

auひかり 説明事項(重要) プロバイダ編

<auひかり提携プロバイダのご確認事項>

2023年9月発行

@T COM(アットティーコム)

■ @T COM(アットティーコム) auひかり重要事項

サービス、料金等に関する詳細な情報は、auひかり説明事項(重要)共通編、当社パンフレット、@T COM(アットティーコム)ホームページ等で、本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。

- サービス提供者： 株式会社TOKAIコミュニケーションズ
 サービス名称： @T COM(アットティーコム) auひかり
 サービス種別： FTTHインターネットアクセスサービス
 サービス提供エリア： [ホームタイプ] 全国(※大阪府、京都府、和歌山県、奈良県、滋賀県、兵庫県、三重県、愛知県、静岡県、岐阜県、沖縄県を除く)
https://www.au.com/internet/auhikari_1g/charge/gigatoku/
 [マンションタイプ] 全国(※auひかり導入済みのマンションが対象)(※沖縄県を除く)
 [マンションミニギガタイプ] 東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県の一部

お申し込みメニュー		下り速度 ※1	上り速度 ※2
ホームタイプ	1ギガ	1Gbps	1Gbps
	高速サービス ※3	5ギガ	5Gbps
		10ギガ	10Gbps
マンションタイプ	タイプV (都市機構DX含む)	100Mbps/100Mbps	100Mbps/100Mbps
	タイプE	100Mbps	100Mbps
マンションミニギガタイプ	—	1Gbps	1Gbps

- ※1. 下り方向における、最大通信速度
 ※2. 上り方向における、最大通信速度
 ※3. 5ギガまたは10ギガの高速サービスへのお申し込みが必要です。
 ※マンションタイプVは、マンションの建物共用部まで光ファイバーを引き込み、建物共用部から各戸までは既設の電話線を活用してご利用いただくサービスです。
 ※マンションタイプ都市機構DXは、UR都市機構の賃貸マンションにお住まいのお客さまがお申し込みいただけるプランです。マンションの建物共用部まで光ファイバーを引き込み、建物共用部から各戸までは既設の電話線を活用してご利用いただけます。
 ※マンションタイプEは、建物共用部まで光ファイバーを引き込み、建物共用部から各戸までは棟内LAN(イーサネット)を活用してご利用いただくサービスです。
 ※マンションタイプミニギガタイプは、3階建て以下でかつ総戸数8戸以上のマンションなどの集合住宅にお住まいの方を対象とした通信速度上り下り最大1G(ギガ)bpsのサービスです。ご自宅まで直接光ファイバーを引き込みます。
 ※お住まいのマンションごとにご提供タイプが異なりますので、お客さまがお住まいのマンションがどのタイプに対応しているか事前にご確認ください。

ご契約について

- @T COM(アットティーコム) auひかりは、KDDIが提供する光ファイバーを接続回線としたインターネット接続サービスと、@T COM(アットティーコム)が提供するメール等のサービスをセットで提供するものです。
- @T COM(アットティーコム) auひかり及びそのオプションサービスは、定型約款である「@T COM(アットティーコム)契約約款(N)」、KDDIの「FTTHサービス契約約款」「有料放送役務契約約款」およびその関連約款に基づいて提供します。
- 前項によるほか、KDDIの提供するレンタル機器および付帯サービスに係る契約は、FTTHサービスご利用規約ならびに各付帯サービスのご利用規約によります。
- お客さまのご利用場所がサービス提供エリアであることをご確認ください。サービス提供エリア内であっても、設備等の都合によってはご利用いただけない場合があります。この場合、KDDIからお客さまにご連絡します。
- ご契約の内容は、お申し込み受け付け完了後に送付するお知らせをご確認ください。工事予定日等は別途KDDIよりお知らせします。
- ご契約者が未成年の場合は、親権者の同意を得た上でお申し込みください。
- 『auひかりホームタイプ』は、一戸建てにお住まいの方を対象としたサービスです。
- 『auひかりマンションミニギガタイプ』は、3階建て以下の集合住宅にお住まいの方を対象としたサービスです(都営・県営・公社・UR都市機構を除く)。
- お客さま宅の周辺の設備状況により、光回線導入工事が、3~4週間以上遅れる場合がございます。

<auひかりホームタイプをお申し込みのお客さま>

- 提供可能エリアであっても、KDDIの設備状況または施工上の条件等により、本サービスをご利用いただけない場合がありますのでご了承ください(ご利用いただけない場合、KDDIより理由を通知いたします)。
- auひかりホームずっとギガ得プラン(N)の契約期間は3年単位で、auひかりのご利用開始月を1ヶ月目とし、36ヶ月目までを契約期間とします。36ヶ月目~38ヶ月目の3ヶ月間が契約更新期間となり、お客さまからの申し出が無い限り、3年単位で自動更新となります。3年ごとの契約更新期間以外で、お客さま都合によりご解約の場合には、4,730円(税抜4,300円)の契約解除料を請求させていただきます。
- auひかりホームギガ得プラン(N)の契約期間は2年単位で、auひかりのご利用開始月を1ヶ月目とし、24ヶ月目までを契約期間とします。24ヶ月目~26ヶ月目の3ヶ月間が契約更新期間となり、お客さまからの申し出が無い限り、2年単位で自動更新となります。2年ごとの契約更新期間以外で、お客さま都合によりご解約の場合には、4,460円(税抜4,055円)の契約解除料を請求させていただきます。
- auひかり解約時には、お客さまが希望した場合に光ケーブルの引込み回線の撤去工事を行なうことができます。この工事はKDDIが行ない、31,680円(税抜28,800円)の撤去工事がかかります。工事の際はお客さまのお立会いが必要です。
※光ケーブルの引込み回線の撤去工事をご希望の場合は、解約申告受領以降に撤去日程を調整しますので、解約日の1ヶ月程度前には事前に解約連絡をお願いいたします(撤去日程についてはお客さまのご希望に添えない場合があります)。
- KDDIは、auひかりホーム施工工事実施後の原状回復義務は負いません。また、賃貸住宅等、当該建造物の所有者がお客さまと異なる場合、当該施工工事の実施に基づく当該所有者様とのトラブルに関し、@T COM(アットティーコム)及びKDDIは、一切責任を負いません。
- 本サービスをご利用中に、落雷・災害等KDDIの責に帰さない原因によりお客さま家屋やお客さま所有物に生じた損害に対し、@T COM(アットティーコム)及びKDDIは責任を負いません。

<auひかりホームタイプ高速サービス(5ギガ・10ギガ)追加オプションをお申し込みのお客さま>

「高速サービス」とはauひかりホームタイプの有料オプションサービスを指します。別途料金がかかります。高速サービス10ギガ、5ギガの提供エリアは東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県の一部です。提供エリアでのみ高速サービスにお申し込みいただけます。

