

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関係に適用します。

- 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が申込書を受理し、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適当と判断した場合

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合で、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800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。

【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	¥ 2,310
STBとテレビをHDMIで接続（HDMIケーブル費用含）	¥ 0	¥ 1,540
DLNA設定（STB/テレビ/録画機）	¥ 0	¥ 3,850
テレビでYouTube等を利用する場合の各種設定	¥ 0	¥ 3,080
BS分波器の取付（部材費込み）	¥ 3,080	
HDD設置（機器費用含む）	¥ 6,930	

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
パソコン買い替え時のインターネット設定一式 （パソコン初期設定/インターネット・メール設定/無線設定）	¥ 0	¥ 6,160
パソコンの梱包開封・初期設定	¥ 0	¥ 1,925
家庭用プリンタの梱包開封・初期設定	¥ 0	¥ 1,925
インターネット・メール設定（1 端末目）	¥ 0	¥ 1,925
インターネット・メール設定（2 端末目以降）	¥ 0	¥ 1,155
弊社インターネット付帯マカフィー設定	¥ 0	¥ 1,925
お客様準備セキュリティソフト設定	¥ 0	¥ 3,080

パソコン点検	¥0	¥2,695
IoT機器設定（1台）	¥0	¥2,310
パソコン出張レッスン（対応時間は1時間）	¥0	¥3,850
スマホ出張レッスン（対応時間は1時間）	¥0	¥3,850
周辺機器設定（1台あたり）	¥0	¥2,310
家庭用ゲーム機接続設定	¥0	¥2,310
ペットカメラ・見守りカメラ設定	¥0	¥4,620
スマホアプリ設定（1件あたり）	¥0	¥770
スマホデータ移行作業（電話帳と写真データのみ）	¥0	¥2,310
周辺機器設定（1台あたり）	¥0	¥2,310
パソコン・スマホ トラブル対応（軽度）	¥0	¥2,695
パソコン・スマホ トラブル対応（重度）	¥0	¥3,850
Windows OSアップデート	¥0	¥2,310
Windows OSアップグレード	¥0	¥4,620
ホームネットワーク設定	¥0	¥4,620
Wi-Fiルーター設置設定（お客様準備品）	¥0	¥4,620
Wi-Fiルーター設置設定（機器費用含む）	¥8,855	
無線電波チェック	¥0	
無線ネットワーク設定	¥0	¥2,310

3. 訪問サポート（電話関連）

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
固定電話の接続設定	¥0	¥3,080

※ 表示価格は税込になります。

※ 1回の対応は、おおむね60分とさせていただきます。

※ 各金額については、予告なく変更になる場合がございます。

※ メニューにない作業に関しては、お見積りをしたうえでの作業となります。

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）】

Windows OS	Windows Vista以上
	Windows10（21H2、22H2）
	Windows 11（22H2～）
	Windows Server 2016
	Windows Server 2019
	Windows Server 2022
	Windows 10 Enterprise LTSC 2015、2016
	Windows 10 Enterprise LTSC 2019、2021
Mac OS	macOS 12 ～ 15
ウェブブラウザ	Chrome（最新版を推奨）
	Firefox（最新版を推奨）
	Edge Chromium（最新版を推奨）
	Safari（最新版を推奨）

※上記OSは全て日本語版となります。

※Mac、iOSタブレットには対応していません。

※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。

※本サービスはインターネットに関するサポート（パソコン操作/メール設定等）のみとなります。商品の支払いまたは購入に直接関わる操作案内は致しかねます。

※1回の対応はおおむね30分とさせていただきます。

※オペレーターはお客様のパソコンを直接操作はできません。