

ハートネットワークご加入 に関する重要事項説明

はじめに

この度は、ハートネットワークサービスにお申し込みいただき誠にありがとうございます。

本書は、ご契約にあたりお客様にご確認いただきたい事項を説明しております。

事前にご一読いただきますようお願いいたします。

※赤色で記載されている内容は、『注意喚起事項』として必ずご確認をお願いいたします。

なお、ご契約内容によっては追加で『重要事項説明』がございますので、そちらも併せてご確認ください。

各サービスの契約約款や弊社の個人情報保護規程については、弊社 HP に掲載されております。

また、最新版の重要事項についても HP に掲載してありますので、そちらでご確認ください。

ご不明な点がございましたら、弊社までご連絡ください。

※本書の表示金額は、特に記載のあるものを除きすべて税込価格です。

全サービス共通

① ご契約にあたって

1. 未成年者のご契約は、親権者（法定代理人）の同意が必要です。
2. 加入申込書並びに関連書類の記載事項に不備（名義、捺印、識別のための番号及び符号情報の相違/記入漏れ）があった場合、設置工事完了後にサービスを停止させていただく場合があります。
3. ご契約内容に関するお問い合わせは、弊社窓口までご連絡ください。
4. **加入申込後にお申込みのキャンセルがあった場合、完了済みの工事費、登録費、購入した機器代金、キャンセルまでの各サービスのご利用料金などについては、実費ご請求させていただきます。**
5. **自己所有でない物件（借家・集合住宅など）で配線工事を伴うご契約を希望される場合、必ず事前にオーナー様もしくは管理会社様に許可をとっていただくようお願いいたします。また、退去時に配線の撤去が必要な場合は、実費のご負担が必要となりますのでご了承ください。**
6. 個人情報の取扱について
弊社は、ご契約に当たりお客様からお預かりした個人情報を、弊社が定める個人情報保護方針に基づき、適切に管理いたします。個人情報の取扱については、加入申込書裏面もしくは弊社ホームページでご確認いただけます。
個人情報に関するお問い合わせは弊社までご連絡ください。

② 初期契約解除制度に関して

1. **弊社の提供する放送役務（テレビサービス）、電気通信役務（インターネットサービス、スマートフォンサービス）は、初期契約解除制度の対象となります。**
2. **初期契約解除の起算日は、放送役務（テレビサービス）、電気通信役務（インターネットサービス、スマートフォンサービス）のご契約時にお渡しする契約控えの交付日であり、その日から8日を経過するまでの間、書面により本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を交付した時生じます。**
3. **初期契約解除制度を利用する場合、お客様は、損害賠償もしくは解約手数料、違約金を請求されることはありません。ただし、当該契約の解除までの期間において、購入いただいた機器代金、提供を受けた電気通信役務の料金、登録費、事務手数料、及び既に工事が完了している場合の工事費用については下記表に記載の金額を上限として請求させていただきます。**

サービス種別	登録費、事務手数料	工事費
ハートテレビ	3,300 円	19,800 円
ハートネット	3,300 円	19,800 円
光インターネット	3,300 円	19,800 円
4G プラス	3,300 円	-
ハートスマホ	3,300 円	-
ハートLTE	3,300 円	-

4. **初期契約解除に伴う原状回復費用は、お客様のご負担となります。**
5. **弊社による初期契約解除制度の説明が間違っていたり、交付された書面に初期契約解除制度の記載がなかったことにより、お客様が8日間を経過するまでに契約を解除できなかった場合、弊社が正しい書面を交付した日から8日間は契約を解除することができます。**
6. **初期契約解除の申し出書面の記載例（ハガキの場合）**

〒792-0812

愛媛県新居浜市坂井町 2-3-17
新居浜テレコムプラザ 1F

株式会社ハートネットワーク

ご住所
ご契約者氏名
ご契約お電話番号

契約書面受領日〇年〇月〇日

①〇〇サービス（解約を希望されるサービス）
〇〇コース

②サービス月額料金
〇〇円

上記契約を解除します

7. 本件についてのお問い合わせ先・書面を送付頂く場合の宛先

〒792-0812 愛媛県新居浜市坂井町 2-3-17 新居浜テレコムプラザ 1F

株式会社ハートネットワーク ハートステーション新居浜テレコムプラザ店

電話番号：0897-32-7777

③ 料金のお支払いに関して

1. 初期費用、月額料金は、口座振替またはクレジットカードにてお支払いいただきます。口座振替は翌月 26 日に指定口座より引き落としさせていただきます。クレジットカード決済口座からのお引き落とし日やお支払いに関する事項は、クレジットカード会社が定める会員規約及び弊社が定める約款・特約などに基きます。
2. ご登録の口座情報、クレジットカード番号・有効期限等に変更があった場合は変更手続きが必要となります。

④ 工事に関して

1. 事前のお願い

作業実施前に、下記に関して予めご確認・ご協力をお願いいたします。

- 1) 作業時間中は、作業への立会をお願いいたします（作業時間中、確認や問い合わせをさせていただく場合がございます。必ずご在宅、ご在室のご協力をお願いいたします）。
- 2) 作業の都合により、家具や調度品の移動が必要な場合がございます（移動が必要な場合は、事前にお客さまにお知らせいたします。壊れやすいものなど、取り扱いに注意が必要な物に関しましてはご指示をくださいますようお願いいたします。状況によってはお客様に移動をお願いする場合もございます。その際はご協力をお願いいたします）。
- 3) 貴重品、現金などは事前に移動並びに保管をお願いいたします（作業時の貴重品や現金などの紛失などを防止するため、ご協力をお願いいたします）。
- 4) 作業中の安全確保にご協力をお願いいたします（安全には万全を期しておりますが、万一の場合に備え、小さいお子様が作業場所に近づいたりしないようご配慮をお願いいたします。また、ペットは作業場所から離していただきますようご理解とご協力をお願いいたします）。
- 5) 作業には若干の騒音や振動を伴う場合がございます（ご都合が悪い場合は、予め作業担当者までお知らせください）。
- 6) 弊社で設置させていただく機器には家庭用電源が必要となります。設置場所に空きコンセントがない場合、お客様にてコンセントタップなどのご準備をお願いいたします。
- 7) 工事前に屋内の配線状況の調査を実施する場合がございます。また、設置予定のない部屋や屋根裏などでの作業を行うこともございますので、ご協力をお願いします。

2. 工事が中止、延期になる場合

ご契約後であっても、以下の様な事情で、工事を中止、延期、またはご契約自体の取り消しをさせていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

- 1) 弊社サービスの提供不可地域もしくは不可物件であることが判明した場合

- 2) 商用ビル・未対応集合住宅などの特殊な物件
- 3) 電柱の使用許可、河川や道路、他の方の敷地横断などが必要な場合
- 4) 風雨などの天候不良
- 5) 建物の所有者の許可がいただけない場合
- 6) 当日の工事内容変更、または特殊な工事が必要となる場合
- 7) 地震、火災などの災害時
- 8) お客様のご都合での日程、時間変更
- 9) 直前の工事が長引いた場合

※9) の場合については、判明した時点で時間帯、日程の再調整のお願いを弊社側からご連絡させていただきます。

- 10) ご登録いただいたお支払方法が登録情報の相違や、利用停止などにより、利用できないことが判明した場合
- 11) お客様が料金その他の債務の支払いを現に怠り、または怠る恐れがあると認められる場合
- 12) その他、約款および別に定める規約に違反する恐れがあると認められる場合

⑤ 追加工事に関して（費用、お申込方法）

1. 以下の場合、弊社までご連絡ください。
 - 1) サービスの追加や変更をご希望の場合
 - 2) セットトップボックス（STB）やモデムなどの機器の位置を変更される場合（工事が必要な場合）
 - 3) テレビの買い換えなどによる機器の再取付や、追加配線などを希望される場合
2. 追加工事には本紙の『追加工事・作業費』に記載の料金が必要になります。

⑥ 販売、レンタル機器の保証、弊社設備の維持管理に関して

1. 弊社で販売させていただく STB やモデム、LTE 端末などの機器は、通常、取付・お渡し日より 1 年間の保証を付けさせていただきます（一部再生品は半年間）。保証期間内であっても、自然災害による故障や、お客様の故意、過失による故障の場合は、保証の対象外となる場合がございます。
2. 保証期間経過後の故障、または⑤の 1 に定める保証対象外の故障の場合は、修理は有償となります。
3. 各機器のリモコンについては、消耗品扱いのため保証の対象外となります。故障の場合は新品をお買い求めいただけます。
4. 弊社で販売させていただく機器は、メーカーでの製造終了後、5 年を経過した時点で、修理やリモコンなどの付属機器の取り扱いを終了させていただきます。取り扱い終了後は、新機種への買い換えをお願いいたします。
5. CAS カードやモデムなど弊社からレンタルさせていただく機器は、使用上の注意事項を厳守の上、お客様に維持管理をしていただきます。故意、過失により機器を故障、破損させた場合は、修理にかかる実費相当分を、また、紛失及び修理不能となった場合は、所定の危機損害金を申し受けます。
6. 保安器出力端子より先のお客様宅内配線部分は、お客様設備として、お客様に維持管理をしていただきます。※集合住宅の場合、お客様設備の範囲が異なる場合がございます。
7. お客様ご自身での設置機器の移動や、同軸ケーブルの取り外し・分岐は、弊社設備にノイズなどの悪影響が出る原因となり、他のお客様の御迷惑となる場合がございますので、事前に弊社までご連絡ください。お客様ご自身での配線変更などによる不具合の場合、無料サポートの範囲外となる場合がございますのでご了承ください。
8. 弊社設備の維持管理、改修などの必要上、地上波放送を含む弊社サービスの一部や全てを停止する場合がございます。

⑦ 解約

1. 弊社サービスを解約される場合は、事前に弊社までご連絡ください。解約手続きについてご案内させていただきます。
2. ご解約手続きは、解約を希望される月中（光インターネットサービスは 20 日、ハートスマホ／ハート LTE は 25 日まで）にハートステーションにて解約書類へのご記入が必要です。解約手続きに弊社スタッフが訪問する場合、訪問出張費（2,200 円）、

機器回収手数料（2,200 円）が必要となります。

3. 弊社約款やキャンペーンなどで定める最低利用期間中の解約は、いかなる理由の場合も所定の違約金が必要となります。違約金が発生する場合のご解約手続きは、ハートステーションテレコム店・イオン店でのみ受け付けます。違約金は、ご解約手続き時に現金にてお支払いください。
4. 解約期日の弊社窓口の営業時間内に手続きがお済みでない場合、翌月の利用料が発生いたしますのでご注意ください。ご解約時に撤去工事が必要な場合は、早めにご連絡ください。

弊社窓口（ハートステーション） 営業時間

テレコムプラザ新居浜店 平日： 9:00～18:00 土： 10:00～17:00 日祝： 定休日 ※年末年始を除く

イオンモール新居浜店 毎日： 9:00～19:00

伊予西条駅前店 毎日： 10:00～18:00 ※年末年始を除く

5. 弊社サービスの料金の日割りはございません。解約日にかかわらず、1ヶ月分の月額料金が必要となります。
6. 解約時に引込線の撤去が必要となります。解約の際の引込線撤去費用は、お客様のご負担となります。契約期間が24か月を超える場合のご負担はありません。24か月未満のご解約の場合、同軸引込線 10,560 円 光引込線（ハートひかり S/H） 39,600 円を上限として、契約期間に応じて低減した金額のお支払いが必要となります。お客様が所有（占有）する敷地、家屋、構築物等の復旧工事が必要な場合、お客様のご負担で復旧工事のご手配をお願いいたします。宅内配線の撤去を希望される場合は、以下の作業費が必要となります。

宅内線：実費（作業時にお見積り）

7. 加入契約約款に定める「解約」または「契約の解除」の場合、直ちに弊社から貸与している機器の返却をお願いいたします。返却いただけない場合、以下の損害金をお支払いいただきます。

機器名称	損害金	機器名称	損害金
B-CAS・C-CAS カード	各 5,500 円	SIM カード（ハートスマホ/LTE）	3,300 円
レンタル視聴専用 STB 本体	8,800 円/台	4G プラス端末（一式）	21,780 円
レンタル HDD 内蔵 STB 本体	22,000 円/台	4G プラス端末電源	3,300 円
レンタル STB 電源	1,650 円	SIM カード（4G プラス）	3,300 円
レンタル STB リモコン	3,300 円	ホームゲートウェイ/ONU（ハート光）	各 11,000 円
ケーブルモデム	5,500 円	D-ONU 本体	8,800 円
ケーブルモデム（WiFi 内蔵）	11,000 円	V-ONU 本体	11,000 円
モデム電源	1,650 円	D-ONU/V-ONU 電源部	3,300 円
WiFi ルータ本体	11,000 円	WMTA	16,500 円
WiFi ルータ電源	3,300 円		

8. 解約後の注意事項

1) テレビサービス

解約後は、地上波を含む全ての電波が停止いたします。解約後に地上波放送をご覧頂く場合は、アンテナへの接続切り替えが必要となります。切り替え作業は弊社ではできかねますのでご了承ください（対応集合住宅のお客様は引き続き地上波はご視聴いただけます）。

2) ハートネット

ハートネット解約後、ハートテレビサービスを継続ご利用頂く場合は、ご自宅の外壁に設置してある保安器を通信用のものからテレビ用のものに変更させていただきます。作業は屋外でのみ実施いたしますので、ご不在でも作業させていただきます。

す。作業日の事前連絡や、立会を希望される場合は解約手続き時にお申し付けください。

3) NHK 団体一括支払をお申込み中のお客様

ハートテレビサービス解約時に NHK 団体一括支払も解約となります。団体一括支払の解約後は、自動的に NHK との直接契約に切り替わります。BS 契約の解約や、受信契約自体の解約については、お近くの NHK または下記お電話番号までお問い合わせください。

残余月分の対応（返金、直接契約への充当など）は、お近くの NHK または下記お電話番号までお問い合わせください。

NHK 松山放送局 総合案内：089-921-1111

9. 以下の場合、弊社より事前にお知らせの上、サービス提供の停止や契約の解除をすることがございます。

- 1) ご利用料金または各種料金のお支払いを延滞した場合
- 2) 対応集合住宅でのオーナー様との契約が終了した場合
- 3) 加入契約約款その他規約に定める事項に反する行為があった場合

※弊社の業務遂行上、著しい仕様がある場合は、事前の催告なしにサービスの停止及び契約の解除を行う場合があります。

⑧ 一時休止

- 1. お客様のご希望によるサービスの一時的な中断は、一部サービスに限り、一ヶ月単位を基本として申し受けます。弊社までお申込みください。※一部サービスではサービスの休止がお受けできませんのでご注意ください。
- 2. サービスごとの最長停止期間と停止手続きの手数料（回線維持費用）

各サービスは、所定の手数料（回線維持費用）をお支払いいただくことでサービスの休止が可能です。

サービス	停止手続きの手数料	サービス	停止手続きの手数料
ハートテレビ（同軸）	5,280 円/年（440 円/月）	ハートひかり S/H ハートひかりテレビ S/H	3,300 円/月
ハートテレビ（オール光）	3,300 円/月	ケーブルライン	550 円/月
ハートネット	5,280 円/年（440 円/月）	ハートスマホ/LTE	休止はお受けできません
ハート光（コラボ）	休止はお受けできません	4G プラス	休止はお受けできません

※改築、建替の場合は最長停止期間を超えて休止いただくことが可能です（最長 1 年）。弊社までご相談ください。

※休止に伴い外線撤去が必要な場合、撤去費用として 10,560 円の負担が必要となります。

3. 休止の条件

料金の未払いがある場合、サービスの一時休止はお受けできません。

4. サービスの再開について

お客様のお申し出により、サービスを再開します。

再開には、一定の期間を必要とします。

再開を希望する 1 か月前までに弊社のご連絡ください。

5. 休止の終了について

手数料（回線維持費用）のお支払いが停止した場合、または対象物件の所有者が変わったことを当社が把握した場合、休止継続の意思確認をさせていただきます。サービス再開・休止継続いずれの意思もなかった場合、または、お客様との連絡が取れなかった場合は、サービスの休止期間を終了し、当該サービスの解約として処理させていただきます。

⑨ お引越し手続き（設置場所変更工事）

1. お引越しの際は、お早めに弊社までお知らせください。お引越し先の弊社設備等の状況により、工事までに時間がかかる場合があります。
2. **弊社サービスの提供エリア内であれば、サービスを継続してご利用いただけます。サービス継続のため、設置場所変更の工事と所定の工事費が必要となる場合がございます。なお、弊社エリア内であっても地域や建物などにより、サービスのご提供ができない場合がございます。**
3. **転居先にてサービスをご提供できない場合、大変恐れ入りますが、ご解約の手続きを取らせていただきます。ご解約については、『解約』の項目をご確認ください。**
4. 料金の未払いがある場合、お引越し手続きはお受けできません。
5. お引越し後、旧住所についてはすべてのサービスを停止いたします。テレビサービスの場合、地上波も含めたすべての電波が停止いたします。旧住所でのサービス継続を希望される場合は、別途新規契約が必要です。
6. 旧住所の引込線の撤去が必要となります。撤去の費用はお客様の負担となります。

