

## 安心サポートplus利用規約

安心サポートplus(以下、「本サービス」という)は、西尾張シーエーティーヴィ株式会社(以下、「当社」という)が提供するサービスであり、本サービスの提供を受ける者(以下、「契約者」という)は、本サービスの利用に先立ち、本規約の内容を承諾したうえで、本サービスの提供を受けるものとします。

### 第1条(利用規約の適用)

1. 当社は、安心サポートplus利用規約(以下、「本規約」という)を定め、これにより本サービスを提供します。
2. 訪問サポートの内容及び本規約に定めのない事項については、クローバー安心サポート利用規約を適用します。
3. データ復旧サービスについては別記1、(特典)通信端末修理費用保険については別記2に定めます。
4. 当社は、必要に応じて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、変更後の規約によります。

### 第2条(本サービスの内容)

1. 本サービスは、クローバーTVのテレビサービス、インターネット接続サービス、電話サービスのうちいずれかの契約者に対し行うもので、訪問サポート及びデータ復旧サービス、(特典)通信端末修理費用保険があります。

### 第3条(料金の適用)

1. 本サービスの月額基本料金は以下の通りとします。  
訪問サポート及びデータ復旧サービス、(特典)通信端末修理費用保険 900円(税別)

## 別記1 データ復旧安心サービスご利用規約

### 第1条（本利用規約の目的）

本利用規約は、お客様とAOSデータ株式会社（以下、「AOSデータ㈱」といいます。）との間の、「データ復旧安心サービス」（以下、「本サービス」といいます。）及びこれに基づきAOSデータ復旧サービスセンターが提供するデータ復旧サービス（以下、本規約において「データ復旧サービス」といいます。）に関する条件を規定するものです。

### 第2条（データ復旧安心サービスの内容）

本サービスは、お客様のパソコン（他にスマートフォン、外付けハードディスクなど）のデータに障害が発生した場合に、AOSデータ㈱が費用の全部または一部を負担することにより、データ復旧サービスをご提供するサービスです。

### 第3条（本利用規約の適用）

お客様は、本利用規約に同意の上、本サービスに申し込んだものとみなされ、本利用規約に従って本サービスを利用するものとします。

### 第4条（対象製品）

本サービスは、ご契約されたお客様が所有するパソコン・スマートフォンなどの端末を対象とします。

対象機器は、パソコン、外付けHDD、タブレット、デジタルカメラ、ビデオカメラ、スマートフォン、携帯電話、SD、microSD、USBメモリなどとなります。

対象外機器は、サーバー、ワークステーション、NAS、TV番組録画用HDD、ゲーム機、音楽プレーヤーなどとなります。

### 第5条（データ障害の種類）

データ復旧サービスの対象となるデータ障害は以下のとおりです。

#### 1. 論理障害

データ障害のうち、データを管理するファイルシステムの破損や、削除によるデータの喪失などのデータ障害をいいます。ただしiOSの場合は初期化や削除などの誤操作による障害を除きます。

#### 2. 物理障害

データ障害のうち、記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）自体に、機械的または電氣的な障害が発生したものをいいます。

### 第6条（データ復旧サービスの内容）

1. データ復旧サービスの依頼先は、AOSデータ㈱が運営するAOSデータ復旧サービスセンターのみとします。
2. データ復旧サービスは、論理障害もしくは物理障害につき年2回まで無償でご利用いただけます。
3. データ復旧サービスをご利用の際に発生する送料については、それぞれ送付する側の負担とします。
4. 本サービスの提供場所は、日本国内とします。

## 第7条（データ復旧サービスの品質）

AOSデータ㈱は、データ復旧サービスの提供にあたり、その保有設備、技術および人員にて最大限の努力を行います。データの完全な復旧を保証するものではなく、最善努力の結果復旧の不可能なものについてはその責を負いません。

