

訪問サポート利用規約

株式会社アドバンスコープ（以下「当社」という）と、当社が行うサービスを受ける者（以下「加入者」という）との間に結ばれる利用規約は以下の条項によるものとします。

第1条（利用規約の適用）

当社は、訪問サポート利用規約（以下「本規約」という）を定め、これによりサポート（以下「本サポート」という）を提供します。加入者は本サポートの利用に先立ち本規約に規定する各条項の内容を承諾した上で本サポートの提供を受けるものとします。

第2条（利用申込をすることができる対象）

1. 本サポートの提供は当社の提供するケーブルテレビ、インターネットサービス及び電話サービス（以下「基本サービス」という）の加入者に限ります。
2. 本サポートのご利用は基本サービスの加入者または同居のご家族(未成年除く)に限ります。また訪問先はご契約住所に限ります。
3. 基本サービスを停止している加入者は、本サポートを利用することができません。

第3条（提供するサービス内容）

基本サービスをご契約の方に対し提供し、基本サービスに含まれる事項については「ケーブルテレビ契約約款」「インターネット接続サービス契約約款」「電話サービス契約約款」に準ずるものとします。

本サポートは当社スタッフ又は当社提携業者が加入者宅に訪問し、別表に定める作業を実施します。別表に無い内容に関しては、提供の可否を含め別途ご相談となります。

第4条（サービスの利用方法）

1. 加入者が本サポートを利用する際は、当社まで当社指定の方法でその旨を申し出するものとします。
2. 加入者は料金が必要となることを了承の上、作業依頼を申し出するものとします。
3. 本サポートを受ける場合はあらかじめ予約が必要となります。
4. 本サポートの訪問対応が可能な日時は原則、10:00～17:00 となります。
5. 訪問させていただく詳細日時は加入者と当社スタッフの間で調整となります。
6. 当社スタッフは、作業にあたる前に、加入者へ該当作業内容と料金を案内し、加入者の了承のもと該当のサポート作業に取り掛かります。
7. 当社スタッフが設備保守などの目的で加入者宅へ訪問している際、本サポートでの改善案を提案する場合があります。

第5条（所有機器への対応）

1. 本サポートは各種設定や接続支援等の作業であり、加入者の所有機器および他社貸与機器の修理はいたしません。
2. 本サポートは加入者の希望する作業内容およびその結果を保証するものではありません。

第6条（利用条件）

1. 加入者が機器設定、ソフトウェア設定作業を希望する場合、必要となる各種プロダクトID、ライセンス及びサービス契約を保有している必要があります。
2. 作業に必要なアプリケーションまたはドライバのソフトウェアライセンスに同意し、加入者の端末にインストールを承諾して頂く必要があります。
3. 違法または違法と思われるデータ、違法な使用方法が可能なP2Pソフト、専門性の高いソフト、別途手続きの必要なソフト、ソフトのコピーやインストール、等は出来ません。
4. パソコンのWindows以外のOSや利用機器の環境、配線等の状況によっては、本サービスをご利用いただけない場合があります。
5. ご希望される建物内の場所によっては、作業をお断りする場合があります。

第7条（サポートの完了）

1. 加入者は、本サポート作業の終了後、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。
2. 加入者は、前項による確認終了後、当社所定の作業完了報告書に署名するものとします。
3. 本サポート作業の完了日は、前項に定める作業完了報告書に署名した日とします。

第8条（料金等）

1. 本サポートの利用に対し、別表に定める料金が必要となります。
2. 加入者は、第7条の本サポート完了に基づき、当社の指定する期日までに料金を支払うものとします。
3. 加入者は、基本サービスと同様の支払い方法で本サポート料金を当社に支払うものとします。
4. 当社は、料金等を改定することがあります。この場合、当社は事前に当社ホームページ上の掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。
5. 本サービスに係る作業が完了できない場合においても、当社が別紙に定める所定の費用を請求する場合があります。

第9条（作業の実施）

本サポート作業の実施時は、原則基本サービスの加入者または同居のご家族（未成年除く）にお立会いいただきます。

第10条（訪問・作業の中止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、訪問・作業を中止することができるものとします。

- (1) 加入者による事前準備が満たされていない等当社スタッフが作業に着手できない場合
- (2) 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
- (3) 加入者宅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
- (4) 当社以外の事業者が提供するサービスに係る作業である場合
- (5) 第8条（料金等）に規定する本サービスの料金の支払いを怠った場合、または基本料金の滞納等があり、怠る恐れがある場合
- (6) 天災地変、加入者の言動、過去の経緯、作業環境等により、本サポートの提供が著しく困難であると当社が合理的に判断した場合

