

へーベル光重要事項説明書内容

2023年8月1日現在

へーベル光（以下、「本サービス」といいます）は、旭化成ホームズ株式会社（以下、「当社」といいます）が、東日本電信電話株式会社（以下、「NTT 東日本」といいます）および西日本電信電話株式会社（以下、「NTT 西日本」といいます）による光コラボレーションモデルを利用して提供するインターネット接続サービスです。

(1) お申し込みの方へ

【サービス提供事業者】

サービス提供事業者名：旭化成ホームズ株式会社

所在地：東京都千代田区神田神保町1丁目105番地 神保町三井ビルディング

届出番号（電気通信事業者）第A-28-15000号

【お問い合わせ先】

問合せ先：旭化成ホームズ へーベリアンセンター へーベル光担当

電話番号：0120-077-970

営業時間：10時～17時 定休日：水曜日・日曜日・祝日・夏季休暇・年末年始

【個人情報の利用目的について】

当社の個人情報の取り扱い方針は、「旭化成ホームズ株式会社プライバシーポリシー」に基づき適切に管理します。詳しくは以下 Web サイトをご参照ください。

<http://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/privacy.html/>

当社へいただいた個人情報については、光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・その他お客様のご利用希望サービス提供会社に取次ぐことのみを目的に活用することとします。

光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・その他お客様のご利用希望サービス提供会社が受領した後は、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算及び請求、これらに関するお客様へご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。

また、電気通信サービス等のご紹介、ご提案及びコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS（顧客満足度）向上等のための施策（アンケート調査を含みます）の実施、新たな電気通信サービス等の企画及び開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理及び改善その他、当社・光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・その他お客様のご利用希望サービス提供会社の電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用させていただく場合があります。なお、お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

当社へいただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、当社・光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・その他お客様のご利用希望サービス提供会社が業務を委託する他の事業者及び委託された他の事業者の業務（他の事業者の商品・サービスの販売・取次等）に対して提供することがあるとともに、当社・光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・その他お客様のご利用希望サービス提供会社の契約約款等の規定又は個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

お客様が当社に対して、番号ポータビリティを伴うへーベル光電話のお申込み手続きを行う際に、NTT 東日本・NTT 西日本の保有するお客様の固定電話に関する契約者情報※を当社に提供する場合があることについて同意いただきます。

※ ご契約者様の氏名・会社名、住所、連絡先、付加サービス等のご利用の有無 等

なお、NTT 東日本・NTT 西日本から提供された契約者情報は、番号ポータビリティを伴うへーベル光電話の申込み手続きを円滑に行うため、また、お客様がその申し込み内容を補正することを可能とするためのみに利用いたします。

【情報更新について】

本重要事項内容は、更新される場合があります。

最新の内容に関しましてはへーベリアンネット内へーベル光ホームページにて掲載いたします。

<https://hebelian.com/net/hikari/>

(2) サービスの概要等

【サービスの名称】へーベル光

【サービスの種類】回線一体型インターネット接続サービス（個人住宅向け）

※賃貸住宅部分への提供は不可となります。（オーナー様自身が居住する場合を除く）

【サービスプラン】

プラン名	通信速度	
	下り 最大約1Gbps	上り 最大約1Gbps
ハイスピードプラン	下り 最大約1Gbps	上り 最大約1Gbps
へーベル5Gルーターレンタルプラン （ホームルーター）	L13: 下り最大約 4.2Gbps	L13: 上り 最大約 286 Mbps
	L12: 下り最大約 2.7Gbps	L12: 下り 最大約 183 Mbps
へーベル5Gルーターレンタルプラン （モバイルルーター）	X12: 下り最大約 3.9Gbps	X12: 上り 最大約 183 Mbps
	X11: 下り最大約 2.7Gbps	X11: 下り 最大約 183 Mbps

※本サービスはベストエフォート型のサービスです。最大通信速度は技術規格上の最大値であり、実使用速度を示すものではありません。インターネットの速度は回線の混雑状況やご利用の機器、住宅の設備状況や位置などにより大幅に低下することがあります。

※ヘーベル5Gルーターレンタルプラン(ホームルーター/モバイルルーター)は、仮住まいの方限定です。別途、申込み手数料(税込 3,300 円)をいただきます。

※現行のスタンダードプランは 2025 年 3 月 31 日にてサービス終了となります。

(3) 初期費用

【新規・移転】

契約事務手数料		0 円
アクセスサービス工事	派遣工事あり	11,000 円 (税込 12,100 円)
	派遣工事なし	0 円
電話工事 (アクセスサービスと同 時工事の場合)	基本工事費	0 円
	機器交換等工事	500 円 (税込 550 円)
	番号移行	1,000 円 (税込 1,100 円)
	電話機器設定	500 円 (税込 550 円)
テレビ工事 (アクセスサービスと同 時工事の場合)	基本工事費	2,900 円 (税込 3,190 円)
	共聴設備接続工事(各部屋への配線、各テレビレベル調整、チャンネル設定。ブースターや分配器の料金含む)	19,800 円 (税込 21,780 円)