## 第8条（サービス保証期間）

AOSデータ㈱は、以下のサービス保証期間内に対象製品について申込みを行ったお客様に対して、データ復旧サービスを提供します。

1. 開始日：安心サポートplusの契約開始日から30日を経過した日
2. 終了日：安心サポートplusの解約月末日

## 第9条（データ復旧サービスの利用方法）

データ復旧サービスの利用方法は以下のとおりです。

1. データ復旧サービスのお申込みの際には、「データ復旧サービスお申込書・同意書」（以下、「お申込書」といいます。）別紙の「同意事項」等に記載された内容に同意の上、登録済みの対象製品にお申込書及び購入証明書（レシート等購入日を証明できるもの）を添えて下記までご送付いただくものとします。

〒105-0001

東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町4F

「AOSデータ復旧サービスセンター」宛

メールアドレス：119spk@data119.jp

2. データ復旧サービスのご利用は、本利用規約に基づき行うものとします。
3. データ復旧作業が完了した対象製品は、原則として、お申込書にお客様が記載いただいた連絡先まで送付元の送料負担にてお届けします。

## 第10条（データ復旧期間）

AOSデータ㈱は、お客様が発送された対象製品がAOSデータ㈱に到達してから、データ復旧作業完了後の発送まで、原則として7営業日に対応します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、7営業日以上の日数を要する場合がありますので、予めご了承下さい。

1. 論理障害において、障害の程度が重い場合
2. 物理障害の場合
3. お客様の都合により、データ復旧作業完了後の対象製品の返却日の日程変更等が生じた場合
4. 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合
5. コンピュータウィルス、スパイウェア等による大規模障害、特定製品の不具合等に起因する大規模障害など、4以外の事由により復旧依頼が急激に増加した場合

## 第11条（データ復旧サービスを受ける際の注意点）

データ復旧サービスをご利用頂くには、次に掲げる制限事項、確認事項を事前によくお読みの上、お申し込み下さい。

1. データ復旧サービスの内容およびサービスレベルは、AOSデータ復旧サービスセンターにより有償で提供

されているものと同じです。

2. データ復旧サービスは、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があることをあらかじめご了承ください。
3. データ復旧サービスをご利用いただく際に、個人情報保護法の規定に基づき、ご依頼者がご契約者本人であることの証明をお願いする場合があります。
4. 著作権にかかわるデータ（音楽データ、映像関連データ等）については、データ復旧サービスの申込みをもってお客様がその利用に関する正当な権利を有していることを保証したものとみなします。
5. データ復旧作業の際には、装置から記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）を取り出すために解体する場合がありますが、その場合メーカーによる保証を受けられなくなることがあります。
6. 記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）に物理的な障害がある場合は、記録媒体の開封または取り外しを行う場合があります。  
その場合は、本来の装置としての機能が消失することをご了承ください。
7. 復旧データは、2TBまでは無償でデータ容量に応じた記憶媒体に記録して納品します。なお、2TBを超えるデータ復旧をご希望される場合、復旧費用は無償ですが媒体の費用のみお客様にご負担いただきます。
8. データ復旧作業は、AOSデータ㈱において初期調査を行ったうえで、お客様に対して障害の内容（論理ないし物理）・程度、データ復旧の可否および納品用媒体などの料金の見積もりを報告した後、お客様にご了承頂いた場合に実施します。なお、初期調査結果の報告書を受け取った後にデータ復旧サービスをキャンセルされた場合にも、無料のデータ復旧サービスを1回利用したものとカウントさせていただきます。
9. 本サービスの内容は記憶媒体（ハードディスクや半導体メモリなど）の復旧であり、装置本体の修理は含みません。装置本体修理のご依頼については、メーカー様のサポートセンターへお問い合わせください。

## 第12条（適用除外サービス）

次に掲げるサービスについては、本サービスの対象外といたします。

1. 不具合原因の調査・解析、装置の修理およびOSの復旧
2. 対象製品の原状回復（データ喪失前または障害発生前の状態に戻すこと）
3. iPhone4S以降の削除データの復旧
4. パソコンのOS、アプリケーション、システム情報の復旧
5. 破損しているデータの修復および復旧
6. デジタル放送の録画データの復旧
7. 暗号化されたデータの復旧
8. 家庭用ゲーム機や携帯型ゲーム機などのデータの復旧
9. データ消去装置またはデータ消去ソフトで消去したデータの復旧
10. 内蔵、外付けを問わず、お客様が自ら増設された記憶装置内のデータの復旧
11. クラウド等対象製品以外の場所に保存されているデータの復旧
12. 日本語及び英語以外が使用言語のデータの復旧
13. 日本国外へのサービスの提供
14. アカウント情報の復旧
15. 対象製品の廃棄

