

■ご契約について

Q★ 申し込んでからサービスを受けることが出来るようになるまでどのくらいかかりますか？

A☆ 申し込み用紙に記入していただいた日からサービス提供が可能です。

Q★ 月の途中で申し込むことはできますか？

A☆ 可能です。ただし月途中の申込みであっても月額利用料540円(税込み)は初月満額請求、または申込月を1ヵ月目と数えます。

Q★ サービスの申し込み方法を教えてください。

A☆ 0847-45-0557 ちゅピCOM 府中局にご連絡ください。

Q★ 契約者回線1回線に対し、いくつまで契約できますか？

A☆ ちゅピCOMのインターネットの契約1回線ごとにリモートサポート1契約となります。

Q★ リモートサポートを解約したいのですが、どこに連絡すればいいですか？

A☆ 0847-45-0557 ちゅピCOM 府中局にご連絡ください。

Q★ 最低利用期間や解約時の違約金などはありますか？

A☆ ありません。

Q★ 月の途中でも解約できますか？

A☆ 可能です。ただし月途中の解約であっても月額利用料540円(税込み)は最終月満額請求となります。

Q★ .リモートサポートサービスを解約した後、もう一度契約できますか？

A☆ 一度解約しても再契約できます。

Q★ PCを買い替えたのですが再度手続きが必要ですか？

A☆ 必要ありません。

Q★ コース変更したらリモートサポートも再度手続きが必要ですか？

A☆ 必要ありません。

Q★ リモートサポートにより損害を受けた場合は、補償してもらえますか？

A★ 当該サポートは細心の注意を払って行いますが、コミュニケーターの電話によるご説明に従ってお客さまご自身で実施していただいた作業および、お客さまのパソコンを遠隔操作でコミュニケーターが実施した作業により、お客さまご自身に生じた機会損失、並びに、他のサービス契約者を含む第三者に与えた損害は、一切補償いたしません。

Q★ リモートサポートを受けるとどのような問題も解決しますか？

A★ 本サービスは、お客さまからお問合わせいただいた問題に完全に対応することを保証するものではありません。
また、本サービスは、PCメーカーやソフトウェア会社、インターネット接続事業者等が提供するサービスのサポートを代行するものではありません。お問合わせ内容によっては、直接各事業者へご契約者様ご自身でお問合わせいただくことをお願いする場合があります。あらかじめご了承ください。

■サポート範囲

Q★ 他の回線事業者とネット契約をしている場合、ケーブル・ジョイ リモートサポートサービスは利用できないのでしょうか？

A★ 本サービスは、ちゅピCOMのインターネットをご利用いただいているお客さまをサポートするためのサービスです。他社のインターネット回線をご利用のお客さまに対してのリモートサポートは提供していません。

Q★ 無線LAN、プリンタ、タブレットなどの設定は、サポートしてもらえますか？

A★ パソコンや周辺機器のネットワークに関しては対応いたします。主なサポート対象は次のとおりです。

- 機器 PC、モニタ、キーボード、マウス、プリンタ、ルーター、無線LAN、LANボード・LANカード、HUB、Webカメラ等
- ソフトウェア OS(Windows、Mac)ブラウザ、メーラー、メディアプレイヤー、ウイルス対策ソフト等
- サービス ちゅピCOMのプロバイダーサービス(インターネット接続、メール)、インターネット上の各種サービス等

Q★ 市販ソフト(例:EXCELやCADなど)の操作方法を案内してくれますか？

A★ 初期対応(インストール等)には対応しますが、操作方法に関しては対応していません

FAQ

Q★ スマホのリモートサポートは可能ですか？

A★ ちゅピCOMのインターネットに接続されているタブレット端末、スマートフォンであればサポート可能です。
※一部対応できない機種がございます。詳しくはお問い合わせください。