土曜日に工事を行う場合には 1,500 円(税込 1,650 円)工事加算額が必要となります。

【転用(NTT 東日本、NTT 西日本からの乗り換え)、事業者変更(他社光コラボレーションモデルからの乗り換え)】

契約事務手数料	0 円
工事費(追加工事無しの場合)	0 円

追加工事が「有り」の場合は別途費用がかかります。

※NTT 東日本、NTT 西日本の加入電話の休止を行う場合、別途費用が必要となります。

(NTT 東日本、NTT 西日本からの請求となります)

※共聴設備接続工事は、旭化成の指定する設備工事店に委託します。ヘーベル光開通業者とは異なるため、工事はヘーベル光開通工事とは別の時間帯にて実施させていただきます。

※工事の内容により、別途工事費が発生する場合があります。

※初期工事に関する費用に関しては一括でお支払いいただきます。

※NTT 東日本、NTT 西日本の工事とは別に、ご自宅のパソコンの設定等を行う有人サポートサービスがあります。引込工事の担当者とは別の担当者にて対応をさせていただきます。

(4) 月額利用料

プラン名	月額利用料
ハイスピードプラン	4,780 円 (税込 5,258 円)
ヘーベル5Gルーターレンタルプラン (ホームルーター)	4,780 円 (税込 5,258 円)
ヘーベル5Gルーターレンタルプラン (モバイルルーター)	4,780 円 (税込 5,258 円)

※プロバイダサービスを除く場合は上記金額より 450 円(税込 495 円)引き

※初月利用料について、ヘーベル光アクセスサービス、ヘーベル光電話、ヘーベル光テレビは日割り計算となります。

プレミアムサポート、セキュリティサービス「ESET」等その他サービスは日割り計算を行いません。

※上記金額には、プロバイダサービス利用料、無線 LAN 機器 1 台分レンタル料、セキュリティサービス「ESET」1 台分利用料、メールアドレス 1 アカウント利用料を含みます。

※無線 LAN のご利用には、お客様自身でホームゲートウェイ、無線 LAN 機器、Wi-Fi 対応機器の接続設定が必要となります。

※申込プランによりレンタルする機器が異なる場合がございます。その場合においても料金は変わりません。

※転用の場合、現在お使いいただいている機器をそのままお使いいただける場合は継続利用が可能です。その場合においても料金は変わりません。

※ 100Mbps を超える通信速度でご利用いただくためには、1Gbps の通信速度に対応した環境(対応 LAN ケーブル、ご利用端末、回線終端装置)が必要となります。100Mbps の通信速度に対応した環境でもご利用いただくことが可能ですが、最大通信速度は 100Mbps となります。

※プロバイダサービスは、当社が指定する企業のサービスをベースとして提供するサービスです。

※プロバイダサービスなしプランをご選択の場合、お客様にて別途プロバイダサービスをご用意ください。

※スタンダードプランの利用量につきまして、100MB 未満の利用量は 100MB 単位に切り上げます。9.9GB~10GB の 100MB は 44 円(税込 48.4 円)の料金となります。また、特定情報量(40MB)が予め毎月の利用量に自動加算されます。

※スタンダードプランの初月料金につきまして、基本料 3,780 円(税込み 4,158 円)の日割り料金に加え、利用量に応じて最大 1,700 円(税込み 1,870 円)の通信料を実費でお支払いいただきます。

※仮住まいをされる方向けに、ヘーベル5G ルーターをお貸しするプランをご用意しております。ヘーベル光開通の翌日までのご利用となります。また、インターネットアクセスのみのサービスとなります。費用は月額 4,780 円(税込 5,258 円)、申込手数料 3,000 円(税込 3,300 円)発生します。

(5) オプションサービス

【ヘーベル光標準プロバイダサービス】

■2018年1月1日以降に開通工事のお客様

- ・ヘーベル光のご利用料金に含むプロバイダサービスは、GMO インターネット株式会社及び日本ネットワークイネイブ株式会社 (JPNE) が提供する「v6 プラス」及びメールサービスを利用しております。
 - ・「v6 プラス」利用のため、NTT 東日本および NTT 西日本の提供する「フレッツ v6 オプション」の登録を行います。
- ※本サービス利用のためには、対応機器(ルーター)が必要となります。(弊社または NTT 東日本/西日本よりお送りいたします)

※本サービスにおいて、固定 IP・特定の通信プロトコルや通信ポートのご利用がいただけません。そのため、以下のようないし方ができませんので予めご了承ください。

- ・自宅サーバーをたて、インターネットに外部公開すること。
- ・自宅のパソコンに対して外部からリモートアクセスを行うこと。
- ・一部機種の防犯用カメラを外部から視聴すること。
- ・050 系の電話番号が付与された IP 電話機を利用すること。
- ・一部のオンラインゲームを利用すること。(PlayStation®4 の一部ゲーム)

※個別のゲームタイトルの利用の可否につきましてはゲームソフト会社にご確認をお願いいたします。

※ご利用の OS が Windows XP・Vista をご利用の場合は設定が必要になります。

※既にヘーベル光にご加入中で、プロバイダ変更を行うお客様につきまして、切り替えにあたりパソコンやルーターの再起動等が必要な場合がございます。ご不明の場合は、テクニカルサポートセンターまでご連絡ください。

ご連絡先・・・0120-203-022 ヘーベル光テクニカルサポートセンター(9時~21時:年中無休)