## 16. その他、AOSデータ復旧サービスセンターで実施していないサービス全般

### 第13条（個人情報の取り扱い）

本サービスにおける個人情報の取り扱いについては、「AOSデータ株式会社 プライバシーポリシー」(<http://www.aosdata.co.jp/privacy-policy/>) の記載に準ずるものとします。

### 第14条（免責事項）

本サービス提供におけるAOSデータ(株)の責任範囲は以下のとおりといたします。

1. AOSデータ(株)は、本サービスの提供に起因して発生したデータの喪失、データの機能性の喪失、ソフトウェアの喪失、使用不能、それらから引き起こされる間接的損害、特別損害、偶発的損害、および逸失利益についての責任を負いません。また、対象機器内の全てのソフトウェアとデータファイルのバックアップはお客様の責任で行うものとします。
2. 本サービス提供に伴うAOSデータ(株)の責任範囲内でお客様が損害を被った場合は、お客様は直接かつ現実に生じた損害につきAOSデータ(株)に対して賠償を請求できるものとします。ただし、その額は本サービスの対価としてお客様が支払った額を超えないものとします。
3. 本サービスお申込み前に発生したデータ障害については、復旧対象外とします。

### 第15条（サービス利用の停止）

AOSデータ(株)は、お客様が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前にお客様に連絡することなく直ちに本サービスの利用を停止できるものとします。

1. データ復旧サービス受付時のお客様情報に虚偽が発覚した場合
2. お客様が本規約のいずれかに違反した場合
3. お客様が法令に反する行為を行った場合
4. お客様が対象製品を第三者に譲渡した場合
5. お客様もしくは第三者が対象製品に不当な改造またはメーカー保証対象外となる改造を施した場合

### 第16条（規約の変更）

AOSデータ(株)は、本規約内容を変更する必要がある場合は、予告なく本規約を変更することができるものとします。

### 第17条（準拠法および合意管轄）

本規約の準拠法は日本国法とします。また、本規約に定めのない事項については、日本国の法令に依るものとし、本サービスに関するお客様とAOSデータ(株)間の法的紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 別記2 (特典) 通信端末修理費用保険利用規約

サービス「安心サポートplus」に付随関連して、会員が所有し、利用するスマートフォン、タブレット端末、ノートパソコン（タブレットPCを含みます）、モバイルゲーム機、モバイル音楽プレーヤー、無線ルーター（モバイルルーターを除く）、デスクトップパソコン、Wi-Fi内蔵テレビ、Wi-Fi内蔵録画機、Wi-Fi内蔵プリンター、スマートスピーカーをいい、以下「対象端末」といいます。）

の破損・水濡れ等により会員に生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社（以下「引受保険会社」といいます。）、保険契約者を西尾張シーエーティーヴィ株式会社、被保険者を会員とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典をいいます。

### 第1条 対象端末（保険の対象）

（1）サービス「安心サポートplus」に付随した通信機器のうち、以下の表の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。

1. サービス入会日を起算日としてメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から5年以上経過した製品であっても、サービス入会日を起算日として1年以内に購入されたことが証明できる端末とします。
2. 本サービス契約時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。
3. 会員または会員と同居の親族の所有する端末。
4. 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
5. 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。
6. 本サービスの契約開始日より1年間の間に2端末を上限とし、支払回数は同一端末か異なる端末であるかを問わず、総計2回を上限とします。但し同一事故による求償は1度きりとします。

（2）対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。

なお、引受保険会社は、保険の対象（対象端末）を事故が発生した時に特定します。機種変更等により対象端末に変更がある場合は、登録端末機器変更届出書の提出が必要になります。

