

CAC - MOBILE・安心サポート お申し込みにあたっての注意事項

注意事項（共通）

- 料金のお支払いはクレジットカード支払いまたは口座振替となります。
ただし、CAC - LIFE、CAC - TV（戸建にお住まいの方）、CAC - STB、CAC - NET、CAC - PHONEのいずれかをご利用でない場合、お支払方法はクレジットカード払いに限らせていただきます。
- クレジットカード支払いの場合はカード会社へのCACの請求日が9日となり、お客様のお引き落とし日はご利用のカード会社に準じた形となります。
- 口座振替日は毎月17日、金融機関が休業の場合は翌営業日となります。
- 初期費用は、ご利用開始月の翌月のCACが指定するご請求日にご請求させていただきます（CAC - MOBILE SIMを除く。）。
- 利用料金は、ご利用開始月の翌月から発生いたします（CAC - MOBILE SIMを除く。）。
- 当月の利用料金は、当月のCACが指定するご請求日にご請求させていただきます（CAC - MOBILE SIMを除く。）。
- 弊社のサービスエリア内においても立地・建物の条件および弊社都合等によりサービスを提供できない場合や提供までに時間がかかる場合があります。
- 未成年者のお申し込みの場合は、「親権者同意書 兼 フィルタリングサービスを利用しない旨の申出書」「親権者の本人確認書類」が必要です。
- 各種割引の対象サービス、適用条件等につきましては、パンフレット等にてご確認ください。
- 利用料金はCACマイページにてご確認ください。詳しくはCACホームページをご覧ください。なお、紙面での発行を希望される場合は有料です。

CAC - MOBILE LTE

- サービスエリア内であっても電波状況や通信環境等によりインターネットに接続できない場合や速度が出ない場合があります。
- パンフレット等に記載の速度は、実際の通信速度を示すものではありません。
実際の通信速度は通信環境やネットワークの込み具合に応じて変化します。
- ご契約中の環境の変化により、CAC - MOBILE LTEの電波受信が難しくなる場合があります。その場合の通信接続は保証できませんのでご了承ください。
- MOBILE端末および接続する機器・端末の設定、ソフトウェア等のインストール等はお客様にて行っていただきます。CACにご依頼いただく場合、安心サポートをご利用ください。
- MOBILE端末は、販売のみの取り扱いです。
- MOBILE端末の保証期間は、端末お渡し日から1年間です。この期間内において故障が生じた場合には、CACは無償にてその修理、その他必要な措置を講ずるものとします。ただし、保証期間内においても、天災・事変等不可抗力に起因するもの、ならびに利用者の故意または過失により破損あるいは紛失した場合はこの限りではありません。保証期間終了後の修理については、実費をご負担いただきます。
- 修理をご依頼された場合、代替端末のご用意はありません。なお、修理によるサービスをご利用いただけない期間のご利用料金につきましては返還または、減免を行いません。
- CAC - MOBILE LTEをご契約中に権利譲渡することはできません。
親族への名義変更のみ可能となっています。詳しくは、CAC - MOBILE契約約款

第12条(名義変更)をご確認ください。

※ご解約後の端末の譲渡は可能ですが、CACでは譲渡に関わる一切の問題を保証できませんのでご了承ください。

- 本サービスにおけるCACからのご連絡は、本サービスお申し込みの際にお客様へご提供いたしましたメールアドレス宛にお送りいたします。必ずメールをご確認くださいませようをお願いいたします。
- 本注意事項のほか、CAC-MOBILE LTE重要事項説明書をご確認のうえお申し込みください。
- ご解約の場合、解約を希望する日の15日前までにCACへご連絡ください。
そのうえで、解約を希望する日の属する月の末日までにCACが指定する書面のご提出が必要です。なお、解約を希望する日の属する月の翌月以降にご提出いただいた場合、CACの書面受取日の属する月の末日を解約日とします。
- ご解約の場合、サーバー内のデータ(アカウント・メール・ホームページ等)は削除いたします。なお、CAC-MOBILE LTEのUSIMカードはご返却いただきます。
ご訪問にての回収を希望される場合は、機器撤去費用が必です。
- 初期契約解除を利用することができます。詳しくは、CAC-MOBILE契約約款第8条(初期契約解除)をご確認ください。

CAC-MOBILE SIM

- CAC-MOBILE SIM重要事項説明書をご確認のうえお申し込みください。

安心サポート

□安心サポートとは、下記を提供するサービスです。

- ・テレビ、インターネット、電話、スマートホーム powered by Taprica に関する電話サポート
- ・テレビ、インターネット、電話、スマートホーム powered by Taprica に関する訪問サポート
- ・リモートサポート(パソコン、タブレット端末等)

