

## コールセンター運営規程

株式会社シティビルサービス

インターネットマンション基本契約約款第1条2項に基づき、コールセンターによるサポートサービスを以下の内容と定める。

### 1. サポート時間帯は次の通りとする。

全日 9：00～18：00

### 2. サポート対象及び範囲

以下の各号のすべてに該当する場合にサポートを行う。

- ① 弊社が業務提携しているマンション管理会社が管理するマンションの入居者であること。
- ② J-Flashの設備が導入されたマンション内で、当該設備に有線で直接接続されたパソコンまたは、当該設備に有線で直接接続されたWi-Fiルーターを介したパソコンまたはスマートフォンであること。
- ③ WindowsまたはIOS、Androidのオペレーティングシステムが正常に作動していること。ただし、セキュリティソフト等のソフトウェアが作動していることによりサポートできない場合がある。

### 3. 現地での対応

- ① コールセンターで電話でのサポートを行ったが解決しない場合で、マンション設備に障害があると考えられる場合は、日時調整の上、現地での対応を行う。この場合、入居者、当該マンションの管理会社、弊社の三者で日時調整を行うため、現地での対応を行うまでに3日以上を要することがある。
- ② 現地調査の費用は、当該マンションの管理会社が負担する。
- ③ 現地調査の結果、マンションに設置しているインターネット設備機器に不具合があると認められる場合は、当該マンションの管理会社の費用負担においてその修理・調整等の対応を行う。それ以外の不具合（例えば、入居者の所有するパソコンやWi-Fiルーター、接続ケーブル等の不具合）についての対応は行わない。

※本運用規定と別途契約上の内容に齟齬が生じた場合別途契約の規定が優先するものとします。