■品質

[1] サービス提供速度

- auひかりホーム5ギガ：概ね下り最大5Gbps/上り最大5Gbps
- auひかりホーム10ギガ：概ね下り最大10Gbps/上り最大10Gbps

[2] サービス品質

- 上記速度表示は理論値です。必ずしもこの速度が保証されているものではなく、お客さまの通信環境や接続の時間帯等によっては、思うように速度が出ない場合、接続が不安定になる場合があります。
- ご提供可能な最大速度は、回線事業者(KDDI)の設備状況や他回線との干渉、お客さま宅内の通信設備等の影響により通信速度が低下する場合があります。また、ネットワーク利用状況によっても異なります。

■料金

○月額料金

- auひかりホーム5ギガ 550円(税抜500円)/月
- auひかりホーム10ギガ 1,408円(税抜1,280円)/月

○初期費用

- 機器交換手数料 2,200円(税抜2,000円)

※ホームタイプご利用開始後に高速サービスを初めてお申し込みの場合、機器交換手数料2,200円(税抜2,000円)がかかります。ただし回線新規申し込みと同時に高速サービスをお申し込みの場合はかかりません。

■サービス解除・変更の方法

- 高速サービスの解除、変更をお手続きされる場合は、@T COM(アットティーコム)カスタマーセンターへお問い合わせください。

■サービス解除・変更の条件等

- 高速サービス契約の開始日は、FTTH回線の契約と同時に高速サービスを申し込みされた場合は回線の開通日から利用できます。既に高速サービスの契約をされている場合でauひかりホーム5ギガもしくはauひかりホーム10ギガへのプラン変更をお申し込みされる場合はお申し込みから数日後となります。auひかりホームの契約をされていて高速サービスを別途ご契約される場合はホームゲートウェイの接続設定の翌日となり、接続しない場合は所定の日から開始されます。

<auひかりマンションタイプをお申し込みのお客さま>

- マンションへの光回線の引き込みが困難な場合等、サービス提供ができない場合や開通に期間を要する場合があります。
- 棟内各住戸への既設の電話用メタル回線を利用した他社のVDSLおよびHomePNAサービス等を既にご利用の場合、お客さまご自身にてご解約ください。KDDIは同サービスの解約がされたものとして工事を実施いたします。また、KDDIの接続工事の完了後は、DSLサービス(ADSL・VDSL・HomePNA等)は基本的に使用できなくなります。

- 外線電話が可能なインターホンを1回線の電話用アナログ回線をご利用のお客さまは、auひかりマンションタイプVおよび都市機構DXをご利用になれません。ただし、auひかりマンションタイプVの接続工事希望日までに、お客さまにて以下のご対応をいただくことによりご利用が可能です。
 - ①電話端子(モジュラージャック)に分離器等の切替スイッチ(【切⇄入】)がある場合や、インターホン本体に外線電話機能を切り離すための機能設定スイッチ(【OFF⇄ON】)がある場合等に「切」または「OFF」にした場合。
 - ②インターホンと外線の電話回線を分離する工事を行なう場合(分離工事は管理会社等にお問い合わせください)。
 ※上記のご対応をされた場合、インターホンから外線への発信はできなくなりますので必要に応じてインターホンとは別の電話機をご用意ください。
- KDDIの接続工事の際、お客さまの電話が数分間ご利用になれない場合があります。

<auひかり都市機構デラックス(DX)をお申し込みのお客さま>

- 以下の場合、本申し込みによる契約は自動的に解除となる場合があります。
 - ①都市機構(旧都市公団)とKDDIとの協定期間が満了または協定が解除された場合。
 - ②都市機構(旧都市公団)が本サービス提供中のマンションについて住宅としての用途の廃止または建替えを決定した場合。

<auひかりマンションミニギガタイプをお申し込みのお客さま>

- マンションへの光回線の引き込みが困難な場合等、サービス提供ができない場合や開通に期間を要する場合があります。
- 他社FTTHサービス(他社FTTHサービスを利用した電話サービスを含む)でご利用中の棟内各住戸への光ファイバーケーブルをKDDIのFTTHサービスにそのまま流用する場合、KDDIの接続工事の完了後に当該サービスはご利用いただけなくなります。必ず、お客さまご自身にて当該サービスをご解約ください。
- @T COM(アットティーコム)では、本サービスお申し込み時にご記入いただいた、マンション管理会社およびオーナー様の個人情報をサービス提供に必要な範囲でKDDIに開示させていただきます。

料金について

- 初期費用として、工事費、登録費用がかかります。月額費用として、月額利用料、機器レンタル代金等がかかります。詳細は「@T COM (アットティーコム) auひかり料金表」をご参照ください。
- 支払方法は、クレジットカード決済または口座振替、KDDI請求によるお支払いから選択していただけます。KDDI請求をご利用いただけるのはKDDIのサービスをご利用のお客さまのみです。請求はKDDIより行なわれ、お支払い方法はKDDIにご登録済みのお支払い方法となります。一部お取扱いできないクレジットカード・金融機関がございます。クレジットカード決済または口座振替、KDDI請求によるお支払いのご登録をしていただいていないお客さま、および残高不足等の理由により口座振替できない場合はコンビニ払込用紙でのお支払いとなり、発行手数料330円(税抜300円)がかかります。
- クレジットカード決済または口座振替を選択されたお客さまについては、@T COM(アットティーコム) auひかりの基本料金およびそのオプションサービスの料金は、当社からお客さまに請求させていただきます。KDDIが提供する電話サービス、テレビサービス等については、KDDIから債権を譲り受けた上、当社から請求させていただきます。KDDI請求を選択されたお客さまについては、「auひかり説明事項(重要)共通編 KDDI請求について」に基づき、KDDIより請求となります。
- KDDIレンタル機器の月額料金は、お客さまサービスのご利用の有無にかかわらず、KDDIの「ご利用開始のご案内」に記載のご利用開始日または月額料金発生日をもって料金が発生いたします。
- 基本サービスの月額利用料金(KDDIレンタル機器の月額利用料金を含みます)は、お客さまのサービスのご利用有無にかかわらず、「ご利用開始のご案内」に記載の月額料課金開始日をもって料金が発生いたします。なお電話サービスにおいて、現在NTT東日本/西日本等でご利用の電話番号を継続利用される場合、電話番号の引継設定が終了し次第(お客さまによる宅内機器の接続完了後1週間前後となります)、電話サービスの月額利用料金が発生いたします。
- 電話サービスまたはテレビサービスに関する付加サービスの月額利用料金は、お申し込み日を含む加入月は無料です(加入翌月からのご請求となります)。ただし、テレビサービスの月額有料コンテンツは、お申し込み日を含む加入月は、全額請求となります。
- 電話サービスまたはテレビサービスに関する付加サービスの解約月は全額請求となります。また、加入月に解約された場合も全額請求となります。
- 電話サービスの通話料、テレビサービスの有料コンテンツ料金は、ご利用に応じて発生いたします。
- ネットサービス・電話サービス(2回線目も含みます)・テレビサービスを同時にお申し込みの場合、登録料はお申し込みのサービス数にかかわらず3,300円(税抜3,000円)となります。なお、新規お申し込みの後、追加でサービスをお申し込みになる場合は追加登録料として別途880円(税抜800円)がかかります。
- 初期費用(一括払い、分割払い、残債含む)、登録料(※)は、工事実施日等、料金起算日の税率が適用されます。各種工事費用については工事実施日の税率が適用されます。
 - ※開通後にサービス追加された際の登録料は、追加サービスの提供開始日の税率が適用されます。
- 料金には、各サービス毎に当社が別途定める利用料金(月額利用料、初期費用など)があります。
- auひかりの料金計算期間は、毎月1日から末日までとなります。
- 各サービスの利用料金は日割り計算を行っておりません。月途中の解約であっても解約月の利用料金はお支払いいただけます。
- 利用料金について支払期日を経過しても、そのお支払いが当社で確認できない場合には、一時的にサービスを停止させていただきます。
- 利用料金について、支払期日を経過したにもかかわらずそのお支払いが当社確認できない場合には、その支払期日の翌日から支払日までの日数について年14.5%の割合で計算した額を遅延利息としてお支払いいただけます(支払期日の翌日から起算して、10日以内に支払いが確認できた場合は除きます)。
- 料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金としてお支払いいただけます。
- 請求の際は、税抜価格の合計に消費税を加え、1円未満の端数を切り捨てます。そのため税込金額の合計と差が生じることがあります。
- auひかりホームずっとギガ得プラン(N)の初期費用41,250円(税抜37,500円)は、分割払い(35回)と一括払いの選択が可能です。auひかりホームギガ得プラン(N)・標準プラン(N)の初期費用41,250円(税抜37,500円)は、分割払い(23回)と一括払いの選択が可能です。分割手数料は無料です。お支払い方法およびお支払日はauひかりの月額ご利用額と同じです。分割払いをご選択の場合でも残債をまとめてお支払いいただくこともできます。分割回数の変更、一括払いから分割払いへの変更はできません。分割を選択された場合、auひかりを解約されると初期費用残額は一括して解約翌月の請求書にてご請求します。
- 解約または他のコースやプランに変更時に光ケーブルの引込み回線の撤去工事をご希望された場合は、回線撤去費用(auひかりホームのみ)31,680円(税抜28,800円)がかかります。
- auひかりホーム標準プラン(N)をご選択の場合、解約された場合の契約解除料は発生しません。
- auひかりマンションタイプ・マンションミニギガタイプ(N)の初期費用33,000円(税抜30,000円)は分割払い(23回)と一括払いの選択が可能です。分割手数料は無料です。お支払い方法およびお支払日はauひかりの月額ご利用額と同じです。分割払いをご選択の場合でも残債をまとめてお支払いいただくこともできます。分割回数の変更、一括払いから分割払いへの変更はできません。分割を選択された場合、auひかりを解約されると初期費用残額は一括して解約翌月の請求書にてご請求します。