⑩ サービス内容、料金の改定について

1. **サービス内容やサービス料金を変更する場合は、該当のお客様に、事前に文書にて対象サービス、時期、変更の詳細などを明記した文書を送付いたします。また、弊社ホームページなどでもお客様への周知を行います。**

⑪ 免責事項について

1. 弊社サービスの利用ができない状態が生じた時のご利用料金のお支払いは、各サービスの契約約款に準じます。天変地異や、その他弊社の責に帰さない事由によりサービスのご利用ができない場合は、弊社は一切責任を負いかねます。
2. **契約者がサービスの利用に関して被ったご利用料金以外の損害については、弊社は一切責任を負いかねます。**

○各サービスについて

ハートテレビについて

① 設置工事について

1. 一戸建ての場合、ハートテレビの標準工事は、直接配線方式による施工となるため、配線をする部屋にエアコン配管口などのケーブルを通す穴がない場合、または利用できない場合は外壁に施行上必要な開口作業及び防水加工を行います。
※開口部の位置は工事当日作業員とご相談ください。
※借家の場合は、オーナー/管理会社様の事前承認が必要となります
2. 既設のテレビアンテナ配線を利用する場合、配線状況によっては施工できない場合やブースタ等の機器の設置が必要となる場合がございます。

② NHK 放送受信料について

1. **日本放送協会（NHK）の受信料は、弊社の月々の基本料金の中には含まれておりません。NHKの衛星放送をご視聴頂ける場合、衛星放送受信契約が必要です。**
2. ハートテレビサービスでは、STB 設置の全てのプランで NHK 地上放送、衛星放送をご視聴いただけます。NHK 地上放送、衛星放送をご覧いただけないように個別に制御をかけることはできかねますのでご了承ください。
3. ハートネットワークご加入のお客様にはお得な NHK 団体一括支払をご用意しています。

4. NHK 団体一括支払について

- 1) NHK 受信契約名義はハートネットワーク契約名義と同一になります。
- 2) **NHK 団体一括支払のお支払いは、ハートネットワークご利用料金と一緒に引き落としさせていただきます。**
- 3) 現在 NHK 衛星契約の受信料を前払いされている場合、原則前払い期間終了後のお取り扱いとなります。団体一括支払サービスの開始月については、NHK から直接ご案内を差し上げます。
- 4) 手続きの関係上、お取り扱いが遅れる場合がございますのでご了承ください。

5. お客様ご自身で NHK 受信料をお支払いになる場合は、直接 NHK へご連絡の上お支払いをお願いいたします。

6. NHK への登録が完了していない場合、NHK の衛星放送 (BS101・BS103ch) を視聴される際、NHK にご連絡をお願いするメッセージが表示されます。案内を消すには、表示されるフリーダイヤルにご連絡いただくか、NHK の専用ホームページなどをご利用ください。

7. NHK 松山放送局 総合案内：089-921-1111

③ 有料チャンネルについて

1. WOWOW、スターチャンネルを除く有料チャンネルの視聴には STB 契約が必要です。

2. 有料チャンネルは月途中からのご視聴であっても一ヶ月分のご利用料金をお支払いいただきます。

3. 有料チャンネルお申し込み後、ご解約の連絡がない場合お申し込みは自動継続となります。

4. 有料チャンネルは、STB1 台毎のご契約となります。

5. 有料チャンネルのみのご契約はできません。

6. スターチャンネルのご契約について

スターチャンネルはご契約月の翌月末までが最低契約期間となります。契約期間が一ヶ月に満たない場合も、一ヶ月分のスターチャンネル月額料金をお支払いいただきます。

7. WOWOW のご契約について

1) お手続き

ご視聴にはハートネットワークの契約に加え、株式会社 WOWOW とのご契約が必要です。ご契約手続きは、ハートネットワークを通じてお申し込みいただくか、直接株式会社 WOWOW にお申し込みいただくこともできます。

2) 個人情報について

契約に関する事務手続きにあたって、ハートネットワークご契約者様のお名前、住所、電話番号、B-CAS カード ID などの情報を株式会社 WOWOW に提供いたします。

3) 契約期間について

契約期間が一ヶ月に満たない場合にも、一ヶ月分の WOWOW 利用料金をお支払いいただきます。

4) 視聴について

WOWOW はお申込み当日にご視聴いただくことはできません。お申込み翌日に STB のチャンネルを WOWOW(BS191~BS193ch)に合わせたまま 30 分ほどお待ちいただくこととご視聴いただけるようになります。※契約更新のため、毎年 WOWOW の更新月 (契約された月) にも上記同様 WOWOW チャンネルに合わせていただく操作が必要になります。

8. WOWOW 以外のお申込み頂いた有料チャンネルがご視聴いただけない場合は、当該チャンネルを選局いただき、15 分から 30 分程度お待ちいただくこととご視聴可能となります。30 分以上お待ちいただいてもご視聴いただけない場合は、弊社までご連絡をお願いいたします。

9. WOWOW 新規窓口 0120-808-369

サポート窓口 0120-580-807

④ B-CAS カード/C-CAS カードについて

1. STB 契約での視聴には、弊社から貸与する B-CAS カード/C-CAS カードが必要となります。カードを紛失、破損した場合は

弊社までご連絡ください。

2. 弊社が貸与する B-CAS カード/C-CAS カードを紛失された場合、故意、過失により破損された場合は、再発行費用として 5,500 円/枚をいただきます。
3. B-CAS カード/C-CAS カードは、弊社からの貸与品となります。STB 台数減、解約手続きの際には、弊社にご返却いただく必要があります。返却いただけない場合、以下の損害金をお支払いいただきます。

B-CAS カード : 5,500 円 C-CAS カード : 5,500 円

⑤ BS、CS チャンネルの視聴・録画について

1. オール光サービスでのテレビ契約を除き、BS デジタル放送、CS デジタル放送は、STB を通じてのみご視聴いただけます。市販のテレビ、レコーダー等の BS・CS チューナーを利用した視聴、録画、および EPG（電子番組表）の機能はご利用いただけません。オール光サービスでは、市販のテレビ、レコーダー等の BS チューナーを利用した BS デジタル放送の視聴、録画、および EPG（電子番組表）の機能がご利用いただけます。
2. HDD 内蔵 STB をご利用いただくと、電子番組表を使用した録画や、裏番組録画などもご利用いただけます。
3. 外部録画機器を使用した場合、下記の手順で BS/CS デジタル放送が録画できます。
 - 1) STB の出力端子と外部録画機器の外部入力端子を AV ピンコードで接続する。
 - 2) STB のチャンネルを録画したいチャンネルに合わせる
 - 3) 外部録画機器のチャンネルを 1) で接続した外部入力端子のチャンネル（例：L1、入力 1 など）に合わせ、STB の映像が視聴できているかどうか確認する。
 - 4) 外部録画機器の時間指定予約機能でチャンネルを 3) で選択した外部入力チャンネルを選択し、録画したい番組の開始時間、終了時間を登録する。
 - 5) 録画している間、STB のチャンネルは、録画したいチャンネルから変えないようにしてください（電源を落とさないでください）。チャンネルを変更した場合、変更後のチャンネルが録画されますのでご注意ください。視聴予約・録画予約の操作をされた場合、対象番組の放送中は STB のチャンネル変更など一部操作の受付ができません。
 - 6) 上記方法で録画する場合、STB を使用した裏番組の視聴はできません。録画した番組は、標準画質での録画となります。

⑥ HDD 内蔵 STB について

1. HDD 内蔵 STB の使用に際し、何らかの事情により録画、編集したデータ（録画内容）が消失・破損した場合、及び直接・間接の損害に対して、原因の如何を問わず、弊社は一切の責任を負いかねます。
2. HDD 内蔵 STB が故障などにより修理が必要な場合、代替機として貸し出す STB は視聴専用モデルとなります。
3. HDD 内蔵 STB の修理の際には、録画内容はすべて消失する可能性があります。これにより生じたあらゆる損害について、原因の如何を問わず弊社は一切の責任を負いかねます。

⑦ 画面比率について

1. ワイドテレビ（16 : 9）をご利用の場合
標準画質（SD）で制作された番組は、4 : 3 の画面比率で放送しているため、16 : 9 のワイド画面で受信されている場合、左右または上下左右に黒い帯が出る場合がございます。
2. 標準テレビ（4 : 3）をご利用の場合
ハイビジョンで制作された番組は、16 : 9 の画面比率で放送しているため、4 : 3 の通常のテレビで受信した場合、上下または上下左右に黒い帯が出る場合がございます。

⑧ その他

1. 『降雨減衰』（激しい風雨などで衛星放送に使われる電波が弱くなること）が原因で、一時的に放送が途切れる場合があります。
2. 『フェージング』（気象条件等による電波障害）が原因で、テレビせとうちの放送が途切れる場合があります。
3. チャンネルラインナップは諸般の事情により変更になる場合がございます。
4. ハートネットワークでは、ご加入されているお客様に、テレビをご視聴いただくためのスクランブル解除信号を送信しています。長期間使用されていない場合や、このスクランブル解除信号を受信しなかった場合、画面上に『契約されていません』といったメッセージが表示される場合がございます。このような場合は、CSチャンネルに合わせたままで30分ほどお待ちいただくとご視聴いただけるようになります。30分待ってもご視聴いただけない場合は、弊社までお知らせください。
5. お客様が録画、録音されたものは、個人として楽しむ他は、著作権法上、権利者に無断で使用できません。
6. STBの機能を改善するために、お使いのSTBのソフトウェアを更新しています。更新はSTBの電源がオフになっている時に自動的に行われます。STBを使用していない時は、STBの電源をリモコンでオフにしてください。STBの電源が入りっぱなしだったり、コンセントを抜いている間はソフトウェアの更新が行われませんのでご注意ください。
7. 地上デジタル111ch、121chで画面左側に流れるアイコンはデータ放送用です。リモコンの上下ボタンで選択後、決定ボタンをおすことで内容を確認できます。アイコンの表示は、リモコンのd（データ）ボタンで消すことができます。

○インターネットサービスについて

① ベストエフォートについて

1. 各サービスで表示の通信速度は技術規格上の最大値であり、一定の速度を保証するものではありません。通信速度は、ご利用環境により変動します。

② 初月回線使用料について

1. ハートネット、ハート光、4Gプラスサービスは、ご利用回線の開通日をご利用開始日とし、ご利用開始日を含む月の回線使用料として、1,650円/回線または月額利用料のうち、金額が小さい方の費用が必要となります。ご利用開始翌月以降より各サービスの定める月額利用料をご請求させていただきます。ご利用開始月は、約款・キャンペーン条件の定める契約期間に含みません。
2. ハートスマホ・ハートLTEサービスは、ご利用回線の開通日より、月額利用料をご請求させていただきます。
3. 各サービスのオプション料金は、各オプションの利用開始日よりご請求させていただきます。

ハートネットについて

① 設置工事について

1. 一戸建ての場合、ハートネットの標準工事は、直接配線方式による施工となるため、配線をする部屋にエアコン配管口などのケーブルを通す穴がない場合、または利用できない場合は外壁に施行上必要な開口作業及び防水加工を行います。
※開口部の位置は工事当日作業員とご相談ください。
※借家の場合は、オーナー/管理会社様の事前承認が必要となります
2. 既設のテレビアンテナ配線を利用する場合は、別途ハートテレビのご契約が必要となります。既設配線の状況によっては施工できない場合やブースタ等の機器の設置が必要となる場合がございます。
3. ハートネットは建物の状況によりご提供できない場合がございます。
4. 施工範囲
 - 1) 弊社で行う工事は、ケーブルモデムの設置とモデムに接続するパソコン等の機器の初期設定までとなります。

2) 新たに購入されたパソコンのセットアップや、LAN アダプター、無線 LAN カード、プリンターなどの周辺機器の取付、設定はお客様にて行っていただきます。

- 3) ハートネット新規加入のお客様は、パソコンのインターネット接続設定を無料でさせて頂く『初めてパック』がご利用いただけます。ご契約時に担当者までお申し付けください。
- 4) ケーブルモデム以降の機器は、お客様の管理となります。落雷などが発生した場合は、機器の故障を防ぐため、ケーブルモデムの電源をコンセントから抜き、LAN ケーブルを外していただくことをおすすめいたします。
- 5) パソコンや周辺機器の買い替え、新規購入などによる訪問設定を希望される場合は、提携サポート業者（有料）をご紹介します。弊社までお気軽にお問い合わせください。

② 利用制限について

1. インターネット接続サービスの全部または一部を（有償・無償を問わず）第三者へ提供する商用利用は禁止とさせていただきます。
2. ハートネットでは、弊社の通信設備に過大な負荷を生じる行為をした時は、本サービスのご利用を制限する場合がございます。
3. サーバーを立てて利用することは禁止とさせていただきます。

③ 責任の範囲について

1. 電子メール、ホームページ、その他インターネットをご利用によるお客様及び第三者の利害の発生について、弊社は一切の責任を負いかねます（インターネットによる株式売買、ホームページやオークションによる物品売買、インターネットによる競輪、競馬、競艇など投票券などの購入など）。

④ サポート

1. インターネットへの接続ができない場合は、まずは、ケーブルモデム、ルーターの接続を確認の上、電源の入り切り、パソコン等の再起動をお試しく下さい。
2. 上記をお試しいただいてもインターネットに接続できない場合は、弊社までお問い合わせください。
3. パソコン・通信機器・周辺機器・ソフトウェア・宅内 LAN 設備などの不具合については、各製品提供元や購入元にご相談ください。※メールやインターネットを除く各種設定や、特定のソフトウェア（アプリ）・特定の HP の設定やご利用方法については、サポートできない場合がございます。
4. 弊社にて設置のケーブルモデム以外の機器（ルータ・無線ルータなど）をお客様にてご用意、ご利用の場合、弊社では他社製品の個別サポートを行っておりません。予めご了承ください。

スマートフォン（IP 電話）について

① 電話番号について

1. スマートフォンで提供する電話番号は 050 から始まる IP 電話の専用番号です。0897、0898 から始まる通常の電話番号を継続使用する場合、別途 NTT 様との電話契約が必要となります。NTT 様との契約を残される場合、1 台の電話器で 050 と 089 から始まる電話番号の 2 つを使用することが可能です。

② 設置工事について

1. IP 電話用の専用機器（TA）は、ケーブルモデムと直接接続します。TA とお客様の電話機は、電話線にて接続します。
2. 電話機の設置場所によっては、取り付けできない場合がございます。
3. ご利用中のモデムによっては TA と接続できない場合がございます。その場合、モデムの交換が必要となります。

③ 通話先について

1. ハートフォンで電話をかける場合は、市内通話であっても市外局番からダイヤルする必要があります。
2. ハートフォンでは、一部フリーダイヤルや、NTT が提供する 3 桁の電話番号に電話をかけることができません。
3. 1 台の電話機で 050 の番号と 089 から始まる電話番号を 2 つ使用する場合、通常は、050 番号での発信となります。089 の番号から発信する場合は、相手先の電話番号（市外局番）の前に『45』を追加してダイヤルする必要があります。

④ 利用について

1. ハートフォンの最低利用期間は 1 年間です。途中解約する場合、所定の違約金が必要となります。
2. ハートフォンはハートネットの付属サービスです。ハートネット解約後、ハートフォンのみ継続使用することはできません。

ハート光について

① サービスについて

1. 「ハート光」は、NTT 西日本が提供するフレッツ光などの卸提供を受け、当社がお客様に提供する光ブロードバンドサービスです。
2. 「ハート光」は NTT 西日本のフレッツ光が卸提供される新居浜市及び西条市のエリアでご利用頂けます。また、お客様が現在ご利用中の NTT 西日本のフレッツ光から「ハート光」へ切り替えることができます（以降、本手続きを「転用」といいます）。お引越しに伴う転用の場合、事前に NTT 西日本様側で設置場所変更のお手続きをして頂く必要がございます。お引越し先での工事完了後、弊社への転用が可能となります。
3. 転用時の名義は原則、NTT 西日本のフレッツ光と同一名義とさせていただきます。
4. 「ハート光」契約後、NTT 西日本のフレッツ光などを再度利用する場合、または他事業者の光ブロードバンドサービスをご利用する場合、「ハート光」の解約および他事業者サービスの新規開通工事・機器変更が必要となります。その場合、「ハート光」の解約に伴い、「ハート光」契約時の契約 ID が変更になります。また、ひかり電話をご利用の場合、ご利用中の電話番号が変更となる場合があります。
5. お客様へは、後日ご契約内容をご確認いただけるようご利用開始日（工事日）までに「開通のご案内」を設置場所住所へお送りします。
6. 「ハート光」には、提携プロバイダが提供するインターネット接続サービスをセットで提供するプランがあります。（以降、「プロバイダがセットになったプラン」といいます）。プロバイダがセットになったプラン以外のプラン（以降、「単独プラン」といいます）をご契約の場合、インターネットのご利用には「ハート光」の契約に加え、「ハート光」に対応したプロバイダとの契約が必要です（別途月額利用料などがかかります）。

