

こまどりおまかせサポート利用規約

●こまどりのインターネットは、近鉄ケーブルネットワーク（株）が提供するサービスをご利用いただいております。

第1条（総則）

こまどりケーブル株式会社（以下「こまどり」といいます。）は、「こまどりおまかせサポート利用規約」（以下「本規約」といいます。）によりこまどりおまかせサポート（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条（本規約の範囲、変更および通知）

本規約は、加入者とこまどりとの間の本サービスに関する一切の関係を適用します。
2.本規約の規定が、テレビ約款・インターネット約款の規定と矛盾または抵触する場合は、テレビ約款・インターネット約款の規定が本規約の規定より優先して適用されるものとします。
3.当社は、本規約を変更することができるとします。当社は本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1ヵ月前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容とその効力発生日を当社ホームページ上で掲載等、当社の定める方法により告知します。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。変更後の本規約の効力発生日以降に加入者が本サービスの利用を継続したときは、加入者は、本規約の変更に同意したものとみなします。

第3条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ以下の意味で使用します。

用語	用語の意味
加入者	こまどりおまかせサポート加入者
遠隔サポート	KCN第1種インターネット接続サービスの契約者かつ、本サービス加入者が受けられるサポート。インターネット接続サービスを通じて遠隔からサポートする。
訪問サポート	KCN第1種インターネット接続サービスまたはこまどりテレビサービス、電話サービスの契約者かつ、本サービス加入者が受けられるサポート。当社から訪問しサポートを行う。
機器	こまどりが販売または貸与するSTB(セットトップボックス)、ケーブルモデム、光端未装置(D-ONU)、電話機能付ターミナルアダプタ等
所有機器	加入者所有のテレビ、パソコン、電話機等

第4条（提供するサービス内容）

本サービスは、こまどりのテレビサービス、第1種インターネット接続サービス、電話サービス（以下「基本サービス」といいます。）の内いずれかを契約している方に対するサービス、遠隔サポートおよび訪問サポートがあります。
2.こまどりは、加入者から本サービスの利用の請求があったときは、別紙1（提供範囲）に定める範囲においてサービスを提供します。
3.遠隔サポートは回数制限なく無料とします。訪問サポートは、原則として月2回まで無料としますが、一部のサービスは有料とします。また、3回目以降の訪問サポートは、有料とします。
4.訪問サポートの1回の対応時間は、概ね1時間とし、これを越える場合は、後日再訪問を行うものとします。なお、再訪問については、新たな訪問サポートのみならず取り扱います。
5.本サービスに係る各種作業は、基本サービスに係る機器の設置場所、もしくは設置されている敷地内に限り実施します。

第5条（本サービスの申込みができる対象）

本サービスの申込みは、基本サービスを契約している本人かつ基本サービスの加入申込書に記載された住所が本サービスの住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的に止むことが、および店舗・事業所等で基本サービスをご利用いただいている方は、本サービスを利用することができません。

第6条（本サービスの契約の単位と有効期間）

本サービスの契約は基本サービス1契約者ごとに行います。
2.本サービスの最低利用期間は加入月および、課金開始月（加入した翌月）以降の1年間とします。最低利用期間内に解約された場合は、契約解除料として残欠期間分の月額基本料金を一括してお支払いいただきます。
3.最低利用期間満了前までに加入者からの解約の申し出がない場合には、以後1ヵ月の期間をもって自動更新するものとします。

第7条（本サービスの契約の申込み）

申込者は、本規約を承諾の上、こまどりに所定の方法で申込者の氏名、住所、電話番号を明示して申し込むものとします。

第8条（本サービスの契約の成立）

本サービスの契約は、こまどりが申込書を受理し、申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機器の設置工事が発生する場合は、機器が設置された時に成立するものとします。

第9条（本サービスの申込みの承諾）

こまどりは、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、本サービスの申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おそれがある場合
(2)本サービスの申込み内容に、虚偽の情報がある場合
(3)本サービスの提供が著しく困難である場合
(4)こまどりが提供するその他サービスの料金もしくは工事に係る費用の支払いを現に怠り、または怠るおそれがある場合
(5)申込みを行った月から過去6ヵ月間に本サービスを解約したことがある場合
(6)その他、本サービスの利用契約の締結が不適当である場合
2.前項の規定により、こまどりが本サービスの契約の申込みを承諾しない場合、当社は申込者に対しその旨を通知します。
3.当社が本サービスの契約の申込みを承諾した後に、加入者が第1項各号のいずれかに場合に該当することが判明した場合には、こまどりはその承諾を取り消すことができます。

第10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事項が変更された場合、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11条（権利譲渡等の禁止）

