



ハートネットワークご加入 に関する重要事項説明

はじめに

この度は、ハートネットワークサービスにお申し込みいただき誠にありがとうございます。

本書は、ご契約にあたりお客様にご確認いただきたい事項を説明しております。

事前にご一読いただきますようお願いいたします。

※赤色で記載されている内容は、『注意喚起事項』として必ずご確認をお願いいたします。

なお、ご契約内容によっては追加で『重要事項説明』がございますので、そちらも併せてご確認ください。

各サービスの契約約款や弊社の個人情報保護規程については、弊社 HP に掲載されております。

また、最新版の重要事項についても HP に掲載してありますので、そちらでご確認ください。

ご不明な点がございましたら、弊社までご連絡ください。

※本書の表示金額は、特に記載のあるものを除きすべて税込価格です。

全サービス共通

① ご契約にあたって

1. 未成年者のご契約は、親権者（法定代理人）の同意が必要です。
2. 加入申込書並びに関連書類の記載事項に不備（名義、捺印、識別のための番号及び符号情報の相違/記入漏れ）があった場合、設置工事完了後にサービスを停止させていただく場合があります。
3. ご契約内容に関するお問い合わせは、弊社窓口までご連絡ください。
4. 加入申込後にお申込みのキャンセルがあった場合、完了済みの工事費、登録費、購入した機器代金、キャンセルまでの各サービスのご利用料金などについては、実費ご請求させていただきます。
5. 自己所有でない物件（借家・集合住宅など）で配線工事を伴うご契約を希望される場合、必ず事前にオーナー様もしくは管理会社様に許可をとっていただくようお願いいたします。また、退去時に配線の撤去が必要な場合は、実費のご負担が必要となりますのでご了承ください。
6. 個人情報の取扱いについて
弊社は、ご契約に当たりお客様からお預かりした個人情報を、弊社が定める個人情報保護方針に基づき、適切に管理いたします。個人情報の取扱いについては、加入申込書裏面もしくは弊社ホームページでご確認いただけます。
個人情報に関するお問い合わせは弊社までご連絡ください。

② 初期契約解除制度に関して

1. 弊社の提供する放送役務（テレビサービス）、電気通信役務（インターネットサービス、スマートフォンサービス）は、初期契約解除制度の対象となります。
2. 初期契約解除の起算日は、放送役務（テレビサービス）、電気通信役務（インターネットサービス、スマートフォンサービス）のご契約時にお渡しする契約控えの交付日であり、その日から8日を経過するまでの間、書面により本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を交付した時生じます。
3. 初期契約解除制度を利用する場合、お客様は、損害賠償もしくは解約手数料、違約金を請求されることはありません。ただし、当該契約の解除までの期間において、購入いただいた機器代金、提供を受けた電気通信役務の料金、登録費、事務手数料、及び既に工事が完了している場合の工事費用については下記表に記載の金額を上限として請求させていただきます。

サービス種別	登録費、事務手数料	工事費
ハートテレビ	3,300 円	19,800 円
ハートネット	3,300 円	19,800 円
光インターネット	3,300 円	19,800 円
4G プラス	3,300 円	-
ハートスマホ	3,300 円	-
ハートLTE	3,300 円	-

4. 初期契約解除に伴う原状回復費用は、お客様のご負担となります。

5. 弊社による初期契約解除制度の説明が間違っていたり、交付された書面に初期契約解除制度の記載がなかったことにより、お客様が8日間を経過するまでに契約を解除できなかった場合、弊社が正しい書面を交付した日から8日間は契約を解除することができます。

6. 初期契約解除の申し出書面の記載例（ハガキの場合）

〒792-0812 愛媛県新居浜市坂井町 2-3-17 新居浜テレコムプラザ 1F 株式会社ハートネットワーク ご住所 ご契約者氏名 ご契約お電話番号	契約書面受領日〇年〇月〇日 ①〇〇サービス（解約を希望されるサービス） 〇〇コース ②サービス月額料金 〇〇円 上記契約を解除します
---	---

7. 本件についてのお問い合わせ先・書面を送付頂く場合の宛先

〒792-0812 愛媛県新居浜市坂井町 2-3-17 新居浜テレコムプラザ 1F
株式会社ハートネットワーク ハートステーション新居浜テレコムプラザ店
電話番号：0897-32-7777

③ 料金のお支払いに関して

1. 初期費用、月額料金は、口座振替またはクレジットカードにてお支払いいただきます。口座振替は翌月26日に指定口座より引き落としさせていただきます。クレジットカード決済口座からのお引き落とし日やお支払いに関する事項は、クレジットカード会社が定める会員規約及び弊社が定める約款・特約などに基づきます。
2. ご登録の口座情報、クレジットカード番号・有効期限等に変更があった場合は変更手続きが必要となります。

④ 工事に関して

1. 事前のお願い

作業実施前に、下記に関して予めご確認・ご協力をお願いいたします。

- 1) 作業時間中は、作業への立会をお願いいたします（作業時間中、確認や問い合わせをさせていただく場合がございます。必ずご在宅、ご在室のご協力をお願いいたします）。
- 2) 作業の都合により、家具や調度品の移動が必要な場合がございます（移動が必要な場合は、事前にお客さまにお知らせいたします。壊れやすいものなど、取り扱いに注意が必要な物に関しましてはご指示をくださいますようお願いいたします。状況によってはお客様に移動をお願いする場合もございます。その際はご協力をお願いいたします）。
- 3) 貴重品、現金などは事前に移動並びに保管をお願いいたします（作業時の貴重品や現金などの紛失などを防止するため、ご協力をお願いいたします）。
- 4) 作業中の安全確保にご協力をお願いいたします（安全には万全を期しておりますが、万一の場合に備え、小さいお子様が作業場所に近づいたりしないようご配慮をお願いいたします。また、ペットは作業場所から離していただきますようご理解とご協力をお願いいたします）。

- 5) 作業には若干の騒音や振動を伴う場合がございます（ご都合が悪い場合は、予め作業担当者までお知らせください）。
- 6) 弊社で設置させていただく機器には家庭用電源が必要となります。設置場所に空きコンセントがない場合、お客様にてコンセントタップなどのご準備をお願いいたします。
- 7) 工事前に屋内の配線状況の調査を実施する場合がございます。また、設置予定のない部屋や屋根裏などでの作業を行うこともございますので、ご協力をお願いします。

2. 工事が中止、延期になる場合

ご契約後であっても、以下の様な事情で、工事を中止、延期、またはご契約自体の取り消しをさせていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

1) 弊社サービスの提供不可地域もしくは不可物件であることが判明した場合

- 2) 商用ビル・未対応集合住宅などの特殊な物件
- 3) 電柱の使用許可、河川や道路、他の方の敷地横断などが必要な場合
- 4) 風雨などの天候不良

5) 建物の所有者の許可がいただけない場合

- 6) 当日の工事内容変更、または特殊な工事が必要となる場合
- 7) 地震、火災などの災害時
- 8) お客様のご都合での日程、時間変更
- 9) 直前の工事が長引いた場合

