

リモートサポート 重要事項説明書 (※特定商取引法にもとづく表示)

ご利用にあたっては、本紙に記載の事項およびサービスの解除に関する事項をよくお読みください。

■ サービス名

ほくでん光 スピードプラン リモートサポート

■ サービス提供事業者の名称、住所および代表者

名 称：北海道電力株式会社

住 所：札幌市中央区大通東一丁目2番地

代表者氏名：代表取締役 社長執行役員 齋藤 晋

■ サービスの種類

お客さまに対して、ほくでん光 スピードプラン リモートサポート（以下「本サービス」といいます。）用の電話番号を通知することにより日本語にて実施される電話サポートサービスおよび遠隔サポートサービス

■ ご利用料金

基本月額料金：550円（税込）

■ ご利用料金のお支払の時期および方法

ほくでん光 スピードプランの料金の取扱いに準じて扱います。

■ サービスの提供開始時期

ほくでん光 スピードプランの提供開始前にお申込みいただいた場合は、ほくでん光 スピードプランの提供が開始された日から、ほくでん光 スピードプランの提供中にお申込みいただいた場合は、北海道電力株式会社（以下「当社」といいます。）がお申込みを承諾し手続きが完了した日からご利用いただけます。

■ 特典・キャンペーンについて

本サービスを新規にお申込みされた場合は、本サービスの提供開始日の属する月（以下「提供開始月」といいます。）およびその翌月の本サービスの基本月額料金を無料といたします。ただし、提供開始月に本サービスを解約された場合、1か月分の基本月額料金が発生いたします。また、過去同一の場所において、本サービスをご利用している場合は適用いたしません。

■ ご注意事項

- ・本サービスのご利用には、当社の提供する ほくでん光 スピードプランの契約が必要です。
- ・お客さまは、リモートサポートデスクの受付時間内に本サービスの提供を受けることができます。ただし、受付時間内であっても、過度に頻繁に問合せを行ない、または本サービスの提供時間を故意に延伸する等、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断した場合には、上記サービスの提供を中止する場合がありますのでご注意ください。
- ・本サービスのご利用契約は、お客さまが、当社が別途定める手続に従い本サービスの利用の終了を申し入れ、当社がそれを承諾し解約手続きが完了した日をもって解約されるものとします。本サービスの解約月の利用料金は、基本月額料金をお支払いいただくものとし、日割計算は行なわないものといたします。

■ 当社の責任について

本サービスの提供に関し、当社が負う損害賠償責任は、お客さまから受領する月額利用料1か月分を上限とします。ただし、当社の故意または重大な過失により利用者に損害が生じた場合には、この限りではありません。なお、当社の責めとならない理由により生じた損害については、当社は損害賠償義務を負わないものといたします。

■ クーリング・オフについて

以下の「クーリング・オフ（お申込みの撤回または契約の解除）について」の記載をご確認ください。

なお、クーリング・オフに関する書面は、以下に記載の「クーリング・オフに関する書面の送付先」にご提出願います。

※ クーリング・オフに関するご連絡に際しては、書面等に、「ほくでん光 スピードプラン リモートサポートの契約解除」と記載いただき、ほくでん光 スピードプランのご契約成立後に交付いたします「お申込内容のご案内」（以下「契約締結後書面」といいます。）の受領日、住所、電話番号および契約者氏名（いずれも本サービスの利用申込み時に当社に登録いただいた情報）ならびにお客様番号（契約締結後書面に記載されています）を明記ください。

<クーリング・オフに関する書面の送付先>

北海道電力株式会社 ほくでん光サービス受付担当
〒060-8677 札幌市中央区大通東1丁目2番地 北海道電力株式会社内
※ 上記住所における書面の受付は、郵便に限ります。

<電磁的記録によるクーリング・オフの連絡先>

当社ホームページにおける「ほくでん光」解約のお申込みフォームよりご連絡ください。

【クーリング・オフ（お申込みの撤回または契約の解除）について】

1. 特定商取引に関する法律（以下「法」といいます。）という訪問販売または電話勧誘販売でお申込み（またはご契約）された場合、契約書面を受領した日（契約書面より前に法に定める申込みの内容を記載した書面を受領した場合は、当該書面を受領した日）を含む8日間は、書面または電磁的記録により、お申込みの撤回（契約成立後は契約の解除）をすることができ、その効力は書面または電磁的記録を発信したときに生じます。
2. 上記1に記載した事項にかかわらず、お客さまが、当社または当社の代行店がお申込みの撤回または契約の解除に関する事項につき不実のことを告げたことにより誤認をし、または、威迫したことにより困惑し、これらによってお申込みの撤回または契約の解除を行なわなかった場合には、クーリング・オフ妨害の解消のための法に定める書面を受領し、その内容について説明を受けた日を含む8日間は、書面または電磁的記録により、お申込みの撤回（契約成立後は契約の解除）をすることができ、その効力は書面または電磁的記録を発信したときに生じます。
3. 上記1または2のお申込みの撤回または契約の解除があった場合、お客さまは損害賠償または違約金の負担はなく、役務の提供が既になされている場合においても、料金その他の金銭の支払いを請求いたしません。料金がお支払い済みのときは、速やかにその金額を返還いたします。
4. 上記1または2のお申込みの撤回または契約の解除があった場合、本契約にかかる役務の提供に伴い、お客さまの土地または建物その他の工作物の現状が変更されたときは、お客さまのご請求により、原状回復に必要な措置を無償で講じます。

■ **本サービスの利用契約の解約に関するご連絡先**

ほくでん光サポートセンター

電話番号：0570-032-108

受付時間：10時～20時（年末年始は除く）

※ 解約は、「ほくでん光」解約のお申込みフォーム(https://req.qubo.jp/hepco_newplan/form/internetcancel)でも受付しております。後日お電話にて解約手続きをいたします。お電話が繋がらない場合、解約手続きは完了いたしません。

■ **新規申込み、解約手続等のお問い合わせ先**

ほくでん光サポートセンターまでご連絡ください。

※ 本サービスご利用時のリモートサポートデスク電話番号は、ほくでん光 スピードプランのご契約成立後に交付いたします「お申込内容のご案内」にてお知らせいたします。

（2024年7月16日現在）