サービスについて

<接続>

- KDDI光回線の接続方式・スペックの詳細については、「auひかり説明事項(重要)共通編」をご確認ください。
- 回線終端装置またはVDSL装置とお客さまの端末は、LANケーブルで接続してください。
- 無線LANのご利用には、お客さま自身のホームゲートウェイ、無線LANカード、Wi-Fi対応機器の接続設定が必要な場合があります。

<スペック>

- ネットサービスはベストエフォート型サービスです。お客さま宅内に設置する回線の終端から当社設備までの間における技術規格上の最大値であり、お客さま宅内での実使用速度を示すものではありません。通信サービス利用時の速度は、お客さまのご利用環境・回線のトラフィック状況等により大幅に低下する場合があります。
- お客さま(auひかりホームおよびマンションミニギガタイプ(N)のお客さまに限りです。)が1日あたり30GB(ギガバイト)以上のデータを継続的に送信(上りデータ送信)させる場合、上り送信の最大速度を一定水準に制限することがあります。
- ご利用のパソコン等のOSにより一部対応していない機能があります。

<サービスについてのご注意>

- 停電時により宅内機器に電源が供給されない場合は、auひかりサービスをご利用になれません。
- 本サービスは、ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。

<宅内機器について>

- 宅内機器の仕様は、予告無く変更となる場合があります。

工事について

- お客さまのご利用の回線タイプや設備状況等によっては、お客さま宅にお伺いして工事を実施する派遣工事が必要となる場合があります。派遣工事が必要な場合は、KDDI指定の工事会社が実施します。派遣工事にお伺いする前にKDDIの工事担当者からご連絡させていただく場合があります。
- KDDIから回線終端装置等が事前に送付され、お客さまご自身での取り付けが必要になる場合があります。
- 設備状況等によりサービスのご利用をお待ちいただく場合やサービスをご利用いただけない場合があります。
- お客さまのご利用場所および設備状況や工事内容等により、ご利用開始までの期間は異なります。

<auひかりホームの工事について>

- サービスのご利用には、必ずご自宅への光ケーブルの引き込み工事が必要です。また、工事にはお客さまの立会いが必要となります。
- お客さま宅内への光ケーブル引き込み工事において、光ケーブルの引留め、固定用の金具を設置(既設のエアコンダクタまたは電話用配管などを利用)およびお客さま宅内に光コンセントを設置させていただきます。
※既設の引き込み口が利用できない等やむをえない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通(直径約10mm)等の施工を行うことがございますので、あらかじめご了承ください。実際の施工内容は工事当日にご案内いたします。
※お客さま宅前までの引き込みルートが確保できない場合や、お客さま宅内に引き込みができる配管がなく、なおかつ壁貫通ができない構造の場合(鉄筋コンクリート造等)など施工が不可能な場合は、お申し込みいただけません。引き込みルートの確保の可否については事前調査にお伺いする場合があります。
- 賃貸住宅にお住まいの場合は、事前にお客さまより工事について建物所有者様のご承諾を得ていただきます。
- オプションで宅内工事をご提供しています。開通日程調整の際にお申し込みください。オプション工事金額については「auひかり説明事項(重要)共通編」をご参照ください。

<auひかりマンションミニギガタイプ(N)の工事について>

- サービスのご利用にあたり、ご自宅にKDDIが設置したひかりコンセントがない場合は、光ケーブルの引込み工事が必要です。光ケーブルの引込み工事では、マンションに設置された成端箱から電話配管等を使ってお客さま宅内に光ケーブルを引き込み、光コンセントを設置させていただきます。工事にはお客さまの立会いが必要となります。
※お客さまがお住まいのマンションまでの引込みルートが確保できない場合や、お客さま宅内に引込みができる配管がなく、なおかつ壁貫通ができない構造の場合(鉄筋コンクリート造等)など施工が不可能な場合は、ご利用いただけません。引込みルートの確保の可否については事前調査にお伺いする場合があります。
- 建物所有者(オーナー様等)との設備設置契約はKDDIにて交渉を行います。ただし、建物所有者様(オーナー様等)より設備設置のご承諾をいただけない場合はご利用いただけません。