※9) の場合については、判明した時点で時間帯、日程の再調整のお願いを弊社側からご連絡させていただきます。

10) ご登録いただいたお支払方法が登録情報の相違や、利用停止などにより、利用できないことが判明した場合

11) お客様が料金その他の債務の支払いを現に怠り、または怠る恐れがあると認められる場合

12) その他、約款および別に定める規約に違反する恐れがあると認められる場合

⑤ 追加工事に関して（費用、お申込方法）

1. 以下の場合、弊社までご連絡ください。
 - 1) サービスの追加や変更をご希望の場合
 - 2) セットトップボックス（STB）やモデムなどの機器の位置を変更される場合（工事が必要な場合）
 - 3) テレビの買い換えなどによる機器の再取付や、追加配線などを希望される場合
2. 追加工事には本紙の『追加工事・作業費』に記載の料金が必要になります。

⑥ 販売、レンタル機器の保証、弊社設備の維持管理に関して

1. 弊社で販売させていただく STB やモデム、LTE 端末などの機器は、通常、取付・お渡し日より 1 年間の保証を付けさせていただきます（一部再生品は半年間）。保証期間内であっても、自然災害による故障や、お客様の故意、過失による故障の場合は、保証の対象外となる場合がございます。
2. 保証期間経過後の故障、または⑤の 1 に定める保証対象外の故障の場合は、修理は有償となります。
3. 各機器のリモコンについては、消耗品扱いのため保証の対象外となります。故障の場合は新品をお買い求めいただきます。
4. 弊社で販売させていただく機器は、メーカーでの製造終了後、5 年を経過した時点で、修理やリモコンなどの付属機器の取り扱いを終了させていただきます。取り扱い終了後は、新機種への買い換えをお願いいたします。

5. CASカードやモデムなど弊社からレンタルさせていただく機器は、使用上の注意事項を厳守の上、お客様に維持管理をしていただきます。故意、過失により機器を故障、破損させた場合は、修理にかかる実費相当分を、また、紛失及び修理不能となった場合は、所定の危機損害金を申し受けます。
6. 保安器出力端子より先のお客様宅内配線部分は、お客様設備として、お客様に維持管理をしていただきます。※集合住宅の場合、お客様設備の範囲が異なる場合がございます。
7. お客様ご自身での設置機器の移動や、同軸ケーブルの取り外し・分岐は、弊社設備にノイズなどの悪影響が出る原因となり、他のお客様の御迷惑となる場合がございますので、事前に弊社までご連絡ください。お客様ご自身での配線変更などによる不具合の場合、無料サポートの範囲外となる場合がございますのでご了承ください。
8. 弊社設備の維持管理、改修などの必要上、地上波放送を含む弊社サービスの一部や全てを停止する場合がございます。

⑦ 解約

1. 弊社サービスを解約される場合は、事前に弊社までご連絡ください。解約手続きについてご案内させていただきます。
2. ご解約手続きは、解約を希望される月中（光インターネットサービスは20日、ハートスマホ／ハートLTEは25日まで）にハートステーションにて解約書類へのご記入が必要です。解約手続きに弊社スタッフが訪問する場合、訪問出張費（2,200円）、機器回収手数料（2,200円）が必要となります。
3. 弊社約款やキャンペーンなどで定める最低利用期間中の解約は、いかなる理由の場合も所定の違約金が必要となります。違約金が発生する場合のご解約手続きは、ハートステーションテレコム店・イオン店でのみ受け付けます。違約金は、ご解約手続き時に現金にてお支払いください。
4. 解約期日の弊社窓口の営業時間内に手続きがお済みでない場合、翌月の利用料が発生いたしますのでご注意ください。ご解約時に撤去工事が必要な場合は、早めにご連絡ください。

弊社窓口（ハートステーション）営業時間

テレコムプラザ新居浜店 平日：9:00～18:00 土：10:00～17:00 日祝：定休日 ※年末年始を除く

イオンモール新居浜店 毎日：9:00～19:00

SAIJO BASE 店 毎日：10:00～18:00 日祝：定休日 ※年末年始を除く

5. 弊社サービスの料金の日割りはございません。解約日にかかわらず、1ヶ月分の月額料金が必要となります。
6. 解約時に引込線の撤去が必要となります。解約の際の引込線撤去費用は、お客様のご負担となります。契約期間が24か月を超える場合のご負担はありません。24か月未満のご解約の場合、同軸引込線 10,560円 光引込線（ハートひかり S/H）39,600円を上限として、契約期間に応じて低減した金額のお支払いが必要となります。お客様が所有（占有）する敷地、家屋、構築物等の復旧工事が必要な場合、お客様のご負担で復旧工事のご手配をお願いいたします。宅内配線の撤去を希望される場合は、以下の作業費が必要となります。
宅内線：実費（作業時にお見積り）
7. 加入契約約款に定める【解約】または【契約の解除】の場合、直ちに弊社から貸与している機器の返却をお願いいたします。返却いただけない場合、以下の損害金をお支払いいただきます。

機器名称	損害金	機器名称	損害金
B-CAS・C-CASカード	各 5,500円	SIMカード（ハートスマホ/LTE）	3,300円
レンタル視聴専用STB本体	8,800円/台	4Gプラス端末（一式）	21,780円
レンタルHDD内蔵STB本体	22,000円/台	4Gプラス端末電源	3,300円
レンタルSTB電源	1,650円	SIMカード（4Gプラス）	5,500円

レンタルSTBリモコン	3,300円	ホームゲートウェイ/ONU（ハート光）	各 11,000円
ケーブルモデム	5,500円	D-ONU 本体	7,700円
ケーブルモデム（WiFi 内蔵）	11,000円	V-ONU 本体	7,700円
モデム電源	1,650円	D-ONU/V-ONU 電源部	3,300円
WiFi ルータ本体	11,000円	WMTA	16,500円
WiFi ルータ電源	3,300円		

8. 解約後の注意事項

1) テレビサービス

解約後は、地上波を含む全ての電波が停止いたします。解約後に地上波放送をご覧頂く場合は、アンテナへの接続切り替えが必要となります。切り替え作業は弊社ではできかねますのでご了承ください（対応集合住宅のお客様は引き続き地上波はご視聴いただけます）。

2) ハートネット

ハートネット解約後、ハートテレビサービスを継続ご利用頂く場合は、ご自宅の外壁に設置してある保安器を通信用のものからテレビ用のものに変更させていただきます。作業は屋外でのみ実施いたしますので、ご不在でも作業させていただきます。作業日の事前連絡や、立会を希望される場合は解約手続き時にお申し付けください。

3) NHK 団体一括支払をお申込み中のお客様

ハートテレビサービス解約時に NHK 団体一括支払も解約となります。団体一括支払の解約後は、自動的に NHK との直接契約に切り替わります。BS 契約の解約や、受信契約自体の解約については、お近くの NHK または下記お電話番号までお問い合わせください。

残余月分の対応（返金、直接契約への充当など）は、お近くの NHK または下記お電話番号までお問い合わせください。

NHK 松山放送局 総合案内：089-921-1111

9. 以下の場合、弊社より事前にお知らせの上、サービス提供の停止や契約の解除をすることがございます。

1) ご利用料金または各種料金のお支払いを延滞した場合

2) 対応集合住宅でのオーナー様との契約が終了した場合

3) 加入契約約款その他規約に定める事項に反する行為があった場合

※弊社の業務遂行上、著しい仕様がある場合は、事前の催告なしにサービスの停止及び契約の解除を行う場合があります。

⑧ 一時休止

1. お客様のご希望によるサービスの一時的な中断は、一部サービスに限り、一ヶ月単位を基本として申し受けます。弊社までお申込みください。※一部サービスではサービスの休止がお受けできませんのでご注意ください。