（3）以下のものは、対象端末から除かれます。

1. 第1条（1）1の対象期間経過後の端末。
2. 対象端末の付属品・消耗品（ACアダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・外部記録媒体等）。
3. 対象端末内のソフトウェア。
4. レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
5. 過去に当該対象端末のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの）以外で、加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断した端末。
6. 第三者の紛失、盗難の被害対象品（違法な拾得物等）である端末。
7. 日本国外のみで販売されている端末。
8. 本サービス以外の保険、または保証サービス（延長保証サービス等を含みます）等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。

## 第2条 補償期間

会員は、本サービスの契約開始日より本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。

## 第3条 保険金の金額

引受保険会社は、会員に以下、第4条記載に応じて、対象端末に損害（修理費用・交換費用をいいます。）が生じた場合に、1会員あたり1年（起算日は、本サービスの契約開始日とします。）につき下記記載の金額（非課税）を上限として、会員が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。但し、除外事項に該当する場合、保険金はお支払しないものとします。

対象端末の種別	
スマートフォン	タブレット端末
ノートパソコン（タブレットPCを含む）	モバイルゲーム機
モバイル音楽プレーヤー	無線ルーター（モバイルルーターを除く）
デスクトップパソコン	Wi-Fi内蔵テレビ
Wi-Fi内蔵録画機	Wi-Fi内蔵プリンター
スマートスピーカー	

## 第4条 補償の範囲（保険金が支払われる場合と支払われない場合）

対象端末 （※1）	保険金額 （※2）	ご利用上限回数
スマートフォン	修理可能：最大5万円（※3） 修理不可：最大1万2千5百円（※4）	保険金の支払回数は年 2回まで（※5）
タブレット端末		
ノートパソコン（タブレットPC を含む）		
モバイルゲーム機		
モバイル音楽プレーヤー		
無線ルーター（モバイルルーター を除く）		
デスクトップパソコン		
Wi-Fi内蔵テレビ		
Wi-Fi内蔵録画機		
Wi-Fi内蔵プリンター		
スマートスピーカー		

※1 保険金請求時に、対象端末の登録を行います。

※2 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不可とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能で、会員が別途対象端末の同等品を購入した状況を指します。

※3 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として保険金（非課税）をお支払いします。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

※4 会員が修理不可となった当該端末の購入時御価格の25%の金額に対して、最大金額を上限として保険金（非課税）をお支払いします。

※5 一会員に対して支払われる保険金（不課税）の上限額は、1年間（起算日は本サービスの契約開

始日)につき5万円です。

本サービスの契約開始日より1年間の間に、2端末を上限とし、支払回数は同一端末であるか、異なる端末であるかを問わず、総計2回を上限とします。但し同一事故による求償は1度きりとします。なお、下記の除外事項に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

#### 【提出必要書類】

区分	提出必要書類
「修理可能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ③ 損害状況・損害品の写真 ④ メーカーの発行する保証書（メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑）
「修理不可」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不可であることを証明できるもの ③ 新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの ④ 修理不可となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票 ⑤ 損害状況・損害品の写真

#### ■保険金が支払われない場合

「お支払要件」をすべて満たす場合でも、以下のいずれかに当たる場合には、保険金支払の対象外とします。

1. 会員の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
2. 会員と同居するもの、会員の親族、会員の法定代理人、会員の役員・使用人の故意、重大な過失  
法令違反に起因する場合
3. 地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
4. 洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
5. 台風・旋風・暴風等の風災による損害
6. 引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
7. 会員が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合
8. 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変 または暴動に起因  
する場合（群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害  
され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）
9. 公的機関による差押え、没収等に起因する場合
10. 原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
11. 利用開始日以前に会員に生じた、お支払要件に定める被害
12. 利用契約が終了した日の翌日以降に会員に生じた、お支払要件に定める被害
13. 対象端末が、日本国内で販売されたメーカー純正の製品以外の場合（携帯電話通信会社で販売した製  
品または日本法人を設立しているメーカーの純正製品は除く）
14. 対象端末を家族・知人・オークション等から購入・譲受した場合
15. 対象端末が、会員以外の者が購入した端末であった場合
16. 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場  
合