※既にヘーベルハウスにご入居中で、現在他社の IPv6 サービスをご利用の場合、解約後に切り替えが可能となりますが、他社サービス解約後、数日間は元のサービスのアカウント情報が残っており、連携が切れない場合がございます。その場合は、元のアカウントの連携が切れ次第、プロバイダの切り替えを行います。

※ヘーベル光回線工事後、NTT 東日本/西日本の配信されるソフトウェアの配信完了が必要なため、全てのインターネットサイトの閲覧やインターネットを利用したサービスをご利用いただくために数時間必要となります。

■2017年12月31日以前に開通工事のお客様

- ・ヘーベル光のご利用料金に含むプロバイダサービスは、株式会社 U-NEXT の提供する「U-pa!」を利用しております。
- ・無料で上記の「v6 プラス」へのご変更を承っております。

※現在のご利用中の契約内容または設備機器により設定が必要な場合がございます。詳しくはお問合せください。

【ヘーベル光メールサービス】

・月額利用料・・・1アドレス無料。以降1アドレス追加につき 100 円(税込 110 円)加算。

※一度利用されたメールアドレスは一度削除されますと再作成できませんのでご注意ください。

※メールパスワードは一度変更されますとセキュリティ上、弊社では確認できなくなります。変更後のパスワードは紛失されないようご注意ください。

■2018年1月1日以降に開通工事のお客様

- ・メールアドレスは、「@mail.hebel-hikari.com」または「@hh-hikari.com」よりお選びいただけます。
- ・メールアドレスやメールパスワードはヘーベル光ホームページにてご変更いただけます。

■2017年12月31日以前に開通工事のお客様

- ・メールアドレスは、「@hebel-hikari.com」または「@u-pa.jp」よりお選びいただけます。
- ・メールアドレスはヘーベル光ホームページにて取得いただく事が可能です。

【ヘーベル光電話】

■基本プラン月額利用料・・・500 円(税込 550 円)

■電話オプションサービス(月額)

■おトクプラン月額利用料・・・1300 円(税込 1430 円) 基本プランに加えて上記★のオプションと 450 円(税込 495 円)分の無料通話を含むプランです。最大 3 時間相当分の通話料が含まれます。

・加入電話、INS ネット、NTT 東日本/西日本のひかり電話への通話が対象です。

・携帯電話やナビダイヤルへの通話は対象外となります。

・余った通話分は翌月1ヵ月まで繰越し可能です。

・おトクプランの場合、初月無料通話分 450 円(税込 495 円)は適用されず、850 円(税込 935 円)の日割り+通話料全額となります。解約月は 850 円(税込 935 円)の日割り+450 円(税込 495 円)を超えた通話料となります。

※発信者番号通知サービスのご利用は、発信者番号通知サービス対応機器が必要です。

※同一電話番号にてFAX通知メールと着信転送サービスの同時契約はできません。

※複数チャネルサービスと通話中着信サービスを同時にご契約の場合、2 チャネルとも通話中の場合のみ通話中着信サービスが動作します。ただし割込音通知設定をすることにより同サービス相当の機能がご利用になれます。

発信者番号通知サービス(★)	400 円(税込 440 円)
着信転送サービス(★)	500 円(税込 550 円)
迷惑電話拒否サービス(★)	200 円(税込 220 円)
通話中着信サービス(★)	300 円(税込 330 円)
着信通知メール(★)	100 円(税込 110 円)
番号通知リクエストサービス(★)	200 円(税込 220 円)
FAX通知メール	100 円(税込 110 円)
追加番号サービス	100 円(税込 110 円)
複数チャネルサービス	200 円(税込 220 円)

※着信転送サービス、着信通知メール、FAX 通知メールは1番号ごとにご契約が必要となります。追加番号サービスで複数番号がある場合、必要な数をご契約いただく必要がございます。

※迷惑電話拒否サービスを番号ごとに設定する場合は、番号ごとにご契約が必要となります。

※ユニバーサル料金について

・1電話番号ごとにユニバーサルサービス料が別途必要となります。

・料金はユニバーサルサービス支援機関が定める1電話番号あたりの費用(番号単価)と同額であり、番号単価の変更にあわせて見直します。

・ユニバーサル料金はあまねく日本全国においてユニバーサル料金(加入電話、公衆電話、緊急速報)の提供を確保するためにいただく料金です。

※ヘーベル光電話にて新規にご利用となる専用番号は、ヘーベル光電話解約時に他社の電話サービスに移行される場合、電話番号を引き継ぐことはできません。

■通話料

加入電話、INSネット、ひかり電話、および法人向け光電話への通話	8 円(税込 8.8 円)/3 分
(株)NTTドコモ	16 円(税込 17.6 円)/60 秒
沖縄セルラー(株)、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株)	17.5 円(税込 19.2 円)/60 秒
NTTドコモ(ワンナンバー機能により着信する場合)	10.4 円(税込 11.4)/3 分
050IP電話	10.4 円～10.8 円(税込 11.4 円～11.8 円)/3 分

【ヘーベル光テレビ】

■月額利用料・・・750 円(税込 825 円)

「ヘーベル光テレビ」は、スカパーJSAT(株)の提供する放送サービス「スカパーJSAT 施設利用サービス」の契約により、地上/BS デジタル放送が受信できるようになるサービスです(対応したテレビまたはチューナーが必要です)。また、スカパー！等の専門チャンネルの受信には、別途放送事業者が提供する放送サービスの契約、対応チューナーまたは専用端末が必要です。