保守について

- 本サービスは、ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。
- 接続・設定等に関するお問い合わせ(故障受付含む)は、当社にご連絡ください。なお、故障と判断された箇所がKDDI設備区間だった場合は、KDDIからお客さまに連絡することがあります。
- お客さまの過失により、回線終端装置・VDSL装置等に故障が発生した場合、故障修理費用についてはお客さまに請求させていただく場合があります。

auひかり電話について

- 「auひかり説明事項(重要)共通編」をご参照ください。

auテレビサービスについて

- 「auひかり説明事項(重要)共通編」をご参照ください。

宅内LANサービス、無線LANサービスについて

- このお申し込みによる契約は、KDDI株式会社の宅内LAN機器貸出サービスに関する契約条項、およびFTTHサービスご利用規約によります。
- 宅内LANサービスの各機器をご利用の場合、本サービスのネットサービスへのご加入が必須となります。
- サービスについてのご注意事項については、「auひかり説明事項(重要)共通編」をご参照ください。

各種お手続き(移転、変更、解約、取消含む)について

- お申し込みの取り消しをご希望の場合には、KDDIから連絡の工事予定日前日までに当社へご連絡ください。但し、場合によっては工事の取消が行えない場合があります。
- 解約のお手続きについては、マイページまたは書面での受付となります。以下のいずれかの方法でお手続きください。
 - マイページでのお手続き
マイページ(<https://www.t-com.ne.jp/support/manual/login/>)にログインし、専用チャットよりお手続きください。マイページへのログインにはユーザIDとユーザパスワードまたはマイページIDとマイページパスワードが必要となります。
 - お客さま作成の書面でのお手続き
お客さまにて、以下の内容を記載した書面を作成の上、@T COM (アットティーコム) カスタマーセンターまでご送付ください。
【必要な記載事項】
①ユーザID ②ご契約コース ③ご契約者氏名 ④設置場所住所 ⑤現住所（「④設置場所住所」と異なる場合はご記載ください）⑥連絡先電話番号
⑦「@T COM (アットティーコム) インターネット接続サービス」を解約する旨の記載 ⑧ご契約者様の押印
送付先：〒243-0021 神奈川県厚木市岡田3050 厚木アクストメインタワー4階 @T COM (アットティーコム) カスタマーセンター 宛
なお、記載内容確認のため、@T COM (アットティーコム) カスタマーセンターよりご連絡させていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。
- 当社が提供するサービスに関するお手続き(移転、変更、取消含む)や接続・設定等に関するお問い合わせ(故障受付含む)は、@T COM(アットティーコム) カスタマーセンターまでお電話ください。KDDIが提供するオプションサービスに関するお手続きやお問い合わせはKDDIにご連絡ください。
- 解約月も月額費用がかかります。月の途中で解約される場合、解約月の基本料金は日割り計算いたしません。また、利用料・工事費・手数料についてはかかった費用を請求します。
- 解約や変更された時点でお客さまが受け取っていない特典・割引については、提供を受ける事ができません。
- @T COM(アットティーコム) auひかりを解約し@T COM(アットティーコム) インターネット接続サービスの他のコースやプランに変更する際、及び@T COM(アットティーコム) auひかりを解約し@T COM(アットティーコム) インターネット接続サービスも解約する際に、@T COM(アットティーコム) auひかりの工事費の分割払いが完了していない場合、残額を一括でお支払いいただきます。
- 解約または他のコースやプランに変更時に光ケーブルの引込み回線の撤去工事をご希望された場合は、回線撤去費用(auひかりホームのみ)31,680円(税抜28,800円)がかかります。
- auひかりホームずっとギガ得プラン(N)にご加入のお客さまが、更新月以外に解約・変更される場合は、契約解除料4,730円(税抜4,300円)を請求させていただきます。
- auひかりホームギガ得プラン(N)にご加入のお客さまが、更新月以外に解約・変更される場合は、契約解除料4,460円(税抜4,055円)を請求させていただきます。
- @T COM(アットティーコム) auひかりを解約した場合、@T COM(アットティーコム) auひかりのオプションサービスは自動的に解約となります。
- 移転に伴う移転元工事費の残債につきましては、一括でお支払いいただきます。
- 回線終端装置、無線LANカード等の機器はレンタル提供となります。機器返却が伴うお手続き(移転、変更、解約、取消含む)後は、KDDIより返却のご案内をお送りしますので、速やかにご返却をお願いします。なお、ご返却の確認ができなかった場合には、機器代金相当額を請求させていただく場合がありますので、ご了承ください。

<移転について>

- 移転先でauひかりをご利用いただくためには、1ヶ月程度お時間をいただきます。移転日、新しいご住所が決まり次第、お早めに当社カスタマーセンターにご連絡ください。
- ご連絡いただいたタイミング、ご利用環境によっては移転先でauひかりがご利用いただけない期間が発生する場合があります。

<解約について>

- 宅内機器を送付した後でお申し込みの取消しを行なった場合、または解約を行なった場合は、速やかに宅内機器のご返却を行なってください。なお、宅内機器のご返却については、KDDIから別途送付する専用の返却伝票をお使いいただくか、KDDIが指定する方法でご返却ください。その他の運送伝票をお使いになる場合の送料は、お客さま負担となります。
- 一定期間宅内機器のご返却を確認できない場合は、違約金を請求させていただきます。違約金金額については「auひかり説明事項(重要)共通編」をご参照ください。
- 解約または他のコースやプランに変更時に光ケーブルの引込み回線の撤去工事をご希望された場合は、光ケーブルの引込み回線の撤去工事 (auひかりホームのみ)を行ないます。この工事はKDDIが行ない、31,680円(税抜28,800円)の撤去工事費が発生します。工事の際はお客さまのお立会いが必要です。お客さまのご都合により撤去工事ができない場合は、設備残置に係る実費相当額をご請求させていただく場合があります。
※解約後に他社サービス加入する場合に、光回線を流用できるケースで撤去工事が不要となる場合や、移転先で同一プロバイダにてauひかりをご利用いただく場合など、一部撤去工事費がかからない場合があります。
※解約申告受領以降に撤去日程を調整しますので、解約日の1ヶ月程度前には事前に解約連絡をお願いいたします(撤去日程についてはお客さまのご希望に添えない場合があります)。
※撤去作業後の原状回復処理を含めた補修対応は原則行ないません。