17. ご購入から1年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合（初期不良を含む）
18. 対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する（瑕疵の存在が推定される場合を含む）製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
19. すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷
20. 対象端末を、加工または改造した場合
21. 対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による場合
22. 対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する費用・送料・Appleエクスプレス交換サービス利用料 など）
23. 詐欺、横領によって生じた損害
24. 自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
25. 修理中に航空運賃が含まれている場合は、航空輸送によって増加した費用による損害
26. 日本国外で発生した事故による損害
27. 盗難によって生じた損害
28. 中古製品として購入された端末機器の自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した電氣的・機械的故障）
29. Wi-Fi内蔵プリンターの自然故障（取扱説明書、添付ラベル等の注意書に沿った使用下で発生した電氣的・機械的故障）

以上

附則 本規約は、2021年3月1日より施行します。

# クローバー安心サポート利用規約

## 第1条(規約)

西尾張シーエーティーヴィ株式会社(以下「クローバーTV」という)は、「クローバー安心サポート利用規約」(以下「本規約」という)により「クローバー安心サポート」(以下「本サービス」という)を提供します。

## 第2条(本規約の範囲、変更及び通知)

本規約は、加入者とクローバーTVとの間の本サービスに関する一切の關係に適用します。

2. 本規約の規定が、「ケーブルテレビサービス契約約款」(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「インターネット約款」という)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. クローバーTVは、本規約を加入者の承認を得ることなく必要に応じて変更することがあります。本規約を変更した場合、クローバーTVはホームページなどにて、加入者に通知します。本規約の変更は、加入者に通知された時点で効力が生じるものとし、それ以前の規約はその時点で効力を失います。

## 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	用語に意味
加入者	・クローバー安心サポート加入者(訪問サポート・インターネットリモートサポート)
訪問サポート	・クローバーTVのテレビサービス・インターネットサービス・電話サービスいずれかの契約者かつ、本サービスの加入者が受けられるサポートでクローバーTVから訪問しサポートを行なう。
インターネットリモートサポート	・クローバーTVのインターネットサービスの契約者かつ、本サービスのインターネットリモートサポート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利用して遠隔からサポートする。
機器	・クローバーTVが販売する機器および貸与するデジタルホームターミナル、ケーブルモデム、電話機器付ケーブルモデム等
所有機器	・加入者所有のテレビ、パソコン、電話機器および周辺機器

## 第4条(提供するサービス内容)

本サービスは、クローバーTVのテレビサービス、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」という)のうちいずれかの契約者に対し行なうもので、訪問サポート及びインターネットリモートサポート(以下「リモートサポート」という)があります。

2. クローバーTVは加入者から本サービス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. リモート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3回まで無料としますが、一部のサービスは有料(「別紙1に定める額」とします。また4回目以降の訪問サポートも同様に有料(定価の3割引)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、これを超過する場合は後日再訪問を行うことがあります。なお、再訪問については新たな再訪問サポートと見做して取り扱います。

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（本サービスの申し込みができる対象）

本サービスの申し込みは、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停止している方、及び店舗・事務所等で基本サービスをご利用いただいている方は、本サービスを申し込むことができません。
3. 本サービスにおける、リモートサポートは訪問サポートの追加オプションでのご利用となりますので、訪問サポートの加入者のみ申し込みいただくことができます。

#### 第6条（本サービスの契約の単位と有効期限）

本サービスの契約は基本サービス1契約者毎に行います。

2. 本サービスの最低利用期間は加入者および、課金開始月（加入した翌月）以降12ヶ月間とします。最低利用期間内に解約された場合は、残余期間分の月額利用料を一括してお支払いいただきます。
3. 最低利用期間満了日の該当月末日までに加入者から解約の申し出がない場合は、以後1ヶ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し込み）

申込者は、本規約を承諾のうえ、クローバーTV所定の方法で申込者の氏名、生年月日、性別、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、クローバーTVが申込書を受取り、申し込みを承諾したとき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（本サービスの申し込みの承諾）