※NTT東日本・西日本を経由し、スカパーJSAT社にお客様のお名前・住所・電話番号・利用開始日等の情報が送信されます。

※開通後、スカパーJSAT社より開通のご案内や、接続確認のお電話がある場合がありますが、お客様より直接スカパーJSAT社にお支払いいただく事はございません。(有料のCS放送は除く)

【プレミアムサポート】

■月額利用料・・・450 円(税込 495 円)

・パソコンの事はもちろん、各種ソフト、周辺機器、スマートフォンの事等についてご相談いただけます。

・ヘーベル電気にご加入中のお客様は月額費用が無料でご利用いただけます。

※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。

※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。

※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。

※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のみお伝えいたします。ご解約後にお問合せいただいた場合はご返事いたしかねますのでご了承ください。

※月途中のお申込みや解約の場合、日割計算となりません。

【セキュリティサービス「ESET」】

月額利用料・・・1 台分無料 計 5 台分まで 300 円(税込 330 円)

・ヘーベル電気にご加入中のお客様は月額費用が無料でご利用いただけます。

※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されております。

※サービス利用のためのお手続きはヘーベリアンネット内ヘーベル光ページより行っていただけます。

※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。

※月途中のお申込みや解約の場合、日割計算となりません。

【ヘーベル IoH × with HOME】※2021 年 9 月より新規加入は停止しております。

with HOME は KDDI の提供するサービスです。

お客様の名前・住所・電話番号が旭化成ホームズから KDDI に提供されます。

■月額利用料

200 円(税込 220 円)・・・ハイスピードプラン 4,780 円(税込 5,258 円)と合算し、4,980 円(税込 5,478 円)となります。

※上記には、開閉センサー03(1 台)を含みます。

※SECOM 駆けつけサポート

・事前にアプリより SECOM への申込が必要となります。

・年 1 回、30 分までの駆けつけ費用 5,000 円分(税込 5,500 円)を 旭化成が実質負担いたします。一度お客様でお立替いただき、後日利用証明を弊社に送付 いただくことで、翌月のヘーベル光ご利用料金から減算いたします。

・1 回のサービス時間は 1 時間が上限となります。30 分を超えた場合の費用 5,000 円(税込 5,500 円)はお客様負担となります。

※with HOME の課金開始日は、「with HOME 機器を送付した日の 9 日後」です。

※初月基本利用料(=課金開始日を含む月)は無料です。ただし解約月については満額の請求となります。(日割りなし)

※お客さま宅内の環境において無線通信アダプタから with HOME デバイスまでの距離・場所やご希望する設置場所のドア・窓の形状等により固定・設置ができない可能性があります。

※with HOME デバイスを固定するテープは非常に強力なため、設置場所に固定する前に必ず動作確認をお願いします。

※with HOME デバイスを取り外す際に家屋等を傷つけた場合、弊社は責任を負いかねます。

※お客さま宅内のセンサー情報について、お客さまサポート業務に必要な範囲で弊社及び KDDI(株)のコミュニケーターが閲覧する場合があります。

※本サービスを利用するにあたり、KDDI(株)が提供する、au!ID が 1ID 払い出されます。ご利用にあたり、「au!ID 利用規約」に同意いただきます。

※機器を追加される場合は、KDDI(株)が提供する Wowma より直接購入をお願いいたします。

<https://wowmajp/>

※with HOME サービス(以下、「本サービス」といいます。)の利用に係る契約(以下、「本サービス利用契約」といいます。)を締結した場合には、KDDI が旭化成ホームズ株式会社(以下、「旭化成ホームズ」といいます。)に対し、本申込書にて取得する個人情報のほか、申込者が本サービス利用にかかるデバイス情報(センサーのペアリング状態・最終通信日時・最終電池アラート日時等の検知データ及び配送日、保証期間等)並びに申込者の登録家電情報(利用者が with HOME アプリを通じて登録した、利用者の保有する当社所定の家電に関する型番、型番を取得するために撮影した画像・購入日・保障期限等の情報)を提供することに承諾いたします。

※KDDI が本申込書にて取得する個人情報については、1.本サービスの提供、2.料金請求業務、3.当社既存サービス・新サービスのご案内、4.アンケート調査、5.利用促進等を目的としたキャンペーンの実施、6.サービスの開発・改善、7. その他契約約款等に定める目的に利用いたします。

※弊社が取得したデータは、弊社の住宅関連の商品、サービス等に関する営業活動に利用します。

※10年デバイス保証は、製造上の不具合に関してのみ有効です。取扱説明書に従った正常な状態に発生し(生産状況により同等製品が入手できない場合、代替製品と交換いたします。その場合、一部機能、外観が異なる場合があります。代替製品が入手不可能な場合は保証の限りではありません)また、以下のような不具合や破損の場合は保証対象となりませんのでご注意ください。

- ・取扱説明書の注意書きに反してご使用された場合。
 - ・表面の傷、変色など経年劣化や使用上の発生に起因するもの。
 - ・火災、地震、落雷等の天災等に起因する故障。
 - ・改造、盗難、紛失、故意による破損等に起因する故障。
- ※やむを得ない事情によりサービスを中止する場合があります。