Q★ インターネットが繋がらないのですがリモートサポートしてくれますか？

A★ インターネットに接続されていることが前提のサービスですので、インターネットに接続不可能な状況ではリモートサポートできません。

Q★ ビジネス用ソフトの接続や設定はお願いできますか？

A★ 法人利用専用の設定や、メーカーが保障していない特殊な設定に関するサポートはできません。

Q★ データを誤って消去してしまったのですが復元できますか？

A★ サポートできません。パソコンメーカー等へお問合せください。

Q★故障したので新しいソフトやハードウェアを購入したいが何を買えばいいのか分からない。

A★ 代替品の相談に関しては、アドバイスに留まるご案内になります。

Q★ 故障したので修理してほしい。

A★ 当該サービスではサポート範囲外です。機器等の故障や修理に関しては、それぞれのメーカーや機器提供者へお問合せください。

Q★ リモートサポートサービスを受けられない条件はありますか？

A★ ちゅピCOMのインターネットに加入していないお客さまからのお問合せやインターネットに接続されていない場合は、サポートできません。また、接続環境などによりサービス提供できない場合があります。

Q★ サポートを依頼するときの条件はありますか？

A★ <コミュニケーターによるリモートサポートの主な条件>
① リモートサポートを希望するお客さまのパソコンが起動し、ちゅピCOMのインターネット回線でインターネットに接続されていること。
② お客さまへ依頼する操作を実施していただくこと。
また、ソフトウェアのサポートについては、別途定めるものが対象となります。
※「サポート対象ソフトウェア」一覧をご参照ください。

■料金体系

Q★ 月額利用料を教えてください。

A★ 月額利用料は、540円(税込み)です。

Q★ 料金はいつから発生しますか？

A★ 初加入のお客さまは加入月と翌月は無料で、翌々月からの課金となります。
キャンペーンなどの場合は、また別途それぞれの要件をご覧ください。

Q★ 何度でも利用できますか？

A★ 月額利用料をお支払いいただくことで何度でもご利用いただけます。

Q★ 請求はどこから来ますか？

A★ ちゅピCOMからの請求となります。ちゅピCOMのインターネットをお支払い
いただいている口座からの引き落としになります。

■当該サービスの利用方法

Q★ サービスの利用方法がわかりません。どこに書いてありますか？

A★ お申し込み後にお渡しする当該サービスに関する書面(又はメール)に記載されて
いる専用のお電話番号にご連絡いただくことで、サービスが利用可能です。

Q★ リモートサポートソフトはどこでダウンロードするのですか？

A★ HP等リンク先からダウンロード可能です。
<http://www.ccjnet.ne.jp/rimote.html>

Q★ リモート接続の方法は？

A★ リモート接続する際にお客さまへ「ワンタイムパス」を発行いたします。
そのパスワードをコミュニケーターにお伝え頂くとリモートサポートを受けることができます。
※1度使用したワンタイムパスはその一回限りのパスワードで、再利用はできません。

Q★ リモートサポートセンターの電話番号を教えてください。

A★ リモートサポートサービスへお申し込みいただいたお客さま専用のお問合せ番号です
ので、書面またはメールでお知らせしています。

Q★ 携帯電話からの問い合わせは可能ですか？

A☆ 携帯からのお問い合わせ専用のダイヤルを設けておりますので可能です。
ただし、通話料は、お客さま負担となります。ご了承ください。

Q★ サポートを受ける際に準備しておく事はありますか？

A☆ ①サポート希望パソコンのインターネット接続。
②サポート希望される機器(無線LANなど)のパスワードがあれば必ずご用意下さい。
また、本人確認の際に必要なになりますのでちゅピCOMのインターネットに
お申し込みいただいた際にお送りした書面をご用意ください。

Q★ サポートセンターの営業時間を教えてください。

A☆ 午前9時～午後9時まで。土日祝日も営業しています。

Q★ 無料で映画をダウンロードしたいのでWebサイトを紹介してほしい。

A☆ 法令に違反する可能性のある内容については、サポートできません。

■セキュリティについて

Q★ セキュリティは問題ないのですか？

A☆ 通信の暗号化やリモートサポートをさせて頂く際に一回限りのワンタイムパスを発行致します。また、お客さまご自身に操作をお願いするなど複合的な条件を設定することで十分なセキュリティを確保いたします。

Q★ 許可していないのに監視・遠隔操作される危険性はないのでしょうか？

A☆ お客さまの同意なしに画面共有、遠隔操作は不可能なシステムです。さらにリモートツールはその都度アンインストールされますのでリモートソフトが常駐する危険性もありませんのでご安心ください。