② ハート光電話について

1. 停電時は緊急通報を含む通話できません。ひかり電話停電対応機器などをご利用いただくことで、一定時間、通話が可能となる場合があります。
2. 緊急通報番号（110/119/118）へダイヤルした場合、発信者番号通知の通常通知・非通知に関わらず、ご契約者の住所・氏名・電話番号を接続相手先（警察/消防/海上保安）に通知します（一部の消防を除く）。なお、「184」をつけてダイヤルした場合には通知されませんが、緊急機関側が、人の生命などに差し迫った危険があると判断した場合には、同機関が発信者の住所・氏名・電話番号を取得する場合があります。
3. お話し中調べ（114）やコレクトコール（106）など、一部かけられない番号があります。
4. 電気通信事業者を指定した発信（0039や0033など番号の頭に「00XY」を付加する番号）はできません。一部電話機・FAXなどに搭載されている「加入電話から携帯電話への通話サービスに対応した機能<例：携帯通話設定機能（0036自動ダイヤル機能）>」やNTT製以外の一部電話機・FAXなどに搭載されている「ACR（スーパーACRなど）機能」が動作中の場合、発

信ができなくなる場合があります。ひかり電話をご利用になる前に、上記機能の停止や提供会社への解約手続きを行ってください。

5. 加入電話などの利用休止または契約解約に伴い、休止対象の電話番号でご利用のNTT西日本にて提供するサービス（割引サービスなど）は解約となります。
6. 本サービスはマイライン対象外です。したがって加入電話などから現在お使いの電話番号を継続して本サービスでご利用されるエンドユーザ様の場合、マイライン契約は解除されます。
7. 定額料金の発生する割引サービスなどの他社電話サービスにご加入の場合、必要に応じてエンドユーザ様ご自身でご利用のハートネットワークへ利用終了の連絡を行ってください。利用の如何に関わらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。
8. ISDN対応電話機、G4FAXなど、ご利用いただけない電話機があります（アダプタ等の追加によりご利用いただけるISDN対応電話機もございます）。
 - ※G4モードなどのデジタル通信モードではご利用いただけません。
 - ※スーパーG3モードの場合、通信環境によりご利用いただけない場合があります。
 - ※G3モードでご利用であっても、通信相手がISDN回線をご利用の場合、通信相手側のターミナルアダプターなどの設定によっては、ひかり電話からFAX送信ができない場合があります。
9. モデム通信については、エンドユーザ様の宅内環境、通信機器、回線状況の影響を受けることがあります。
10. 加入電話などでご利用のレンタル電話機の継続利用はできません。NTT西日本「116」へ解約手続きを行ってください。
11. 接続できる電話機の台数は、2台までとなります。
12. 電話機に接続されているドアホンをご利用の場合、屋内配線工事が必要となる場合があります。設置された工事会社さまへ確認を行ってください。
13. ひかり電話ルーターをVDSL機器または回線終端装置との一体型でご利用のエンドユーザ様がひかり電話を廃止する場合、一体型機器をご利用のままひかり電話ルーター機能を自動停止させていただくか、VDSL機器または回線終端装置にお取替えさせていただきます。ルーター機能および無線LAN機能はご利用いただけませんので、ご了承ください。
14. 受話器を上げた際の「ピーピーピー」という音について。ひかり電話ルーターのファームウェアのバージョンアップが必要なことをお知らせする通知音です。バージョンアップを行ってください。
 - ※ひかり電話の発着信は通常どおりご利用いただけます。
15. ひかり電話では、発信先（相手側）が応答しない限り、約3分後に自動的に接続が切断されます。このため、発信先がフリーダイヤルで、混雑により「しばらくお待ちください」などのガイダンスが流れ、待ち合わせの状態であっても、発信から約3分後に自動的に接続が切断されます。
16. 着信課金サービス提供事業者さまにおいて、ひかり電話は契約可能な回線として指定されていない場合があります。エンドユーザ様ご自身で、必ずご契約者の事業者さまへ、ひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください（各事業者さまとの解約手続きが必要となる場合があります）。
 - ※着信課金サービスとは通話料を着信側で負担するサービスです。
17. ご契約の事業者さま（ガス会社など）により、その扱いが異なります。エンドユーザ様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください。なお、ナンバー表示などをご利用いただくことで、ひかり電話でも同等のサービスをご利用可能な場合もございますので、ご契約の事業者さまへご相談ください。
18. ご契約の事業者さま（警備会社など）により、その扱いが異なります。エンドユーザ様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください。
19. NTT西日本の加入電話などをご利用いただいているエンドユーザ様が、本サービスを同一設置場所でご利用いただく場合、現在ご利用中の電話番号をそのまま利用することを番号ポータビリティといいます（一部ご利用いただけない場合があります）。

20. 県間通話に関しては株式会社エヌ・ティ・ネオメイトのサービスまたはエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社のサービスをご利用いただく場合があります。国際通話に関してはエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社のサービスをご利用いただきます。
21. 国際通話等での発信電話番号通知は、相手国側の中継事業者網の設備状況等により通知できない場合があります。そのため、相手側端末への表示を保障するものではございません。

22. ひかり電話サービス概要

プラン名	サービス概要	月額利用料※
ハート光電話 (基本)	ハート光電話の基本プランになります。 月額基本料にて以下のサービスをご利用いただけます。 高音質電話・テレビ電話・データ接続	550 円
ハート光電話 プラス	基本プランに加え、480 円分の通話料金（最大 3 時間相当）と以下の 6 つのオプションサービスが含まれています。 ナンバー表示・ナンバーリクエスト・キャッチコール 迷惑電話撃退サービス・着信お知らせメール・ボイス転送	1,650 円
ハート光電話 オフィスタ입	1 つの番号に対して 3 チャネル使用することができます。また、以下の 3 つのオプションサービスが含まれています。 高音質電話・テレビ電話・データ接続	1,430 円
ハート光電話 オフィスタ입 プラス	以下の 8 つのオプションサービスが含まれています。 高音質電話・テレビ電話・データ接続 ナンバー表示・ナンバーリクエスト・ボイス転送 迷惑電話撃退サービス・グループ通話定額	1,210 円

※上記料金に加え、1 電話番号ごとに、ユニバーサルサービス料が必要です。【追加番号（オプション）も同様です。】

③ハート光付加サービスについて

サービス名	サービス概要	月額利用料
リモートサポート	オペレーターがお客様のパソコン等を遠隔で操作支援します。	550 円

※パソコンの OS, 利用環境によっては、「リモートサポート」を利用できない場合があります。

サービス名	サービス概要	月額利用料
HGW レンタル	ひかり回線のみご利用頂いている方へホームゲートウェイ（以下 HGW）をレンタルします	275 円

※ひかり電話をお申込み頂いている方はこちらの申込無しで HGW をご利用頂けます。

サービス名	サービス概要	月額利用料
無線 LAN カード (親機)	HGW と WiFi 対応機器を無線で接続できます。※	110 円

※ホームゲートウェイをご利用中の方のみお申込み頂けます。

④ハート光電話通話料金

ハート光電話からの通話・通信			「加入電話」からの通話の場合		
通話対象	区分	通話・通信料金	通話対象	区分	通話・通信料金

ひかり電話・加入電話への通話	●高音質音声通話料		8.8 円/3 分
	●テレビ電話 ●通話、データ接続 通信同時利用	利用帯域 2.6Mbps まで	16.5 円/3 分
		利用帯域 2.6Mbps 超	110 円/3 分
IP 電話 (050 番号) への通話	●IP 電話 (050 番号) への通話 ※通信事業者により、通話料金が異なります。		11.44～ 11.88 円/3 分
携帯電話への通話	●携帯電話		17.6 円/60 秒
海外への通話	●アメリカ合衆国への通話 (グアム・サイパンなど一部を除く)		9 円 (免税) /60 秒
	●中華人民共和国への通話		30 円 (免税) /60 秒

ひかり電話・加入電話への通話	●標準音声通話料	市内	9.35 円/3 分
		県内 市外	22 円～44 円/3 分
		県外 市外	22 円～88 円/3 分
—			
—			
IP 電話 (050 番号) への通話	●IP 電話 (050 番号) への通話 ※通信事業者により、通話料金が異なります。		11.44～ 11.88 円/3 分
携帯電話への通話	●携帯電話		19.8 円/60 秒
海外への通話	●アメリカ合衆国への通話 (グアム・サイパンなど一部を除く)		60 円 (免税) /60 秒
	●中華人民共和国への通話		140 円 (免税) /60 秒

「ハート光電話」から PHS への通話料	●区域内 11 円/60 秒 ●～160km 11 円/45 秒 ●160km 超 11 円/36 秒 ●別途上記の通話料金の他に通話 1 回ごとに 11 円
ポケットベル等 (020 番号を用いたサービス) への通信料	●1 回の通話につき 44 円+16.5 円/40 秒 ※東京テレメッセージ社の提供するサービスのみ接続可能。
「ハート光電話」におけるデータコネクタ利用の場合の通信料	NTT 西日本・東日本の「ひかり電話」サービスへの通信 ●利用帯域～64Kbps 1 円/30 秒 ●利用帯域～512Kbps 1.6 円/30 秒 ●利用帯域～1Mbps 2 円/30 秒 ●利用帯域～2.6Mbps 16.5 円/3 分 ●利用帯域～2.6Mbps 超 110 円/3 分

※NTT 東西の加入電話・INS ネット (電話サービス) ・「ひかり電話」サービス (テレビ電話・データコネクタ (データ通信) ・データコネクタ通信中の音声通話は除く) 、他社加入電話、他社 IP 電話 (050 番号への通話を除く) へ発信の場合、携帯電話等への通話料金は異なります。

※ NTT ドコモ社携帯 (070/080/090) ヘダイヤルし、NTT ドコモ社 IP 電話 (050) 網に着信した場合の料金は 11.88 円/分です。

※市内通話・県内への市外通話については NTT 西日本を、県外通話・国際通話については NTT コミュニケーションズを利用されているお客様が、平日午前 8 時～午後 7 時の間に通話する場合。市内・県内通話は 3 分、携帯・国際通話は 60 秒通話した場合の料金です。通話料は、通話時間が短い場合等によって異なる場合があります。国際通話料については消費税がかかりません。

※上記の「市内」「市外」「県内」「県外」という区分は、行政区分とは異なる場合があります。

⑤ハート光電話オプション

※「プラス」のマークが付いているサービスは、「ハート光電話プラス」に付加サービスとして含まれています。

プ ラ ス	ナンバー表示	ひかり電話 1 契約ごと 月額利用料 440 円	発信者から通知された電話番号を表示します。 ※「ナンバー表示」対応電話機が必要です。
プ ラ ス	ナンバーリクエスト	ひかり電話 1 契約ごと 月額利用料 220 円	番号非通知の相手には、自動音声で電話番号を通知してかけ直すように応答します。 ※「ナンバー表示」の契約が必要です。
プ ラ ス	迷惑電話撃退 サービス	ひかり電話 1 契約ごと または 1 電話番号ごと 月額利用料 220 円	迷惑電話を受けた直後に、登録操作を行うことにより、同じ電話番号からの着信を拒否するサービスです。
プ ラ ス	ボイス転送	1 電話番号ごと 月額利用料 550 円	外出中、お話し中に電話を転送できます。
プ ラ ス	キャッチコール	ひかり電話 1 契約ごと 月額利用料 330 円	簡単な操作で、お話中でも別の電話に出ることができます。
プ ラ ス	着信お知らせメール	1 電話番号ごと 月額利用料 110 円	自宅や会社に着信があったことを、予め指定したパソコンや携帯電話へメールでお知らせします。

複数チャンネル	ひかり電話 1 契約ごと 月額利用料 220 円	「ひかり電話」が同時に 2 回線分使えます。 例えば、電話中でも FAX を使えます。
FAX お知らせメール	1 電話番号ごと 月額利用料 110 円	自宅や会社に FAX が送信されたことを、予め指定したパソコンや携帯電話へメールでお知らせし、パソコンから FAX 内容を確認できます。
追加番号	1 追加番号ごと 月額利用料 110 円	「ひかり電話」1 契約で、電話番号を複数使えます。電話と FAX で電話番号を使い分けたり、自宅用/仕事用で別々の電話番号が使えます。※ひかり電話 1 契約で、最大 5 電話番号（契約者番号 1 番号 + 追加番号 4 番号）の利用が可能です。
テレビ電話	月額利用料 無料 (テレビ電話の通話料が別途必要です。)	FOMA 契約者との間でテレビ電話が利用できます。

■「ボイス転送」は、加入電話のボイスワープと一部機能が異なります。

■「フリーアクセス・ひかりワイド」は、加入電話のフリーアクセスと一部機能が異なります。

⑥ハート光電話接続可否番号

1XY 番号		
電話番号	サービス名称	接続可否
100	100 番通話	×

1XY 番号		
電話番号	サービス名称	接続可否
141	でんわばん/二重番号サービス	×

0AB0 番号		
電話番号	サービス名称	接続可否
0120	フリーアクセス/フリーダイヤルなど	○

102	非常・緊急扱い電話	×
104	番号案内	○
106	コレクト	×
108	自動コレクト	×
110	警察（緊急呼）	○
111	線路試験受付	×
112	共同加入者受付	×
113	故障受付	○
114	お話中調べ	×
115	電報受付	○
116	営業受付	○
117	時報	○
118	海上保安（緊急呼）	○
119	消防（緊急呼）	○
122	固定優先解除	×
135	特定番号通知サービス	○
136	ナンバーアクセス	×

142	ボイス転送	○
144	迷惑電話撃退サービス	○
145	キャッチン2	×
146	キャッチン2	×
147	ボイスワープレクト	○
148	ナンバー・リクエスト	○
151	メンバーズネット	×
152	メンバーズネット	×
159	あいたらお知らせ	×
161	ファミリー通信網	×
162	ファミリー通信網	×
165	メール送受信	×
171	災害伝言ダイヤル「171」	○
177	天気予報	○
184	発信者番号通知拒否	○
186	発信者番号通知	○

0170	伝言ダイヤル	×
0180	テレドーム/テラドーム※1	△
0570	ナビダイヤル※1	△
0800	フリーアクセス/フリーダイヤルなど	○
0910	公専接続	×
0990	災害募金サービス	○

0A0 番号		
電話番号	サービス名称	接続可否
010	国際電話	○
020	ポケットベルなど※2	△
050	IP 電話	○
070	PHS/携帯電話	○
080	PHS/携帯電話	○
090	PHS/携帯電話	○

※1.NTT コミュニケーションズ㈱の「ナビダイヤル」「テレドーム」のみ接続可能です。通話料金については、NTT コミュニケーションズ㈱の定める通話料が適用されます。

※2.東京テレメッセージ社の提供するサービスにのみ接続可能です。

⑨ NTT 加入電話からハート光電話への番号ポータビリティについて

サービス名	サービス概要	工事費
番号ポータビリティ	NTT の加入電話番号をそのままハート光電話で利用できます。	3,300 円（1 番号を番号ポータビリティする場合） ※内訳 交換機等工事費（基本機能）1,100 円（税別） 同番移行工事費 2,200 円/1 番号ごと（税別）

1.番号ポータビリティのご利用には、加入電話などを利用休止いただく必要があります。加入電話などの休止には、別途 NTT 西日本より利用休止工事費として交換機等工事費 1,100 円/1 番号と基本工事費 1,100 円の合計 2,200 円（1 番号の場合）をお客様に直接工事費を請求いたします。工事完了後、NTT 西日本から休止番号を記載した休止票を送付します。利用休止から 5 年間を経過し、更にその後 5 年間（累計 10 年間）を経過してもエンドユーザ様から利用休止の継続、再利用のお申し出がない場合には解約の扱いとなります。

2.KDDI・Softbank 等、他社電話サービスからの番号ポータビリティの場合、ハートネットワークが NTT 西日本に取次し、番号ポータビリティ及び他社電話サービスの解約代行処理を実施いたします。番号ポータビリティの際には下記の事項にご注意ください。

- 1) お客様から移転元事業者へ解約手続きを行って頂く必要はございません。
- 2)電話サービス以外の関連サービス（インターネット、TV 等）の扱い、電話サービスの解約に伴う留意事項は、移転元事業者へお問い合わせください。
- 3)移転元事業者より必要に応じて、お客様へ連絡がございます。

3.番号ポータビリティを利用している場合で、設置場所を変更（引越しなど）する際は、NTT 西日本の加入電話などにおいて同一番

号で移行可能なエリア内に限り、移転先で同じ番号をご利用いただくことが可能です。

- 4.ひかり電話にて新規にご利用となる電話番号（加入電話などからの番号ポータビリティではない電話番号）は、解約時にひかり電話オフィスタイプ・ひかり電話オフィス A（エース）・ひかり電話ナンバーゲート以外の電話サービスで継続利用することはできません。

⑧ハート光初期費用について

1.初期費用について

プラン名	タイプ	手数料	工事費
新規	ファミリー	3,300 円	19,800 円
	マンション		
転用 (プロバイダ継続)	ファミリー	3,300 円	無料 (※4)
	マンション		
転用 (プロバイダ新規)	ファミリー	3,300 円	無料 (※4)
	マンション		

2.「ハート光」の新規契約（転用・事業者変更含む）時には契約事務手数料 3,300 円（税抜）がかかります。

3.派遣工事時間をご指定いただくことはできません。←「派遣工事時間は、午前中フリー、13:00~15:00、15:00~17:00 の 3 つからお選びいただけます。詳しい時間のご指定はできません。」

