

YOU テレビ訪問サポート免責事項

訪問サポート利用者様

YOUテレビ株式会社

2020年1月22日現在

1. 訪問サポート作業の範囲について

訪問サポート（以下「本サービス」といいます。）は、インターネット及び放送サービスの利用に関するサポートの一環として、お客様宅へ訪問して機器（テレビ、録画機器、パソコン、スマートフォン等）の通信・利用設定等の作業をお客様に代わり実施するサービスです。本サービスは、機器又はその他の要因によって生じる固有の問題・課題などの特定、解決方法の策定、解決若しくは解決方法の説明を保証するものではありませんので、ご了承をお願いします。

2. 本サービスの作業実施の立会いについて

本サービスの作業は、お客様が指定する場所での実施に限らせていただきます。つきましては、作業開始前に弊社作業スタッフがお客様とお打ち合わせをさせていただきます。

お客様の機器を弊社作業スタッフが取扱いますので、本サービスの作業時は、お客様ご本人又は代理の方のお立会いをお願いしております。何とぞ、ご協力をお願いします。

万が一、立会いされる方が本サービス作業を行う場所から長時間離れる場合は、本サービスの作業を一旦中断し、あらためて本サービスの作業実施の日時を調整させていただく場合がございますので、ご了承をお願いします。

3. パソコンの取扱いについて（保存データ、録画データ等）

パソコン自体の機能や操作等の重大な変更にかかる作業（例えば、リカバリ・ソフトの使用やOSのアップデート・システムの修復などを指します。）は、本サービスの作業範囲に含まれませんので、ご了承をお願いします。

本サービスの作業実施に当たり、お客様のパソコン内の保存データ及び録画データを紛失、削除、若しくは毀損しないよう細心の注意を払い作業いたしますが、万が一に備えて、あらかじめ、データ等のバックアップを作成することをお勧めします。

4. ソフトウェアのインストール・アンインストールについて

機器へのソフトウェアのインストール・アンインストールによって、予期しない不具合が発生することがあります。このような事態が発生した場合、弊社作業スタッフで復旧のための最大限の努力をいたしますが、インストール・アンインストール前の状態と同様の機器の環境に復旧ができない場合がありますので、ご了承願います。

■インストール・アンインストールの対象となる機器又はソフトウェア

- ・周辺機器（市販のルーターやレコーダーなど）設定時のドライバーソフト、設定ソフトのインストール（組み込み）
- ・既存セキュリティソフトのアンインストール（削除）

5. サポート対象OSについて

弊社のサポート対象OSは、以下のとおりです。

※本サービスの作業実施時点でOSの提供各社がサポートしている最新のOSのバージョンに限ります。

■サポートOS

サポート対象のOSであっても、最新のバージョン（ServicePack）にアップデート済のものに限ります。

・Microsoft社：Windows10（32ビット/64ビット） / Windows8.1（32ビット/64ビット）

・Apple社：macOS 10.12「Sierra」以上 / OS X 10.11「El Capitan」以上

iOSは最新版にアップデートされたものに限ります。

・Google社：Android7.0以上

（2020年1月15日現在 各社ホームページ調べ）

最新のOSのバージョンでない機器の場合は、お客様で最新のOSへの更新、機器のお買い替えを推奨いたしますので、ご了承をお願いします。

6. DLNA機器の接続設定について

機器及び機器同士の相性又は組合せにより、正常に録画・再生機能が動作しない場合があります。

一般社団法人日本ケーブルラボ（<http://www.jlabs.or.jp/>）の仕様認定審査における動作確認済の機器について、弊社で取扱い、ご案内及び対応しております。これ以外の仕様認定による機器の対応ができない場合がありますので、ご了承をお願いします。

■DLNA機器

加盟メーカー間の機器の互換性を持ち、家庭内でのネットワークを可能にするガイドラインの名称で、弊社提供放送サービス機器との録画等に使われます。

7. 免責事項

弊社は、お客様が本サービスを利用したことから生ずる損害（逸失利益、事業の中断、事業情報の損失またはその他の金銭的損害など）に関して、如何なる場合も補償いたしません。

また、弊社は、録画機能付きSTB又はスマートTVBox、ケーブルプラスSTBの利用について、録画機能及び録画データの再生機能に不具合が生じた場合又は設置場所の変更、故障、サービスの解約などの際に行う機器の交換や撤去による録画データの紛失、削除、毀損や、本サービスの作業を完了できなかったことによりお客様に生じた損害について、一切の責任を負いません。

8. 個人情報の取扱いについての注意事項

弊社作業スタッフが機器やソフトウェアの設定を行う際、画面上で各種利用規約の同意・お客様情報をお客様の代理で入力させていただく場合があります。なお、個人情報の取り扱いにつきましては、以下のYOUテレビホームページでご確認ください。

YOUテレビホームページのアドレス

https://www.netyou.jp/company_info/privacy/



9. その他注意事項

本サービスは、日本語以外の言語での対応は行っておりませんので、ご了承をお願いします。

壁裏や天井への隠蔽配線や固定などの配線関係の作業は行いません。ご希望の場合は、別途電気工事店にご依頼くださるようお願いします。

以下のいずれかの理由により本サービスの作業が完了しなかった場合の再訪問は、有償となりますので、ご了承をお願いします。

- ① 機器が故障している、又は故障の発生の可能性が強く疑われるなど、本サービスの作業を開始できる状態にない場合
- ② 本サービスの作業を実施するのに必要な関連品（ケーブル、ドライバーソフト類、パソコン本体のアップデート、プロバイダ登録情報など）が用意されていないなどの理由により、作業が実施できない場合
- ③ お客様が機器の正常稼働をチェックされ、本サービスが完了した後に不具合が発生した場合

以上