

ヘーベル5G 重要事項説明

お申し込みになる前に必ずお読みください。

2022年5月14日現在 旭化成ホームズ株式会社

※サービス内容および重要事項内容は予告なく変更することがあります。

最新の内容に関しましては下記ホームページにて掲載いたします。

■ヘーベルハウスにお住まいのお客様用ホームページURL:<https://hebelian.com/net/5G/>

1.ヘーベル5Gを提供する会社

旭化成ホームズ株式会社(事業者登録番号:第15000号)

2.お問い合わせ連絡先

1.接続、設定など技術的な内容に関するお問い合わせ先

ヘーベル光/5G サポートセンター0120-203-022(携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

受付時間:9:00~21:00 年中無休

2.契約や料金など、上記以外のお問合せ先

ヘーベリアンセンター ヘーベル光担当 0120-077-970(携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

受付時間:10:00~17:00 定休日:水曜・日曜・祝日・夏季特定期間・年末年始 hebel5g@om.asahi-kasei.co.jp

3.ヘーベル5Gについて

1.ヘーベル5Gでは、以下の2つのモードを端末の設定により選択いただけます。各モードにおいてWiMAX2+、au4GLTE、au5Gの通信をご利用いただけます。各モードでご利用いただけるエリアは、ヘーベル5Gホームページのエリアマップをご確認ください。

	利用可能な通信		
	WiMAX2+	au4GLTE	au5G
スタンダードモード	○	○	○
プラスエリアモード 【オプション料金】	○	○	○

2.ヘーベル5Gはベストエフォート方式を採用しているため、実際にインターネット接続を行った際の速度を保証するものではありません。エリアの電波状況や回線の混雑状況、ご利用の端末などにより通信速度が異なります。

3.ネットワークの継続的な高負荷などが発生した場合、状況が改善するまでの間、サービス安定提供のための速度制限を行う場合があります。

4.ネットワークの混雑回避のため、一定期間内に大量のデータ通信のご利用があった場合、混雑する時間帯の通信速度が制限される場合があります。

4.初期契約解除制度について

1.ご契約のヘーベル5Gが利用可能になった日、又はお客様が契約書面を受領した日のいずれか遅い日から起算して8日を経過するまでの間、書面により本契約(料金プランを変更する場合は、その変更を内容とする契約とします。以下同じとします。)の解除(以下「初期契約解除」といいます。)を行うことができます。この効力は書面を発送した時に生じます。

2.初期契約解除を行った場合は、次のとおり取り扱います。

・ご購入された端末は、お支払い方法(一括購入/割賦(分割払い))に関わらず、初期契約解除制度の対象外です。

・本契約により発生した登録料、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料及び契約解除までに提供を受けたヘーベル5G利用料をご請求します。本契約に基づき当該料金以外の金銭等を受領している場合、当該金銭等をお客様に返還します。

・オプションサービスに加入している場合は、初期契約解除と同時に解約されます。

3.本契約を特定できる事項(契約者住所・契約者氏名)を記載した書面を郵送等によりご提出ください。当該書面の提出に要する費用は、お客様にご負担いただきます。

4.初期契約解除制度の問合わせ先、書類送付先

〒101-8101 東京都千代田区神田神保町1-105 神保町三井ビルディング7階

旭化成ホームズ株式会社 インフラビジネス準備室宛

TEL:003-6899-3174 営業時間:9時~18時 定休日:水曜・日曜・祝日・夏季特定期間・年末年始

Mail:hebel5g@om.asahi-kasei.co.jp

5.料金について

1.本サービスの料金は、以下の通りです。

(1)基本料金プラン

プラン名	基本使用料	申込手数料
ヘーベル5G ホームルータープラン	3,980 円/月 (税込 4,378 円/月)	3,000 円(税込 3,300 円)

1.月の途中でのご加入または解約の場合、基本使用料はご利用日数分の日割り額となります。月末時点でご利用の場合、別途、以下料金をお支払いいただきます。日割り計算は行いません。

- ・ユニバーサルサービス料:1 契約あたり税込月額 2.2 円(2022 年 2 月現在。今後金額が変更になる場合があります。ユニバーサルサービス料とは、加入電話等の電話サービスを全国どの世帯でも公平に安定して利用できるよう、お支払いいただく料金です。)
- ・電話リレーサービス料:1 契約あたり月額税込 1.1 円(2022 年 2 月現在。今後金額が変更になる場合があります。電話リレーサービス料とは、聴覚や発話に障がいのある方と耳の聴こえる方の意思疎通を仲介する「電話リレーサービス」の適正・確実な提供を確保するためにお支払いいただく料金です。)