4.転用と同時に品目変更が必要な場合、工事費 5,500 円が必要です。

5.電話機と HGW の設置位置が離れている場合など、屋内電話線や LAN ケーブルを敷設する場合、別途工事費用が発生します。

⑨集合住宅における派遣工事

1.集合住宅においては、マンション内の共用スペースまで光回線を引き込み、その後各戸までは「既存の電話回線用ケーブルを利用する」「光ファイバーケーブルを引き込む」などの方法で接続致します。上記工事の実施にあたり、工事当日はマンション内の共用スペース（MDF 室など）において作業が必要となりますので、施錠されている場合はあらかじめオーナー様、管理会社様などに工事日をお伝え頂き、MDF 室の場所のご確認と開錠のご手配をお願い致します。

⑩工事にあたりお客様にご用意いただくもの

ご用意いただくもの	備考
LAN ケーブル	ONU またはホームゲートウェイとパソコンを接続するケーブルです。
コンセントタップ	パソコン用に加えて電源コンセントの差込口が 1~2 口必要になります。
パソコン・スマホなど	インターネット接続に必要な端末をご準備ください。

⑪工事に関して

1.工事は NTT 西日本指定の工事会社が実施致します。

2.工事完了前であれば、お申込みの取消が可能です。ただし、工事途中でお申込みの取消をされた場合は、それまでに発生した派遣費用や工事費用については、お客様に請求いたします。

3.工事日について、設備状況の都合などにより、工事日程が当初ご案内の予定から変更になる場合があります。なお、ご予約いただいている時間帯にお伺いするよう努めておりますが、やむを得ず交通事情などによりご予約の工事時間帯に間に合わないこともあ

ります。

- 4.当社が工事のお約束をした場合でも、ハート光設置場所の現地の設備状況などによっては工事ができず「ハート光」をご利用いただけない場合があります。この場合工事費はかかりませんが「ハート光」のご契約を解除する場合があります。なお、工事が実施できないことにより、お客様または第三者に損害が生じた場合でも当社は責任を負いかねます。
- 5.派遣工事には「ハート光」お申込時に申告頂いた利用者の立会が必要です。派遣工事にかかるお時間は概ね1時間程度を予定しています。
- 6.光ファイバー回線を引き込むお部屋に電話用の配管が無い場合はエアダクトを利用したり、壁面に穴を開ける場合がありますので、ご了承くださいませようお願い致します。なお、工事内容によっては、追加料金が発生する場合があります。詳しくは、工事当日に事前説明いたしますので、ご了承の上、工事完了後に「工事内容のお知らせ」にご署名ください。
- 7.賃貸住宅で派遣工事を実施する場合、必ず建物所有者様に事前に工事実施の了承をお取りください。
- 8.無派遣工事の場合、ご自宅内の各種機器の接続や設定はお客様ご自身で行っていただきます。
- 9.派遣工事完了後、NTT 西日本指定工事業者が、お客様に「工事内容のお知らせ」にサインをいただきます。
- 10.お客様には「工事内容のお知らせ」の控えをお渡しします。控えに記載されている金額はNTT 西日本よりお客様に直接ご請求させていただきます。ハートネットワークより請求させていただく金額は記載されておりません。
- 11.HGW や ONU の設置位置に指定がある場合、施工当日に設置場所を工事業者に伝えて頂きます。（HGW 設置位置によっては追加工事費が発生します。屋内電話線配線工事や LAN 配線工事などの工事費用はNTT 西日本からお客様に直接請求いたします）

⑫派遣工事について

NTT西日本指定 工事業者が実施	① 工事前の説明	工事担当者より光ファイバーケーブルの引き込み方法を説明致します。
	② 光ファイバーケーブル引き込み	最寄りの電柱からお客様宅内の外壁へ光ファイバーケーブルを引き込み、続いて屋内へ光ファイバーケーブルを引き込みます。
	③ ONU（回線終端装置）の設置	光ファイバーケーブルと ONU を接続・設置致します。
	④ 「ハート光」接続確認	工事担当者が持参する接続確認用のパソコンで、接続試験を行います。
お客様実施	⑤ パソコンの接続・設定	ONU とパソコンを LAN ケーブルにて接続・設定致します。
	⑥ インターネット接続設定	パソコンと ONU を接続し、プロバイダ情報を PC または ONU に設定致します。

⑬派遣工事の工事日時のご連絡について

- 1.お客様の注文に対する各種工事は、NTT 西日本指定の工事会社が実施します。工事日が確定すると、ハートネットワークからお客様に一度工事予定日をご連絡いたします。また、工事会社からも工事日前日または工事日当日の訪問前にお客様にご連絡し、訪問予定をお伝えします。

⑭ひかり電話工事について

1.ひかり電話導入工事費

区分	料金（税抜）	単位
工事担当者がお伺いする場合※1	4,950 円	1 の工事ごと
工事担当者がお伺いしない場合※1	1,100 円	1 の工事ごと

※光回線工事と同時に工事する場合は無料です。

※お客様の設備状況によっては、工事費が変更となる場合があります。

2.交換機等工事費

区分	料金	単位
----	----	----

基本機能		1,100 円	1 利用者回線ごと (ひかり電話新規工事時のみ必要)
発信者番号通知の変更を行う場合※1		770 円	1 番号ごと
ひかり電話プラス※1		1,100 円	1 利用者回線ごと
付加サービス	ナンバー表示※1	1,100 円	1 利用者回線ごと
	ナンバーリクエスト※1	1,100 円	1 利用者回線ごと
	ボイス転送※1	1,100 円	1 番号ごと
	キャッチコール※1	1,100 円	1 利用者回線ごと
	迷惑電話撃退サービス※1	1,100 円	1 利用者回線ごと または 1 番号ごと
	FAX お知らせメール※1	1,100 円	1 番号ごと
	着信お知らせメール※1	1,100 円	1 番号ごと
	追加番号※1	770 円	1 番号ごと
	複数チャンネル※1	1,100 円	1 利用者回線ごと
	テレビ電話	無料	1 利用回線ごと
	高音質電話	無料	1 利用回線ごと
データコネクト	無料	1 利用回線ごと	
同番移行※2		2,200 円	1 番号ごと
ひかり電話 #ダイヤル		1,100 円	1 #ダイヤル番号ごと
フリーアクセスひかりサービス		1,100 円	1 フリーアクセス番号ごと
オプション機能	発信地域振分機能	1,100 円	1 フリーアクセス番号ごと
	話中時迂回機能	1,100 円	1 迂回番号ごと
	着信振分接続機能	1,100 円	1 振分番号ごと
	受付先変更機能	1,100 円	1 受付先変更ごと
	時間外案内機能	1,100 円	1 番号ごと
	加ターコントロール機能	1,100 円	1 フリーアクセス番号ごと
	特定番号通知機能	1,100 円	1 番号ごと

※1 「ひかり電話」の工事と同時に工事する場合は無料です。

※2 加入電話等を利用休止して、同一番号をひかり電話でご利用される場合の費用です。

別途、加入電話等の利用休止工事費として「交換機等工事費：1,100 円」と「基本工事費：1,100 円」が契約者回線単位で必要です。
(NTT 西日本よりお客様に直接請求致します。)

⑮機器工事費

区分		料金	単位
ひかり電話対応ホームゲートウェイ (一体型)	設置※5	1,650 円	1 装置ごと
	無線 LAN 対応/非対応※4	1,100 円	1 装置ごと
ひかり電話対応ホームゲートウェイ (単体型)	設置	1,650 円	1 装置ごと
	無線 LAN 対応/非対応※4	1,100 円	1 装置ごと

※4 無線 LAN 対応の場合、無線 LAN カード (親機) に関わる工事費を含みます。

※5 光回線導入工事と同時に工事する場合は無料です。

⑩ひかり電話工事費

変更前	⇒	変更後	ひかり電話関連部分の料金※1
アナログ回線	⇒	ハート光+ハート光電話 (番号ポータビリティ有り、回線派遣工事有り、オプション申込無し、ひかり電話機器設定無しの場合)	交換機工事費(基本機能) : 1,100 円 同番移行工事費/1 番号 : 2,200 円 ※番号ポータビリティ有りの場合、下記料金が別途必要 ・基本工事費 : 1,100 円 ・交換機工事費(休止) /1 番号 : 1,100 円 (NTT 西日本よりお客様に直接請求します。)
NTT 西日本との契約無し	⇒	ハート光+ハート光電話 (ハート光新規加入時にハート光電話も同時申込、ひかり電話番号新規取得、オプション申込無し、ひかり電話機器設定無しの場合)	交換機工事費(基本機能) : 1,100 円
フレッツ光 + ひかり電話	⇒	ハート光+ハート光電話 (ひかり電話のコースやオプションなどの契約内容を変更せず転用)	「ハート光電話」の工事費不要
フレッツ光 + ひかり電話	⇒	ハート光+ハート光電話 + ボイス転送 (転用時にボイス転送(1 番号)を追加)	基本工事費 : 1,100 円 交換機工事費(ボイス転送) : 1,100 円
フレッツ光 + ひかり電話	⇒	ハート光+ハート光電話プラス (転用時にひかり電話をハート光電話プラスに変更)	基本工事費 : 1,100 円 交換機工事費(ひかり電話プラス) : 1,100 円
フレッツ光 + ひかり電話 A	⇒	ハート光+ハート光電話 (転用時にひかり電話 A をハート光電話に変更)	「ハート光電話」の工事費不要
フレッツ光 + ひかり電話 A	⇒	ハート光+ハート光電話+ボイス転送 (転用時にひかり電話 A をハート光電話+ボイス転送に変更)	「ハート光電話」の工事費不要

※1.ひかり電話に関わる部分の費用になります。回線工事費や契約手数料などは含まれておりません。

⑰初期設定サービス

1. 「ハート光」初期設定サービスは、パソコンやルーターへのインターネット接続設定やメール設定等の設定をはじめ、無線 LAN 設定やプリンター等の周辺機器、ゲーム機などの設定等をお客様宅へ訪問し実施するサービスです。インターネット開通後、パソコン 1 台目の初期設定が必要な場合は「はじめてパック」にお申し込みください。2 台目のパソコン設定やプリンター設定など追加のオプションも用意致しております。

サービス名	サービス概要	工事費
はじめてパック	ブロードバンドルーターへのプロバイダ情報 (ID,PASS) の設定、設置済みパソコン	5,000 円

	に対するホームページ閲覧のためのブラウザ設定、メール送受信のためのメール設定（メール 1 アカウントまで。複数アカウントの設定をご希望される場合は 2 アカウント以降「追加 PC 設定」に該当致します）を行います。また、Wi-Fi 機器 2 台まで Wi-Fi 設定を行います。	
--	---	--

2.はじめてバック追加オプションについて

サービス名	サービス概要	単位	技術費
開梱設置設定	パソコンの開梱・設置または OS の初期設定 (OS のアカウント初期設定などを含む)	PC1 台	3,700 円
ルーター詳細設定	ブロードバンドルーターへのプロバイダ情報 (ID,PASS) の設定	ルーター1 台	2,000 円
Wi-Fi 設定	Wi-Fi 端末における Wi-Fi 設定 【対象機器】無線 LAN 内蔵 PC、スマートフォン、タブレット 端末、ゲーム機、プリンター (詳細は下記の利用環境条件をご覧ください)	機器 1 台	900 円
追加 PC 設定	設置済みパソコンに対するホームページ閲覧のためのブラウザ設定、メール送受信のためのメール設定	PC1 台	2,000 円
プリンター設置設定	プリンターの開梱、設置、並びにパソコン (1 台) への接続、設定・ドライバーのインストール	プリンター1 台	4,400 円
各種アプリ設定	スマートフォン/タブレット向けアプリケーションインストール及び簡易設定 または 共有側：プリンターを接続したパソコンにおけるプリンターの共有設定 アクセス側：共有設定されたプリンター側のドライバーのインストール及び設定	1 アプリ または 1 共有設定	3,500 円
その他機器設定	機器の開梱、設置及びドライバーのインストール 【対象機器】ゲーム機、HUB、STB 設定、PLC、 Web カメラ&ヘッドセット設定、LAN ボード設定	機器 1 台 ※PLC は親機と子機の 1 セット	3,500 円

※1 自作・改造パソコン及びサーバー機は対象外となります。

※2 CPU、メモリ、空き HDD 不足が発生した場合は、作業が完了しない場合があります。

※3 日本国内向けに販売・配布された日本語対応の製品に限ります。

※4 Microsoft®、Apple ®社の公式サポートが終了した場合、本サービスのサポート対象外となります。

【注意】メーカーサポート終了の製品はサポートしていません

3.はじめてバック利用に関する注意事項

お客様が本サービスを利用するにあたって、以下の提供条件を満たしている必要があります。

- 1) 本サービスの実施の時点で、本サービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規ライセンス又はプロダクト ID、並びにサービスの利用 ID やパスワード等の設定情報等が用意されている必要があります。

- 2) ドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、お客様のパソコン等へのインストールを承諾して頂く必要があります。
- 3) 設定に必要な環境や情報等が不足して作業を正常に終了できない場合、スタッフの判断で作業を中止することがあります。
- 4) 本サービスの提供によりインターネットの接続や機器の利用等を保証するものではありません。
- 5) 故意又は重過失の場合を除き、本サービスのご提供によりお客さまのデータが万一破損した場合でも、弊社は責任を負いません。
- 6) 以下の場合には、弊社は一切の責任を負いません。
 - 本サービスをご利用になったお客さまが本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
 - 弊社の責に帰することのできない事由から生じた損害
 - 弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害
 - 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した本サービスをご利用になったお客さまの損害
- 7) 本サービスの作業の完了をお客さまにご確認いただいた後は、設定した内容は保証しません。
- 8) 事前にご注文頂いた内容と現地作業内容が異なる場合、作業を中止することがあります。

⑩プロバイダ契約について

1. ハート光には、プロバイダ契約が含まれています。現在契約中のプロバイダ契約を継続いただくことも可能です（お客さまご自身で別途お手続きが必要です）。
2. プロバイダサービスに関する注意事項

プラン名	内容
「新規」 「転用（プロバイダ新規）」 「事業者変更（プロバイダ新規）」の場合	ハート光専用のプロバイダをご利用頂きます。 (プロバイダ料金が月額利用料に含まれます) ご希望の方には、〇〇〇@heartnetwork.jp のメールアドレスを1アカウントまで無料発行いたします。
「転用（プロバイダ継続）」 「事業者変更（プロバイダ継続）」場合	現在ご利用中のプロバイダをそのまま継続して頂きます。 プロバイダとの契約により発生する月額利用料などはお客様負担となります。

⑪ハート光解約時の注意事項

1. 「転用（プロバイダ継続）」でご契約中の場合、ハート光解約手続きとは別に、プロバイダサービスの解約手続きが必要となります。プロバイダサービスの解約手続きは、お客様から各プロバイダに直接お問い合わせください。
2. 「新規」もしくは「転用（プロバイダ新規）」、「事業者変更（プロバイダ新規）」の場合はハート光解約時に自動的にハート光プロバイダも解約となります。
3. 解約と同時に、弊社提供のメールアドレスも解約となります。
4. 『ハートひかり電話』を解約した場合、ホームゲートウェイ(HGW)のルーター機能が利用できなくなる為、PC等の機器を複数台つなぐ場合は、ルーターを用意するか、『HGW 有料レンタル』への切り替えが必要です。
5. 『ハートひかり電話』から他社の加入電話等へ変更をする場合は、別途工事が必要になり工事費用が発生します。なお『ハートひかり電話』にて新規発行された電話番号および、NTT西日本「ひかり電話」にて新規発行し『ハートひかり電話』に転用をされた電話番号については、移行先事業者の加入電話等で引き続きご利用頂く事ができません。
6. 『ハートひかり電話』に他事業者から番号ポータビリティにより転入をした場合で、『ハートひかり電話』解約にあたり他事業者にて同じ電話番号のご利用を希望される場合は、必ず『ハートひかり電話』ご解約前に、お客様より移行先の他事業者へご連絡・番号ポータビリティのお手続きを実施願います。なお、他事業者への移行にあたり、設置場所の変更等が発生する場合や、他事業者へ番号ポータビリティをお申し出される前に『ハートひかり電話』を解約された場合、他事業者のサービス提供状況等により、移行先の他事業者にて同じ電話番号をご利用頂けない場合がございますのでご注意願います。

7. 「フレッツ光」から「ハート光」への「転用」が行われた後、お客さまがハート光を解約し、「フレッツ光」の再利用を希望される場合、また、他の光コラボレーション事業者さまが提供する「他のコラボ光」に変更することを希望される場合には、新たに工事等を実施する必要があるほか、ひかり電話の電話番号、お客さま ID (CAF/L で始まる番号) 等を変更する必要があります。
8. 事業者変更で他社に移行される場合については、②事業者変更についてをご確認ください。