クローバーTVは、次の各号のいずれか該当すると判断した場合には、本サービスの申し込みを承諾しない場合があります。

- (1) 申込書が本規約に違反する恐れがある場合
  - (2) 本サービスの申し込み内容に、虚偽の記載がある場合
  - (3) 本サービスの提供が著しく困難である場合
  - (4) クローバーTVが提供するその他サービスの料金もしくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、または怠る恐れがある場合
  - (5) 申し込みを行った月から過去6ヶ月間に本サービスを解約したことがある場合
  - (6) その他、本サービスの利用規約の締結が不適當である場合
2. 前提に規定により、クローバーTVが本サービスの契約の申し込みを承諾しない場合、クローバーTVは申込者に対してその旨を通知します。
  3. クローバーTVが本サービスの契約の申し込みを承諾した後に、加入者が1項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、クローバーTV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、クローバーTV 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) 加入者自身による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ライセンス、シリアルナンバーを所有していること
- (3) 本サービス実施に必要なクローバーTV 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等のソフトウェアライセンスに同意し、加入者のパソコン等へのインストールを許諾すること
- (4) 本サービスを受ける加入者の所有機器が使用可能な状態になっていること
- (5) 加入者が必要に応じてクローバーTV の指示に基づき操作を実施すること
- (6) リモートサポートを利用する場合は、別紙 2（リモートサポート動作環境）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) クローバーTV または第三者の財産権（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) 第三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のクローバーTV 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（加入者のクローバーTV に対する協力事項）

加入者はクローバーTV が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、クローバーTV に対して以下に求める協力を行うものとします。

- (1) クローバーTV の求めに応じた ID やパスワード等の入力
- (2) クローバーTV の求めに応じた本サービスの提供のために必要な情報（操作説明書等を含む）の提供
- (3) 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防護措置または消去の実施
- (4) その他、本サービスの提供または設定作業等のためにクローバーTV 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、本サービスを受けるためにクローバーTV が指示する準備を事前に行うものとします。

#### 第 16 条（本サービスの受付並びに提供時間）

本サービス受付並びに提供時間は、平日、土、日、祝日、問わず 9 時～18 時とします。

2. クローバーTV は、加入者から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をあらかじめ聞き取ります。訪問後の追加の設定等の申し込みは受付できません。
3. クローバーTV が、簡易な操作のみで対応できると判断した場合は、電話にて案内する場合があります。

#### 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）

クローバーTV 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があります。

- (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（本サービスの申し込みができる対象）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、クローバーTV が本サービスの提供を不相当と判断した場合

#### 第 19 条（本サービス提供の中止）

クローバーTV 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があります。

2. クローバーTV 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、事前にクローバーTV 所定の方法により加入者に対して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）

クローバーTV は、次の号のいずれかに該当する場合は、第 6 条（本サービスの契約の単位と有効期限）2 項の規定に係らず、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（本サービス提供の中止）1 項の規定により本サービスの利用された加入者が、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する加入者の住居が集合住宅など共有設備を有する建物で、建物に対する基本契約が解約された場合

2. クローバーTV は、加入者が第 18 条（本サービスの提供の停止）1 項各号のいずれかに該当する場所で、その原因となった事由がクローバーTV の業務遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定に係らず、同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. クローバーTV は、前項 2 項の規定により契約を解除しようとするときは、事前にクローバーTV 所定の方法により加入者にその旨を通知します。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. 1 項および 2 項の規定により契約が解除されたときには、契約が解除された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除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クローバーTV 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、加入者は違約金として最低利用期間の残余期間分の月額基本料を一括して支払うものとします。

2. クローバーTV 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、本サービスも同時に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、クローバーTV 作業員立会いのもと、速やかに当該作業内容について確認を行なうものとします。なお加入者は、当該作業内容確認に際しクローバーTV 作業員による訪問サポートの提供上生じたと認められる損傷を発見した場合は、直ちにクローバーTV 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、クローバーTV 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完了日には、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）