【その他ご紹介サービス】

■スカパー！

スカパー！カスタマーセンターにてお申込みを受け付けております。

お電話の際は『光コラボレーションのヘーベル光加入中』とお伝えください。

ご連絡先:0120-501-790 受付時間:9時~20時(年末年始休)

(6)ヘーベル光あんしん特典

【鍵の紛失・水回り設備の詰まり・水漏れサポート】

※この特典は 2023 年 7 月 31 日をもって終了しました。2023 年 7 月 31 日までにご契約された方のサービス提供は、2023 年 8 月 31 日を以て終了となります。

■特典内容・・・10,000 円(税込 11,000 円)までの作業費を割引。10,000 円(税込 11,000 円)未満の場合は無料。

■サービス対象・・・①鍵の開錠 ②水回り設備の水漏れ、詰まり復旧工事

■連絡先・・・各エリアのヘーベリアンセンター

・東京	0120-386-123
・千葉・茨城	0120-139-181
・埼玉・北関東	0120-998-539
・神奈川	0120-977-512
・静岡	0120-997-808
・中部	0120-040-481
・関西	0120-068-968
・西日本	0120-242-484
・集合住宅	0120-975-305

※お一家族様につき、年間1回までのご利用となります。(起算日は開通日)

※作業は旭化成の指定する提携業者が行います。

※ご依頼の際には、「ヘーベル光特典利用」とお申し付けください。

※本サービスは臨時の復旧工事が対象となり、設備機器の交換の場合は対象外となります。

※作業料金は、作業内容・訪問エリア・時間帯などにより異なります。

※混雑状況や訪問エリア等により訪問にお時間がかかる場合がございます。

※お支払いにつきましては作業完了後、ご利用料金の請求書を送付させていただきます。

※訪問業者へ直接支払いを行っていただく場合もございます。その場合は月額利用料より最大 1 万円を減額させていただきます。1 か月で減額しきれない場合は次月に繰り越されます。

【パソコントラブルサポート】

■特典内容①・・・開通のための初期設定や利用中の接続に関する無料電話・リモートサポート

・サービス内容・・・電話および遠隔操作(リモートサポート)

- ・連絡先・・・0120-203-022 ヘーベル光テクニカルサポートセンター(9時~21時:年中無休)
- ※接続・設定以外のサービスに関しては、別途プレミアムサポートをお申し込みください。
- ※曜日や時間帯によりつながりにくい場合がございます。何回かおかけいただいてもつながらない場合は、0120-077-970(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。
- ※訪問でのサービスは有料となります。
- 特典内容②・・・訪問サポート基本出張料半額 ※通常 8,000 円(税込 8,800 円)
- ・サービス内容・・・日本 PC サービス(株)が提供するパソコンに関する各種訪問サービス
詳細はこちらからご参照ください。 <https://www.4900.co.jp/service/>
- ・訪問サービスの場合の基本出張料 8,000 円(税込 8,800 円)が 4,000 円(税込 4,400 円)でのご提供となります。
- ・初回工事の際の、『初回設定接続サポート』や各種工事は対象外となります。
- ・連絡先・・・0120-203-022 ヘーベル光テクニカルサポートセンター(9時~21時:年中無休)
- ※作業の内容により別途作業料金がかかります。

(7)「ヘーベル光 Book Store」ご利用案内

- 「ヘーベル光 Book Store」は、(株)トーハンが運営するオンラインブックストア「e-hon」を利用したサービスです。
- ※通常の「e-hon」とは内容が一部異なります。下記内容のご確認をよろしくお願いいたします。
- ※ヘーベル光をご解約されますとサービスのご利用はできません。

【特典について】

- ヘーベル光ホームページ経由で会員登録を行っていただき、書籍等をご購入いただきますと、下記金額をヘーベル光ご利用金額から減算させていただきます。
- ・1回のご購入につき、購入額が 4,999 円(税込)以下の場合・・・ご利用額の 5%相当
- ・1回のご購入につき、購入額が 5,000 円(税込)以上の場合・・・ご利用額の 10%相当
- ※ヘーベル光ホームページ経由での登録でない場合割引が適用できませんのでご注意ください。

【会員登録について】

- ・ご利用に際しては、事前にヘーベル光ホームページから、e-hon の会員登録が必要になります。
- ・会員登録時に、開通のご案内記載の「ヘーベル光 BookStore 法人コード」「ヘーベル光 BookStore パスワード」「光契約ID (CAF または COP から始まる、13 桁または 11 桁の英数字)」が必要となります。(光契約 ID は「開通のご案内」裏面に記載いたしております。)
- ・次回以降のご利用の際には、メールアドレスとパスワードのみでログイン可能です。
- ・会員登録が完了しますと、各個人ごとの「マイページ」が作成されます。

【ログインについて】

- ・「ヘーベル光 BookStore」をご利用いただくには会員ID またはメールアドレスとパスワードが必要になります。
- ・パスワードは、会員登録時にご自身で任意に設定いただけます。
- ・会員ID はアルファベット Y から始まる 7 桁で、各個人ごとに会員登録時に自動設定され、登録完了時のメールやマイページ「会員情報の変更」画面で確認いただくことができます。