一定期間におけるご契約の解除のお取り扱い(初期契約解除制度)について

- @T.COM(アットティーコム) auひかり並びにcauひかり電話は電気通信事業法で定める初期契約解除制度の対象役務となります。
- @T.COM(アットティーコム) auひかり並びにcauひかり電話は、契約後発行されます「ご契約内容確認書」を受領した日から起算して8日以内は、解除する意思と解除対象の契約を特定するために必要なお客さまの情報をお申し出いただくことで、契約解除(初期契約解除)ができます。文書によるお申し出の場合は、文書を発したとき(郵便の消印日付)にその効力を生じるものとします。ただしお客さまが法人または団体等で別途、覚書や見積もり等のやり取りが当社と発生する場合は、初期契約解除の権利行使はできません。
- 定められた期間に初期契約解除のお申し出をされた場合、以下のお取り扱いをいたします。
 - ・ 当社は契約の解除に伴う損害賠償もしくは違約金の請求をすることはありません。
 - ・ 契約の解除があった場合に、回線終端装置、無線LAN機器等のレンタル機器を既に受け取っているとき、もしくは解除後に受け取ったときは、後にKDDIより返却のご案内をお送りしますので、速やかにご返却をお願いします。なお、ご返却の確認ができなかった場合には、機器代金相当額を請求させていただきます場合があります。
 - ・ 当該契約の解除までの期間において利用者が提供を受けた電気通信役務に対して、基本料金は日割り計算での請求となります。また、利用料・工事費・手数料についてはかかった費用を請求します。この請求する工事料金・手数料については、別途KDDIより交付する契約内容確認書面をご確認ください。
 - ・ @T.COM(アットティーコム) auひかり並びにcauひかり電話の解除に伴い提供がなくなるオプションサービスは解除されます。この、オプションサービスの基本料金は日割り計算での請求とし、利用料・工事費・手数料が発生している場合は基本料金に加えて請求します。
 - ・ 利用料は実際に発生した費用を請求します。
 - ・ 工事費・手数料の請求額は実際にかかった料金の内、総務省令で定める上限額(上限は戸建て向け派遣工事27,500円(税抜25,000円)、集合住宅向け派遣工事25,300円(税抜23,000円)、派遣を伴わない工事2,200円(税抜2,000円)、手数料3,300円(税抜3,000円))までとしますが、お客さまが、通常に行う工事以外の工事や土日や夜間・深夜の工事をご希望されていた場合、この限りではありません。
 - ・ 既に当社が金銭等を受領しており、それが初期契約解除に関連して当社が請求する金額を越えている場合、その差額をお客さまに返還します。
 - ・ 初期契約解除された時点でお客さまが受け取っていない特典・割引については、提供を受けることができません。また、基本工事費の分割払いを希望されていた場合でも、初期契約解除される前にお支払いいただいた分割工事費を基本工事費の総額から除いた額を一括で請求します。
- 当社並びに当社の代理店等が初期契約解除に関する事項について不実の内容を告げたことによりお客さまが誤認し、また威迫したことにより困惑して初期契約解除を行わなかった場合、当社から初期契約解除の取り扱いについて記載された書面を交付します。お客さまがその書面を受領した日から起算して8日以内にお申し出された場合、契約を初期契約解除できるものとします。
- 初期契約解除のお申し出については、@T.COM(アットティーコム) カスタマーセンターへご連絡ください。なお、書面での申し出については、ホームページ(https://support.t-com.ne.jp/topic/tc_kaijo)をご参照ください。

@T.COM(アットティーコム)カスタマーセンター
 電話番号：0120-800068(初期契約解除専用ダイヤル)
 受付時間：月～金 10:00～19:00
 土日祝 10:00～18:00

※メンテナンスの関係上お休みをいただく場合があります。

個人情報のお取り扱いについて

- お客さまの個人情報は「TOKAIコミュニケーションズ個人情報保護ポリシー」に従ってお取り扱いさせていただきます。
- サービスの提供にあたり、次の場合についての個人情報の取り扱いに同意していただきます。
 - ・ 氏名、住所等当社がサービスを提供するために必要な情報のKDDIへの提供。
 - ・ 当社又は@T.COM(アットティーコム) auひかり契約者から請求があった場合における、KDDIが、その当社又は@T.COM(アットティーコム) auひかり契約者への、利用者の氏名、住所及び通信履歴等の情報の開示。
 - ・ 判決、決定、命令その他の司法上または行政上の要請、要求又は命令によりその情報の開示が要求された場合における、その請求元機関への開示。

その他

- @T.COM(アットティーコム) ヒカリやフレッツ光コース・ADSLパーソナル年割プランから@T.COM(アットティーコム) auひかりへ変更される場合、@T.COM(アットティーコム) ヒカリやフレッツ光コース・ADSLパーソナル年割プランの解約手数料や違約金等がかかります。
- 他社インターネットサービスから@T.COM(アットティーコム) auひかりに変更される場合、変更前の事業者が定める違約金や手数料等が発生する場合があります。
- サービス内容、キャンペーン、注意事項、契約約款等は当社ホームページ、パンフレット等で本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。
- 本書面にはオプション等の一部の料金は記載していません。当社ホームページ、専用チラシ、契約約款等でご確認ください。
- 各社の社名、製品名、サービス名およびサイト名は各社の商標または登録商標です。
- 本内容は予告なく変更する場合があります。

@T COM(アットティーコム) auひかりに関するお問い合わせ先

■本サービスを提供する会社

[インターネット接続サービス] 株式会社TOKAIコミュニケーションズ
[電話サービス、テレビサービス] KDDI株式会社

■お問い合わせ先

インターネット接続サービスの問い合わせ

@T COM(アットティーコム) カスタマーセンター

受付時間 (年中無休)

月～金 10:00～19:00


土日祝 10:00～18:00

0120-805633

※メンテナンスの関係上お休みをいただく場合があります。


テレビサービスの接続・設定・故障の問い合わせ

KDDIカスタマーサービスセンター 受付時間 9:00～18:00(土・日・祝日も受付)

 0077-7084(携帯電話からもご利用いただけます)

電話サービスの接続・設定・故障の問い合わせ

KDDIカスタマーサービスセンター 受付時間 24時間(土・日・祝日も受付)

 0077-7101(携帯電話からもご利用いただけます)

取次店

@T COM(アットティーコム) auひかり料金表

■初期費用

(1)契約事務手数料

区分	サービスメニュー	登録費用(税込)
登録費用	ホームタイプ/マンションタイプ	3,300円

(2)工事費

区分	サービスメニュー	基本工事費 (税込)	23回分割払い時の請求額 (不課税)	35回分割払い時の請求額 (不課税)	
新規 工事費	ホーム タイプ	標準プラン(N) ギガ得プラン(N)	41,250円	1,804円×1回(初回) 1,793円×22回(2回目以降)	-
		ずっとギガ得 プラン(N)	41,250円	-	1,194円×1回(初回) 1,178円×34回(2回目以降)
	マンションタイプ	33,000円	1,443円×1回(初回) 1,434円×22回(2回目以降)	-	
	マンションミニギガ タイプ(N)	33,000円	1,443円×1回(初回) 1,434円×22回(2回目以降)	-	

※工事費は代表的な例(派遣工事あり・屋内配線を新設する場合)であり、工事の内容によって異なります。

※分割回数の変更、一括払いから分割払いへの変更はできません。

※電話サービス・テレビサービス等のオプションサービスをお申し込みの場合は別途各サービスの初期費用がかかります。

※分割払いの途中で解約または他のコースやプランに変更された場合は新規工事費の残額を一括でお支払いいただきます。

※解約または他のコースやプランに変更時に光ケーブルの引込み回線の撤去工事をご希望された場合は、回線撤去費用(auひかりホームのみ)31,680円(税抜28,800円)がかかります。

※その他の工事費用については、「auひかり説明事項(重要)共通編」をご確認ください。

■月額費用

ホーム

区分	サービスメニュー		月額利用料(税込)	高速サービス追加オプション(税込)※1
月額利用料	ホームタイプ	標準プラン(N)	6,930円	なし： 0円 5ギガ： 550円 10ギガ：1,408円
		ギガ得プラン(N)	5,720円	
		ずっとギガ得プラン(N)	1年目：5,610円 2年目：5,500円 3年目～：5,390円	