2. サービスごとの最長停止期間と停止手続きの手数料（回線維持費用）

各サービスは、所定の手数料（回線維持費用）をお支払いいただくことでサービスの休止が可能です。

サービス	停止手続きの手数料	サービス	停止手続きの手数料
------	-----------	------	-----------

ハートテレビ（同軸）	5,280 円/年	ハートひかり S/H ハートひかりテレビ S/H	3,300 円/月
ハートテレビ（オール光）	3,300 円/月	ケーブルライン	550 円/月
ハートネット	5,280 円/年	ハートスマホ/LTE	休止はお受けできません
ハート光（コラボ）	休止はお受けできません	4G プラス	休止はお受けできません

※改築、建替の場合は最長停止期間を超えて休止いただくことが可能です（最長 1 年）。弊社までご相談ください。

※休止に伴い外線撤去が必要な場合、撤去費用として 10,560 円の負担が必要となります。

3. 休止の条件

料金の未払いがある場合、サービスの一時休止はお受けできません。

4. サービスの再開について

お客様のお申し出により、サービスを再開します。

再開には、一定の期間を必要とします。

再開を希望する 1 か月前までに弊社のご連絡ください。

5. 休止の終了について

手数料（回線維持費用）のお支払いが停止した場合、または対象物件の所有者が変わったことを当社が把握した場合、休止継続の意思確認をさせていただきます。サービス再開・休止継続いずれの意思もなかった場合、または、お客様との連絡が取れなかった場合は、サービスの休止期間を終了し、当該サービスの解約として処理させていただきます。

⑨ お引越手続き（設置場所変更工事）

- お引越の際には、お早めに弊社までお知らせください。お引越先先の弊社設備等の状況により、工事までに時間がかかる場合があります。
- 弊社サービスの提供エリア内であれば、サービスを継続してご利用いただけます。サービス継続のため、設置場所変更の工事と所定の工事費が必要となる場合がございます。なお、弊社エリア内であっても地域や建物などにより、サービスのご提供ができない場合がございます。**
- 転居先にてサービスをご提供できない場合、大変恐れ入りますが、ご解約の手続きを取らせていただきます。ご解約については、『解約』の項目をご確認ください。**
- 料金の未払いがある場合、お引越手続きはお受けできません。
- お引越後、旧住所についてはすべてのサービスを停止いたします。テレビサービスの場合、地上波も含めたすべての電波が停止いたします。旧住所でのサービス継続を希望される場合は、別途新規契約が必要です。
- 旧住所の引込線の撤去が必要となります。撤去の費用はお客様の負担となります。

⑩ サービス内容、料金の改定について

- サービス内容やサービス料金を変更する場合は、該当のお客様に、事前に文書にて対象サービス、時期、変更の詳細などを明記した文書を送付いたします。また、弊社ホームページなどでもお客様への周知を行います。**

⑪ 免責事項について

1. 弊社サービスの利用ができない状態が生じた時のご利用料金のお支払いは、各サービスの契約約款に準じます。天変地異や、その他弊社の責に帰さない事由によりサービスのご利用ができない場合は、弊社は一切責任を負いかねます。
2. 契約者がサービスの利用に関して被ったご利用料金以外の損害については、弊社は一切責任を負いかねます。

○各サービスについて

ハートテレビについて

① 設置工事について

1. 一戸建ての場合、ハートテレビの標準工事は、直接配線方式による施工となるため、配線をする部屋にエアコン配管口などのケーブルを通す穴がない場合、または利用できない場合は外壁に施行上必要な開口作業及び防水加工を行います。
※開口部の位置は工事当日作業員とご相談ください。
※借家の場合は、オーナー/管理会社様の事前承認が必要となります
2. 既設のテレビアンテナ配線を利用する場合、配線状況によっては施工できない場合やブースタ等の機器の設置が必要となる場合がございます。

② NHK 放送受信料について

1. 日本放送協会（NHK）の受信料は、弊社の月々の基本料金の中には含まれておりません。NHK の衛星放送をご視聴頂ける場合、衛星放送受信契約が必要です。
2. ハートテレビサービスでは、STB 設置の全てのプランで NHK 地上放送、衛星放送をご視聴いただけます。NHK 地上放送、衛星放送をご覧いただけないように個別に制御をかけることはできかねますのでご了承ください。
3. ハートネットワークご加入のお客様にはお得な NHK 団体一括支払をご用意しています。
4. NHK 団体一括支払について
 - 1) NHK 受信契約名義はハートネットワーク契約名義と同一になります。
 - 2) NHK 団体一括支払のお支払いは、ハートネットワークご利用料金と一緒に引き落としさせていただきます。
 - 3) 現在 NHK 衛星契約の受信料を前払いされている場合、原則前払い期間終了後のお取り扱いとなります。団体一括支払サービスの開始月については、NHK から直接ご案内を差し上げます。
 - 4) 手続きの関係上、お取り扱いが遅れる場合がございますのでご了承ください。
5. お客様ご自身で NHK 受信料をお支払いになる場合は、直接 NHK へご連絡の上お支払いをお願いいたします。
6. NHK への登録が完了していない場合、NHK の衛星放送（BS101・BS103ch）を視聴される際、NHK にご連絡をお願いするメッセージが表示されます。案内を消すには、表示されるフリーダイヤルにご連絡いただくか、NHK の専用ホームページなどをご利用ください。

③ 有料チャンネルについて

1. WOWOW、BS10 プレミアム BS10 プレミアムを除く有料チャンネルの視聴には STB 契約が必要です。
2. 有料チャンネルは月途中からのご視聴であっても一ヶ月分のご利用料金をお支払いいただきます。
3. 有料チャンネルお申し込み後、ご解約の連絡がない場合お申し込みは自動継続となります。
4. 有料チャンネルは、STB1 台毎のご契約となります。
5. 有料チャンネルのみのご契約はできません。
6. BS10 プレミアム BS10 プレミアムのご契約について
BS10 プレミアム BS10 プレミアムはご契約月の翌月末までが最低契約期間となります。契約期間が一ヶ月に満たない場合も、一ヶ月分の BS10 プレミアム BS10 プレミアム月額料金をお支払いいただきます。
7. WOWOW のご契約について
 - 1) お手続き
ご視聴にはハートネットワークの契約に加え、株式会社 WOWOW とのご契約が必要です。ご契約手続きは、ハートネットワークを通じてお申込みいただくか、直接株式会社 WOWOW にお申込みいただくこともできます。
 - 2) 個人情報について
契約に関する事務手続きにあたって、ハートネットワークご契約者様のお名前、住所、電話番号、B-CAS カード ID などの情報を株式会社 WOWOW に提供いたします。
 - 3) 契約期間について
契約期間が一ヶ月に満たない場合にも、一ヶ月分の WOWOW 利用料金をお支払いいただきます。
 - 4) 視聴について
WOWOW はお申込み当日にご視聴いただくことはできません。お申込み翌日に STB のチャンネルを WOWOW(BS191~BS193ch)に合わせたまま 30 分ほどお待ちいただくとご視聴いただけるようになります。
※契約更新のため、毎年 WOWOW の更新月（契約された月）にも上記同様 WOWOW チャンネルに合わせていただく操作が必要になります。
8. WOWOW 以外のお申込み頂いた有料チャンネルがご視聴いただけない場合は、当該チャンネルを選局いただき、15 分から 30 分程度お待ちいただくことでご視聴可能となります。30 分以上お待ちいただいてもご視聴いただけない場合は、弊社までご連絡をお願いいたします。
9. WOWOW 新規窓口 0120-808-369
サポート窓口 0120-580-807

