

## 【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】

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

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

#### ②サポート内容

- ・TVTのインターネット接続サービス・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、当社の提供するインターネットへの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・メール
- ・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

- ・当社の提携サービス(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

- ・TVTのインターネット接続サービス内容、申込み、契約方法、利用方法概要、活用方法概要
- ・電話サポートと本ソフトウェアを利用したサポート

また、サポート対象及びサポートの範囲内であっても、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の契約者のパソコンにインストールできない場合。
- ④ 本サービスの契約者がTVTの発行する電子証明書の受領を承諾いただけない場合。
- ⑤ 本サービスの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 本サービスの契約者のルーター、セキュリティーソフト等が本ソフトウェアの通信を遮断する場合。
- ⑦ 本サービスの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。