

プラチナ光 サービスご加入時における注意事項

本書面では、「プラチナ光」のサービスに関する契約内容についてご説明いたします。

■「プラチナ光」サービス提供事業者

株式会社テレ・マーカー（本社所在地：北海道札幌市中央区南1条西6丁目15-1 ご連絡先：0120-877-572（受付時間 平日 09：00～18：00）

【1】プラチナ光 ご契約にあたって

1. プラチナ光サービス（以下、「本サービス」といいます。）は、株式会社テレ・マーカー（以下、「当社」といいます。）が提供いたします。本サービスの利用契約は、お客様と当社の間のご契約となります。
2. 本サービスをご利用いただく際には、当社が定めるサービス利用規約が適用されます。なお、最新のサービス利用規約は、当社WEBサイト（<http://www.telemarker.co.jp/>）にてご確認ください。

【2】プラチナ光 回線サービスについて

プラチナ光 サービス名		サービス説明
光回線プラン	プラチナ光 単独プラン	光回線サービス「プラチナ光」 ※プロバイダはお客様にてご準備（ご利用中のプロバイダが継続して利用頂けます）
	プラチナ光 プロバイダセットプラン	光回線サービス「プラチナ光」 +プロバイダ接続アカウント×1 +メールアドレス×3
	プラチナ光 単独プラン（2段階定額）	光回線サービス「プラチナ光」（2段階定額） ※インターネットの利用頻度が少ない固定電話メインの方向け
	プラチナ光 プロバイダセットライトプラン（2段階定額）	光回線サービス「プラチナ光」（2段階定額） +プロバイダ接続アカウント×1 +メールアドレス×3

※1 このたびご契約の「プラチナ光 回線サービス」にかかる「月額費用」並びに「初期費用」については、「開通のご案内」をご確認ください。

光回線における「通信速度プラン」「契約区分」については、以下となります。

プラチナ光 通信速度プラン		サービス説明	プラチナ光 契約区分	サービス説明
速度プラン	ノーマルタイプ	最大概ね100Mbps ※1	ファミリータイプ	戸建て向け
	ハイスピードタイプ	上り最大100Mbps/下り最大200Mbps ※1※2	マンションタイプ	集合住宅向け
	ギガスピードタイプ	最大概ね1Gbps ※1		
	ライトプラン	最大概ね100Mbps（2段階定額（初期通信量3GB）） ※1		

※1 通信速度は、お客様宅内に設置する光回線終端装置から光回線設備までの間における技術企画上の最大値であり、お客様宅内での実使用速度を示すものではありません。インターネット利用時の速度は、お客様ご利用環境や端末機器仕様、回線の混雑状況によって大幅に低下する場合があります。

※2 インターネット(IPv6 IPoE)通信(IPv6対応webサイトのみ)を行う場合、ハイスピードタイプの最大通信速度は下り最大概ね1Gbpsとなります。

※3 NTT東日本/西日本ご提供の「フレッツ光」より、当社プラチナ光へ転用の場合は、上記「通信速度プラン」「契約区分」は引継ぎとなります。「通信速度プラン」を変更希望のお客様は当社プラチナ光コールセンターまでお申し込みを頂きますようお願いいたします。

【3】その他サービスについて

※1 NTT東日本/西日本ご提供の「フレッツ光」より、当社プラチナ光へ転用の場合は、現在ご利用中の「ひかり電話」並びに「各種オプションサービス」「機器レンタル使用料」などについても、本サービス切替後引継ぎとなります。

※2 NTT東日本/西日本ご提供の「フレッツ光」導入時に、その新規開通工事費を分割にてお支払中のお客様は、本サービス切替後もその分割金が引継ぎとなり当社からのご請求となります。

【4】ご請求について

サービス料金のお支払方法については、以下のいずれかとなります。

ご利用料金 お支払方法	収納会社	サービス説明
料金回収代行サービス	NTT東日本/西日本	当社よりNTT東日本/西日本社へご請求業務を委託しております。「コンビニ払込」「口座引落」「クレジットカード払い」など、お客様による実際のお支払方法は、フレッツ光ご利用時のお支払方法が継続されます。
その他	株式会社 セディア	株式会社セディア社によるご請求書（一般振込・コンビニ払込）の発行となります。「口座引落」をご希望のお客様は事前に口座登録用紙のご記入が必要となります。

・ご請求料金の内訳については、プラチナ光ホームページ内「オンラインカスタマーセンター」にて、料金内訳のご確認・印刷が可能となります。

ご利用料金 お支払方法	URL	サービス説明
オンラインカスタマーセンター	<a href="https://www.platinum-hikari.net/">https://www.platinum-hikari.net/</a>	オンラインカスタマーのご利用にあたり、「開通のご案内」に記載のユーザー名・パスワードが必要となります。