加入者は、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12条（本サービスの提供対象）

本サービスの提供対象は、こまどりの基本サービスのうち加入者が契約しているサービスのみとします。

第13条（加入者の義務）

加入者は、本サービスの利用を請求するにあたり、次の各号に定める条件を満たすこととします。ただし、加入者が次の条件を満たしている場合であっても、加入者のご利用状況によっては本サービスの提供ができない場合があります。
(1)加入者自身が本サービスの利用の請求であること
(2)本サービス実施の時点で、作業を実施する場所に必要な所有機器が用意されており、作業に必要なIDやパスワード等の設定情報および、その所有機器の正規のライセンス、シリアルナンバーを保有していること
(3)本サービス実施に必要なこと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などのソフトウェアライセンスに同意し、加入者のパソコンなどのインストールを承諾すること
(4)本サービスを受け加入者の所有機器が使用可能な状態となっていること
(5)加入者が必要に応じてこまどりの指示に基づき操作を実施すること
(6)遠隔サポートを利用する場合は、別紙2（遠隔サポート動作環境）に定める条件を満たしていること
2.前項の規定のほか、加入者は次のことを守ることとします。
(1)こまどりまたは他者の財産権（知的財産権を含む）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと
(2)本サービスを違法な目的で利用しないこと
(3)他者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと
(4)本サービスおよびその他こまどりの事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと

第14条（加入者のこまどりに対する協力事項）

加入者は、こまどりが本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、こまどりに対して以下に定める協力を行うものとします。

- こまどりの求めに応じたIDやパスワード等の入力
- こまどりの求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含む）の提供
- 本サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の加入者の責任におけるそれらの情報の複製の実施
- 本サービス対象機器等に機密情報または消滅の実施
- その他、本サービスの提供または設定作業等のためにこまどりが必要と認める事項の実施

第15条（加入者による事前準備）

加入者は、本サービスを受けられるためにこまどりが指示する準備を事前に行うものとします。

第16条（本サービスの受付ならびに提供時間）

本サービスの受付ならびに提供時間は、年末年始（12月31日～1月3日）を除く、9時～17時30分とします。
2.こまどりは、加入者からの訪問サポートの利用受付に際し、加入者が要望する設定内容等をあらかじめ聞き取ります。訪問後の追加の設定等の申込みは受付できません。
3.こまどりは、簡易な操作のみで対応できると判断した場合は、電話にて案内するものとします。

第17条（所有機器への対応）

本サービスでは、加入者の所有機器の修理はいたしません。

第18条（本サービス提供の停止）

こまどりは、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とします。
(1)第25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5条（本サービスの申込みができる対象）に定める条件を満たさない場合
(3)本サービスの申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、こまどりが本サービスの提供を不適当と判断した場合
2.こまどり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、こまどりに所定の方法により加入者に対しその理由および停止期間を通知します。

第19条（本サービス提供の中止）

こまどりは、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中止することとします。
2.こまどりは、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、事前にこまどりに所定の方法により加入者に対しその理由および中止期間を通知します。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。

第20条（本サービスの解除）

こまどりは、次の各号のいずれかに該当する場合には、第6条（本サービスの契約の単位と有効期間）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18条（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提供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)加入者が本サービスを利用しての建物共同引込の建物において、建物に対する基本契約が解約された場合
2.こまどりは、加入者が第18条（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、その原因となった事由がこまどり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、前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契約を解除することができるものとします。
3.こまどりは、前2項の規定により契約を解除しようとするときは、事前にこまどりに所定の方法により加入者に対する旨を通知します。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。
4.第1項および第2項の規定により契約が解除されたときは、加入者が申し出た解約希望日の月末を本サービスの利用終了日と定めます。

第21条（本サービスの解約）

加入者は本サービスの契約を解約することができます。この場合、加入者は解約希望の前日までにこまどりに所定の方法により申し出るものとします。ただし、最低利用期間内に解約する場合、加入者は契約解除料として残欠期間分の月額基本料を一括して支払うものとします。
2.こまどり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約希望日の月末を当該契約解約日として取り扱います。
3.加入者が利用中の全ての基本サービスを解約する場合、本サービスも解約するものとします。

第22条（訪問サポートの完了）

加入者は、訪問サポートに係る作業の終了後、こまどり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、こまどり作業員による訪問サポートの提供が生じたと認められる損傷を発見した場合は、直ちにこまどり作業員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、こまどりに所定の作業完了報告書に署名するものとします。
3.訪問サポートに係る作業の完了日は、前項に定める作業完了報告書に署名した日とします。