【取扱商品について】

- ・e-hon が取り扱っている書籍、雑誌、コミック、CD、DVD、Blu-ray、読書用品等の検索及び購入ができます。
- ※「ヘーベル光 Book Store」では雑誌の定期購読及び毎号留め置きサービスはご利用いただけません。

【注文について】

- ・e-hon サイト上からご注文いただけます。
- ・ご注文いただいたショッピングカート単位毎(1 カート最大 10 冊迄)に出荷いたします。
- ※「ヘーベル光 Book Store」では e-hon ポイントのご利用はできません。
- ・該当商品をご注文いただいた際の出荷の目安が「お取り寄せ」であった商品が出荷できなくなった場合、注文履歴に「品切れ」と表示いたします。一方、出荷の目安が「通常 1 日~2 日で出荷」であった商品が出荷できなくなった場合は、「在庫切れ」と表示いたします。「品切れ」と「在庫切れ」のいずれの場合も、ご注文をお取り消しさせていただくこととし、その旨を【e-hon】ご注文商品在庫切れ(品切れ)のお詫びメールにてご連絡いたします。

【お届けについて】

- ・ヤマト運輸の宅配便(一部ネコポス含む)にてお届けいたします。
- ・e-hon 在庫品の場合、注文してから最短翌日にご指定のご住所にお届けいたします。
- ・お届け時間の設定は可能ですが、お届け日時の設定はできません。
- ・在庫品とお取り寄せ品を同時注文いただいた場合、お取り寄せ品が入荷次第の発送となります。お急ぎの場合、在庫品は個別に発注いただくようお願いいたします。
- ・新刊で事前予約いただいた書籍については、発売日以降に出荷されます。そのため、発売日にお渡しすることができませんのでご注意ください
- ・領収書は発行できません。予めご了承ください。

【送料について】

- ・1 回のご注文につき、300 円(税込 330 円)の送料を頂戴いたします。
- ・1 回のご注文につき、購入価格が税込 2,000 円以上の場合は送料無料となります。
- ※「ヘーベル光 Book Store」は、通常の e-hon サービスの送料と異なります。予めご了承ください。

【お支払いについて】

- ・「ヘーベル光 Book Store」ご利用料金はヘーベル光ご利用料金と合わせてのご請求となります。

【キャンセル・返品・交換について】

・e-honの会員規約に準じ以下のような取扱いとなります。

① キャンセルについて

・ご注文完了後のお客様都合によるキャンセルは、原則的にお受けできません。

・操作ミス等による誤発注の場合、ご注文直後(概ね 30 分以内)に限り注文番号単位でのキャンセルが可能です。

「マイページ」>「注文履歴」に進み、キャンセル対象の注文番号の「キャンセル」ボタンを押してください。その後「ご注文のキャンセル」ページに進みますので、「注文をキャンセルする」ボタンを押すとキャンセル完了となります。(該当の注文番号に含まれる全商品のご注文が取り消されます。)

※「注文履歴」ページにキャンセルボタンが表示されていない場合は、すでに当該ご注文が確定しておりますので、キャンセルはお受けいたしかねます。

② 返品について

ご返品は、お受けすることができませんのでご了承ください。

③ 交換について

商品の発送には万全を期しておりますが、万が一、汚損・破損商品をお届けしてしまった場合に限り交換を承ります。

その場合、e-hon サポートセンターまでご連絡くださいますようお願いいたします。

【e-hon サポートセンター】

TEL:03-3266-9270 ※ 電話受付時間 平日 9 時～17 時

メールでのお問い合わせ: <https://www.e-hon.ne.jp/inquiry/>

※土曜・日曜・祝日はメールでの受付のみ

【その他】

・ここに記載のない内容に関しては、株式会社トーハン利用規約(第 3 章、第 4 章除く)に準じます。

<https://www1.e-hon.ne.jp/content/guide/agreement.html>

(8) 注意事項

【NTT 東日本・NTT 西日本から転用における注意事項】

① 本サービスにお申込みいただくことによって、変更前の「フレッツ光」にてご契約のキャンペーン等へのお申込み要件に該当しなくなる場合や、解約金、違約金などの条件に該当する場合がございます。

② NTT東日本またはNTT西日本においてご契約中に発生した工事費用の分割支払金が残っている場合は、残余期間相当分(残債)を当社より一括請求いたします。

③ NTT 西日本の提供する「セキュリティ対策ツール」をご利用中で、NTT 西日本が提供する既設のアクセスサービスから転用される場合、そのまま継続利用いただく事が可能です。

④ 転用に伴い、NTT 東日本の提供する「フレッツ光メンバーズクラブ」または NTT 西日本の提供する「CLUBNTT-West」は、解約となり、それぞれのポイントは失効します。

【お申込みに関する注意事項】

① 建築中のお客様で、NTT 東日本または NTT 西日本にて住所登録がない場合、住所登録が必要となり、お時間がかかります。また、住所登録の為に住居表示取得が必要な場合がございます。

② ヘーベル光のお申込みにあたり、それ以前にご利用いただいているプロバイダへの解約またはプラン変更の手続きはお客様にてお願い申し上げます。

【工事に関する注意事項】

① ヘーベル光をご利用いただくには光ファイバーの引込が必要になります。

② 賃貸住宅など、当該建物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめ所有者の方の承諾が必要となります。