④ B-CAS カード/C-CAS カードについて

1. STB 契約でのご視聴には、弊社から貸与する B-CAS カード/C-CAS カードが必要となります。カードを紛失、破損した場合は弊社までご連絡ください。
2. 弊社が貸与する B-CAS カード/C-CAS カードを紛失された場合、故意、過失により破損された場合は、再発行費用として 5,500 円/枚をいただきます。
3. B-CAS カード/C-CAS カードは、弊社からの貸与品となります。STB 台数減、解約手続きの際には、弊社にご返却いただく必要があります。返却いただけない場合、以下の損害金をお支払いいただきます。
B-CAS カード：5,500 円 C-CAS カード：5,500 円

⑤ BS、CS チャンネルの視聴・録画について

1. オール光サービスでのテレビ契約を除き、BS デジタル放送、CS デジタル放送は、STB を通じてのみご視聴いただけます。市販のテレビ、レコーダー等の BS・CS チューナーを利用した視聴、録画、および EPG（電子番組表）の機能はご利用いただけません。オール光サービスでは、市販のテレビ、レコーダー等の BS チューナーを利用した BS デジタル放送の視聴、録画、および EPG（電子番組表）の機能がご利用いただけます。
2. HDD 内蔵 STB をご利用いただくと、電子番組表を使用した録画や、裏番組録画などもご利用いただけます。
3. 外部録画機器を使用した場合、下記の手順で BS/CS デジタル放送が録画できます。
 - 1) STB の出力端子と外部録画機器の外部入力端子を AV ピンコードで接続する。
 - 2) STB のチャンネルを録画したいチャンネルに合わせる
 - 3) 外部録画機器のチャンネルを 1) で接続した外部入力端子のチャンネル（例：L1、入力 1 など）に合わせ、STB の映像が視聴できているかどうか確認する。
 - 4) 外部録画機器の時間指定予約機能でチャンネルを 3) で選択した外部入力チャンネルを選択し、録画したい番組の開始時間、終了時間を登録する。
 - 5) 録画している間、STB のチャンネルは、録画したいチャンネルから変えないようにしてください（電源を落とさないでください）。チャンネルを変更した場合、変更後のチャンネルが録画されますのでご注意ください。視聴予約・録画予約の操作をされた場合、対象番組の放送中は STB のチャンネル変更など一部操作の受付ができません。
 - 6) 上記方法で録画する場合、STB を使用した裏番組の視聴はできません。録画した番組は、標準画質での録画となります。

⑥ HDD 内蔵 STB について

1. HDD 内蔵 STB の使用に際し、何らかの事情により録画、編集したデータ（録画内容）が消失・破損した場合、及び直接・間接の損害に対して、原因の如何を問わず、弊社は一切の責任を負いかねます。
2. HDD 内蔵 STB が故障などにより修理が必要な場合、代替機として貸し出す STB は視聴専用モデルとなります。
3. HDD 内蔵 STB の修理の際には、録画内容はすべて消失する可能性があります。これにより生じたあらゆる損害について、原因の如何を問わず弊社は一切の責任を負いかねます。

⑦ 画面比率について

1. ワイドテレビ（16：9）をご利用の場合
標準画質（SD）で制作された番組は、4：3 の画面比率で放送しているため、16：9 のワイド画面で受信されている場合、左右または上下左右に黒い帯が出る場合がございます。
2. 標準テレビ（4：3）をご利用の場合
ハイビジョンで制作された番組は、16：9 の画面比率で放送しているため、4：3 の通常のテレビで受信した場合、上下または上下左右に黒い帯が出る場合がございます。

⑧ その他

1. 『降雨減衰』（激しい風雨などで衛星放送に使われる電波が弱くなること）が原因で、一時的に放送が途切れる場合があります。
2. 『フェーディング』（気象条件等による電波障害）が原因で、テレビせとうちの放送が途切れる場合があります。
3. チャンネルラインナップは諸般の事情により変更になる場合がございます。
4. ハートネットワークでは、ご加入されているお客様に、テレビをご視聴いただくためのスクランブル解除信号を送信しています。長期間使用されていない場合や、このスクランブル解除信号を受信しなかった場合、画面上に『契約されていません』といったメッセージが表示される場合がございます。このような場合は、CS チャンネルに合わせたままで30分ほどお待ちいただくとご視聴いただけるようになります。30分待ってもご視聴いただけない場合は、弊社までお知らせください。
5. お客様が録画、録音されたものは、個人として楽しむ他は、著作権法上、権利者に無断で使用できません。
6. STBの機能を改善するために、お使いのSTBのソフトウェアを更新しています。更新はSTBの電源がオフになっている時に自動的に行われます。STBを使用していない時は、STBの電源をリモコンでオフにしてください。STBの電源が入りっぱなしだったり、コンセントを抜いている間はソフトウェアの更新が行われませんのでご注意ください。
7. 地上デジタル111ch、121chで画面左側に流れるアイコンはデータ放送用です。リモコンの上下ボタンで選択後、決定ボタンをおすことで内容を確認できます。アイコンの表示は、リモコンのd（データ）ボタンで消すことができます。

○インターネットサービスについて

① ベストエフォートについて

1. 各サービスで表示の通信速度は技術規格上の最大値であり、一定の速度を保証するものではありません。通信速度は、ご利用環境により変動します。

② 初月回線使用料について

1. ハートネット、ハート光、4G プラスサービスは、ご利用回線の開通日をご利用開始日とし、ご利用開始日を含む月の回線使用料として、1,650円/回線または月額利用料のうち、金額が小さい方の費用が必要となります。ご利用開始翌月以降より各サービスの定める月額利用料をご請求させていただきます。ご利用開始月は、約款・キャンペーン条件の定める契約期間に含みません。
2. ハートスマホ・ハートLTE サービスは、ご利用回線の開通日より、月額利用料をご請求させていただきます。
3. 各サービスのオプション料金は、各オプションの利用開始日よりご請求させていただきます。

