おたすけプラン利用規約

豊橋ケーブルネットワーク株式会社（以下「当社」という）は、「おたすけプラン利用規約」（以下「本規約」という）に基づき、第２条に定める契約者に対して「おたすけプラン」（以下「本サービス」という）を提供します。

第１条（利用規約の適用）
１．本規約は、放送サービス契約約款、インターネット接続サービス契約約款、ケーブルプラス電話サービス契約約款、ケーブルライン IP 電話サービス契約約款（以下「対象サービス約款」という）に基づく契約者であって、本サービスを利用する契約者（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２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。

第２条（本サービスの内容）
１．本サービスは、第１条に定める契約者が、本規約の料金表に定められた訪問サポートを受けられるサービスです。
２．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。

第３条（サービス利用契約の成立）
１．本サービスへの加入申込をしようとする者は予め本規約が適用されることを承諾した上で、当社の指定する方法により加入申し込みを行い、当社がこの申し込みに対し承諾することにより、サービス利用契約が成立するものとします。
２．サービス提供開始日は、１項によりサービス利用契約が成立した日とします。

第４条（料金の適用）
１．本サービスの利用にかかる料金は、本規約の料金表に定めるところによります。
２．当社は、第３条２項に定めるサービス提供開始日が属する月の翌月より月額利用料を契約者に請求するものとし、日割りによる請求は行いません。
３．本契約者は、本契約に基づき提供を受けた作業等について、料金表に規定する料金を当社へ支払うものとします。

第５条（契約者が行う解約）
１．契約者は、本サービス契約を解約しようとする場合、当社所定の方法により当社にその旨を申し出るものとします。
２．申込月当月内での契約解除はできません。
３．契約者が第１条１項に定める対象サービスの契約を解除した場合、本サービスも解除されるものとします。

第６条（当社が行う契約の解除）
１．当社は、次の場合には、その加入契約を解除することがあります。
(1) 当契約およびその他の債務について、支払期日を経過してもなお支払われないとき。
(2) 契約者が本規約もしくは対象サービス約款に反する行為を行ったとき。
(3) 本規約の規定に違反した場合
２．当社は、第１項の規定により、その契約を解除しようとするときは、あらかじめ加入者にそのことを通知します。

第７条（最低利用期間と違約金）
契約者が本サービスの利用を開始し、当社が料金の請求を開始した月から１２ヶ月を最低利用期間とします。契約者がこれに満たない期間で契約の解除を行う場合、本規約の料金表に定める違約金を当社に支払うものとします。

第８条（本サービスの廃止および変更）
当社は、契約者に対し事前に通知のうえ、本サービスの全部または一部を廃止、もしくは変更することが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) 当社が提供する放送サービス、インターネット接続サービス、電話サービスのいずれかを有料契約していること。
(2) 本契約者が契約している対象サービスに係る料金表記載の作業であること。
(3) 当社の設定作業等の実施の時点で、本契約者が利用するサービス対象機器やソフトウェアアプリケーション等が正常に動作する状態であること。

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
(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、本契約者の責め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）
１．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ソコン、タブレット、スマートフォン等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、賠償責任は発生しないものとします。

第１３条（責任の範囲）
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、当社の責め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（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。

附則 規約の施行日及び改正日
2024 年 4 月 1 日 施行

おたすけプラン利用規約（別紙）料金表

1．月額利用料金

項　目	料金
おたすけプラン月額利用料	550 円（税込）

2．違約金

項　目	料金
おたすけプラン　違約金	7,000 円（不課税）

3．サポート料金

(1) 放送サービスに関わるサポート

項　目	本契約者 3 回目／月まで	本契約未契約者 本契約者 4 回目／月以降	備考
受信不良調査	0 円	0 円	改修工事は別途有償
TV・レコーダーの配線接続・調整	0 円	7,700 円（税込）／式	BS分波器／HDMIケーブルは別途有償 (1,100円(税込)／個)
ホームネットワーク設定	0 円	7,700 円（税込）／式	

※表に含まれない各種工事については、別途当社が定める工事費をお支払いいただきます。
※表に含まれない部材を使用する場合は、別途部材費をお支払いいただきます。

(2) 通信サービスに関わるサポート

項　目	本契約者 3 回目／月まで	本契約未契約者 本契約者 4 回目／月以降	備考
ネット復旧作業（機器再起動まで）	0 円	0 円	モデム・ルーターの再起動による復旧
Wi-Fi 電波確認速度調査	0 円	0 円	原因箇所の切り分けまで。機器移動や機器設置は別途有償
無線ルーター移動	0 円	7,700 円（税込）／式	
パソコン買い替え時のネット・メール設定	0 円	7,700 円（税込）／式	
Wi-Fi 設定	0 円	7,700 円（税込）／式	PC、スマートフォン、ゲーム機、タブレットの Wi-Fi設定
メール設定	0 円	7,700 円（税込）／式	Outlook、サンダーバード等への設定
ティーズウイルスバスター設定	0 円	7,700 円（税込）／式	訪問にてインストール / アンインストール
STB アプリの設定	0 円	7,700 円（税込）／式	YouTube、 Netflix 、クロームキャスト等のインストール・操作説明
TV への Wi-Fi 接続／確認	0 円	7,700 円（税込）／式	初期設定時以降の TV のネット接続や繋がらない場合の対応
プリンタ設定・Wi-Fi 接続	0 円	7,700 円（税込）／式	
Hulu、 Netflix 、Amazon 等の設定	0 円	7,700 円（税込）／式	Fire TV Stick 等の接続含む／STB 不設置でも可
配線整理・手直し	0 円	7,700 円（税込）／式	
リモートサポート	0 円	7,700 円（税込）／式	遠隔操作にてメール、ウイルスバスター設定

(3) 電話サービスに関わるサポート

項　目	本契約者 3 回目／月まで	本契約未契約者 本契約者 4 回目／月以降	備考
原因箇所特定訪問	0 円	0 円	サービス不具合の原因箇所調査のみの場合
電話機への配線接続	0 円	7,700 円（税込）／式	新しい電話機への接続等
各種オプション設定	0 円	7,700 円（税込）／式	着信転送や発信番号表示等の設定
配線整理・手直し	0 円	7,700 円（税込）／式	