第11条（損害賠償及び免責）

1. 当社は、本サポートの提供にあたり、当社の故意または重過失によって加入者に損害を与えた場合、法令に基づきその損害を賠償します。
2. 当社の軽過失により加入者に損害が生じた場合、当社が負う賠償責任は、当該損害が直接かつ通常生ずべき損害の範囲内に限られ、その上限は当該サポートに関して加入者から受領した利用料金の額とします。
3. 本サポートの実施に伴い、加入者が保有するデータ等が変化または消失する可能性があります。加入者は、本サポートの利用に先立ち、自己の責任において重要なデータのバックアップ等、必要な措置を講じるものとします。当社は細心の注意を払って作業を行いますが、当社の故意または重過失による場合を除き、データ等の変化・消失について責任を負わないものとします。
4. 以下の各号に定める事由により加入者に生じた損害について、当社の責に帰すべき事由がある場合を除き、当社は責任を負いません。
 - (1) OSのアップグレードやソフトウェアのインストール等に必然的に伴う、予期せぬ不具合や既存機能の利用制限
 - (2) コンピュータウイルスやマルウェアへの感染に起因する損害
 - (3) 加入者のご利用環境に起因する作業の不成功
 - (4) セットトップボックス（STB）の交換に伴う録画データの消滅（事前にご説明し、ご承諾いただきます）

(5) 本サポートが加入者の要望を完全に解決することを保証するものではないこと

第 12 条（本利用規約の変更）

1. 当社は、民法第 548 条の 4 の規定に基づき、次の各号のいずれかに該当する場合、本規約を変更することができます。

(1) 本規約の変更が、加入者の一般の利益に適合するとき

(2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的であるとき

2. 当社は前項による変更を行う場合、変更後の本規約の効力発生時期を定め、効力発生日の相当期間前までに、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容及び効力発生時期を、当社ホームページへの掲載その他適切な方法により周知するものとします。

第 13 条（協議等）

本利用規約の各条項に疑義が生じた場合は、当社及び加入者は、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

附則

当社は特に必要があるときには、本規約に特約を付することができるものとします。

本規約は 2025 年 10 月 1 日より施行します。

別表 訪問サポート料金

<税込>

[訪問サポート関連]

項目	料金	特別料金
軽微な作業、操作方法案内等の簡易対応	1,100 円/30 分	550 円/30 分
インターネット接続設定	2,200 円/台	通常料金と同じ
メール設定	1,100 円/個	550 円/個
無線 (Wi-Fi) ルータ接続/設定	2,200 円/台	1,650 円/台
無線 (Wi-Fi) 端末接続/設定	1,100 円/台	550 円/台
パソコンの新規設置セットアップ	4,400 円/台	3,300 円/台
パソコンの新規設置セットアップ+プリンタ設定	7,700 円/各 1 台	6,050 円/各 1 台
ウィルス対策ソフトインストール	1,650 円/個	1,100 円/個
その他ソフトウェアインストール	1,650 円/個	1,100 円/個
プリンタ複合機接続/設定 (業務用を除く)	3,300 円/台	2,750 円/台
パソコン周辺機器接続/設定	3,300 円/台	2,750 円/台
チャンネル調整 (テレビ・レコーダー)	1,100 円/台	550 円/台
テレビ、レコーダー接続/設定	2,200 円/台	通常料金と同じ
DLNA (LAN 録画) 設定	2,200 円/台	通常料金と同じ
録画データ移行支援	3,300 円/台	2,750 円/台
HDMI ケーブル (1.5m) 4K 対応	2,530 円/本	通常料金と同じ
電話機接続/設定	1,100 円/台	550 円/台
その他	要相談	要相談

※特別料金とは「プレミアムサポートオプション」加入者の特典を適用した割引価格です

※軽微な作業とは、配線抜け、コンセント抜け等 15 分以内で完了する物を目安とします

[工事関連]

名称が同じ項目であっても新規契約時の工事金額とは異なる場合がございます。

項目	料金
引込線張替工事 (※1)	25,300 円
壁面取付機器変更工事 (※1)	6,600 円
宅外 2 分配器交換 (取付) 工事	5,500 円
宅外 3 分配器交換 (取付) 工事	7,700 円
宅外 4 分配器交換 (取付) 工事	8,800 円
ひかり線融着工事	6,600 円

防水接線取り付け工事	1,100 円
TV 端子（末端）取り付け工事	2,200 円
TV 端子（中継）取り付け工事	3,520 円
同軸配線中継接続工事	2,750 円
宅内 2 分配器交換（取付）工事	3,300 円
宅内 3 分配器交換（取付）工事	4,400 円
宅内 4 分配器交換（取付）工事	5,500 円
BS 分配工事	3,300 円
防水接線中継接続工事	3,850 円
機器追加（または変更）工事（※1）	7,700 円
その他	要お見積り

（※1）加入者の都合・責による場合

以上