ハートネットについて

① 設置工事について

1. 一戸建ての場合、ハートネットの標準工事は、直接配線方式による施工となるため、配線をする部屋にエアコン配管口などのケーブルを通す穴がない場合、または利用できない場合は外壁に施行上必要な開口作業及び防水加工を行います。
※開口部の位置は工事当日作業員とご相談ください。
※借家の場合は、オーナー/管理会社様の事前承認が必要となります
2. 既設のテレビアンテナ配線を利用する場合は、別途ハートテレビのご契約が必要となります。既設配線の状況によっては施工できない場合やブースタ等の機器の設置が必要となる場合がございます。
3. ハートネットは建物の状況によりご提供できない場合がございます。
4. 施工範囲
 - 1) 弊社で行う工事は、ケーブルモデムの設置とモデムに接続するパソコン等の機器の初期設定までとなります。
 - 2) 新たに購入されたパソコンのセットアップや、LAN アダプター、無線 LAN カード、プリンターなどの周辺機器の取付、設定はお客様にて行っていただきます。
 - 3) ハートネット新規加入のお客様は、パソコンのインターネット接続設定を無料でさせて頂く『初めてパック』がご利用いただけます。ご契約時に担当者までお申し付けください。
 - 4) ケーブルモデム以降の機器は、お客様の管理となります。落雷などが発生した場合は、機器の故障を防ぐため、ケーブルモデムの電源をコンセントから抜き、LAN ケーブルを外していただくことをおすすめいたします。
 - 5) パソコンや周辺機器の買い替え、新規購入などによる訪問設定を希望される場合は、提携サポート業者（有料）をご紹介します。弊社までお気軽にお問い合わせください。

② 利用制限について

1. インターネット接続サービスの全部または一部を（有償・無償を問わず）第三者へ提供する商用利用は禁止とさせていただきます。
2. ハートネットでは、弊社の通信設備に過大な負荷を生じる行為をした時は、本サービスのご利用を制限する場合がございます。
3. サーバーを立てて利用することは禁止とさせていただきます。

③ 責任の範囲について

1. 電子メール、ホームページ、その他インターネットをご利用によるお客様及び第三者の利害の発生について、弊社は一切の責任を負いかねます（インターネットによる株式売買、ホームページやオークションによる物品売買、インターネットによる競輪、競馬、競艇など投票券などの購入など）。

④ サポート

1. インターネットへの接続ができない場合は、まずは、ケーブルモデム、ルーターの接続を確認の上、電源の入り切り、パソコン等の再起動をお試しください。
2. 上記をお試しいただいてもインターネットに接続できない場合は、弊社までお問い合わせください。
3. パソコン・通信機器・周辺機器・ソフトウェア・宅内 LAN 設備などの不具合については、各製品提供元や購入元にご相談ください。※メールやインターネットを除く各種設定や、特定のソフトウェア（アプリ）・特定の HP の設定やご利用方法については、サポートできない場合がございます。
4. 弊社にて設置のケーブルモデム以外の機器（ルータ・無線ルータなど）をお客様にてご用意、ご利用の場合、弊社では他社製品の個別サポートを行っておりません。予めご了承ください。

ハートフォン（IP 電話）について

① 電話番号について

1. ハートフォンで提供する電話番号は 050 から始まる IP 電話の専用番号です。0897、0898 から始まる通常の電話番号を継続使用する場合、別途 NTT 様との電話契約が必要となります。NTT 様との契約を残される場合、1 台の電話器で 050 と 089 から始まる電話番号の 2 つを使用することが可能です。

② 設置工事について

1. IP 電話用の専用機器（TA）は、ケーブルモデムと直接接続します。TA とお客様の電話機は、電話線にて接続します。
2. 電話機の設置場所によっては、取り付けできない場合がございます。
3. ご利用中のモデムによっては TA と接続できない場合がございます。その場合、モデムの交換が必要となります。

③ 通話先について

1. ハートフォンで電話をかける場合は、市内通話であっても市外局番からダイヤルする必要があります。
2. ハートフォンでは、一部フリーダイヤルや、NTT が提供する 3 桁の電話番号に電話をかけることができません。
3. 1 台の電話機で 050 の番号と 089 から始まる電話番号を 2 つ使用する場合、通常は、050 番号での発信となります。089 の番号から発信する場合は、相手先の電話番号（市外局番）の前に『45』を追加してダイヤルする必要があります。

④ 利用について

1. ハートフォンの最低利用期間は 1 年間です。途中解約する場合、所定の違約金が必要となります。
2. ハートフォンはハートネットの付属サービスです。ハートネット解約後、ハートフォンのみ継続使用することはできません。

ケーブルプラスでんきについて

1. サービスの定義

- 「ケーブルプラスでんき」(以下、本サービス)を提供する小売電気事業者は au エネルギー&ライフ株

式会社(登録番号:A0077、以下 auEL)です。

- 本サービスは auEL の業務委託先である株式会社ハートネットワーク(以下、ハートネットワーク)を通じてお申し込みいただきます。なお、お客様との本サービスの契約は、auEL がケーブルプラスでんきへの切替が可能であることを確認できた日をご契約成立日となります。
- 本サービスのご利用料金(以下、電気料金)はハートネットワークから請求させていただきます。電気料金のお支払いは、現在ご利用中のサービスと同じお支払い方法とします。(口座振替またはクレジットカード)

2. 契約に関するご注意

- あらかじめ auEL が定める「ケーブルプラスでんき需給約款」およびお客様の需要場所を供給区域とする一般送配電事業者が別に定める「託送供給等約款」等ならびにハートネットワークが定める「ケーブルプラスでんき利用規約」および「でんきセット割利用規約」を承認のうえ、お申し込みいただきます。KDDI株式会社(以下、KDDI)ホームページ(<http://www.kddi.com/corporate/kddi/public/conditions/>)およびハートネットワークホームページ(<http://www.heartnetwork.jp/>)をご確認ください。
- auEL にて、小売電気事業者の切替手続きを行います。そのため、お客様自身による現在ご契約の小売電気事業者への解約手続きは不要です。
- お申し込みを撤回される場合、遅くとも本サービスへの切替日の5営業日前までにハートネットワークまで必ずご連絡ください。本サービスへの切替日以降にご連絡いただいた場合、元の小売電気事業者に戻られるためには、お客様自ら元の小売電気事業者の新規契約手続きを行っていただく必要があります。この場合、本サービスへの切替日以降、元の小売電気事業者に戻られるまでにご使用された電気料金については、ハートネットワークにお支払いいただきます。
- お申し込み前に、現在契約の小売電気事業者の解約に伴う不利益事項を十分にご確認ください。以下のような不利益事項が考えられますので、現在契約の小売電気事業者にご確認ください。
 - ① 違約金の発生(複数年契約などの場合)
 - ② ポイント等の失効
 - ③ 継続利用期間割引に適用される継続利用期間の喪失
 - ④ 過去電力使用量に関する照会不可
 - ⑤ 現小売電気事業者による検針票の提供終了
- ご利用開始(料金適用開始)の日は、切替申請日から起算して、原則5営業日に2 暦日を加えた最初の検針日となります。ただし、スマートメーターへの取替工事が必要となる場合は、原則 10 営業日に2 暦日を加えた日以降の最初の検針日です。なお、具体的なご利用開始日は、別途郵送される「ケーブルプラスでんきご利用開始のご案内」にてお客様にお知らせいたします。
※「切替申請日」とは、auEL が電力広域的運営推進機関に対して小売電気事業者の切替を申請した