マンション

区分	サービスメニュー		月額利用料(税込)
月額利用料	マンションタイプ	タイプV8(N)	4,510円 (基本料金4,070円+機器レンタル料金440円)
		タイプV16(N)	4,180円 (基本料金3,740円+機器レンタル料金440円)
		都市機構DX(N)	4,180円 (基本料金3,740円+機器レンタル料金440円)
		タイプE8(N)	4,070円
		タイプE16(N)	3,740円
	マンションミニギガタイプ(N)	5,500円	

※1. 高速サービスご利用の場合、月額利用料とは別に高速サービス追加オプション利用料がかかります。高速サービス10ギガ、5ギガの提供エリアは東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県の一部です。提供エリアでのみ高速サービスにお申し込みいただけます。また、高速サービス内での速度変更も可能です。

※電話サービスおよびテレビサービス、その他の利用料金については、「auひかり説明事項(重要)共通編」をご確認ください。

※V8/E8は、8～15契約が見込める集合住宅で提供される料金プランです。

※V16/E16は、16契約以上が見込める集合住宅で提供される料金プランです。

※お住まいのマンションごとにご提供タイプが異なりますので、お客さまがお住まいのマンションがどのタイプに対応しているか事前にご確認ください。

<ホームタイプずっとギガ得プラン(N)と契約解除料について>

auひかりホームずっとギガ得プラン(N)の契約期間は3年単位で、auひかりのご利用開始月を1ヶ月目とし、36ヶ月目までを契約期間とします。

36ヶ月目～38ヶ月目の3ヶ月間が契約更新期間となり、お客さまからの申し出が無い限り、3年単位で自動更新となります。

3年ごとの契約更新期間以外で、お客さま都合によりご解約の場合には、4,730円(税抜4,300円)の契約解除料を請求させていただきます。

<ホームタイプギガ得プラン(N)と契約解除料について>

auひかりホームギガ得プラン(N)の契約期間は2年単位で、auひかりのご利用開始月を1ヶ月目とし、24ヶ月目までを契約期間とします。

24ヶ月目～26ヶ月目の3ヶ月間が契約更新期間となり、お客さまからの申し出が無い限り、2年単位で自動更新となります。

2年ごとの契約更新期間以外で、お客さま都合によりご解約の場合には、4,460円(税抜4,055円)の契約解除料を請求させていただきます。

区分	サービスメニュー	契約解除料(税込)
ホームタイプずっとギガ得プラン(N)契約解除料	ホームタイプ	4,730円
ホームタイプギガ得プラン(N)契約解除料	ホームタイプ	4,460円

■お申し込み・ご利用条件についてのご確認

接続サービスに関しての契約約款に関しては<https://www.t-com.ne.jp/entry/yakkan.html> にございます。必ずご覧ください。

ご契約について

お申し込みについて

- お申し込みになるには、当社所定の加入申込書に必要事項をご記入・ご捺印の上、所定の申し込み受付事業所に提出していただきます。
- 当社は以下の場合にはお申し込みを承諾しない場合があります。
 - サービスの提供が技術的に困難な場合
 - 料金または工事費等の費用のお支払いを怠り、また怠る可能性がある場合
 - 過去に当社のサービスの利用を停止されている、または契約の解除を受けたことがある場合
 - お申し込みにあたり虚偽の内容を申告した場合
 - その他当社の業務上、著しい支障がある場合
- 本加入申込書の当事者が未成年の場合には親権者の同意が必要になります。
- 各種変更(住所・連絡先・設置場所の変更等)が生じた場合、カスタマーセンターへご連絡ください。
- 本加入申込書に基づくサービスを受ける権利は第三者に譲渡できません。
- 協定事業者からの請求があり、且つその請求を当社が適当であると判断した場合、契約者の氏名・住所等をその協定事業者に通知する場合があります。また当社が提供事業者から契約者についての情報の提供を受ける場合があります。
- お申し込み後、お客さま登録情報を記載した「受付完了のお知らせ」または「登録完了のお知らせ」をお送りいたします。お申し込み内容などに誤りがあった場合には当社までご連絡ください。

料金について

お支払い方法について

- サービスのご利用料金については、お客さまが選択された請求元事業者より請求されます。
- KDDI請求については、「auひかり説明事項(重要)共通編 KDDI請求について」に定める内容に基づきKDDIより請求されます。

オプションサービスのお申し込み/ご解約について

- 各オプションサービスをご利用になるには、別途お申し込みが必要になります。また当社が別途定める利用料金をお支払いいただきます。
- 各オプションサービスを解約する場合は当社が別に定める手続きに従って当社に申し出てください。
- 当社のインターネット接続サービスの利用を解約または休止された場合、各オプションサービスも解約または休止となります。
- 各オプションサービスの利用料については日割り計算を行いません。月途中の解約であっても解約月の利用料はお支払いいただけます。

新サービスの案内・料金変更等について

- サービス内容やサービス名称の変更、または新サービスについては、ホームページ(<https://www.t-com.ne.jp/>)でご案内いたします。
- 当社は各サービスの料金変更・料金体系の変更等を、ホームページ(<https://www.t-com.ne.jp/>)でご案内いたします。

電子メールのご利用について

- 当社が別に定める保管期間を過ぎたメールは、メールボックスから削除されます。
- 電子メールの送受信可能な容量は送受信ともに30MBとなります。
- 当社のメールサーバは「POP3(Post Office Protocol)」および「SMTP(Simple Mail Transfer Protocol)」を使用しており、これらをサポートしたメールソフトをご利用ください。IMAPやSSLにも対応しております。詳しくは当社ホームページ(https://service.t-com.ne.jp/mail/basic_spec)をご確認ください。

責任の制限および免責について

- 当社は、サービスを提供すべき場合において、当社の責に帰すべき理由によりその提供をできなかった時は、そのサービスが全くご利用できない状態にあることを当社が認知した時刻から起算して、24時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を賠償します(詳細は契約約款をご覧ください)。
- 当社は、契約者がサービスのご利用に関して損害を被った場合、前項による他は、何らの責任も負いません。
- 約款等の変更により自営端末設備又は自営電気通信設備の改造又は変更を要する場合であっても、その改造等に要する費用について当社は負担いたしません。

利用中止および利用停止について

- 当社の電気通信設備の保守または工地上、やむを得ない場合、あらかじめお客さまに通知(当社ホームページ掲載等)の上サービスの利用を中止することがあります(緊急でやむを得ない場合(お通知せずに中止することがあります))。
- 当社は、サービス利用料金、その他の債務について支払期日を経過してもなおお支払いがない場合、契約約款に定める契約者の義務規定にお客さまが違反した場合、その他契約約款の規定に反する行為があつて、当社の業務の遂行または当社の設備に著しい支障を及ぼし、または及ぼす恐れのある行為があつた場合は、サービスの利用を停止することがあります。
- 他人の著作権その他の権利を侵害する、公序良俗または法令に反する態様でサービスを利用すること(以下の「行為」を含みます)は、契約者の義務規定に違反することになりますので、ご注意ください。
- 知的財産の侵害、他人の財産・プライバシー・肖像権の侵害、誹謗中傷行為、犯罪行為または誘発・扇動行為、わいせつ・児童ポルノ・児童虐待に当たる画像もしくは文章の送信・掲載、無限連鎖講の解説および勧誘、情報の改ざん・消去、なりすまし行為、有害なプログラム等の送信または受信可能な状態での放置、同意なしの不特定多数への商業的宣伝・勧誘メール・嫌悪感を抱く恐れのあるメールの送信等の行為。

