

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条第2項に基づき、コールセンターによるサポートサービスの以下のように内容を定める。

1. サポート時間帯は次の通りとする。

平日の10:00～18:00（土日祝は休業）

年末・年始及びゴールデンウィークの休業については、J-Flash のウェブサイト
で告知する。

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であること（当該パソコン以外に当該設備に接続されている機器がある場合を除く）。
- ③ Windows または Mac 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 現地で調査した結果、マンションに設置している機器及びインターネット接続用アダプターに不具合があると認められる場合は、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接続ケーブル等の不具合）についての対応は行わない。
- ③ 現地調査の結果、不具合・障害等の原因が、入居者の取り扱いまたは入居者の所有するパソコン（初期設定を含む）・ケーブル・その他の機器にあった場合は、別表の料金表に従い入居者に費用を請求する。