クローバーTV 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係らず、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（加入者のクローバーTV 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、クローバーTV 作業員が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（ただしクローバーTV の責めに帰すべき事由による場合は除きます。）
- (2) 加入者宅または加入者宅内において、加入者の所有物品へ損傷を与える可能性の高い作業を伴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以下の通りとします。

- (1) 訪問サポート 500 円（税別）
  - (2) リモートサポート 200 円（税別）
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）定めます。
  3. 加入者は、1・2 項に定める額に消費税等相当額を加えた額を支払うものとします。

## 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クローバーTV 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、8 条（利用契約の成立）に規定する契約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な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）

クローバーTV は、基本サービスに基づきサービスの月額基本料金など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、クローバーTV が規定する期日ま

でに、クローバーTV 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（個人情報の取り扱い）

クローバーTV は加入者の個人情報について、クローバーTV 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）

クローバーTV は、本サービスの提供により基本サービスの利用を保障するものではありません。

2. 基本サービスに係る作業を完了できない場合においても、クローバーTV が別紙（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）

クローバーTV 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、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、クローバーTV は加入者に対し、事前にクローバーTV 所定の方法によりその旨を告知します。

#### 第 30 条（免責事項）

クローバーTV 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、ウィルスの完全な発見およびその駆除、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などを含みます。）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. クローバーTV は、クローバーTV 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、各推奨環境を充たしている場合であっても本サービスの作業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第三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、クローバーTV にいかなる責任も負担させないものとします。ただし、クローバーTV に故意または重過失がある場合を除きます。
5. 本サービスの提供の作業完了をお客様にご確認いただいた後は、クローバーTV は設定の内容を保証いたしません。
6. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウ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、クローバーTV では対応できない場合があります。

#### 第 31 条（責任の制限）

クローバーTV は、本サービスの提供により加入者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接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。ただし当該損害がクローバーTV の故意または重過失による場合は、この限りではありません。また、クローバーTV 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) クローバーTV 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（本サービスの提供の停止）、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障害、クローバーTVの予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸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) 第三者による不正アクセスによりお客さまに生じた損害

#### 第 32 条（許諾事項）

加入者は、本サービスの提供にあたり、クローバーTV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、利用契約に生じる一切の紛争などについては名古屋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、クローバーTVおよび加入者は利用契約締結主旨に従い、誠意をもって協議のうえ解決に当るものとします。

本規約は、平成 27 年 6 月 1 日より施行いたします。



【別紙1.（提供範囲）】

本サービスの提供範囲は次の通りとします。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. 訪問サポート（テレビ関連）

サポート内容	ご提供価格（税抜）	
	当月3回目まで	当月4回目以降
テレビ・録画機の接続設定	¥0	¥4,200
テレビの梱包開封・設置接続 ※1	¥0	¥4,200
操作説明全般	¥0	¥2,100

2. 訪問サポート（インターネット関連）

サポート内容	ご提供価格（税抜）	
	当月3回目まで	当月4回目以降
パソコン買い換え時のインターネット接続設定 （パソコン初期設定/インターネット・メール設定/無線 設定） ※2	¥0	¥5,600
パソコンの梱包開封・初期設定	¥0	¥1,750
インターネット・メール設定 ※2	¥0	¥1,750
無線ネットワーク設定	¥0	¥2,100
インターネット・メール設定2台目同時設定 ※2	¥0	¥1,050
有線ネットワーク設定	¥0	¥1,750
クローバーネットウィルスバスター月額版設定 ※3	¥0	¥1,750
クローバー有害サイトブロック設定 ※4	¥0	¥1,750
無線電波チェック	¥0	¥0
パソコン出張レッスン（対応時間は1時間）	¥0	¥3,500
スマートステーションDLNA設定	¥0	¥4,200
スマホセットアップ・インターネットメール設定	¥0	¥3,500
スマホ出張レッスン（対応時間は1時間）	¥0	¥3,500
スマートフォンセキュリティの設定	¥0	¥1,050
iフィルターforマルチデバイスの設定	¥0	¥1,050
子供/青少年パックの設定	¥0	¥1,050
スマホデータ移行作業（電話帳と写真データのみ）	¥0	¥1,750
無線ルーター設置設定		¥6,650
無線LANアダプタ		¥2,100
有線ルーター設置設定		¥3,667
有線LANアダプタ		¥2,100
パソコンテレビチューナー接続設定		¥1,750
ゲーム機器接続設定		¥1,750
プリンタの梱包開封・接続		¥1,750