第23条（訪問サポートに係る作業の中止）

こまどりは、次の各号のいずれかに該当する場合は、訪問サポートに係る作業に着手したか否かにかかわらず、訪問サポートに係る作業の提供を中止することができるものとします。
(1)第13条（加入者の義務）、第14条（加入者に対する協力事項）および第15条（加入者による事前準備）に定める内容が満たされていない等、こまどり作業員が訪問サポートに係る作業に着手できない、または訪問サポートに係る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、こまどりの責めによる事由による場合は除きます。）
(2)加入者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24条（本サービスの料金）

本サービスの月額基本料金は、550円とします。
2.訪問サポートを利用する場合の料金は、別紙1（提供範囲）に定めます。

第25条（加入者の支払い義務）

加入者は、当該月に第24条（本サービスの料金）で規定する月額基本料金、および訪問サポートを利用した料金をこまどりに支払う義務を負うものとします。
2.月額基本料金の支払い義務は、第8条（本サービスの契約の成立）に規定する契約の成立した日の翌月から発生するものとします。なお、月額基本料金の日割り計算による精算は行わないものとします。

第26条（料金等の請求時期および支払期日等）

こまどりは、基本サービスに基づき本サービスの月額基本料金等の支払期限を定めて加入者に請求します。
2.前項の規定により本サービスの月額基本料金等の請求を受けた加入者は、こまどりが指定する期日までに、こまどりに所定の方法により、当該料金等を支払うものとします。

第27条（個人情報取り扱い）

こまどりは加入者の個人情報について、「こまどりが定める「個人情報の取り扱いについて」」に基づいて適正に取り扱うものとします。

第28条（無保証）

こまどりは、本サービスの提供により基本サービスの利用を保証するものではありません。
2.本サービスに係る作業を完了できない場合においても、こまどりが別紙1（提供範囲）に定める所定の費用を請求する場合があります。

第29条（本サービスの廃止）

こまどりは、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契約は終了するものとします。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、こまどりは加入者に対し、事前にこまどりに所定の方法によりその旨を告知します。

第30条（免責事項）

こまどりは、本サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ウイルスの完全な発見およびその排除、ソフトウェア（ドライバソフトウェアおよびファームウェア等）を含む。の完全なインストール、アップグレード、アンインストールまたは加入者のデータの完全なバックアップおよびその移行等を保証するものではありません。また、本サービスの提供をもって、加入者の問題・課題等の解決方法の提示または解決を保証するものではありません。
2.こまどりは、こまどりの説明に基づいて加入者が実施した作業、および本サービスの内容について保証するものではありません。
3.加入者のご利用環境によっては、各推奨環境を満たしている場合であっても本サービスを完了できない場合があります。
4.加入者が本サービスの利用により他者に対し損害を与えた場合、加入者は、自己の責任でこれを解決し、こまどりにいかなる責任も負担せざるものとします。ただし、こまどりに故意または重大な過失がある場合は除きます。
5.本サービスの提供の完了をお客様にご確認いただいた後は、こまどりは設定を保証いたしません。
6.本サービスは、ソフトウェアウイルスおよ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。お問い合わせ内容によっては、こまどりに対応できない場合があります。

【すべての金額は消費税込の価格です。請求金額は税込価格の合計から税率乗算して小数点以下を切り捨てて計算します。】

第31条 (責任の制限)

ごまどりは、本サービスの提供により加入者に損害が生じた場合、当該損害発生の原因である本サービスに係る料金を上限として、加入者に損害賠償責任を負うものとします。ただし、当該損害がごまどりの故意または重大過失による場合は、この限りではありません。また、ごまどりは、次の各号に該当する損害について、いかなる場合においても一切の責任を負わないものとします。
 (1)ごまどりの説明に基づいて加入者が実施した作業、および本サービスの実施に伴い生じる加入者の損害
 (2)第18条(本サービス提供の停止)、第19条(本サービス提供の中止)、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
 (3)本サービスの実施に伴い、所有機器に保存されているデータの消失、毀損、改変、破損等の損害
 (4)天災、事変、原因不明のネットワーク障害、その他の不可抗力により生じた損害、ごまどりの予見の範囲を問わず特別の事情から生じた損害、盗失利益および間接損害などのあらゆる損害
 (5)本サービスに係る作業を完了できなかったことにより生じた損害
 (6)他者による不正アクセスによりお客様に生じた損害

第32条 (許諾事項)

加入者は、本サービスの提供にあたり、ごまどりが加入者の利用環境(パソコン環境、設定環境など)、作業(操作状況、挙動など)についての情報を取得し、加入者の課題解決のために利用することを許諾するものとします。

第33条 (国内法への準拠)

