

# 安心サポートサービスに関する注意事項

2021.4

## 1 「安心サポート」について

- ・月額利用料は330円（税込）となります。
- ※多チャンネル・インターネット・電話のサービスには安心サポートが含まれます。
- ・安心サポートをお申し込みした月の月額利用料金は無料となります。
- ※お申し込み月の翌月より料金が発生いたします。
- ・本サービスの最低利用期間は課金開始月より12か月となります。
  - ・「安心サポート」は個人様向けのサービスとなります。法人様のお申し込みは承ることができかねますのでご了承ください。

## 2 訪問サポートについて

- ・訪問サポートは事前予約制となります。
  - ・予約に関しては弊社にて受付を行っておりますのでご連絡ください。
- ※迅速な対応を心がけておりますが、予約状況によりお時間を頂く場合がございます。

### 2-1 サポート範囲について

- ・サポート範囲は当社が提供するサービスの範囲内と限らせていただきます。
  - ・安心サポート料金表を基準として無料・割引サポートを行います。
  - ・安心サポート料金表以外の作業内容に関しましては別途ご相談ください。
- 弊社サポートスタッフが伺いし、別途調査・お見積りさせていただきます。

### 2-2 サポート対象外となるもの

- ・極端に古いパソコンやソフトウェアを利用している場合
- ・WindowsやMacintosh以外のOSを利用している場合（Linuxなど）
- ・ハードウェアの修理、ソフトのアップデートなど、メーカーやサービス提供事業の正規サポートが適切だと判断される場合
- ・違法行為（不正コピー等）、またはそれを助長と思われる作業内容
- ・一般的とはいえない高度な使用方法に関するサポートや、大規模ネットワークに関するサポート
- ・機器の設定により、状況に悪化を招く可能性があるもの
- ・他社のプロバイダ・コンテンツへのサポート

## 3 免責事項

- ・お客様宅内や周囲の環境により、接続設定等ができない場合があります。
- ・お客様のパソコン等に保存されているデータ等が紛失した場合でも、当社はいかなる責任も負いかねますので、あらかじめご了承ください。
- ・本サービスに関連して、お客様に発生したいかなる損害または損失に対して、当社はいかなる責任も負いかねます。

ご不明点等お気軽にご連絡ください。

ケーブルテレビJWAY 9:00~18:00 0120-816-454