他パソコン周辺機器接続設定	¥1,750
ウイルス駆除・対策 ※5 ※6	¥10,500
リカバリ修復パック ※5 ※6	¥14,000
不正プログラム削除	¥5,600
市販セキュリティソフト設定（ソフトは別途）	¥2,800
他ソフトウェアの設定（ソフトによって別途費用発生）	¥1,050
サービスパック設定（SP）	¥3,150
基本データバックアップ	¥3,500
異常データバックアップ	¥7,000
メモリのみ取付（機器代は別途）	¥1,750
HDD 交換（器機・部品代は別途）	¥3,500
パソコンオーバーホールクリーニング ※5 ※6	¥3,500

### 3. 訪問サポート（工事関連）

サポート内容	ご提供価格（税抜）	
	当月3回目まで	当月4回目以降
テレビ・録画機の接続設定	¥0	¥4,200
テレビを別の部屋へ移動	¥0	¥4,200
デジタルホームターミナルとテレビを HDMI で接続	¥0	¥1,260
デジタルホームターミナルとテレビを D 端子で接続	¥0	¥700
デジタルホームターミナルと録画機を iLINK で接続	¥0	¥1,260
ホームネットワーク設定（楽録・スマートステーションサービス）	¥0	¥2,100
リモコン交換	¥0	¥2,100
電話機の接続設定	¥0	¥2,100
B-CAS/C-CAS カード破損・紛失	¥0	¥1,400
テレビ端子増設	¥8,400	
インターネットモデム・通話機能付モデムを別の部屋へ移動	¥7,000	
標準ブースター取り付け・調整	¥7,000	
高出力ブースター取り付け・調整	¥7,000	
BS・CS 混合ブースター取り付け・調整	¥12,600	
双方向ブースター（標準）取り付け・調整	¥14,000	
双方向 BS・CS 混合ブースター取り付け・調整	¥17,500	
屋内分岐・分波器取り付け	¥2,800～	
ユニット取り付け/1 端子型	¥2,800	
宅内配線工事（20M 以内）	¥2,800	

※1 古いテレビや梱包材の引き取りはいたしません。壁掛け設置は対象外、部品代は別途有料となります。

※2 規定数以上の追加メールアドレスをご利用いただく場合には別途申し込みが必要です。

※3 クローバーネットウイルスバスター月額版をご利用いただく場合は別途お申し込みが必要となります。

※4 クローバーネット有害サイトブロックをご利用いただく場合は別途お申込が必要です。

※5 機器を持ち帰らせていただく場合がございます。

※6 データの補償はいたしかねます。

【表示価格は消費税抜の価格です。請求金額は表示価格に税率乗算して小数点以下端数は切り捨てとなります。】

4. リモートサポート（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, AdobeReader, Java）
メール設定	クローバーネットのメールアカウント設定、送受信に関する問題解決
	クローバーネットのメールアカウントの追加や変更の方法
	クローバーネットのメール転送設定やDM配信の停止と再開
ホームページの設定	クローバーネットのホームページサーバーへの転送設定、アップロード
セキュリティ設定	パソコンのセキュリティサービスのインストールおよび設定
	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

【別紙2（リモートサポート動作環境）】

OS	Windows Vista 以上
対応機種（PC）	Pentium4 2.0GHz 512MB 以上
ウェブブラウザ	InternetExplorer7.0 以上
	Firefox3.0 以上/Safari3.0 以上
	Opera9.0 以上/Chrome1.0 以上
ネットワーク	インターネットに接続できる環境
ファイアウォール	OutBound80 (http) /443 (http) PortOpen

※上記OSは全て日本語版となります。

※Macintoshに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。