③ 有人派遣による引込工事がある場合は、お客様の立ち合いが必要となります。

④ 工事実施日は水曜を除く平日・土曜日の 9 時～17 時となります。また年末年始は工事を行えません。

⑤ 工事の日程はお申し込み後に当社担当者より連絡いたします。工事の予定が込み合っている場合はお客様の希望日次に添えない場合がございます。

⑥ 引込工事において、外壁を貫通する工事または窓などの隙間を利用した工事は行いません。

⑦ 引込工事は NTT 東日本または NTT 西日本の指定する通信建設業者が行います。お敷地や設備の状況により工事を行えない場合、あらかじめ工事を行わせていただく場合がございます。

⑧ 訪問は、サービスの申込内容やエリアにより、複数業者で対応させていただくことがあります。

【その他、ご利用に関する注意事項およびお願い事項】

① 停電により通信機器が動作しない場合には通信やヘーベル光電話のご利用ができなくなります。

② 他のお客様のご利用に明らかに影響を及ぼすようなご利用をされている場合、サービスの一部制限または停止もしくは契約解除を行う場合があります。

③ 3 か月を超えてお支払いが滞った場合、お支払いいただくまでサービスの利用の停止をさせていただきます。

④ 故障があった場合、故障箇所が NTT 東日本または NTT 西日本の設備区間であった場合は、当社より NTT 東日本または NTT 西日本に故障対応依頼を行います。

⑤ NTT 東日本・NTT 西日本など当社がサービス提供を受ける企業の設備メンテナンス等により、サービスを一部中断する場合があります。

⑥ お客様の過失により回線終端装置等に故障が発生した場合、修理費用を請求する場合があります。

⑦ ヘーベル光の工事部分は外壁の引き込み口から情報分電盤の中の作業までとなります。居室内の配線、機器の設定等はお客様にてお願い申し上げます。(有償サービスご利用の場合は除きます)なお、設定や接続方法につきましてご不明点等がございましたら、ヘーベル光テクニカルサポート(0120-203-022: 受付時間 9 時～21 時: 年中無休)にて電話でのサポートをさせていただきます。

- ⑧ インターネットやテレビ、電話のご利用に不具合が生じた場合、ヘーベル光テクニカルサポートにて対応させていただきます。この場合、情報分電盤の開閉など、可能な範囲で機器や配線の状況のご確認など、ご協力をお願いさせていただきます場合がございます。
- ⑨ インターネットやテレビ、電話のご利用に不具合が生じた場合で、訪問対応をさせていただいた場合、不具合がお客様による配線や設定、またはお客様ご所有の機器が原因であった際は費用はお客様のご負担となります。ご了承ください。
- ⑩ 当社の責に帰すべき事由により、契約者が本サービスを全く利用できない状態(以下「利用不能」といいます。)に陥った場合、当社はこの契約約款で特に定める場合を除き、1料金月の基本料金の30分の1に利用不能の日数(24時間を1日とします。24時間に満たないものは切り上げとします)を乗じた額(1円未満切り捨て)を限度として、契約者に現実に発生した損害の賠償責任を負うものとします。但し、天災地変等の当社の責に帰さない事由により生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害並びに逸失利益を含む間接損害については、当社は賠償責任を負わないものとします。

(9)お支払方法

■2021年6月1日以降に開通工事のお客様
お支払につきましては、旭化成ホームズからのご請求となります。
お支払方法につきましては右記の3つの方法があります。(お手続き無しの場合は請求書払いとなります。)
※口座振替、クレジットカード払いの場合はお手続きが必要となります。詳しくはご利用の手引きまたはヘーベル光ホームページをご覧ください。
※ご利用料金の明細はヘーベリアンネットに掲載いたします。書面で必要な場合は有料(月額110円)にてお受けさせていただきます。

お支払い方法	月額料金
口座振替	0円
クレジットカード払い	0円
請求書送付	税込 200円

■2021年5月31日以前に開通工事のお客様
お支払につきましては、収納代行を委託しているためNTT東日本およびNTT西日本からのご請求となります。
お支払方法につきましては右記の3つの方法があります。
「振替通知あり」の場合は毎月100円(税込110円)初期設定(お手続き無しの場合は請求書払いとなります。)

お支払い方法	月額料金
口座振替	0円
クレジットカード払い	0円
請求書送付	税込 165円

※口座振替、クレジットカード払いの場合はお手続きが必要となります。詳しくはご利用の手引きまたはヘーベル光ホームページをご覧ください。
※口座振替の場合で、NTT東日本「@ビリング」NTT西日本「Myビリング」の登録を行わない場合、振替通知送付で別途100円(税込110円)がかかります。手続き方法はこちらの手引きまたはヘーベル光ホームページをご参照ください。
※ご利用料金の明細はヘーベリアンネットに掲載いたします。書面で必要な場合は有料(月額110円)にてお受けさせていただきます。