日であり、原則、auEL がハートネットワークからお申し込み内容を受領した翌日となります。

※auEL が設定したご利用開始日までにスマートメーターへの取替工事が完了していない場合、アナログメーターのまま「ケーブルプラスでんき」のご利用が開始されます。

- お客様の現小売電気事業者との契約における「ご契約種別」「供給設備の状況」等によりサービス提供ができない場合がございます。予めご了承ください。
- お引越し先で本サービスを利用される場合、ご利用開始(料金適用開始)の日は、お客様が入居し電気の使用を開始した日となります。申込手続きが入居日の翌日以降になった場合でも入居日に遡ってご契約いただきます。
- 電気料金のお支払いが、1回でも延滞となった場合は本サービスを強制的に終了させていただきます。ただし、延滞理由がお客様に責がない場合はこの限りではありません。

3. 電気料金・でんきセット割に関するご注意

- 電気料金は、一般送配電事業者にて検針した使用電力量に基づき、auEL が別途定める料金表にて計算します。なお、電気料金の算定期間は1日から月末日までです。
- 電気料金の算定期間中に契約の開始や解約があった場合は、日割計算をいたします。
- 電力量計(以下、電気メーター)の故障等によって使用電力量等を正しく計量できなかった場合は、お客様とauELとの協議によって定めます。
- 本サービスの切替に伴う手続きおよび電気メーター取替工事に関しては、お客様の費用負担はありません。
- 別途でんきセット割利用規約で定める対象サービスと本サービスを同時に利用することで、でんきセット割が適用されます。
- でんきセット割は、本サービスの電気料金請求発生月に電気料金と対象サービスの合計金額に対して、毎月自動的に適用されます。電気料金に含まれる最低基本料金および電力量料金の合計金額が5,000円未満で1%、5,000円以上8,000円未満で最低基本料金および電力量料金の合計金額の3%、8,000円以上で最低基本料金および電力量料金の合計金額の5%の金額が割引されます。
- 該当算出に1円未満の端数が生じた場合はその端数を切り捨てます。また、でんきセット割の適用には次の条件を全て満たす必要があります。
 - ① ハートネットワークの「でんきセット割利用規約」で定める対象サービスとセットで利用し、利用料金を月ごとにお支払いされていること。
 - ② 電気料金請求発生月に、対象サービスの料金の請求発生があること。
 - ③ ケーブルプラスでんきおよび対象サービスを同一名義、同一お客様番号で契約していること。
 - ④ 滞納がないこと。

4. 請求に関するご注意

- 電気料金は、原則ご利用月の2ヶ月後に請求いたします。ただし、一般送配電事業者の検針スケジュールやその他の都合により、3ヶ月後のご請求となる場合があります(それ以降、3ヶ月後のご請求となります)。
- お客様が電気を不正に使用し電気料金の支払いを免れた場合、お支払いを免れた金額の3倍に相当する金額を、違約金としてお支払いいただきます。
- 電気料金について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年利12%(年あたりの場合は、閏年の日を含む期間についても365日の割合とします)の割合で算出した額を延滞利息として、ハートネットワークが定める方法によりお支払いいただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。
- 「ケーブルプラスでんき需給約款」に基づき、電気の使用の開始(本サービスのお申し込みに伴う電気メーター取替え工事を除きます。)、お客様の都合による設備変更等により、工事費用が発生する場合があります。その際は、ハートネットワークもしくは一般送配電事業者により費用を請求させていただく場合があります。
- 紙面での料金明細は毎月20日前後に郵送させていただきます。再発行も可能ですが、即日発行はできず後日郵送させていただきます。

5. auID・ケーブルプラスでんき Web サービスに関するご注意

- 使用電力量および電気料金は、ケーブルプラスでんき Web サービスにてご確認ください。その際のIDおよびパスワードは、別途郵送される「ケーブルプラスでんき ご利用開始のご案内」にてお知らせいたします。
- ケーブルプラスでんき Web サービスでは、ログインにauIDを利用します。本サービスのお申し込みにあたっては、auID利用規約(https://id.auone.jp/id/pc/legal/auid_terms.html)にも同意のうえ、お申し込みいただきます。
- ケーブルプラスでんき Web サービスでは、「ケーブルプラスでんき」のご利用開始日の翌日以降から、日々の電気使用量をご確認いただけます。ただし、スマートメーターの通信環境等により、データが欠損する場合があります。実際の使用量、料金と異なる場合がございます。なお、お客様に請求する料金に関しては、電力会社から提供される確定電力量を使用して正しく請求が行われます。また、スマートメーターへの取替工事遅延等により、アナログメーターのままサービス提供が行われている期間は、「実績確認」「電気料金予測」「分析」「アドバイス」等の機能がご利用いただけません。

6. 工事などに関するご注意

- お客様宅の電気メーターがアナログ式の場合は、スマートメーターへ切り替える必要があります。本切替工事の際、お客様の土地または建物への立ち入りおよび工事を実施いたします。取替工事は一般送配電事業者にて行います。その際、事前に一般送配電事業者よりご連絡をさせていただきますのでご家族の皆様にもお伝えいただきますようお願い申し上げます。
- 本取替工事の際、お客様の工事立会いは必要ありません。また、数分から数十分程度の停電が発生することがあります。
- 一般送配電事業者または一般送配電事業者が委託した事業者が、法令で定められている調査や検針時等に、お客様の土地または建物に立ち入らせていただく場合があります。この場合には、正当な理由がない限り、立ち入ることおよび業務を実施することを承諾していただきます。
- 一般送配電事業者の電気工作物(電気の引込線やメーター等)やお客様の電気工作物に異常、もしくは故障がある場合は、すみやかにお客様より一般送配電事業者にご連絡をお願いします。

7. auEL からの契約解除またはハートネットワークからの契約解除要請について

- ハートネットワークが定める支払期日までに電気料金のお支払いが無い場合、契約を解除させていただきます場合があります。auEL との契約解除に伴い無契約状態になると、一般送配電事業者により電気の供給が停止される場合があります。
- ハートネットワークが定める支払期日までに、ハートネットワーク、KDDI および auEL の既存サービスの料金のお支払いが無い場合、本サービスの契約を解除させていただきます場合があります。
- 契約終了後においても、電気料金未払いのあるお客様の個人情報について、auEL が他小売電気事業者と共有することがあります。
- お客様が次のいずれかに該当し、auEL、もしくは一般送配電事業者がその旨を警告しても改めない場合には、電気の契約を解約することがあります。
 - ① お客様の責めとなる事由により保安上の危険がある場合。
 - ② 電気工作物の改変等によって不正に電気を使用された場合。
 - ③ 契約負荷設備以外の負荷設備によって電気を使用された場合。
 - ④ その他、auEL が定める「ケーブルプラスでんき需給約款」の内容に反した場合。
 - ⑤ お客様が電気の廃止期日の通知をせず、電気の契約場所から引越し、電気を使用していないことが明らかな場合。
- 本サービス契約期間中に発生した電気料金の債権債務は、契約を解除した場合でも消滅しません。

8. お客様からの契約解除について

- お客様のお引越し等に伴い本サービスの契約を解約される場合、事前に電気の使用停止日を定め

て、ハートネットワークにご連絡いただきます。他の小売電気事業者への切替えに伴う本サービスの解約の場合には、ハートネットワークにご連絡いただく必要はありません。切替先の小売電気事業者にご連絡ください。