⑩フレッツ光からの転用の方

1. フレッツ光から転用される場合、お客様が現在ご契約している NTT 東西などの事業者が提供するフレッツ光でご利用中のサービスが継続利用できない場合があります。詳細は各事業者にお問い合わせください。なお、現在ご契約しているフレッツ光でご利用中のサービスが継続利用可能な場合は、当該サービスの利用料については、引き続き、各事業者からの請求となります。
2. 転用などに伴い、「ハート光」の利用者名と NTT 西日本の提供するフレッツ光でご利用中のサービスのご契約者名に差異が生じた場合、NTT 西日本の提供するフレッツ光でご利用中のサービスの契約者名を「ハート光」の利用者名と同一名義に変更することに同意していただきます。なお、変更後のご契約者名確認のため、NTT 西日本より「ハート光」の利用者に連絡する場合があります。
3. 「ひかり電話安心プラン」、「ひかり電話もっと安心プラン」、「テレビ電話チョイス定額」または「グループ通話定額テレビ電話プラン」をご契約されているお客さまが、「ひかり電話」から「ハートひかり電話」への「転用」を申し込まれる場合には、「転用」の申込みに先立って、お客さまから NTT 西日本 (116 等) に対し、それらプラン等の廃止を申込みいただく必要があります。
4. NTT 西日本の「フレッツ光」をご利用のお客さまに標準機能として提供されている「セキュリティ対策ツール」については、「ハート光」への「転用」後、ご利用いただけなくなります。NTT 西日本からお客さまに直接提供する「セキュリティ機能ライセンス・プラス」をご契約いただくか、お客さまご自身でセキュリティソフトをご用意いただく等のセキュリティ対策を実施願います。
5. お客さまが「with フレッツ」をご利用されている場合において、「ハート光」への「転用」によって、「with フレッツ」が解約となるため、ISP (インターネットサービスプロバイダー) 料金が ISP 事業者さま等から個別に請求される場合があります。
6. 「フレッツ光」から転用される場合、プロバイダが提供するサービスの中には一部ご利用いただけなくなるものや無料で提供されていたものが有料となる場合などがございます。お客さまご自身で必ず事前に各プロバイダへご確認ください。
7. 「ハート光」の新規契約 (転用含む) に際してご利用しているプロバイダ契約を解約される場合には、お客さまから各プロバイダに直接お申込みください。その際、契約内容によっては、違約金などを請求される場合があります。
8. 「ハート光」への「転用」によって、「フレッツ光」は解約されるため、CLUB NTT-West に係るポイントの付与・利用及びその他の機能についてはご利用いただけなくなる場合がございます。

⑪事業者変更について

1. 他社光コラボ事業者から事業者変更で弊社とご契約する場合の名義は原則、弊社契約名義とさせていただきます。
2. 他の光コラボ事業者より当社へ事業者変更する場合、変更元の他の光コラボ事業者と会員は解約となり、新たに当社との契約することとなります。
3. 他の光コラボ事業者より当社へ事業者変更する場合、変更元の他の光コラボ事業者より事業者変更番号(T 番号)を取得し、CAF から始まる顧客番号と変更元の他の光コラボ事業者との契約名義を当社に伝えていただく必要があります。
4. 事業者変更の対象となる付加サービスの提供事業者が当社とならず NTT 西日本からの提供となる場合があります。
5. 事業者変更の対象となるサービスや付加サービス、オプションサービスが継続してご利用できない場合があります。
6. 他の光コラボ事業者で利用していたプロバイダの解約などはお客様からプロバイダにご連絡ください。
7. 当社から他の光コラボ事業者へ事業者変更する場合、当社とは解約となり、他の事業者と新たに契約することとなります。他の事業者による事業者変更の手続き完了月が当社との解約月となります。

8. 事業者変更番号(T 番号)の有効期限は発行日を含み 15 日間です。有効期限内に他の事業者との契約を完了してください。有効期限が切れた場合は再度発行となります。
9. 事業者変更の対象となるサービス・付加サービス、オプションサービスの提供事業者が変更先事業者とならず、NTT 西日本からの提供となる場合があります。また継続できないサービスなどが出てくる場合があります。
10. 他の光コラボ事業者へ事業者変更する場合、当社とは解約になるため当社で発行したプロバイダ情報も解約となります。変更先事業者等で新たにプロバイダ契約をお願いいたします。
11. 他の光コラボ事業者へ事業者変更する場合、当社とは解約になるためセット割引等適用になっていた場合、解約翌月からはセット割引等は適用できません。

④設置場所変更について

区分		料金（税別）	単位		
工事担当者が お伺いする場合 (※1)	戸建て 向け	下記以外の場合	19,800 円	1 の工事ごと	
		光コンセント有りの場合	8,360 円	1 の工事ごと	
	集合向け	VDSL 方式	16,500 円	1 の工事ごと	
		ひかり配線方式	下記以外の場合	16,500 円	1 の工事ごと
			光コンセント有りの	8,360 円	1 の工事ごと
LAN 方式	8,360 円	1 の工事ごと			
工事担当者が お伺いしない場合 (※ 2)	戸建て向け	2,200 円	1 の工事ごと		
	集合向け	2,200 円	1 の工事ごと		

※1 本工事に含まれる工事内容は、以下のとおりです。

(1) 基本工事 (2) 交換機等工事 (3) 屋内配線工事 (4) 回線終端装置工事 (5) 機器工事

※2 本工事に含まれる工事内容は、(1) 基本工事、(2) 交換機等工事 です。

1. 派遣工事の場合、工事当日にお客様の立会が必要です。
2. 無派遣工事において設置場所変更先で同じ ONU などの端末が継続利用出来ない場合、NTT 西日本より転出元に機器の回収キット、転入先に新しい機器を送付いたします。郵送先は設置場所変更日を踏まえ、確実に受け取りできる住所を弊社にお伝え下さい。
3. お客様の申込み内容、設備状況によっては、工事費や派遣有無が変更となる場合がありますのでご注意ください。
4. LAN 配線や電話線の屋内配線工事が必要な場合は別途工事費が必要です。
5. ひかり電話をご契約中のお客様の設置場所変更については、ひかり電話新設時と同等の工事費が必要となります。
6. 工事は NTT 西日本指定の工事業者が行います。
7. 設置場所変更先の設備状況などによりサービスのご利用をお待ちいただいたり、サービスをご利用いただけない場合がございます。
8. お客様のご利用場所および弊社の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。

④保守について

1. 「ハート光」の故障発生時は当社故障受付窓口 (0120-805-113) へご連絡ください。なお、当社で故障箇所を確認し、故障箇所が当社または NTT 西日本の設備だった場合は、お客様に連絡し、故障修理者を派遣する場合があります。

2. お客様の故意または過失による故障と判断した場合については、故障修理費用及び派遣費用（故障修理者を派遣する場合）などをお客様に請求致します。
3. 当社で故障箇所を確認し、当社または NTT 西日本の設備に故障がないと判断した場合においても、お客様の要望がある場合は点検の為に故障修理業者を派遣することは可能ですが、当社または NTT 西日本の故障ではないと確認できた場合には、その派遣に要した費用をお客様に請求致します。
4. 当社設備などのメンテナンスや停電などにより電源が供給されない場合など、サービスを一時的に利用できない場合があります。

② レンタル機器の返却について

1. 当社がお貸し出した機器の返却をお願いしたときは速やかにご返却願います。一定期間経過後、機器の返却がないお客様については、機器相当額を請求する場合があります。

④ 個人情報の取扱いについて

1. お客様名、設置場所などの情報については、開通工事・保守などの目的で NTT 西日本に提供致します。
2. お客様の個人情報につきましては、当社プライバシーポリシーに基づき適切に管理致します。

○ オール光サービスについて

① オール光サービスの概要

1. オール光サービスは、光回線網を使用して、当社が提供するテレビ・インターネット・電話（ケーブルライン）サービスの総称です。
2. オール光サービスは、新居浜市、西条市内の当社オール光サービス対応エリアでご利用いただけます。

② オール光サービスの機器について

1. オール光サービスで当社がお客様宅に設置する V-ONU、D-ONU、WMTA は当社から利用者様に貸出する機器となります。サービス解約時には、ご返却いただく必要があります。
2. 貸し出し機器の破損、紛失があった場合、下記に定める金額をご負担いただけます。

V-ONU	11,000円
D-ONU	11,000円
WMTA	16,500円

③ オール光サービスの工事について

1. 光回線の設備状況や、電柱所有者の敷設許可などにより工事完了までに、当初ご案内した期間よりもお時間をいただく場合があります。
2. オール光サービスでは光ファイバーの引込工事、光キャビネットの設置、屋内での配線工事を行います。
3. 屋内への入線は、既設の配管や、通気口、エアコンの穴等を利用させていただきますが、必要に応じて金具や機器の取り付け

や、外壁に開口作業及び防水加工などを行う場合があります。

※開口部の位置は工事当日作業員とご相談ください。

※借家の場合は、オーナー/管理会社様の事前承認が必要となります

4. 当社のオール光サービスは建物の状況によりご提供できない場合がございます。
5. 工事完了後、ご自宅の改築や、エアコンの取り換えなどにより、配線の撤去、張り替え、移動などが必要になった場合は、別途工事費が必要となります。
6. オール光サービスはエリア内であっても、建物の状況等によりご提供できない場合がございます。

④ 施工範囲

1. 各サービスのご利用のために、弊社で実施する標準工事は下記の内容となります。

■テレビサービス

- ・ 既設テレビ配線との接続、または新規配線工事
- ・ 使用中のテレビ、録画機器の配線接続、並びにチャンネル調整
- ・ STB 契約の場合、STB の設置と既設のテレビ、録画機器との接続
- ・ テレビサービスご利用方法の説明

■インターネットサービス

新規配線工事並びに通信用機器（D-ONU）の設置

※パソコン等通信用機器との接続ならびに通信用初期設定は含まれておりません。新規契約時にご希望の場合は、パソコン並びに周辺機器を無料で設定させていただきます。

■電話サービス

新規配線工事並びに電話用機器（WMTA）の設置と電話機との接続

2. 上記に含まれない工事は、追加料金が必要となります。
3. 工事完了以降に新たに購入、設置されたテレビ、録画機器、パソコンその他機器の接続や設定、周辺機器の取付、設定はお客様にて行っていただきます。
4. V-ONU、D-ONU、WMTA 以降の機器は、お客様の管理となります。落雷などが発生した場合は、機器の故障を防ぐため、機器の電源をコンセントから抜き、接続ケーブルを外していただくことをおすすめいたします。
5. テレビ、録画機器、パソコンや周辺機器の買い替え、新規購入などによる訪問設定を希望される場合は、提携サポート業者（有料）をご紹介します。弊社までお気軽にお問い合わせください。

○インターネットサービスについて

① ベストエフォートについて

2. 各サービスで表示の通信速度は技術規格上の最大値であり、一定の速度を保証するものではありません。通信速度は、ご利用環境により変動します。

② 初月回線使用料について

4. ハートネット、ハート光、ハートひかり S/H、4G プラスサービスは、ご利用回線の開通日をご利用開始日とし、ご利用開始日を含む月の回線使用料として、1,500 円/回線が必要となります。ご利用開始翌月以降より各サービスの定める月額利用料をご請求させていただきます。ご利用開始月は、約款・キャンペーン条件の定める契約期間に含みません。
5. ハートスマホ・ハート LTE サービスは、ご利用回線の開通日より、月額利用料をご請求させていただきます。

6. 各サービスのオプション料金は、各オプションの利用開始月よりご請求させていただきます。

ハートひかり S/H について

① サービスの概要について

- 『ハートひかり S/H』は、光回線網を使用して、当社がお客様に提供する光ブロードバンドサービスです。弊社が、別途 NTT 西日本のフレッツ光回線の卸提供を受けて提供する『ハート光』サービスとは異なるサービスのため、御利用いただけるサービス内容が異なります。

② 利用制限について

- インターネット接続サービスの全部または一部を（有償・無償を問わず）第三者へ提供する商用利用は禁止とさせていただきます。
- ハートひかり S/H では、弊社の通信設備に過大な負荷を生じる行為をした時は、本サービスのご利用を制限する場合がございます。
- サーバーを立てて利用することは禁止とさせていただいております。

③ 責任の範囲について

- 電子メール、ホームページ、その他インターネットをご利用によるお客様及び第三者の利害の発生について、弊社は一切の責任を負いかねます（インターネットによる株式売買、ホームページやオークションによる物品売買、インターネットによる競輪、競馬、競艇など投票券などの購入など）。

④ サポート

- インターネットへの接続ができない場合は、まずは、D-ONU、ルーターの接続を確認の上、電源の入り切りをお試しください。
- 上記をお試しいただいてもインターネットに接続できない場合は、弊社までお問い合わせください。
- パソコン・通信機器・周辺機器・ソフトウェア・宅内 LAN 設備などの不具合については、各製品提供元や購入元にご相談ください。※メールやインターネットを除く各種設定や、特定のソフトウェア（アプリ）・特定の HP の設定やご利用方法については、サポートできない場合がございます。
- 弊社にて設置の D-ONU 以外の機器（ルータ・無線ルータなど）をお客様にてご用意、ご利用の場合、弊社では他社製品の個別サポートを行っておりません。予めご了承ください。

ハートひかりテレビ S/H について

① サービスの概要について

- 『ハートひかりテレビ S/H』は、光回線網を使用して当社がお客様に提供する、光ブロードバンドサービスと、地上デジタル放送、BS デジタル放送のパススルー放送を組み合わせたサービスです。
- ハートひかりテレビ S/H のご利用には、地上デジタル放送・BS デジタル放送受信に対応した受信機（テレビ、録画機など）が必要となります。
- ハートひかりテレビ S/H のインターネットサービスについては、『ハートひかり S/H』についてをご確認ください。

⑤ NHK 放送受信料について

- 日本放送協会（NHK）の受信料は、弊社の月々の基本料金の中には含まれておりません。NHK の衛星放送をご視聴頂ける場合、衛星放送受信契約が必要です。
- ハートひかりテレビ S/H では、お持ちの受信機（テレビ、録画機など）で NHK 地上放送、衛星放送をご視聴いただけます。NHK

地上放送、衛星放送をご覧いただけないように個別に制御をかけることはできかねますのでご了承ください。

10. NHK 衛星受信料がお得になる NHK 団体一括払いがご利用いただけます。
11. NHK 団体一括支払について
 - 5) NHK 受信契約名義はハートネットワーク契約名義と同一になります。
 - 6) NHK 団体一括支払のお支払いは、ハートネットワークご利用料金と一緒に引き落としさせていただきます。
 - 7) 現在 NHK 衛星契約の受信料を前払いされている場合、原則前払い期間終了後のお取り扱いとなります。団体一括支払サービスの開始月については、NHK から直接ご案内を申し上げます。
 - 8) 手続きの関係上、お取り扱いが遅れる場合がございますのでご了承ください。
12. お客様ご自身で NHK 受信料をお支払いになる場合は、直接 NHK へご連絡の上お支払いをお願いいたします。
13. NHK への登録が完了していない場合、NHK の衛星放送（BS101・BS103ch）を視聴される際、NHK にご連絡をお願いするメッセージが表示されます。案内を消すには、表示されるフリーダイヤルにご連絡いただくか、NHK の専用ホームページなどをご利用ください。
14. NHK 松山放送局 総合案内：089-921-1111

⑥ その他

8. 『降雨減衰』（激しい風雨などで衛星放送に使われる電波が弱くなること）が原因で、一時的に放送が途切れる場合があります。
9. 『フェージング』（気象条件等による電波障害）が原因で、テレビせとうちの放送が途切れる場合があります。
10. 地上デジタル 111ch、121ch で画面左側に流れるアイコンはデータ放送用です。リモコンの上下ボタンで選択後、決定ボタンをおすことで内容を確認できます。アイコンの表示は、リモコンの d（データ） ボタンで消すことができます。

STB 契約（ハートテレビ）について

① サービスの概要について

1. オール光サービスでは、専用ケーブルテレビチューナー『STB』をご購入いただくことで、地上デジタル放送、BS デジタル放送に加えて、CS デジタル放送、弊社コミュニティチャンネルがご利用いただける STB 契約（ハートテレビ）がご利用いただけます。

② NHK 放送受信料について

1. 日本放送協会（NHK）の受信料は、弊社の月々の基本料金の中には含まれておりません。NHK の衛星放送をご視聴頂ける場合、衛星放送受信契約が必要です。
2. ハートテレビサービスでは、STB 設置の全てのプランで NHK 地上放送、衛星放送をご視聴いただけます。NHK 地上放送、衛星放送をご覧いただけないように個別に制御をかけることはできかねますのでご了承ください。
3. NHK 衛星受信料がお得になる NHK 団体一括払いがご利用いただけます。
4. NHK 団体一括支払について
 - 1) NHK 受信契約名義はハートネットワーク契約名義と同一になります。
 - 2) NHK 団体一括支払のお支払いは、ハートネットワークご利用料金と一緒に引き落としさせていただきます。
 - 3) 現在 NHK 衛星契約の受信料を前払いされている場合、原則前払い期間終了後のお取り扱いとなります。団体一括支払サービスの開始月については、NHK から直接ご案内を申し上げます。
 - 4) 手続きの関係上、お取り扱いが遅れる場合がございますのでご了承ください。
5. お客様ご自身で NHK 受信料をお支払いになる場合は、直接 NHK へご連絡の上お支払いをお願いいたします。
6. NHK への登録が完了していない場合、NHK の衛星放送（BS101・BS103ch）を視聴される際、NHK にご連絡をお願いするメ