2.料金は開通のご案内記載の利用予定開始日、またはデータ通信を始めた日から発生いたします。

(2)プラスエリアモードオプション料

プラスエリアモードで接続を行った月は、以下のご利用料金が加算されます。

利用料	登録料
1,000 円/月 (税込 1,100 円/月)	無料

1.月の途中でのご加入またはご解約の場合であっても、プラスエリアモードオプション料は日割りとなりません。

2.au スマートバリューまたは UQmobile 自宅セット割適用の場合は料金はかかりません。

(3)訪問設定サポート

お客様のご自宅に訪問し、ホームルーターの設置などを行うサービスです。

作業料金	作業内容
10,000 円(/月 (税込 11,000 円/月)	インターネット設定/アプリインストール/HUB 再起動(HEMS がある場合)

(4)プレミアムサポート

利用料	サービス内容
450 円/月(*1) (税込 495 円/月)	インターネットやパソコン、スマートフォンなどのご相談、遠隔サポート

*1:ヘーベル電気(供給)にご契約のお客様は 0 円となります。

- 1.ご相談の内容によっては回答ができない場合もございます。
- 2.訪問サポートが必要になった場合、訪問基本料は無料です。作業により別途作業代がかかります。
- 3.月額の利用制限はありませんが、利用状況によっては回数や時間を制限させていただく場合もございます。
- 4.プレミアムサポート専用ダイヤルはお申込みいただきましたお客様にお伝えいたします。
ご解約後にお問合せいただいた場合はご返答いたしかねますのでご了承ください。
- 5.月途中のお申込みや解約の場合、日割計算となりません。

(5)セキュリティサービス「ESET」

利用料	サービス内容
パーソナル(1 台分)・・・0 円 ファミリー(5 台分)・・・300 円/月(*1) (税込 330 円/月)	パソコンやスマートフォン・タブレット(iPhone/iPad は除く)用の インターネットセキュリティサービスです。 https://eset-info.canon-its.jp/home/eis/

*1:ヘーベル電気(供給)にご契約のお客様は 0 円となります。

- 1.サービス利用のための ID、パスワード、製品認証コードは開通のご案内に記載いたします。
- 2.サービス利用のためのお手続きはヘーベル5G ホームページより行っていただきます。
- 3.サービスの利用停止、プラン変更の場合はヘーベリアンセンターヘーベル光担当までご連絡ください。
0120-077-970 営業時間:10 時~17 時 定休日:水曜・日曜・祝日・夏季特定期間・年末年始
- 4.月途中のお申込みや解約の場合、日割計算となりません。

(6)ヘーベル5G 対応データ端末機器(5G ホームルーター)

	一括払い	分割払い(36 回)
5G ホームルーターL12	19,800 円(21,780 円)	550 円(税込 605 円/円)

- 1.ヘーベル5G ご利用のためにご購入が必要となります。
- 2.分割払いの場合、別途定める『ヘーベル5G 対応データ端末機器の割賦販売特約』への同意が必要となります。
- 3.販売する機器は変更となる場合があります。最新の情報はヘーベル5G ホームページをご確認ください。
- 4.端末が分割払いの場合、お支払い完了までは機器の所有権は当社旭化成ホームズとなります。

6.ご契約の変更・解約について

1.ご契約の変更について

お客様のご契約情報(住所、連絡先等)に変更がありました場合、弊社ヘーベリアンセンターご連絡をお願いいたします。

2.ご契約の解約について

本サービスを解約する際は、弊社ヘーベリアンセンターまでご連絡をお願いいたします。なお、違約金、解約金等は発生いたしません。

3.解約はお申し出いただいた日から7日後以降とさせていただきます。

4.ヘーベルハウスから他社様の建物に転居される場合、本サービス契約も解約となります。

5.端末が分割払いの場合で、36ヶ月以内に通信サービス契約を解約されたときは、下記残債を請求致します。

$36 \text{ ヶ月} - \{\text{契約開始月からの経過月数} (= \text{既に端末代金を分割でお支払いいただいている期間})\} \times 550 \text{ 円} (\text{税込 } 605 \text{ 円})$