My@T COM(マイアットティーコム)

- My@T COM(マイアットティーコム)(以下「本サービス」)はインターネットで利用できるパーソナルツールです。日記帳、スケジュール、ファイル管理、写真アルバム、動画、オンラインブックマーク、家計簿、アドレス帳などの機能が利用できます。
- 本サービスの利用規約につきましては、本サービスのホームページ(<https://service.t-com.ne.jp/mytcom/rules/>)にてご確認ください。なお、当社は利用規約を変更する場合、上記ホームページに掲載し、変更後の利用規約に基づいてサービスを提供いたします。
- インターネット接続サービスと同時に本サービスにお申し込みされた場合は、接続サービス開始と同時にご利用いただけます。また月額利用料金についてはインターネット接続サービスの開通日を含む月(ご利用開始月)を請求月の1ヶ月目とします。
- 本サービスは毎月自動的に契約更新されます。
- ご解約をご希望の場合は、本サービスのホームページよりお手続きください。なお、ご利用開始月内のご解約は受付できません。
- 解約月については月額料金を請求いたします。日割りでの請求はいたしません。
- 本サービスは推奨環境でご利用ください。推奨環境は当社ホームページ(<https://service.t-com.ne.jp/mytcom/attention/>)にてご確認ください。推奨環境以外からのご利用ではレイアウトが崩れたりする場合があります。その他、ご利用の環境によりご利用いただけない場合がございますので、あらかじめご了承ください。
- 携帯電話でのご利用の際、本サービスのご利用料金の他に、パケット通信料(携帯電話会社より請求)がかかります。携帯電話でのご利用に伴って発生したパケット通信料について、当社は一切負担いたしませんのであらかじめご了承ください。ご利用いただける携帯電話の契約、機種やパケット通信料に関するお問い合わせは、各携帯電話事業者までお問い合わせください。
- 本サービスを利用することにより生じたファイルやデータ等の情報の消失、毀損等に起因する損害、その他会員または利用者若しくは第三者の損害については、直接賠償、逸失利益、結果損害その他の間接損害も名目の如何を問わず当社は一切の責任を負いません。

TOKAI SAFE (トーカーセイフ)

- TOKAI SAFE(以下「本サービス」)は、ウイルスやスパイウェアからの保護・ハッカーやフィッシング対策・Webサイトの閲覧制限・個人情報保護などを行います。
- 本サービスをご利用する際には、必ず当社ホームページに掲載されている利用規約をご覧ください。(<https://service.t-com.ne.jp/option/safe/kiyaku/>)
- 当社は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとします。万一、本サービスにおいてコンピューターウイルスとして検出、駆除およびパソコン等の端末を保護できなかったことに起因してお客さま何らかの被害にあった場合でも、当社およびソフトウェア提供事業者は一切の責任を負いません。
- 本サービスをご利用する場合は、お申し込み完了後、ご使用のパソコン等の端末に専用ソフトウェアをインストールしていただく必要があります。インストールが行われない場合、本サービスはご利用できません。設定方法については当社ホームページを (<https://service.t-com.ne.jp/option/safe/help/>)
- 本サービスは、1契約につき最大7台の端末で利用できます。
- お申し込み当月の本サービスのご解約は受付できません。
- 解約月については月額料金を請求いたします。日割りでの請求はいたしません。
- 動作環境は当社ホームページ(<https://service.t-com.ne.jp/option/safe/flow/>)をご覧ください。

@T COM(アットティーコム)WPS Office

- @T COM(アットティーコム)WPS Office(以下「本サービス」)は、キングソフト株式会社の提供するオフィスソフトに、当社のオールインワンパーソナルツールサービス「My@T COM(マイアットティーコム)」のオンラインストレージとの連携を持たせる事により、当社オリジナル機能を搭載したオプションサービスです。
- My@T COM(マイアットティーコム)連携機能のご利用には、別途My@T COM(マイアットティーコム)のお申し込みと月額料金が必要です。インターネット接続環境がない場合は、ご利用いただけません。
- 本サービスをご利用する際には、必ず当社ホームページに掲載されている利用規約および製品使用許諾書をご覧ください。(<https://service.t-com.ne.jp/option/office/rules/>)
- 本サービスを提供する機器の故障、トラブル、停電、通信回線の異常ならびにシステム障害等の当社の予想を超えた不可抗力により利用者情報その他利用者に関するデータが消失、紛失、遅延等することがあります。当社は、当社に故意または重過失がある場合を除いて、かかる事態の発生により利用者情報その他利用者に関するデータが消失、紛失、遅延等した場合、これにより発生した損害につき一切責任を負わないものとします。
- 本サービスをご利用する場合は、お申し込み完了後、ご使用のパソコンに専用ソフトウェアをインストールしていただく必要があります。インストールが行われない場合、本サービスはご利用できません。設定方法については当社ホームページ (<https://service.t-com.ne.jp/option/office/flow/>) をご覧ください。
- 本サービス1つのお申し込み(1契約)でシリアル番号が1つ発行されます。1つのシリアル番号を利用して、「Windows/パソコン1台」と「Android端末1台」に、ダウンロード・インストールしてご利用いただけます。
- お申し込み当月の本サービスのご解約は受付できません。
- 解約月については月額料金を請求いたします。日割りでの請求はいたしません。
- 動作環境は当社ホームページ(<https://service.t-com.ne.jp/option/office/spec/>)をご覧ください。
- Android携帯でMy@T COM(マイアットティーコム)連携機能をご利用の際、本サービスのご利用料金の他に、パケット通信料(携帯電話会社より請求)がかかります。携帯電話でのご利用に伴って発生したパケット通信料について、当社は一切負担いたしませんのであらかじめご了承ください。ご利用いただける携帯電話の契約、機種やパケット通信料に関するお問い合わせは、各携帯電話事業者までお問い合わせください。