メッセージが表示されます。案内を消すには、表示されるフリーダイヤルにご連絡いただくか、NHK の専用ホームページなどをご利用ください。

7. NHK 松山放送局 総合案内：089-921-1111

③ 有料チャンネルについて

1. スターチャンネル、WOWOW を除く有料チャンネルの視聴には STB 契約が必要です。
2. 有料チャンネルは月途中からのご視聴であっても一ヶ月分のご利用料金をお支払いいただきます。
3. 有料チャンネルお申し込み後、ご解約の連絡がない場合お申し込みは自動継続となります。
4. 有料チャンネルは、STB1 台毎のご契約となります。
5. 有料チャンネルのみのご契約はできません。
6. スターチャンネルのご契約について
スターチャンネルはご契約月の翌月末までが最低契約期間となります。契約期間が一ヶ月に満たない場合も、一ヶ月分のスターチャンネル月額料金をお支払いいただきます。
7. WOWOW のご契約について
 - 1) お手続き
ご視聴にはハートネットワークの契約に加え、株式会社 WOWOW とのご契約が必要です。ご契約手続きは、ハートネットワークを通じてお申込みいただくか、直接株式会社 WOWOW にお申込みいただくこともできます。
 - 2) 個人情報について
契約に関する事務手続きにあたって、ハートネットワークご契約者様のお名前、住所、電話番号、B-CAS カード ID などの情報を株式会社 WOWOW に提供いたします。
 - 3) 契約期間について
契約期間が一ヶ月に満たない場合にも、一ヶ月分の WOWOW 利用料金をお支払いいただきます。
 - 4) 視聴について
WOWOW はお申込み当日にご視聴いただくことはできません。お申込み翌日に STB のチャンネルを WOWOW(BS191~BS193ch)に合わせたまま 30 分ほどお待ちいただくとご視聴いただけるようになります。※契約更新のため、毎年 WOWOW の更新月（契約された月）にも上記同様 WOWOW チャンネルに合わせていただく操作が必要になります。
8. WOWOW 以外のお申込み頂いた有料チャンネルがご視聴いただけない場合は、当該チャンネルを選局いただき、15 分から 30 分程度お待ちいただくことでご視聴可能となります。30 分以上お待ちいただいてもご視聴いただけない場合は、弊社までご連絡をお願いいたします。
9. WOWOW 新規窓口 0120-808-369
サポート窓口 0120-580-807

④ B-CAS カード/C-CAS カードについて

1. STB 経由でのご視聴には、A-CAS カード内蔵の STB もしくは B-CAS カード/C-CAS カードが必要となります。カードを紛失、破損した場合は弊社までご連絡ください。
2. B-CAS カード/C-CAS カードを紛失された場合、故意、過失により破損された場合は、再発行費用として 5,500 円/枚をいただきます。
3. B-CAS カード/C-CAS カードは、弊社からの貸与品となります。STB 台数減、解約手続きの際には、弊社にご返却いただく必要があります。返却いただけない場合、以下の損害金をお支払いいただきます。
B-CAS カード：5,500 円 C-CAS カード：5,500 円

⑤ BS、CS チャンネルの視聴・録画について

1. オール光サービスのテレビサービスでは、地上波、BS デジタル放送、BS4K デジタル放送が市販のテレビ、レコーダー等のチューナーにてご視聴いただけます。CS デジタル放送は、STB を通じてのみご視聴いただけます。市販のテレビ、レコーダー等のCS チューナーを利用した視聴、録画、および EPG（電子番組表）の機能はご利用いただけません。
2. HDD 内蔵 STB をご利用いただくと、電子番組表を使用した録画や、裏番組録画などもご利用いただけます。
3. 外部録画機器を使用した場合、下記の手順で CS デジタル放送が録画できます。
 - 1) STB の出力端子と外部録画機器の外部入力端子を AV ピンコードで接続する。
 - 2) STB のチャンネルを録画したいチャンネルに合わせる
 - 3) 外部録画機器のチャンネルを 1) で接続した外部入力端子のチャンネル（例：L1、入力 1 など）に合わせ、STB の映像が視聴できているかどうか確認する。
 - 4) 外部録画機器の時間指定予約機能でチャンネルを 3) で選択した外部入力チャンネルを選択し、録画したい番組の開始時間、終了時間を登録する。
 - 5) 録画している間、STB のチャンネルは、録画したいチャンネルから変えないようにしてください（電源を落とさないでください）。チャンネルを変更した場合、変更後のチャンネルが録画されますのでご注意ください。視聴予約・録画予約の操作をされた場合、対象番組の放送中は STB のチャンネル変更など一部操作の受付ができません。
 - 6) 上記方法で録画する場合、STB を使用した裏番組の視聴はできません。録画した番組は、標準画質での録画となります。

⑥ HDD 内蔵 STB について

1. HDD 内蔵 STB の使用に際し、何らかの事情により録画、編集したデータ（録画内容）が消失・破損した場合、及び直接・間接の損害に対して、原因の如何を問わず、弊社は一切の責任を負いかねます。
2. HDD 内蔵 STB が故障などにより修理が必要な場合、代替機として貸し出す STB は視聴専用モデルとなります。
3. HDD 内蔵 STB の修理の際には、録画内容はすべて消失する可能性があります。これにより生じたあらゆる損害について、原因の如何を問わず弊社は一切の責任を負いかねます。

⑦ 画面比率について

1. ワイドテレビ（16：9）をご利用の場合
標準画質（SD）で制作された番組は、4：3 の画面比率で放送しているため、16：9 のワイド画面で受信されている場合、左右または上下左右に黒い帯が出る場合がございます。
2. 標準テレビ（4：3）をご利用の場合
ハイビジョンで制作された番組は、16：9 の画面比率で放送しているため、4：3 の通常のテレビで受信した場合、上下または上下左右に黒い帯が出る場合がございます。

⑧ その他

1. 『**降雨減衰**』（激しい風雨などで衛星放送に使われる電波が弱くなること）が原因で、一時的に放送が途切れる場合があります。
2. 『**フェージング**』（気象条件等による電波障害）が原因で、テレビせとうちの放送が途切れる場合があります。
3. **チャンネルラインナップは諸般の事情により変更になる場合がございます。**
4. ハートネットワークでは、ご加入されているお客様に、テレビをご視聴いただくためのスクランブル解除信号を送信しています。長期間使用されていない場合や、このスクランブル解除信号を受信しなかった場合、画面上に『契約されていません』といったメッセージが表示される場合がございます。このような場合は、CS チャンネルに合わせたままで 30 分ほどお待ちいただくとご視聴いただけるようになります。30 分待ってもご視聴いただけない場合は、弊社までお知らせください。

5. お客様が録画、録音されたものは、個人として楽しむ他は、著作権法上、権利者に無断で使用できません。
6. **STBの機能を改善するために、お使いのSTBのソフトウェアを更新しています。更新はSTBの電源がオフになっている時に自動的に行われます。STBを使用していない時は、STBの電源をリモコンでオフにしてください。STBの電源が入りっぱなしだったり、コンセントを抜いている間はソフトウェアの更新が行われませんのでご注意ください。**
7. 地上デジタル111ch、121chで画面左側に流れるアイコンはデータ放送用です。リモコンの上下ボタンで選択後、決定ボタンをおすことで内容を確認できます。アイコンの表示は、リモコンのd（データ）ボタンで消すことができます。

ケーブルラインサービスお申し込みにあたっての注意事項

① 注意事項の適用

1. 株式会社ハートネットワーク（以下「当社」といいます。）は、ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」といいます。）が規定する「IP電話サービス契約約款」（以下「約款」といいます。）により提供される、「ケーブルラインサービス」（以下「ケーブルライン」といいます。）の設備の設置・撤去に係わる工事、保守及び料金の請求等を、当社の定める「ケーブルラインサービスお申し込みにあたっての注意事項」（以下「本注意事項」といいます。）により行うものとします。

② 注意事項の変更

1. 当社は、本注意事項を変更することがあります。この場合には、ケーブルラインの設備の設置・撤去に係わる工事、保守及び料金の請求等は、変更後の注意事項によります。

③ 工事契約の成立

1. ケーブルラインに必要な設備の設置工事を申込み者が、本注意事項を承認し、別に定める当社所定の申込書に所要事項を記入のうえ、当社に対し当該工事の申込みをし、当社がこれを承諾したときに、当社と当該申込者との間で、本注意事項を契約内容とする工事に関する契約が成立します。（以下契約成立後の当該申込者を「契約者」といいます。）
2. 当社は、前項の規定にかかわらず、次の場合には、申込みを承諾しないことがあります。
 - (ア) ケーブルライン接続回線（以下「接続回線」といいます。）の設置、又は保守が技術上困難なとき。
 - (イ) 申込者が、本注意事項及び約款に違反する恐れがあるとき。
 - (ウ) その他当社の業務の遂行上支障があると当社が判断したとき。

④ 設備の設置及び契約者の履行義務

1. 契約者は、ケーブルラインの申込みをしたことをもって、当社及びソフトバンクがケーブルライン設備を設置することを承認したものとします。ケーブルライン設備を設置するにあたっては、当社指定の機器、工法などにより、すべて当社又は当社が指定する業者が行い、上位回線設備の構築については、ソフトバンクが行うものとします。契約者は、別表に定める工事費等を支払うものとします。
尚、ケーブルライン用端末機器（以下「端末機器」といいます。）は当社が提供し、所有権も当社に帰属します。
2. 当社又は当社の指定する業者が、設備の設置及び保守を行うために必要があるときは、契約者の承諾を得て契約者が所有又は占有する敷地、家屋、構築物等へ立ち入り、これらの実施に必要な電気等は無償で使用できるものとします。この場合において、地主、家主及びその他利害関係人のあるときは、契約者はあらかじめ当該利害関係人の承諾を得ておくものとし、利害

関係人との交渉に関して責任を負うものとします。

3. 契約者は、接続回線の終端のある構内（これに準ずる区域内を含みます。）又は建物内において、当社の接続回線を設置するために、管路等の特別な設備を使用することを希望するとき又は増幅器の設置等特別な設備が必要となるときは、自己の負担によりその特別な設備を設置するものとします。
4. 共同住宅などの共聴施設により契約者がサービスを受ける場合において、共同住宅に帰属する設備の改変等が必要となった際は、契約者は共聴施設の所有者及びその他利害関係人との費用負担等の交渉に関して責任を負うものとします。
5. 契約者は、当社が設置した端末機器を移動し、取り外し、変更し、分解し、若しくは損壊し又は線条その他の導体を接続しない事とします。
6. 契約者が、端末機器を破損又は紛失したときは、別表に定める機器破損・紛失補償費を支払うものとします。

⑤ ケーブルラインサービスの通話先

1. 停電時には緊急通報を含むすべての通話できません

2. 次の緊急通報番号への発信が可能です。110番（警察）、118番（海上保安）、119番（消防）

これらの緊急通報番号へ発信した場合、回線毎非通知設定であってもお客様の住所・氏名・電話番号を当該機関へ通知します。「184」を付加して緊急特番へ発信した場合は、当社は緊急通報受理機関にお客様の住所・氏名・電話番号を通知しませんが、当該機関が人の生命等に差し迫った危険があると判断した場合は当該機関からの照会に応じる場合があります。

※「ご利用場所」は、最寄りの緊急通報受理機関を特定し、且つ緊急通報受理機関（110番、118番、119番）への通知情報になります。万が一、「ご利用場所」に誤りがある場合は、緊急車両到着の遅れ等、不都合が生じる可能性がありますので、必ず「申込書」の宛先に記載されたご住所をご確認ください。

3. 次の3桁特番サービスを提供しています。104番（番号案内）、115番（ほっと電報）、117番（時報）、171番（災害用伝言ダイヤル）、177番（天気予報）、184番（発信者番号非通知）、186番（発信者番号通知）、188番（消費者ホットライン）、189番（児童相談所全国共通ダイヤル）

4. 以下の着信課金サービスへの発信が可能です。

ソフトバンク株式会社、NTT コミュニケーションズ株式会社、KDDI 株式会社、楽天コミュニケーションズ株式会社、アルテリア・ネットワークス株式会社の提供する着信課金サービス（0120・0800のみ）

5. 以下への発信はできません。

※100番、106番、107番、108番、113番、114番、116番などのNTT西日本が独自に提供するサービス

※当社以外の事業者識別番号（0077等）で始まるサービス。当社以外の事業者識別番号をダイヤルした場合でも「ケーブルライン」の通話となり、「ケーブルライン」の通話料金が適用されます（着信課金サービス等を除く）。

※分割課金サービス（0570の一部）、OCNアクセスポイント（0035）、（0990）等の他社サービス。

「0570」で始まる番号は、衛星放送（CS放送、BS放送の双方向サービスなど）や有料オンラインサービス（通信カラオケサービス、公営競技の在宅投票システムなど）等で利用されている場合があります。詳細につきましては、ご利用の各サービス提供会社へお問い合わせください。

6. マイラインおよびマイラインプラスはご利用いただけません。また、122番（固定優先接続解除）のダイヤル有無に関わらず、「ケーブルライン」の通話となり、「ケーブルライン」の通話料金が適用されます。

7. お申し込みをされた電話番号が、他社の定額料金サービスをご利用されている場合、サービス提供会社から定額料金のみを請求されるおそれがあります。これらサービスの継続利用を希望されない場合には、「ケーブルライン」のお申し込みとは

別に、他社の定額料金サービスの解約手続きをお願いいたします。

8. 国際不取扱センターを通じて国際電話の発信・着信を規制されている回線（電話番号）でお申し込みをされた場合、「ケーブルライン」へのご加入後に国際電話の発信・着信規制が一旦解除されることがございます。引き続き国際電話の発信・着信を規制される場合には、再度国際不取扱センターへのお申し込みが必要です。
9. ソフトバンクの中継電話サービスをご利用中のお客様が「ケーブルライン」にお申し込みの場合、申し込まれた回線の当社中継電話サービス、回線単位割引サービス（局番割引スーパー等）については解約となり既存の割引サービスは適用されません。ただし、次のサービスについては「ケーブルライン」のお申し込みと同時に自動的に継続いたしますので引き続きご利用いただけます。（かんたんダイヤル/クレジットコール/コレクトコール/コレクトコールS/国際クレジットコール）

⑥ 電話番号ポータビリティについて

1. 「ケーブルライン」をお申し込みの際、それまで利用していたNTT回線は利用休止または解除する必要があります。NTT加入電話等からの切替の場合は、当社が代行してNTT加入電話等の解除または休止のお手続きをさせていただきます。解除された場合は、NTT加入電話等への再加入時に、施設設置負担金等が必要となります。また、受け付けした「ケーブルライン」に係るNTT回線情報等がNTT名義人名等の情報と一致しているかについて、ソフトバンクが代行してNTT西日本に確認を行う場合があります。あらかじめご了承ください。
2. 「一般番号ポータビリティ」サービスにより、現在ご利用中の電話番号を引き続きご利用いただけます（一部地域ではご利用いただけません）。また、新規に電話番号を取得する場合は、当社から新たに電話番号を付与させていただきます。
3. 「一般番号ポータビリティ」サービスはご利用にあたり、以下の提供条件があります。
 - (ア) 番号ポータビリティ提供対象交換機に割り当てられた電話番号であること。
 - (イ) NTT西日本が契約者に提供する一般加入電話（電話サービス）および、ISDN（総合デジタル 通信サービス）である、またはあったこと。
 - (ウ) NTT西日本が定める電話種類が公衆電話、臨時電話、支店代行電話以外の電話種類であること。
 - (エ) 現在利用者が使用している電話番号であること。
4. お客様が利用休止等するNTT西日本の電話サービス等において、利用されているNTT西日本の付加機能等（その電話サービスに重畳しているDSLサービスに係わるDSL等接続専用サービスを含む。）は全て廃止させていただきます。
5. お客様が利用休止等するNTT西日本の電話サービス等において、以下のNTT西日本以外の契約会社のサービス等を利用されている場合、利用休止等の工事日までにお客様自らサービス等の契約会社等に対して、当該サービスの継続利用の可否をご確認していただき、必要に応じて廃止手続き等を実施していただきます。
 - ・ 検針（電気・ガス・水道）
 - ・ オフトーク通信サービス（情報提供会社・地方自治体等）
 - ・ セキュリティーサービス（警備会社）
 - ・ 重畳型DSLサービス
 - ・ フリーダイヤル等
6. ・ お客様が利用休止等するNTT西日本の電話サービス等が、NTT西日本の通信機器端末等のリース料金・割賦代金の課金先電話番号となっている場合、利用休止等の工事日までにお客様自らNTTファイナンス(株)（連絡先：0120-866-612）へ連絡していただき、お支払い方法を変更していただきます。
7. ・ お客様が利用休止等するNTT西日本の電話サービス等において、以下のサービス等を利用されている場合は、NTT西

日本は以下のとおり取り扱います。お客様がその他の取り扱いをご希望する場合は、お客様自ら工事日までにNTT東日本・NTT西日本の116番に連絡していただき、その旨をお申し出ください。