□お客様のご利用いただいているサービスごとに、受けられるサポートは異なります。

- ・CAC-TVご利用者様・・・テレビに関するサポート
- ・CAC-STBご利用者様・・・テレビに関するサポート
- ・CAC-NETご利用者様・・・インターネットに関するサポート、リモートサポート
- ・CAC-MOBILE LTEご利用者様・・・インターネットに関するサポート、リモートサポート
- ・CAC-PHONEご利用者様・・・電話に関するサポート
- ・スマートホーム powered by Taprica ご利用者様・・・スマートホーム powered by Taprica に関するサポート

□安心サポートはCAC-TV(CAC加入アパート・マンションにお住まいの方を除く。)、CAC-STB、CAC-NET、CAC-MOBILE LTE、CAC-PHONE、スマートホーム powered by Taprica のオプションサービスとして提供されます。主たるサービスの全てが解約または休止となる場合、オプションサービスである安心サポートも解約となります。

□安心サポートの最低利用期間は、ご利用開始月から1年間です。最低利用期間内における解約の場合、最低利用期間に満たない期間の月数に安心サポートの利用料金をかけた金額を違約金としてお支払いいただきます。

- 安心サポートをお申し込みまたは解約される場合はオプションサービス変更手数料として500円(税込550円)が必要です。ただし、主たるサービスと同時に申し込みの場合、またはお客様のご利用いただいている全ての主たるサービスと同時に解約される場合はCACが負担します。
- 安心サポートの電話サポート、リモートサポート対応は専用ダイヤルにより提供されます。お申し込みいただきますと専用ダイヤル番号をお知らせいたします。専用ダイヤルの受付時間は午前9時～午後9時(年中無休)です。ただし、サポート時間内であっても緊急メンテナンス等によりサポートできない場合があります。
- 安心サポートの訪問サポート対応時間は午前10時～午後5時です。訪問時間はお電話に調整させていただきますが、込み具合等によりご希望の日時に調整できない可能性があります。また、天候、道路状況等により、訪問時間が前後する可能性や訪問できない可能性があります。
- 訪問サポートは同月内に1回、1時間以内、サポート対象機器1台までです。一部サポートに限り、同月内に1回、1時間以内のサポートであっても有料(安心サポート利用者特別料金)です。1回の対応時間が1時間を超える場合は別途料金が必要です。サポート対象機器が2台以上ある場合、2台目以降は別途料金(通常のサポート料金から出張費を除いた料金の半額)が必要です。1回の対応時間が1時間以内であっても、同月内に2回以上サポートをご利用いただく場合、通常のサポート料金および出張費が必要です。訪問サポートをご利用いただかなかった場合、訪問回数は翌月以降に繰り越しされません。なお、パンフレット、CACホームページの料金表に記載のないサポート対応は、別途有料となる可能性があります。
- 別途材料、部材等が必要な場合、別途料金が必要です。
- サポート内容について詳しくは、CACホームページでご確認いただくかCACまでお問い合わせください。
- 主なサポート対象機器は、CACより貸与している機器、CACが提供するサービスに接続されているテレビ、録画機器、パソコン、タブレット端末、ルーター、無線LAN機器、電話機、スマートホーム powered by Taprica デバイスです。
- 主なサポート対象ソフトウェアは、Windows、Mac OS等です。
- サポート対象の機器およびソフトウェアの範囲であっても、すでにメーカーがサポートを終了しているもの、改造されているもの、違法であるものはサポート対象外となります。
- リモートサポートでは、お客様のご利用端末の遠隔操作を行います。その場合、お客様のご利用端末に合わせたソフトウェアをダウンロードしていただく必要がありますが、ソフトウェアが対応できない端末ではご利用いただけません。対応している動作環境等はCACホームページでご確認ください。
- 安心サポートはお客様からの問い合わせを遅延なく受け付けることを保証するサービスではありません。
- 安心サポートはサポート範囲であっても全て対応できることを保証するサービスではありません。また、メーカー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。お問い合わせの内容によっては、お問い合わせの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対してお客様ご自身で直接お問い合わせすることを依頼するに留まる場合があります。
- CACスタッフが対応のために知り得たお客様の個人情報につきましては、サポート対応時のみ利用いたします。
- CACオペレータの説明に基づいてお客様が実施した作業およびお客様の承諾を得てCACスタッフが実施した作業による機器の故障、通信料金等の責務、故障、その他お客様に発

生じた支払債務や第三者を含めた被害、ソフトウェアの障害、データ破損、ハードウェア障害が発生した場合、損失および費用につき、直接的損害および通常損害のみならず、逸失利益、事業機会の喪失、事業の中断、その他間接的、特別的、派生的もしくは付随的損害のいずれについても、賠償、補償または補還する責任を一切負わないものとしますのでご了承ください。

安心サポートは機器の故障、データ破損、ソフトウェア破損、その他障害の回復を約束するものではありません。