9. 本サービスの提供エリア

- 本サービスの提供エリアは新居浜市西条市全域を基本とします。

10. クーリングオフ

- お客様が、訪問販売もしくは電話勧誘販売で、お申し込み(契約)された場合、お申し込みから8日を経過するまでは、書面またはクーリングオフ専用ホームページにより無条件で申し込みの撤回(契約が成立したときは契約の解除)を行うことができます。この場合、お客様は、
 - ① 損害賠償および違約金を請求されることはありません。
 - ② すでに引き渡された商品の引取りに要する費用、提供を受けた役務の対価あるいは移転された権利の返還に要する費用などの支払い義務はありません。
 - ③ すでに代金または対価の一部または全部を支払っている場合は、速やかにその金額の返還を受けることができます。
 - ④ 権利を行使して得られた利益に相当する金銭のお支払いを請求されることはありません。
 - ⑤ 役務の提供に伴い、土地または建物その他の工作物の現状が変更された場合は、無料で元の状態に戻すよう請求することができます。
 - ⑥ 上記クーリングオフの行使を妨げるために事業者が不実の事を告げたことによりお客様が誤解し、または威迫したことにより困惑してクーリングオフを行わなかった場合は、事業者からクーリングオフ妨害の解消のための書面が交付された日から8日を経過するまでは書面またはクーリングオフ専用ホームページによりクーリングオフすることができます。

【書面の宛先】 株式会社ハートネットワーク

【クーリングオフ専用ホームページの URL】 <https://www.kddi.com/catv-service/cooling-off/>

【必要記載事項】 サービス名(ケーブルプラスでんき)、お申込日、ご契約者名、ご住所、

ご連絡先電話番号、お申込みされたケーブルテレビ会社(株式会社ハートネットワーク)、クーリングオフを行う旨

11. その他

- 契約期間は、契約が成立した日から、ご利用開始(料金適用開始)の日が属する年度の末日までとします。

(年度は、4月1日から翌年3月31日をいいます)。

お客様または auEL が、変更または廃止の申し入れを行わない場合は、契約期間満了後も1年ごとに同一条件で継続されるものとします。なお、最新のご契約についてはケーブルプラスでんき web サービスにてご確認いただけます。

- 料金やサービスを変更する場合はあらかじめお客様へお知らせします。
- ハートネットワークまたは auEL が、「ケーブルプラスでんき需給約款」、各種説明書、各種案内等(これらの変更も含まれます。)を、書面の交付(郵送)に代え、ホームページ等の電子的媒体により、お客様にお知らせすることを可能とします。また、「ケーブルプラスでんき需給約款」、各種説明書、各種案内等の変更を行う場合、変更とならない事項についてはお知らせを省略することがあります。
- 提供電圧は、「低圧 100V/200V」です。周波数は 60Hz です。
- お客様が故意または過失によって、電気ご使用場所内の一般送配電事業者の電気工作物などの設備を

破損・亡失した場合には、その設備について修理費等を賠償していただきます。

- ハートネットワークおよび auEL の責めとならない事由によってお客様が受けた損害については、ハートネットワークおよび auEL は賠償の責めを負いません。
- この書面に記載の電気料金その他の提供条件は、「ケーブルプラスでんき需給約款」に基づきます。この書面は、契約に関する全ての内容を記載しているものではありません。その他詳細事項等は、KDDIホームページ等により「ケーブルプラスでんき需給約款」をご覧ください。

□ 個人情報の取り扱いについて

- ①auEL は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底をはかるため、電気通信事業法、個人情報の保護に関する法律、電気事業法、電気通信事業における個人情報に関するガイドライン等の業務主管庁が定めた事業分野別ガイドライン、その他関連する法令等を遵守いたします。詳細は、au エネルギー&ライフプライバシーポリシー(<http://kddi-l.jp/X96>)をご参照ください。
- ②お申し込み内容その他本サービスのご利用にあたりご提供いただいた情報を以下の利用目的に活用することを事前にご了承ください。
 - ・マーケティング活動における利用
 - ・auEL の新サービスや、有益な情報のメール配信
 - ・電力広域的運営推進機関に対する、電気の切替手続き
- ③ハートネットワークが保有する個人情報等の扱いは、ハートネットワークが別に定める個人情報の保護に関する宣言に定めます。

◆サービス・料金・請求に関するお問い合わせ

TEL:0897-32-7777

受付時間:9:00~17:00(土日祝問わず)

メール:info@heartnetwork.jp

◆au ID に関するお問い合わせ

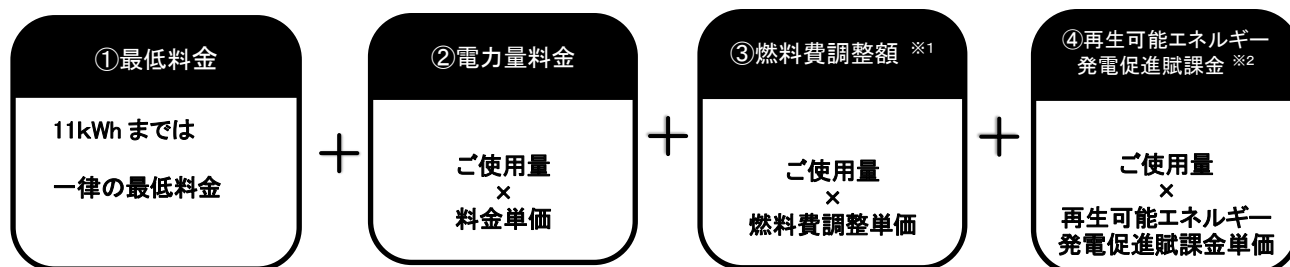
KDDI お客様センター

(0120-925-881(無料)受付時間:9:00~20:00/年中無休)

※電気供給設備の故障に関しては、一般送配電事業者にお問い合わせください。

◆電気料金の計算方法

電気料金は以下の方法で計算されます。



※1：電気の供給に必要な燃料費の価格変動に合わせ単価を毎月設定し、電力量に単価を乗じた「燃料費調整額」を請求いたします。

※2：再生可能エネルギー発電促進賦課金は、再生可能エネルギーの普及を目的に、法律に基づき、電気をご利用になる全体的にお客さまから電力使用量に応じ別途毎年決定されている単価を乗じた額を請求いたします。なお、再生可能エネルギー発電促進賦課金は、消費税相当額を含んだ料金として計算します。

◆ケーブルプラスでんき 料金表(①最低料金 / ②電力量料金)

単位:円(税抜)[()内は税込参考単価]

< でんき M プラン(四国) >

区分		単位	料金単価	
			従量点灯 A 相当	
最低料金(最初の 11kWh まで)		1 契約	374.00	(411.40)
電力量料金	11kWh 超過 120kWh まで	1kWh	18.51	(20.36)
	120kWh 超過 300kWh まで		24.53	(26.98)
	300kWh 超過分		27.72	(30.49)

