4、配線追加工事 (注11)	10,000円	15,000円	15,000円
5、STB、モデム、EMTA等機器撤去 (注13)	0円	3,000円	3,000円
6、分岐・分配器交換	1,000円	3,000円	3,000円
7、ブースター交換	5,000円	5,000円	5,000円
8、BS混合器設置	5,000円	5,000円	5,000円
9、BSブースター設置 (5端子まで)	10,000円	15,000円	15,000円
10、BSブースター設置 (10端子まで)	20,000円	30,000円	30,000円

注1：インターネット接続サービスのご加入者様にご利用いただけるサービスとなります。
 注2：別途ご加入いただいているサービスに応じたサポートサービスの提供となります。
 注3：接続に必要な機器類、部材等はお客様にてご用意ください。
 注4：未契約者は2台目より2,000円となります。
 注5：テレビ移動後の、STB接続のみ含まれます。
 注6：当社指定品以外の場合、本契約者1,500円 (4回目以降3,000円)、未契約者3,000円がかかります。
 注7：1回の訪問で複数の機器作業を実施する場合、2回目以降は本契約者および未契約者ともに1台あたり500円となります。
 注8：開梱から設置までの初期設定およびインターネット接続・メール設定までの作業となります。
 注9：Windows Updateは30分、スマートフォン・タブレット Updateは15分単位の料金となります。
 注10：当社内での作業となるため、引渡しは翌日以降となります。
 注11：設置部屋までの露出配線となります。なお、工事は別の日にになります。同時工事のみ2本目の配線追加より8,000円 (本契約未加入者10,000円) となります。
 注12：交換に必要な部品代は、別途掛かります。
 注13：テレビ・インターネット・ケーブルプラス電話のいずれかの契約が残る場合のみの料金になります。

別表2 インターネット接続機器の推奨環境

1) 訪問サポート	
項目	推奨環境
1、OS	<ul style="list-style-type: none"> ・ Windows Windows Vista Service Pack 2 以上 ・ Macintosh OS X 10.7 以上 ・ Android Android 4.x 以上 ・ iOS iPhone5 以降 iPad 第4世代以降 (何れも日本語のみ)