・内訳明細のご郵送を希望の方は、明細発行手数料（150円（税抜）/月）をご利用料金に合算させていただきます。

【5】各種お問い合わせ窓口について

サービスに関する各種お問い合わせ窓口については、裏面「プラチナ光 お問い合わせ窓口一覧」をご確認ください。

【6】サービスのご解約について

- ① プラチナ光の解約をご希望されるお客様は、当社プラチナ光コールセンターまでご連絡ください。プラチナ光コールセンター 0120-877-572（受付時間 平日9：00～18：00）
  - ② 上記受付後、当社よりサービス解約申込書を送付させていただきます。（当社ホームページからも送付申請をすることも可能）
  - ③ お客様にてサービス解約申込書のご記入・ご捺印後、当社へご返送をお願いいたします。なお、ご契約者様からの解約希望のご照会方法として、ご返送の際に本人性確認書類のご同封をお願いしております。  
 【個人名義の場合】 印鑑登録証明書・保険証・戸籍謄本（住民票）・運転免許証・パスポート など ※いずれか1点のコピー  
 【法人名義の場合】 印鑑登録証明書・登記簿謄本（履歴事項全部証明書・記載事項全部証明書） など ※いずれか1点のコピー  
 【名義人逝去の場合】 会葬案内状/礼状、除籍が分かる戸籍謄本、住民票（除票）、死亡届、医師の死亡診断書 など ※いずれか1点のコピー
  - ④ サービス解約申込書並びに本人性確認書類のご返送確認後、当社にてサービスのご解約手続きを実施いたします。
  - ⑤ ご契約期間はご利用開始から3年間とし、ご利用開始日より36ヶ月目の翌月を「契約更新月」とします。「契約更新月」までにお客様からの解約申し出が無い限り、3年間の自動更新となります。また、「契約更新月」以外でのご解約申し出となった場合、解約金として20,000円（税別）をお支払頂きます。
- ※ ご解約について、現在のひかり電話番号を継続しながらフレッツ光に戻すご対応は致しかねますのであらかじめご了承ください。（現在ご利用中のお電話番号を継続してご利用頂く場合は、NTT東日本/西日本社ご提供の「アナログ回線」や「ISDN回線」への変更が必要となります。あらかじめご了承ください）

プラチナ光 お問い合わせ窓口一覧

本書面では、「プラチナ光」へ転用後のサービスに関する各種お問合せ窓口についてご説明いたします。

### 総合窓口（プラチナ光コールセンター）

# 0120-877-572

（受付時間）9:00 ~ 18:00(土日祝除く)

音声ガイダンスメニュー（総合窓口電話番号にダイヤル後、音声ガイダンスに従って、番号を選択ください。ガイダンスの途中でも操作も可能です。）

プラチナ光 コールセンター	「1」番	各種手続きをご希望のお客様	⇒	「1」番	ひかり回線に関する新規お申込
	「2」番	ご利用料金に関するお問い合わせ	⇒	「2」番	オプションサービスに関する新規お申込
			⇒	「3」番	その他ご契約内容に関する各種手続き
	「3」番	故障に関するお問い合わせ	⇒	「1」番	開通のご案内の再送をご希望のお客様
			⇒	「2」番	web明細の利用方法について
	「4」番	移転工事などの工事に関するお問い合わせ	⇒	「3」番	その他ご利用料金に関するお問い合わせ
			⇒	「1」番	固定電話がご利用いただけないお客様
	「5」番	その他各種お問い合わせ	⇒	「2」番	インターネットがご利用いただけないお客様
			⇒	「3」番	その他光回線の故障に関するお問い合わせ

上記内容をご選択後、全てオペレーターにて対応となります。  
(アナウンスにて終話となるご選択項目はございません)

### 故障窓口（光故障受付センター）

# 0120-805-113

（受付時間）9:00 ~ 17:00(土日祝含む)

- 17時以降は留守番電話対応となります。17時以降の故障受付サービスについては「24時間365日出張修理サービス（有料）」をご確認ください

### 有料サポート（リモートサポートサービス・コンシェルジュサービス）

# 0120-877-571

（受付時間）9:00 ~ 18:00(土日祝除く)

- 各種有料サービスをご利用の場合、事前に有料オプションサービスの申し込みが必要になります。
- その他 各種お問い合わせ窓口について

お問い合わせ内容	電話番号	受付時間
(全国共通) ご請求方法（お支払方法・ご請求書送付先変更など）に関するお問い合わせ （料金回収代行サービスご利用時）	NTT東日本 料金管理センター 0120-002-992 NTT西日本 料金管理センター 0120-747488	9時～17時（土日祝除く）
(NTT東日本エリア) 旧リモートサポート専用お問い合わせダイヤル ※フレッツ光 リモートサポートサービス受付番号より変更となります。	一般電話・ひかり電話より 0120-412310 携帯電話より 0570-783086 050IP電話・PHSより 03-6706-7757	年中無休 9時～21時
(NTT西日本エリア) 旧リモートサポート専用お問い合わせダイヤル ※フレッツ光 リモートサポートサービス受付番号より変更となります。	一般電話・ひかり電話 携帯電話・PHSより 0800-2002482 050IP電話 052-533-1427	年中無休 9時～21時