本規約は日本国の国内法に準拠するものとし、利用契約により生じる一切の紛争等については奈良地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第34条 (定めなき事項)

本規約に定めなき事項が生じた場合、ごまどりと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。

【別紙1 (提供範囲)】

本サービスの提供範囲は次のとおりとします。ただし、提供範囲として定める作業内容であっても、対応できない場合があります。

1. 遠隔サポート(インターネット接続が完了していることが前提となります。)

区分	サポート内容
ブラウザ関連	インターネットオプションの設定、ホームページ閲覧に関する問題の解決 プラグインのインストール(Flash, Adobe Reader, Java)
	KCNのメールアドレスの設定、送受信に関する問題の解決
メール設定	KCNのメールアドレスの追加や変更の方法 ※1
	KCNのメール転送設定やDM配信の停止と再開
ホームページ設定	KCNのホームページサーバへの転送設定、アップロード ※2
セキュリティ設定	セキュリティサービスのインストールおよび設定 ※3
	メールセキュリティサービスのセキュリティレベルの設定 ※4

2.- ① 訪問サポート(テレビ関連)

サポート内容	ご提供価格	
	当月2回目まで	当月3回目以降
テレビ、DVD/ブルーレイレコーダー接続設定(各1台)	0円	5,500円～
テレビ開封・設置接続(～40型・1台) ※5	0円	5,500円
テレビ開封・設置接続(42型～・1台) ※5	2,200円	6,600円～
操作説明(テレビ・機器全般)	0円	3,300円～

2.- ② 訪問サポート(インターネット・電話関連)

サポート内容	ご提供価格	
	当月2回目まで	当月3回目以降
メール追加・変更設定、ルータ wifi(無線・有線)の設定、プリンタ(業務用は対象外)等接続設定(無線・有線) ※1	0円(1台のみ)	5,500円～
KCN/パソコンセキュリティサービスの基本設定 ※3	0円(1台のみ)	5,500円(1台のみ)
市販のセキュリティ対策ソフトの基本設定		
パソコン開封、設置設定(インターネット・メールまで)	0円(1台のみ)	7,700円
電話機接続基本設定(業務用電話機は対象外)	0円	3,300～5,500円
Windows基本操作レッスン(インターネット・メール等) タブレット・スマートフォン基本レッスン	0円/0.5時間	5,500円/0.5時間
ウィルス駆除 ※6 ※7	3,300円～(1台のみ)	8,800円～(1台のみ)
パソコンリカバリ ※6 ※8	8,800円～(1台のみ)	19,800円～(1台のみ)
訪問説明(PC・電話購入相談等)	0円	3,300円～

2.- ③ 訪問サポート(工事関連)

サポート内容	ご提供価格	
	当月2回目まで	当月3回目以降
ケーブルテレビの配線がある場所へのごまどり機器の移動	0円	5,500円
デジタル録画、視聴対応によるSTB(セットトップボックス)の機種変更	0円	5,500円
同部屋内への同軸線延長配線工事(1箇所/露出配線)	3,300円～	8,030円
家庭用ブースター故障交換	3,850円	9,900円 ※9
テレビの移動	0円～	0円～1,100円
宅内NET・電話配線(光・同軸)断線復旧工事	3,300円～	8,800円～ ※9
LAN配線追加工事	3,300円～	7,040円～
配線整理	0円～	5,500円～
テレビ配線追加工事(新規)	5,500円	13,530円

- ※1 追加メールアドレスをご利用いただくには、別途申込みが必要です。
- ※2 KCNのホームページサーバをご利用いただくには、別途申込みが必要です。
- ※3 パソコンセキュリティサービスをご利用いただくには、別途申込みが必要です。
- ※4 メールセキュリティサービスをご利用いただくには、別途申込みが必要です。
- ※5 古いテレビや機材の引取りは行いません。壁掛け設置は対象外、部品代は別途有料となります。
- ※6 機器を持ち帰らせていただく場合がございます。
- ※7 データの保障はできません。
- ※8 データバックアップ作業はいたしません。
- ※9 2回目以降の料金(1回目修理後6カ月でリセット)。
- ※10 ごまどりデジタルテレビ契約者が対象です。

【別紙2 (遠隔サポート動作環境)】

OS	Windows 10・8(8.1)
ブラウザ	Internet Explorer8.0以上、Opera、Firefox等は最新
CPU	Pentium4 2.0GHz
メモリ	1GB 以上

- ※ 上記対応OSは全て日本語版となります。
- ※ Macintoshは対応しておりません。
- ※ スマートフォンやタブレット端末には対応しておりません。

本規約は、令和2年6月1日より施行します。