FOR YOU

- FOR YOUは、パソコンやインターネット・スマートフォンなどの「お困りごと」や「お悩み」、「やってみたい」を、専門スタッフがお電話やリモートサポート・訪問サポート・訪問レッスンで解決をお手伝いするサービスです。
- FOR YOUサポートセンターの連絡先電話番号は、お申し込み受付後にご送付する「サービスお申し込み受付のお知らせ」及び、@T COM(アットティコム)のメールアドレス宛てに配信する「申込完了のお知らせメール」にてご連絡をさせていただきます。
- 本サービスをご利用する際には、必ず当社ホームページに掲載されている利用規約をご覧ください。(https://service.t-com.ne.jp/option/foryou/rules/)
- お申し込み当月の本サービスのご解約は受付できません。
- 解約月については月額料金を請求いたします。日割りでの請求はいたしません。
- 月中中の解約であっても、月額料金の日割り計算は行いません。1ヶ月分の月額料金が発生いたします。
- 電話サポート範囲となるパソコン・スマートフォン及びタブレット端末や主なサポート範囲は、当社ホームページをご確認ください。(https://service.t-com.ne.jp/option/foryou/setupsupport/)
- リモートサポート範囲となるパソコンはマイクロソフト社の延長サポートを除くサポートが有効であるOSとなります。
- 訪問サポート/訪問レッスンは、当社が業務委託している当社指定業者が直接お客さまのお宅に訪問します。
- 訪問サポート/訪問レッスンの料金は、FOR YOUの月額料金とは別にご利用の場合にのみ料金が発生します。訪問サポート/訪問レッスンの料金につきましては当社ホームページ(https://service.t-com.ne.jp/option/foryou/charge/)をご覧ください。
- 訪問サポートの料金のお支払いは、サポート作業完了後に、訪問した指定業者スタッフへ直接お支払いいただけます。
- 訪問サポートの料金のお支払いは現金のみとなります。
- 本サービスは、すべての問題、ご相談を必ず解決できることを保証するものではありません。また、サービスに基づいて発生したいかなる損害についても当社では一切の責任を負いません。

機器補償PLUS

- 機器補償PLUS(以下「本サービス」)は、パソコン・タブレット、テレビ、周辺機器等のインターネットにつながる機器に対し「故障時の機器修理・交換」と「機器内のデータ復旧」をまとめて対応するサービスです。
- 本サービスは、基本プランとして「パソコン・タブレットプラン」「テレビプラン」、追加プランとして「周辺機器プラン」がございます。「周辺機器プラン」のお申し込みには「パソコン・タブレットプラン」または「テレビプラン」のお申し込みが必要です。
- 本サービスは、お申し込み日の翌々月1日からご利用が可能となります。また、インターネット接続サービスと同時に本サービスを新規お申し込みされ、インターネットの開通翌々月以降となった場合は、開通の翌月1日からご利用が可能となります。
- 本サービスのサポートセンターの連絡先電話番号及び、サービス利用開始日は、お申し込み受付後にご送付する「機器補償PLUSご契約についてのご案内」及び、@T COM(アットティコム)のメールアドレス宛てに配信する「機器補償PLUSサービス利用開始のお知らせ」にてご連絡をさせていただきます。
- 本サービスをご利用する際には、必ず当社ホームページに掲載されている利用規約をご覧ください。(https://service.t-com.ne.jp/option/hoshou/rules/)
- 解約月については月額料金を請求いたします。日割りでの請求はいたしません。
- 本サービスの対象機器については、当社ホームページをご確認ください。(https://service.t-com.ne.jp/option/hoshou/service/)
- 本サービスの機器補償における修理または代替品提供は、電話による問診、訪問による問診、修理または代替品提供によっても、機器補償対象機器の故障または破損の完全な解消等を保証するものではありません。
- 本サービスのデータ復旧は、データ復旧対象機器が損失したデータの復旧を保証するものではありません。
- 機器補償又は、データ復旧のご利用に際して、月額料金の他に、別途契約者負担金が生じる場合があります。契約者負担金につきましては当社ホームページ(https://service.t-com.ne.jp/option/hoshou/charge/)をご覧ください。

ID GUARD

- ID GUARD(以下「本サービス」)は、ID監視(オンライン上の個人情報流出監視・警告とガイダンス)と、パスワード管理(安全で強固なパスワードの作成・管理)を行います。
- 本サービスは、「基本プラン」、「拡張プラン」がございます。拡張プランをお申し込みの場合は、当社ホームページよりお手続きください。(https://service.t-com.ne.jp/option/idguard/apply/)
- 本サービスをご利用する際には、必ず当社ホームページに掲載されている利用規約をご覧ください。(https://service.t-com.ne.jp/option/idguard/rules/)
- 当社は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとします。万一、アカウント情報とそれに紐づく個人情報流出によりお客さまが何らかの損害を被った場合でも、当社およびソフトウェア提供事業者は一切の責任を負いません。
- 本サービスをご利用する場合は、お申し込み完了後、ご使用のパソコン等の端末に専用ソフトウェアをインストールしていただく必要があります。インストールが完了しない場合、本サービスはご利用できません。設定方法については当社ホームページをご覧ください。(https://service.t-com.ne.jp/option/idguard/help/)
- 本サービスは、1契約につき、「基本プラン」はID監視:最大3メールアドレス・パスワード管理:最大4台、「拡張プラン」はID監視:最大5メールアドレス・パスワード管理:最大7台、の端末で利用できます。
- お申し込み当月の本サービスのご解約は受付できません。
- 解約月については月額料金を請求いたします。日割りでの請求はいたしません。
- 動作環境は当社ホームページ(https://service.t-com.ne.jp/option/idguard/apply/platform)をご覧ください。

■ 提供会社

株式会社TOKAIコミュニケーションズ (@T COM (アットティーコム))

■ お問い合わせ先

●サービス内容全般・手続き・プロバイダ請求およびインターネットサービスの接続・設定・故障

@T COM (アットティーコム)

0120-805633 (月～金 10:00～19:00/土日祝 10:00～18:00/年中無休、メンテナンス日を除く)

ホームページ <https://www.t-com.ne.jp/>

■ その他お客さま問合せ窓口

電話サービスの接続・設定・故障

☎ 0077-7101(24時間/年中無休)

テレビサービスの接続・設定・故障

☎ 0077-7084(9:00～18:00/年中無休)

かけつけ設定サポートのお申し込み

☎ 0077-7084(9:00～18:00/年中無休)

KDDI請求・サービス内容全般

☎ 0077-777 (9:00～18:00/年中無休)

<本紙記載内容について>

本紙記載の内容は、2023年8月現在の内容です。料金やサービスは、改善等のため予告なく変更する場合があります。初期費用(一括払い、分割払い、残債含む)、登録料(※)は、工事実施日等、料金起算日の税率が適用されます。各種工事費用については工事実施日の税率が適用されます。※開通後にサービス追加された際の登録料は、追加サービスの提供開始日の税率が適用されます。

<請求についてのご注意>

税込額の端数の扱いにつきましては請求元事業者の取り決めに従い、請求させていただきますので、請求金額は記載金額の合計とは異なる場合があります。あらかじめご了承ください。

<他社料金についてのご注意>

他社料金(NTT東日本・NTT西日本料金等)につきましてはあくまでも目安となります。また、NTT東日本・NTT西日本工事費については、お客さま宅内等の状況により記載の内容とは異なる場合があります。あらかじめご了承ください。

<個人情報のお取扱いについてのご注意>

新規契約その他各種お手続きをされた契約者様の個人情報については、個人情報保護方針に基づき適切に管理させていただきます。

<その他>

本文章に記載しているサービス名称は一般に各社の商標または登録商標です。