

安心サポートオプション利用規約

株式会社 ZTV（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、安心サポートオプション利用規約（以下、「本規約」という。）を定め、これにより安心サポートオプション（以下、「本サービス」という。）を提供します。

2. 加入者は本サービス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ービス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）

本サービスはZTVインターネットのオプションサービスとなります。

2. 本サービスの申込みは、当社の提供するZTVインターネットサービス（以下、「基本サービス」という。）を利用し、且つ、本サービスの利用場所が基本サービスの申込みと同じ利用場所である加入者に限られます。

3. 基本サービスを停止している加入者は、本サービスを申込みできません。

4. 集合住宅等の場合、その集合住宅の全棟・全戸が一括で基本サービスに加入している場合は、その入居者は単独で本サービスの加入ができます。

5. 本条第1項から第4項の条件を満たし、且つ、本規約に同意し当社が了承した場合に限ります。

第3条（提供するサービス内容）

本サービスでは次に定めるサービスを提供します。

プレミアムコールサポート	専用ダイヤルによるコールサポート インターネット関連、モバイル関連のテクニカルサポート窓口
チャットサポート	チャットによるサポート
マカフィー for ZAQ	セキュリティソフト「マカフィーforZAQ」を無料で利用できる特典
通信端末修理費用保険	通信端末修理費用保険契約に基づき、さくら損害保険株式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
訪問サポート割引	訪問サポートを割引料金で利用できる特典

2. 本サービスに係る各種対応は、本サービスの契約住所の敷地内のサービス対象機器に限り実施します。

3. 本サービスによるサポートは、加入者のお困りごとを解決する為のサポートであり、加入者は、必ずしも解決できるものではない事を予め了承するものとします。

第4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、1世帯(1ID)ごとに1の契約を締結します。

2. 契約の最低利用期間は利用料金の課金開始日より1ヶ月間とします。

3. 契約期間満了の30日前までに当社、加入者いずれからも、何等の意思表示も無い場合は、契約期間を1ヶ月延長するものとし、以後これに準ずるものとします。

第5条（開始日）

本サービスは、次のいずれかに該当する日をサービス開始日とします。

- (1) 本サービスの申込と基本サービスの契約が同時であるときは基本サービスの提供を開始した日
- (2) 上記以外については本サービスの申込に対して当社が承諾した日
- (3) 通信端末修理費用保険は、開始日では利用開始できないものとし、翌月1日から利用可能となります。

第6条（プレミアムコールサポートおよびチャットサポート受付時間）

プレミアムコールサポートおよびチャットサポートの受付時間は9:00～21:00とします。

第7条（プレミアムコールサポートおよびチャットサポート内容）

プレミアムコールサポートおよびチャットサポートは、インターネット関連、モバイル関連のサポートを行います。

2. テレビ関連、固定電話関連については、基本的なサービス内容に関する対応のみとします。
3. プレミアムコールサポートおよびチャットサポートは、テクニカルサポート窓口であり、契約関連や料金関連等の問い合わせには対応できないものとします。
4. 加入者よりテクニカルサポート実施による何かしらの起因と予測されるトラブルの申し立てがあった場合、当社は責任を負いかねるものとし、加入者の責任において処理、解決するものとします。

第8条（所有機器への対応）

本サービスでは、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。

第9条（通信端末修理費用保険）

当社は、通信端末修理費用保険の特典の内容について、概要、対象端末、補償期間、保険金の金額、補償の範囲等の情報を当社ホームページ上に掲載します。

2. 通信端末修理費用保険の利用にあたっては、提供元のさくら損害保険株式会社と加入者が直接手続きを行うものとし、当社はさくら損害保険株式会社への取次は行いません。また、その対応内容について関知しません。

第10条（加入者の義務）

加入者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たすこととします。

- (1) 加入者自身が本サービスの利用者であること
- (2) 該当の相談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、また、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) 遠隔サポートを利用する場合は、当社が定めるインターネット環境条件を満たしていること
- (4) 本サービスを従来以外の目的外で利用しないこと
- (5) 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
- (6) 本サービスおよびその他当社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11条（料金等）

本サービスの月額利用料金は600円（税込660円）となります。

2. 加入者は、基本サービスと同様の支払い方法で本サービス利用料を当社に支払うものとします。

3. 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での掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。

第 12 条（加入者が行う本サービスの解約）

加入者は、加入契約を解約しようとする場合、解約を希望する日の 30 日前までに当社所定の方法によりその旨を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 1 ヶ月分の月額基本利用料を支払うものとします。

2. 当社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属する月の末日を本サービスの利用終了日および解約日として取り扱います。

第 13 条（本サービス提供の停止・解除）

当社は、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) 本サービスの料金等の支払いを怠った場合、または怠るおそれがある場合
- (2) 第 2 条に定める条件を満たさない場合
- (3) 基本サービスが解約となった場合
- (4) その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断した場合

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止するときは、当該加入者に対し、その理由および停止期間を、当社の定める方法により通知します。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 14 条（本サービス提供の中止）

当社は、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. 当社は、前項の規定により当社の判断によって本サービスの提供を中止するときは、可能な限り事前にその理由、実施期日および実施期間を、当社ホームページ上での掲載等、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。

第 15 条（本利用規約の変更）

当社は、本利用規約を、加入者へ予告なく改正することがあります。この場合、本サービスの加入者は、変更後の利用規約の適用をうけます。

第 16 条（協議等）

本利用規約に定めのない事項については、約款を適用するものとします。

2. 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 4 月 1 日より施行します。