(10)変更・解約

- ① ヘーベル光の契約の変更・解約の場合は、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。
- ② 工事前のプラン変更により、工事日が変更となる場合がございます。
- ③ ヘーベル光をご解約された場合、ヘーベル光に関するオプションサービスも解約となります。メールアドレスもご利用いただけなくなりますのでご注意ください。
- ④ 工事前のプラン変更・解約は3日前までにご連絡をお願いいたします。工事実施3日を切りますと工事費相当の金額をご請求させていただきます場合がございます。
- ⑤ 解約時及び移転など端末変更を行う際は、NTT東日本、NTT西日本より貸与された端末を返却していただく必要があります。未返却により費用が発生する場合、当社より相当額を請求いたします。
※NTT東日本の場合…5,000円～15,000円(税込5,500円～16,500円)程度
※NTT西日本の場合…3,000円～6,000円(税込3,300円～6,600円)程度
- ⑥ 解約により光ファイバー回線等の撤去工事が必要な場合は、当社にて工事手配を行います。
- ⑦ ヘーベルハウスをご売却されるなど、別の住居に移転することになった場合は、ご連絡をお願いいたします。サービスの提供ができなくなることもございますのでご了承ください。
- ⑧ 解約金は原則不要ですが、ヘーベルIoHをご利用で2年以内に解約の場合は10,000円(税込11,000円)ご請求申し上げます。※その他別途定めさせていただきます場合がございます。
- ⑨ 開通後のプラン変更やご解約の場合、お申し出から最短10日後となります。

(11)事業者変更について

事業者変更…光回線設備はそのまま新たな工事を実施することなく、他の光コラボ事業者のサービスまたはNTT東西のフレッツ光の契約に変更する手続きのことで、事業者変更時にヘーベル光でご利用の光電話の電話番号がご利用可能です。
・ヘーベル光は解約となり、新たに変更先事業者と契約となります。そのため、弊社のオプションサービスもご利用いただけなくなります。メールアドレスも使用できなくなりますのでご注意ください。
・ヘーベル光の解約日は事業者変更日となります。事業者変更日に関しては変更先事業者とご相談ください。
・事業者変更を行う場合には、「事業者変更承諾番号」が必要となります。番号の発行をご希望の場合、弊社コールセンターまでご連絡ください。なお、「事業者変更承諾番号」の有効期限は払い出し日より15日間となります。ご注意ください。

・事業者変更の手続きを実施するにあたり、お客様情報(名前、設置住所、利用中サービス等)を変更先事業者へ情報開示いたします。

(12)クーリングオフ

以下サービスの契約に係るお手続きについては、クーリングオフ(初期契約解除)制度の対象です。

・対象となるサービス…ヘーベル光

・対象となるお手続き…①新規申込 ②転用申込み ③コース変更

- ① お客様は、上記サービスに係る手続き時に発行される「ヘーベル光 開通のご案内」書面をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間(受領日を初日として8日間)、書面によりクーリングオフの請求を行うことができます。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した時に生じます。
- ② お客様は、クーリングオフの請求を行うことにより、損害賠償もしくは違約金その他の金銭等(A)を請求されることはありません。ただし、クーリングオフ請求までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費(B)は請求されます。この場合における金額は、上記サービスにかかる手続き時に発行される「ヘーベル光開通のご案内」書面に記載された金額となります。また、契約に関連して当社がお客様から金銭等を受領している場合には、当該金額等(ただし(B)で請求される金額を除きます)をお客様に返還いたします。
- ③ お客様が、ヘーベル光と併せて「ヘーベル光電話」「ヘーベル光テレビ」のいずれかのサービスをご契約された場合には、上記クーリングオフの請求とは別に当該サービスにかかる解約手続きが必要です。尚、ヘーベル光テレビ契約時に役務提供される「スカパーJSAT 施設利用サービス」においては、「スカパーJSAT 株式会社」が直接お客様からのクーリングオフ申込を受け付けます。
- ④ NTT 東日本またはNTT 西日本のフレッツ光からヘーベル光に転用申込をされたお客様が、フレッツ光の初期工事費の残額の支払いが完了していない場合、または、フレッツ光の初期工事費割引の違約金が発生する場合、当該初期工事費の残額および違約金は、クーリングオフ制度の対象とはならず、請求されます。
- ⑤ 当社がクーリングオフ制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって、お客様が上記サービスにかかる手続き時に発行される「ヘーベル光契約のご案内」を受領した日から起算して8日を経過するまでの間にクーリングオフの請求をしなかった場合、お客様は、当社が発行するクーリングオフを行うことができる旨を記載した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間(受領日を初日として8日間)、書面によりクーリングオフの請求を行うことができます。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した時に生じます。
- ⑥ 当社は、クーリングオフのご請求の書面を当社が確認できた日をもって、クーリングオフの手続きを行います。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した日から生じます。なお、当社がクーリングオフの手続きを行った後は、契約解除の取り消しには応じられません。(再度、新規契約のお手続きが必要となります。)
- ⑦ クーリングオフについてのお問合せ先・書面を送付いただける宛先は以下の通りです。
 - ご請求先…旭化成ホームズ オーナーサービス推進部 インフラビジネス準備室
 - ご請求方法…FAX またはご郵送
 - 送付 FAX 番号…03-6899-3580
 - お問合せ電話番号(ヘーベリアンセンター)…0120-077-970 (10時~17時:水・日・祝・年末年始休)
 - クーリングオフ請求書面記載事項

・お名前 ・ご住所 ・電話番号 ・クーリングオフ対象サービス名 ・送付日 ・「クーリングオフ請求」の一言