8. NTT西日本のレンタル電話機等を利用している場合通信機器端末をNTT西日本よりレンタルにてご利用している場合は、返却もしくは買取のお手続きが必要となりますのでお客様自らNTT西日本の116番へご連絡ください。当社からNTT西日本に本回線の利用休止等について代行して申し込み手続きを行います。それまでにお客様からご連絡がない場合は、NTT西日本から当社に対し、お客様からNTT西日本の116番へ連絡が必要な旨、通知する場合があります。
9. NTT西日本の通信機器端末の定額保守料金の課金先電話番号となっている場合、お客様には定額保守を継続利用していただけます。定額保守料は、NTT西日本から発行する電話料金の請求書とは別の請求書にて毎年お支払いください。
10. NTT西日本の「フレッツ」サービス等料金の課金先電話番号となっている場合NTT西日本から発行する電話料金の請求書とは別の請求書にて毎月お支払いください。
11. お客様が利用休止等するNTT西日本の電話サービス等において、代表番号サービス・ダイヤルインサービス・iナンバーサービスを利用されている場合、代表番号サービス等に関連する電話番号の当該サービスを全て廃止させていただきます。

⑨ ソフトバンク携帯電話との連携（割引）について

1. **ソフトバンクの携帯電話を現在ご契約・ご利用中の場合、下記のようなお得な割引サービスがあります。**

(ア) ホワイトコール24について

ケーブルラインとソフトバンク携帯間の国内通話料が24時間無料となるサービスです。ソフトバンク携帯から日本全国のケーブルライン、BBフォンへの通話も無料になります。その他詳細は当社までお問い合わせください。

(イ) おうち割 光セットについて

ケーブルラインとソフトバンク携帯等を所定の契約条件でご利用の場合に、ソフトバンクのポケット定額料を割引するサービスです。お申込みはソフトバンクショップでの受付となります。適用条件の詳細、お申込み方法はソフトバンクまでお問い合わせください。

⑩ 契約内容の変更・確認

1. ケーブルラインをご利用のお客様は、ソフトバンク提供の「ケーブルラインweb明細」でのご契約やご請求に関する照会が可能です。

⑪ 故障かな？と思ったら

1. **ケーブルラインが繋がらない場合は下記をご確認ください**

(ア) 電源プラグ・コード、ケーブルが繋がっていますか？

電話用端末機（WMTA）、電話機の電源プラグやコード、ケーブルが緩んでいたり、抜けかかったりしていないか確認してください

(イ) 電話端末機（WMTA）のリセットをお試ください。

電話端末機（WMTA）の電源プラグをコンセントから抜き、15秒ほどしましたら再度コンセントに差し込んでください。（リセットには数分かかります）同様に、電話機の電源プラグをコンセントから抜き、再度コンセントに差し込んでください。

(ウ) 症状が改善されないときは、ハートネットワークまでご連絡ください。

⑫ 契約者が行うケーブルライン契約の解除

1. 契約者は、ケーブルライン契約を解除しようとするときは、約款の規定に基づき、当社にケーブルライン契約の解除通知を行うものとします。
2. 契約者は、ケーブルライン契約の解除を希望する月の1週間以上前に、当社所定の文書により当社に申し出るものとします。
3. 契約者は、月の中途にケーブルライン契約の解除を申し出た場合についても、解約月の利用料を満額支払うものとします。
4. 約款の規定によりケーブルライン契約が解除されたときは、ケーブルライン設備、端末機器の撤去を当社指定の機器、工法などにより、すべて当社又は当社指定する業者が行い、上位回線設備の廃止についてはソフトバンクが行うものとします。ケーブルライン契約を解除した者は、別表に定めるケーブルライン解約費用を支払うものとします。
尚、当社の提供する他のサービスの提供に必要な設備については、撤去しない場合があります。

⑬ 契約者の支払い義務

1. 契約者は、本注意事項に定める工事費等及び約款の規定によりソフトバンクから当社が譲り受けた債権（約款の規定により支払いを要することになった料金その他の債務に関わる債権）の額に相当する金額を当社に支払う義務を負うものとします。
2. 約款の規定に基づき、割増金及び延滞利息が発生したときは、契約者はその金額を当社に支払う義務を負うものとします。
3. 支払い義務は、ケーブルライン契約が解除された後も有効に存続するものとします。

⑭ 料金のお支払いについて

1. ケーブルライン月額料金に日割りの設定はありません。月の途中から利用開始した場合、月の途中の解約の場合も、該当月の1か月分の利用料金のお支払いが必要です。
2. 契約者が別表に定めるハートネットワークの所定のサービスを利用している場合、ケーブルラインの月額料金が割引となります。

⑮ 支払方法

1. 料金の支払方法は、口座振替もしくはクレジットカード継続払いを原則とします。ただし、当社と加入者が口座振替もしくはクレジットカード継続払い以外の支払い方法によることにつき合意した場合には、その支払方法によるものとします。
2. 前項の規定にもかかわらず、加入者が本約款に基づく料金の支払いを怠った場合は、当社が指定する支払方法によるものとします。

⑯ サポート

1. 契約者がケーブルラインを利用できない場合は、電話機等契約者の設備・利用容態に問題がないことを確認のうえ、当社に申告していただきます。

2. 前項の申告に基づき、当社は当社及びソフトバンクの設備の修理又は対応（以下「サポート」といいます。）のための手配を行います。但し、利用環境・容態及び申告の時間帯等により対応できない、又は、相応の時間を要する場合があります。
3. 第1項の申告があるにもかかわらず、電話機等契約者の設備・利用形態に問題がある場合、並びに当社又はソフトバンクの責めに帰すことのできない事由により契約者がケーブルラインを利用できない場合、当社は前項のサポートの責めを負いません。

⑰ ケーブルライン契約の解除

1. 当社は、次の場合には、ソフトバンクを通じ、ケーブルライン契約を解除することがあります。
 - (ア) 債務の全部又は一部について支払期日を経過してもなお支払わない又は支払わない恐れのあるとき。
 - (イ) 契約の申込みにあたって、事実と反する記載を行ったこと等が判明したとき。
 - (ウ) 契約者が、当社が設置した終端装置を移動し、取り外し、変更し、分解し、若しくは損壊し、又はその設備に線条その他の導体を接続したとき。
 - (エ) 電話接続回線の地中化等、当社又は契約者の責めに帰すべからざる事由により当社の接続回線の変更を余儀なくされ、かつ、代替構築が困難でサービス継続が出来ないとき。
 - (オ) 契約者が、当社との間で成立した契約に違反した又は違反する恐れがある場合。
 - (カ) その他当社の業務の遂行上支障があると当社が判断したとき。尚、契約者は契約解除にともない債務の履行を免除されるものではありません。

⑱ 個人情報

1. 当社は、契約者の個人情報について、当社が定める「個人情報保護方針」に基づいて適正に取り扱うものとします。

⑲ 管轄裁判所

本注意事項に係る係争については、松山地方・家庭裁判所西条支部を第1審の管轄裁判所とします。

附則

本注意事項は令和4年6月30日より施行します。

別表

1. ケーブルライン初期費用

登録費	11,000円
回線工事費※	39,600円

※標準工事の範囲外工事は、契約者が別途工事業者との見積り交渉等により工事費等を確定し、支払うものとしします。

※NTT 西日本の一般加入電話サービスもしくはINS ネットで利用していた電話番号を継続して「ケーブルライン」でご利用いただく場合、NTT 回線も利用休止に係わる工事費（基本工事費1,100円（/工事+交換機等工事費1,100円/回線）が、それぞれNTT 西日本からお客様宛てに請求されます。

2. ケーブルライン月額料金

ケーブルライン月額基本料金（1回線）	1,419円
--------------------	--------

3. 付加サービス月額料金

ケーブルラインでは下記の付加サービスがご利用いただけます。

付加サービスのご利用にはお申し込みが必要です。

サービス名	サービス内容	月額料金	工事費
番号表示サービス	かけてきた相手の電話番号（通知できない場合はその理由）が電話機のディスプレイに表示されるサービス ※ナンバーディスプレイ対応の電話機/FAX機が必要です。	440円	無料
番号通知リクエストサービス	電話番号を「通知しない」でかけてきた相手に対し、通信設備上で「メッセージ」にて応答し、着信を規制するサービス ※ご利用には番号表示サービスのお申し込みが必要です。	220円	無料
キャッチ電話サービス	通話中に他の人から電話がかかってきた際、割込音でお知らせします。電話機のフックボタンを操作することにより通話中の相手を一時的に保留してから、後からかかってきた相手と通話するサービス	330円	無料
着信お断りサービス	迷惑電話を受けた直後、お客様に電話機から登録操作を行っていただくことにより、以後、同じ電話番号からかかってきた場合に着信を規制するサービス	660円	無料
着信転送サービス	無条件転送：かかってきた電話を契約者があらかじめ指定した電話番号に転送するサービス	550円	無料

4. ケーブルライン月額料金の割引対象サービス

下記のサービスのご利用者様はケーブルライン月額料金が割引となります。

割引対象サービス	割引額
ハートひかりS/H	月額基本料金より869円割引
ハートひかりテレビS/H	月額基本料金より869円割引

5. ケーブルライン解約費用

ケーブルラインの解約を希望される場合、貸出機器の返却と併せて、下記の費用が必要となります。

ケーブルライン契約解除費	0円
引込線撤去費※	39,600円

※上記金額は、契約期間に応じて低減します。

※※引込線が、当社の提供する他のサービスの提供に必要な場合は、引込線撤去費は発生しません。

回線廃止	新規発番加入回線の廃止	1,100円
	番号ポータビリティ加入回線の廃止	2,750円

6. 機器の未返却、破損・紛失補償費（亡失負担金）

ケーブルラインで使用するWMTA（端末機器）は、ハートネットワークからの貸出機器です。解約時にご返却いただく必要があります。解約時に返却いただけない場合、並びに機器の破損、紛失等があった場合は、下記の端末機器代金をご負担いただきます。

WMTA（端末機器）代金	16,500円
--------------	---------

7. 国内通話料金(距離に関係なく全国一律)

通話先	通話料金
「ケーブルライン」「ひかりdeトークS」	無料（終日）
「NURO 光 電話」「BBフォン」「BBフォン（M）」 「BBフォン光」「ホワイト光電話」	※通話先がBBフォン、BBフォン（M）の場合、050番号への発信が無料通話となります。
国内一般電話	8.79円/3分
携帯電話*	27.5円/1分（8時～ 23時）、22円/1分（23時～ 8時）
PHS	接続毎11円 + 11円/1分（終日）
国内I P 電話（050）	8.79円/3分（終日）

* ホワイトコール 24 をお申し込みの場合、ソフトバンク携帯電話宛は 24 時間無料となります。ホワイトコール 24 は別途お申し込みが必要です。

* ホワイトコール 24 と着信転送サービス（付加サービスパック 1 および 2 を含む）と併用した場合、転送先にソフトバンク携帯電話をご指定いただいても転送にかかる通話料は通常通り発生しますのでご注意ください。

8.国際通話料金(例)

通話先	通話料金
アメリカ（本土、ハワイ、アラスカ）	7.99円/3分
中国（香港を除く）	32円/1分
韓国	31円/1分

※その他、通話先に関しては、http://tm.softbank.jp/consumer/cableline/price_overseas/にてご確認ください。

9.その他料金について

その他サービス	サービス内容と料金(税抜)
ユニバーサルサービス料	<p>「ケーブルライン」をご利用いただいているお客様に毎月1電話番号あたり一定額のユニバーサルサービス料をお支払いいただきます。</p> <p>※ユニバーサルサービス料についてはユニバーサルサービス支援機関である 社団法人電気通信事業者協会によって、半年に1回料金見直しが行われるため、その内容に応じてお客様にお支払いいただく料金に変更される場合があります。最新の情報はソフトバンクホームページにてご確認ください。</p> <p>(http://tm.softbank.jp/universal/)</p> <p>※ユニバーサル制度とは、NTT東日本・NTT西日本が提供しているユニバーサルサービス（加入電話、公衆電話、緊急通報などの国民生活に不可欠な電話サービス）を全国どの世帯でも公平に安定的に利用できる環境を確保するために必要な費用を電話会社全体で応分に負担する制度のことです。</p> <p>※ユニバーサルサービス制度の詳細は、ユニバーサル支援機関である社団法人電気通信事業者協会のホームページ(www.tca.or.jp)または音声・FAX案内(03-3539-4830:24時間受付)にてご確認ください。</p>

電話帳掲載料（＊）	<p>お客様のご希望により、NTTにて発行される「タウンページ」および「ハローページ」にお客様の電話番号を掲載することができます。</p> <p>お申し込みいただいた電話番号の電話帳掲載、104番号案内情報については、NTT東日本・NTT西日本以外の番号案内事業者、電話帳発行事業者にもNTT東日本・NTT西日本より提供されています。（一部、NTT以外の電話帳発行事業者から発行される電話帳に掲載されない場合があります。</p>
	<p>1掲載 無料</p> <p>2掲載以上 重複掲載料 [電話帳発行毎（通常1年毎）1掲載につき500円]</p> <p>※重複掲載料は同じ電話帳に複数のお名前を掲載する場合や、お客様の電話番号地域以外の電話帳に掲載する場合などに発生します。</p>

★「ケーブルライン基本料金」、「付加サービス月額料金」は月単位のご請求で、電話の開通工事が完了した月の利用分から請求させていただきます。解約の場合は電話が解約された月の利用分まで請求させていただきます。なお利用料金の日割り計算はいたしません。

ハートスマホ/ハート LTE ご契約に関する重要事項

※記載の表示金額は全て税込表示となります。

1・サービス内容について

ハートスマホ/ハート LTE は、NTT ドコモの LTE 及び 3G ネットワークを利用した SIM カードを提供します。

- サービス名称:ハートスマホ/ハート LTE
- サービス提供者:株式会社ハートネットワーク
- サービス内容:NTT ドコモの回線を使用した音声/データ通信サービス

重要

当社は、NTTドコモの回線を使用したデータ通信対応のSIMカードを提供します。お客さまがご利用されるエリアや端末、通信環境、ご利用状況によって、回線速度は異なります。また、ご利用状況によっては通信速度が制限される場合があります。

■サービス提供エリアについて

- 利用可能エリアはNTTドコモのXi（LTE）及びFOMA（3G）の利用可能エリアに準じます。
- サービス提供エリア内であっても、建物の中・地下・トンネルなど電波の届きにくいところ、または屋外でも電波の弱いところではご利用いただけない場合があります。

■サービス提供速度について

- ハートスマホ/ハートLTEの回線速度は、下り最大 150Mbps、上り最大 50Mbps となります。低速通信時は最大 200kbps となります。お客さまがご利用されるエリアや端末によって、最大回線速度は異なります。
- 通信速度は送受信時の技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します。

■通信量と通信速度の制限について

- データ容量追加オプションのお申込みがない場合、もしくは 1 カ月間で利用可能な通信容量を超過した場合は、下り最大 200kbps となります。
- 動画ファイルの添付、ファイルのダウンロードなど、大量のデータの送受信や、ストリーミング、動画再生などの連続したデータを送受信した場合、通信速度を制限する場合があります。
- その他、ご利用状況により、当該 SIM カードを使った通信の速度を制限する場合があります。

■危険 SMS 拒否設定について

- 危険 SMS とはフィッシング SMS※と N T T ドコモによって判定された SMS の受信を拒否する機能です。
※フィッシング SMS : 実在する宅配業者、金融機関、ネット通販事業者などを装い、不正なアプリのインストールや、口座情報などの個人情報を盗み出したりするサイトや電話番号に誘導する SMS です。
- 危険 SMS 拒否設定を希望されない場合は、別途お申込みと設定の変更が必要となります。

2・お申し込みの注意事項

■お申し込みにあたって

- ハートスマホ/ハートLTEをお申し込みの際は、必ず「ハートスマホ/ハートLTE 契約約款」に同意の上、お申し込みください。
- 1 個人につき最大 5 回線までを申し込むことができるものとします。
- ハートスマホをお申し込みいただく際は、当社所定の申込書の提出のほか、本人確認書類等の提出が必要となります。
- ハートスマホの利用者として登録できるのは、3 親等以内のご家族に限ります。

※本人確認書類は、以下のいずれか。

住民票、公共料金領収証、登記簿謄本、印鑑登録証明書については、発行日から 3 ヶ月以内のもの

- ①運転免許証
- ②健康保険証 + 住民票 or 公共料金領収証
- ③住民基本台帳カード（顔写真のあるもの）
- ④在留カードまたは外国人登録証明書
- ⑤パスポート

※法人の場合は、以下のいずれか。

- ◆登記簿謄本 + 本人確認書類 or 印鑑登録証明書 + 本人確認書類コピー いずれも、有効期間内で現住所のあるものとしま

す。

- **契約時の審査の結果、当社は申込の一部、またはそのすべてを承諾しないことがあります。**
- 一定期間内に同一の申込者または住所からの複数申し込みがあった場合、当社はその申し込みを承諾しないことがあります。
- 当社サービスや、他社携帯サービス、その他公共料金の未払いがある方のご契約はお受け出来ません。
- ハートネットワークのテレビサービス、インターネットサービスのいずれも利用されていない場合、決済方法をクレジットカードにして頂くか、端末一括購入費用を含む初期費用を現金にてお支払いいただく必要があります。クレジットカードの審査の結果によっては、当社はその申し込みを承諾しないことがあります。

■ 初期契約解除制度について

- ハートスマホ／ハート LTE サービスは、初期契約解除制度の対象となります。契約締結より 8 日以内に、当社に対して書面にて契約の解除を申し出た場合、契約の解除が可能です。この場合、解約手数料等のお支払は必要ありません。ただし、端末を購入された場合の購入費のほか、登録費、解除日までの基本料金、通話料など、解除日までに実際にかかった費用、他社への MNP にかかる費用などについては、実費必要となります。