計算例)でんき M プラン(四国) ご契約アンペア:40A 1ヶ月のご使用量 : 350kWh の場合

最低料金	①	最初の 11kWh まで	374.00 円
電力量料金	②	11kWh 超過 120kWh まで	2,017.59 円=18.51 円×109kWh
	③	120kWh 超過 300kWh まで	4,415.40 円=24.53 円×180kWh
	④	300kWh 超過分	1,386.00 円=27.72 円×50kWh
小 計		8,192 円=①+②+③+④(円位未満切捨て)	
燃料費調整額		809 円=25.45 円+(2.31 円×339kWh) (円位未満四捨五入) [燃料費調整単価(11kWh まで、税抜)=25.45 円の場合] [燃料費調整単価(11kWh 超、税抜)=2.31 円/kWh の場合]	
再生可能エネルギー 発電促進賦課金	⑦	1,207 円= 37.95 円+ (3.45 円×339kWh) (円位未満切捨て) [再生可能エネルギー発電促進賦課金単価(11kWh まで) (税込)=37.95 円の場合] [再生可能エネルギー発電促進賦課金単価(11kWh 超) (税込)=3.45 円/kWh の場合]	
消費税等相当額	⑧	900 円=(⑤+⑥)×0.10(円位未満切捨て)	
ご請求金額		11,108 円=⑤+⑥+⑦+⑧	

※記載の金額は全て税抜です。

◆サービス・料金・請求に関するお問い合わせ

株式会社ハートネットワーク

0120-642-246(フリーダイヤル)

0897-32-7777

午前 9 時～午後 5 時／年中無休(年末年始を除く)

◆auIDに関するお問い合わせ

KDDI お客様センター

0120-925-881(フリーコール)午前9時～午後8時／年中無休

◆電気供給設備の故障や停電に関するお問い合わせ

一般送配電事業者にお問い合わせください

◆小売電気事業者

au エネルギー&ライフ株式会社(登録番号:A0077)

東京都千代田区飯田橋3-10-10 ガーデンエアタワー

代表取締役社長 : 梶川 秀樹

◆auEL の業務委託先

株式会社ハートネットワーク

愛媛県新居浜市坂井町2丁目3-17新居浜テレコムプラザ2階

代表取締役：大橋弘明

おまかせサポートについて

① 申込・利用期間について

1. おまかせサポートサービスは、STB/モデムの新規購入時のみお申込みいただけます。サービスの最低利用期間は1年間です。STB 故障サポート/故障モデム交換は、対象機器の購入より8年間が対象です。

② STB 買換について

1. STB 買換の際は、下取りキャンペーンとの併用で、最大1万円引きで新しいSTBを購入いただけます。

③ STB 修理費無料・STB 買換割引・その他故障機器の無償交換について

1. STB の修理費無料、STB の買換割引、その他故障機器の交換は、年間1回までが無料です。メーカーの修理期間が終了している場合、修理をご利用いただけない場合がございます。

④ 落雷の際のテレビ、パソコン修理費のサポートについて

1. 落雷の際のテレビ、パソコン修理費のサポートは、それぞれ、ハートテレビサービス、ハートネットサービスお申込みの方が対象です。落雷により、STB、モデムが故障し、接続しているテレビ、パソコンも故障した場合に、修理費の補助として、1台につき、最大1万円の修理費補助を行います。修理費サポートのご利用には、メーカー、電気店などが発行する対象機器修理費のお見積が必要です。

ハートポイントクラブについて

①ポイントについて

1. ハートネットワークでは、加入者の方の利用料 100 円につき 1 ポイントのポイントを付与します。
2. ポイント付与は、口座引落でお支払いいただいた料金にのみ付与します。現金でのお支払い、クレジットカード払いの場合は付与いたしません。
3. 2017 年 10 月以降に付与されるポイントの有効期限は 3 年間となります。付与された月の 3 年後の月末に自動で失効します。
4. お客様の保有ポイントは、毎月送付の利用料明細書に記載しています。最新の保有ポイントについては、弊社までお問い合わせください。
5. **ハートネットワークとの契約終了（解約）時に、全ての保有ポイントは失効します。ポイントの最終使用期限は、契約終了（解約）の前月末です。ハートネットワークとの契約が終了する（全サービスを解約される）月にはご利用いただけませんのでご注意ください。**

②紹介ポイントについて

1. 加入者の方から、ハートテレビ、ハートネットに加入したいお友達をご紹介いただき、ご成約となった場合、双方に 3,000 ポイントを付与します。
2. 紹介ポイントの付与は、紹介されたお友達の初回引落し完了後となります。
3. 紹介ポイントの有効期限は 2 年間です。

③ポイントの使用方法

1. 保有ポイントは、1 ポイント=1 円として、100 円単位で弊社の工事費、登録費、機器購入費などの一時金、またはオプションチャンネル、みるプラスの利用料にご利用いただけます。購入、オプションのお申込み時に併せてお申込みください。購入、申込後のポイント使用の申込み、変更はお受けできません。全額をポイントで支払うことができる場合に限り、端数までポイントでお支払いいただけます。
2. 保有ポイントは、500 ポイント単位で当社の 500 円分の商品券と交換できます。

④商品券について

1. 商品券は、当社提携の店舗でご利用いただけます。
2. 商品券の発行は、電話、窓口にてお申込みいただけます。多額の商品券の発行の場合、お渡しまでに日数を頂く場合がございます。
3. 商品券の発行申し込み、受取の際、契約者様ご本人が来られる場合は、本人確認のため、免許証など身分証のご提示が必要です。ご家族など、代理の方が来られる場合は身分証に加えて、当社から送付の利用料明細ハガキのご提示が必要です。
4. 商品券の有効期限は、発行から 1 年間となります。事情により、発行からお受け取りまでに日数がかかった場合も延長、再発行等はできかねます。

⑤商品券利用可能店舗

1. 商品券が利用可能な提携店は、弊社ホームページまたは地上デジタル 111ch、121ch のデータ放送でもご確認いただけます。
2. 利用可能店舗は変更となる場合がございます。商品券を利用される前に、店舗で利用可能かご確認ください。

作業費について

① 追加工事・作業費

下記費用はあくまで目安です。作業内容によっては別途費用がかかる場合があります。

STB の新規取付	7,920 円	
STB の交換取付	7,920 円	
追加配線工事	11,000 円～	
STB の設置位置変更（同一建物内）	7,920 円～	
テレビのチャンネル調整	2,200 円	
モデムの設置位置変更（同一建物内）	11,000 円	
パソコン・プリンタの設定	5,500 円～	専門業者のご紹介（有料）となります。
ブースタ設置	16,500 円～	
ブースタ交換	5,500 円～	
テレビサービス休止（1 年分の回線維持費込）	5,280 円	
外線撤去を伴うテレビサービス休止	10,560 円	
ハートネットサービス休止（1 年分の回線維持費込）	5,280 円	
外線撤去を伴うハートネットサービス休止	10,560 円	
タップ再開	5,280 円	
外線撤去	10,560 円	
宅内線撤去	実費（5,500 円～）	
出張料金	2,200 円	弊社責任に起因しない出張の場合
機器回収手数料	2,200 円	解約、台数変更などに伴う機器の回収
不具合調査訪問	無料	不具合原因の特定のための調査訪問 調査時に配線、機器などの不具合が判明した場合は、解消のための作業費等は実費必要となります。
配線手直し	5,500 円～	
分配器交換	5,500 円～	