

サポート対象の機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲について

本サービスの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。

1. 機器

(1) 主なサポート対象

- ・当社提供機器
- ・パソコン本体、モニター、キーボード、マウス
- ・モバイル端末
- ・ルータ、無線LANポイント、LANカード、ボード、HUB

(2) サポート内容

- ・LCV-Net・パソコン・テレビ及び家庭内ネットワーク との接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法等
- ※スマートフォン及びタブレット端末については、LCV-NetとのWi-Fi 接続設定

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

- ・オペレーションシステム (Windows、Mac)
- ・ブラウザ・メーラ
- ・メディアプレーヤ
- ・ウイルス対策ソフトの設定

(2) サポート内容

- ・インストール、初期設定、個人で使用を想定した基本的な操作方法※
- ※モバイル端末向けのアプリケーションは対象外になります。

3. サービス

(1) 主なサポート対象

- ・当社提携サービス (通信サービス、メールサービス等)
- ・その他インターネット上の各種サービス (WEBメール、映像配信、音楽ダウンロード等)

(2) サポート内容

- ・LCV-Net のサービス概要、申込み、契約方法、利用方法概要、活用方法概要

また、サポート対象及びサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

- ①本サービスの利用要請が本契約者自身によるものではない場合
- ②本サービス契約者のパソコン等が使用不可能な場合
- ③本ソフトウェアがサービスの提供を受ける本サービス契約者のパソコンにインストールできない

場合

- ④本サービス契約者が乙の発行する電子証明書を受領を承諾いただけない場合
- ⑤本サービス契約者がオペレータの遠隔操作を承諾いただけない場合
- ⑥本サービス契約者のルータ、セキュリティソフト等が本ソフトウェアの通信を遮断する場合
- ⑦本サービス契約者がオペレータの指示に基づき操作を実施していただけない場合