■ 18 歳未満のご利用について

- ご利用者が 18 歳未満の場合、青少年保護のため、端末にフィルタリングサービスの設定が必要となります。フィルタリングサービスは月額 220 円で提供しております。弊社提供のフィルタリングソフトを利用されない場合は、青少年保護条例に基づき、お客様ご自身でフィルタリングソフトをご準備される必要があります。

■ シニア向けプランの提供について

- ご利用者が 65 歳以上の場合、シニア向けプラン『シニア 65 かけほプラス』のお申し込みが可能です。『シニア 65 かけほプラス』は、利用者様が 65 歳以上の場合のみお申込みいただけます（ご契約者様の年齢ではありません）。お申込みの際は、ご契約者様の本人確認書類に加えて、ご利用者様の年齢のわかる本人確認書類の提示が必要です。

ご契約者様が 65 歳未満でも、実際に利用される方が 65 歳以上の場合はお申込みいただけますが、ご契約者様が 65 歳以上でも、実際に利用される方が 65 歳未満の場合はお申込みいただけません。





■ SIM カードについて

- 当社で提供する SIM カードには、次の種類があります。ご利用の端末に対応する SIM カードの種類をよくご確認のうえ、お申し込みください。なお、当社で提供する端末とセットでお申し込みの場合は、選択する必要はありません。

標準 SIM (25mm×15mm) microSIM (15mm×12mm) nanoSIM (8.8mm×12.3mm)

■ MNP を使用しての申込

- MNP を使用してのお申込みの場合、事前に現在契約中の携帯会社にて、電話番号切り替えのための MNP 予約番号の取得が必要です。MNP 予約番号は、携帯各社のショップ窓口のほか、次の方法で取得が可能です。

MNP 取得用 QR コード	
docomo 	au 
Softbank 	楽天モバイル 

- MNP 予約番号の有効期限は取得日を含む 15 日間です。有効期限が 10 日を切っている状態ではご契約をお受け出来ません。実際の切り替え（＝ハートスマホの利用開始）も MNP 有効期限内に完了する必要があります。

■ 端末について

MNP 取得手順		
docomo	電話受付 [受付時間]9:00-20:00	ドコモの携帯電話：151（無料） 一般電話：0120-800-000
	WEB 受付 [受付時間]24 時間	My docomo (https://www.nttdocomo.co.jp/mydocomo/) から手続きが可能です 手続きには、docomoID とパスワードが必要です
au	電話受付 [受付時間]9:00-20:00	(au 携帯電話・一般電話共通)：0077-75470（無料）
	WEB 受付 [受付時間]24 時間	My au(https://my.au.com/)から手続きが可能です 手続きには auID とパスワードが必要です
Softbank	電話受付 [受付時間]9:00-20:00	ソフトバンク携帯電話：*5533 一般電話：0800-100-5533（無料）
	WEB 受付 [受付時間]24 時間	My softbank (https://my.softbank.jp/) から手続きが可能です 手続きには SoftbankID とパスワードが必要です
楽天モバイル	WEB 受付 [受付時間]24 時間	my 楽天モバイル (https://portal.mobile.rakuten.co.jp/my-rakuten-mobile) 方手続きが可能です 手続きには楽天 ID とパスワードが必要です

<当社で提供する端末について>

- 当社で提供する端末の保証期間は、サービス開始日（お客さまへの端末お渡し日）より 1 年間となります。
- 端末購入時に限り、端末延長保証サービス（保証期間はご利用開始日の属する月から最大 3 年間）を申し込むことができます。

- 端末の不具合、故障等に関するお問い合わせは、端末延長保証サービスにご加入されている場合は、ハートネットワーク窓口は、ご加入されていない場合は、各メーカーにお問い合わせください。

<お客様にて端末をご用意される場合>

当社で提供する端末を利用せず、SIMカードのみをお申し込みの場合は、原則、以下の条件を満たしている端末であれば、本サービスのSIMカードのご利用が可能です。ただし、当社では個別の端末の動作確認や検証は承っておりませんのであらかじめご了承ください。また、正常に動作しないなどの問題が発生した場合も、当社では一切の保証をいたしかねます。

- NTTドコモのLTE/3G通信に対応していること
- SIMロック等、通信端末に固有の制限がなく、当社のSIMカードの認識が可能なこと
※NTTドコモが提供する通信端末の場合、SIMロックの解除は不要です。
- 本サービスでのAPN等の設定が可能で、当該設定から接続を行えること
- 技術基準に適合した（技適マークの付いた）端末であること

■ハートスマホのお渡し（ご利用開始）について

- ハートスマホのお渡しは、通常5営業日以降先になります。
在庫、申込状況などにより、5営業日以上お待たせする場合があります。
- 端末受け渡し時に簡単なお説明を行います。受け渡しは通常1時間程度のお時間がかかります。
- 受け渡しは、携帯電話不正利用防止法に基づき、ご契約者ご本人か、ご利用者様へのお渡しとなります。
お渡しの際に本人確認のため、お受け取りになる方の身分証のご提示が必要です。

■データ移行について

- 旧機種からのデータ移行は、専用のデータ移行機器もしくはSDカードを使用したコピーの方法のご案内となります。
作業は、電話帳データの取扱いについての確認書をご確認の上、お客様立会いのもと実施します。操作の際に万が一データが破損、紛失した場合も、一切の保証はできかねますので、事前のバックアップの取得をお願いします。

3・ご利用にあたってのご留意事項

■NTTドコモなど他キャリアのサービスについて

- ハートスマホ/ハートLTEはNTTドコモ回線を使用したサービスですが、i-modeなどNTTドコモが提供する付加サービスを利用することはできません。docomo.ne.jpなどのキャリアが提供するメールアドレスは、提供キャリアと別途契約することで、継続して利用することができます（キャリアに利用料の支払いが必要です）

■音声通話サービス（ハートスマホ）について

- 通話料金は、11円/30秒です（国内通話）。
- 無料通話先はありません。シェアプラン、同一名義の契約の端末同士でも通話料金が必要です。
- 10分以内の国内通話が無料でかけ放題となる10分定額プラン（月額990円）、国内通話がかけ放題となるかけ放題プラン（月額1,980円）を提供しています。

<10分定額について>

○本プランは、契約1回線につき月額990円をご利用いただけます。月の途中からの申し込みの場合も料金は満額発生します。

○本プランは、1回の通話時間が10分以内の国内通話に適用されます。10分00秒01から11円/30秒の従量制となります。

○通話料が990円に満たない場合でも、月額利用料は満額必要です。

○2022年1月末までに申し込んだ方の本プランの適用には、弊社ホームアプリから発信する必要があります。

○2022年1月末までに申し込んだ方で、弊社ホームアプリを使用できない場合は、必ず発信先の電話番号の前に『0037692』を付与して発信してください。

○104などの3桁番号、SMS送信、国際ローミング、国際電話、留守番センターへの通話や、ナビダイヤル（0570）、テレドーム（0180）などは当サービスの適用外です。

○本プランを解約される場合は、解約申込日にかかわらず月末解約となり、料金は満額発生します。

○法人名義のハートスマホ回線ではお申し込みいただけません。

<かけ放題について>

○本プランは、契約1回線につき月額1,980円でご利用いただけます。月の途中からの申し込みの場合も料金は満額発生します。

○本プランは、国内通話に適用されます。

○1回の通話は120分経過で自動切断されます。切断後、おかけ直しいただく場合の通話料金も無料です。

○104などの3桁番号、SMS送信、国際ローミング、国際電話、留守番センターへの通話や、ナビダイヤル（0570）、テレドーム（0180）などは当サービスの適用外です。

○本プランを解約される場合は、解約申込日にかかわらず月末解約となり、料金は満額発生します。

○法人名義のハートスマホ回線ではお申し込みいただけません。

■SIMカードの変更と再発行について

●SIMカードの種類を変更する場合やSIMカードを再発行する場合、1枚につき3,300円を手数料としていただきます。

●SIMカードの変更と再発行によって、当社での手続きが完了してからお客さまのお手元にSIMカードが届くまでの間、当社回線のご利用ができない場合があります。

●通信容量（月間）を変更する場合、契約変更希望月の前月25日までにご連絡ください。

■サービスの休止と再開について

●SIMカード含む端末の盗難・紛失等により回線利用の一時中断（ハートスマホ/ハートLTEを一時的に利用できない状態にすることをいいます）の依頼があった際、依頼を受付してから一定期間後に完了します。

なお、一時中断の依頼前に生じたご利用料金、並びに一時中断の依頼を受付後、手続き完了までに生じたご利用料金は、お客さまによる利用であるか否かにかかわらず、お客さまの負担といたします。

●SIMカードの再開を希望する場合についても、依頼を受け付けてから一定期間後に完了します。

●ハートスマホ/ハートLTEの回線を一時中断した場合でも、ご利用料金は通常通り発生します。

■請求について

●月額利用料の日割り精算は行っておりません。（利用開始月・解約月も月額利用料1ヵ月分がかかります）

●本サービスをご利用可能となった日（SIMカードまたは端末のお渡し日）をご利用開始日とし、ご利用開始日より課金を

開始します。利用料金の請求はご利用月の翌月 26 日(土日祝の場合は翌営業日)となります。

- 本サービス以外の当社のサービスのご加入状況により、月額利用料が変更となります。
- 別途、ユニバーサルサービス料が発生します。

■サービス内容変更/解約について

- 申込プランやオプションの変更、また回線の解約をする場合は、変更希望月の前月 25 日までに弊社窓口にてお申し込みください。翌月 1 日からの変更または毎月末日付での解約となります。なお、解約申込日にかかわらず、解約月の月末までの月額利用料がかかります。
- ハートスマホ/ハート LTE の最低利用期間は 1 年間、ハート LTE 端末一括無料キャンペーンの最低利用期間は 3 年間です。最低利用期間中の解約の場合、下記の手数料が必要となります。
ただし、その他キャンペーンなどで別に定める最低利用期間がある場合は、この限りではありません。

2022年6月30日までに契約した回線

ハートスマホ (SIM1 枚毎)	利用月数が 12 ヶ月未満の場合
	(12 - 利用月数) * 990 円
ハート LTE	利用月数が 12 ヶ月未満の場合
	(12 - 利用月数) * 1,100 円
ハート LTE (端末一括無料キャンペーン)	利用月数が 36 ヶ月未満の場合
	22,000 円

2022年7月1日以降に契約した回線

ハートスマホ (SIM1 枚毎)	利用月数が 12 ヶ月未満の場合
	990 円
ハートスマホ音声定額付帯プラン (SIM1 枚毎)	利用月数が 12 ヶ月未満の場合
	1,980 円
ハート LTE (SIM1 枚毎)	利用月数が 12 ヶ月未満の場合
	1,100 円

- 端末を分割払いで購入されていた場合、解約後も継続して端末の分割代金の支払いが必要となります。

■MNP を使用しての解約

- MNP を使用しての解約 (当社から他社への転出) の場合、MNP 成立時点で自動解約となります。
解約書類等は必要ありませんが、解約手数料や端末の分割払いの残金がある場合は、本社窓口での支払いが必要となります。
- 当社からの MNP 番号の発行は、お申込みから 4 営業日以降の発行となります。発行完了後、店頭での通知書面お渡し、ま

たは SMS での通知のうち、お客様の希望される方法にて通知いたします。

■SIM の返却

●解約時、SIM の返却が必要です。

MNP でお乗り換えされる場合は、MNP 成立後に当社窓口までご返却ください。

4・免責・その他

- 当社が提供する SIM カードに登録されている回線識別番号その他の情報をお客さまにより読み出しし、変更し、消去を行ったことにより損害が生じた場合、当社は一切その責任を負うことができません。
- 当社または NTT ドコモのシステムメンテナンス時は、一部または全てのサービスがご利用いただけません。
- 本サービスのデータ通信機能は、国外ではご利用いただけません。
- 当社が提供する端末以外の一部の端末ではテザリングができない場合があります。
- お申込みいただいた通信量を超過した場合、または連続したデータを送受信した場合におきる速度制限によって生じた損害について、当社は一切その責任を負うことができません。
- 災害時には、修理・故障等のサポート対応に時間を有する場合がございます。

4G プラスサービスについて

○サービス内容について

①サービス/サービスエリアについて

4G プラスサービスは、4G プラスサービスエリアでご利用いただけます。

②通信速度について

表示の通信速度は技術規格上の最大値であり、一定の速度を保証するものではありません。通信速度は、ご利用環境により変動します。

※お客様がご利用されるエリアや端末、通信環境、ご利用状況によって回線速度は異なります。また、ご利用状況によっては通信速度が制限される場合があります。

③通信料と通信速度の制限について

1. 4G プラスサービスには、通信容量などの制限はありません。
2. 動画ファイルの添付、ファイルのダウンロードなど、大量のデータの送受信や、ストリーミング、動画再生などの連続したデータを送受信した場合、通信速度を制限する場合があります。
3. その他、ご利用状況により、当該 SIM カードを使った通信の速度を制限する場合があります

④SIM カードについて

1. 当社で提供する SIM カードには、次の種類があります。ご利用の端末に対応する SIM カードの種類をよくご確認のうえ、お申し込みください。
 - ① 標準 SIM (25mm×15mm)
 - ② microSIM (15mm×12mm)
 - ③ nanoSIM (8.8mm×12.3mm)
2. 本サービスの SIM カードは、弊社からレンタルで提供しているものです。SIM カードのカット等の加工は禁止させていただきます。解約時にはご返却いただく必要があります。
3. SIM カードのサイズ変更、紛失、破損などの際の再発行は弊社までお問い合わせください。SIM カードの再発行を行います。(再発行費用：5,000 円/枚)
4. 本サービスを解約された場合、または SIM カードを変更された場合は、弊社までご返却ください。返送にかかる費用はお客様負担となります。なお、ご返却いただけない場合は別途 SIM カードの実費費用 (5,000 円/枚) をご請求する場合がございます。

○お申込みの際の注意事項

⑤契約について

1. 4G プラスをお申し込みの際は、必ず「4G プラス契約約款」に同意の上、お申し込みください。
2. 1 個人につき最大 5 回線までを申し込むことができます。
3. 一定期間内に同一の申込者または住所からの複数申し込みがあった場合、当社はその申し込みを承諾しないことがあります。
4. 当社サービスや、公共料金等の未払いがある方のご契約はお受け出来ません。
5. ハートネットワークのテレビサービス、インターネットサービスのいずれも利用されていない場合、決済方法をクレジットカードにして頂く必要があります。クレジットカードの審査の結果によっては、当社はその申し込みを承諾しないことがあります。

⑥初期契約解除制度について

1. 4G プラスサービスは、初期契約解除制度の対象となります。契約締結より 8 日以内に、当社に対して書面にて契約の解除を申し出た場合、契約の解除が可能です。この場合、解約手数料等のお支払は必要ありません。ただし、端末を購入された場合の購入費のほか、登録費、解除日までの基本料金など、解除日までに実際にかかった費用などについては、実費必要となります。

⑦端末について

1. <当社で提供する端末について>

当社で提供する端末の保証期間は、サービス開始日（お客さまへの端末お渡し日/端末配送日）より1年間となります。

○ご利用に当たっての留意事項

⑧SIMカードの変更と再発行について

1. SIMカードの種類を変更する場合またはSIMカードを再発行する場合、手数料として1契約につき5,000円（税抜）がかかります。
2. SIMカードの変更と再発行によって、当社での手続きが完了してからお客さまのお手元にSIMカードが届くまでの間、当社回線のご利用ができない場合があります。

⑨サービスの休止と再開について

1. お客さまからSIMカードの盗難・紛失等により回線ごとにご利用の一時中断の依頼があった際、依頼を受付してから一定期間後に完了します。なお、一時中断の依頼を受付後、手続き完了までに生じたご利用料金は、お客さまによる利用であるか否かにかかわらず、お客さまの負担といたします。
2. SIMカードの再開を希望する場合は、依頼を受け付けてから一定期間後に完了します。
3. 4Gプラスの利用の一時中断の期間、1回線につき500円/月の休止料金が必要となります。
4. サービスの休止期間は、『⑩解約・最低利用期間について』に定める最低利用期間には含まれません。

⑩請求について

1. 本サービス以外の当社のサービスのご加入状況により、月額利用料が変更となります。
2. 月額利用料の日割り精算は行っておりません。（解約月も月額利用料1ヵ月分がかかります）

⑪解約・最低利用期間について

1. 解約する場合は、解約希望月の25日までに弊社窓口にてお申し込みください。毎月末日付で解約となります。なお、解約申込日にかかわらず、解約月の月末までの月額利用料がかかります。
2. 4Gプラスの最低利用期間は1年間です。最低利用期間中の解約の場合、下記の手数料が必要となります。ただし、キャンペーンなどで別に定める最低利用期間がある場合は、この限りではありません。

2022年6月30日以前の契約	契約時のキャンペーンによって定められた違約金
2022年7月1日以降の契約	対象サービスの1ヵ月分の利用料相当額

3. 端末を分割払いで購入されていた場合、その残余期間の間端末の分割代金支払いが必要となります。

⑫SIMの返却

1. 解約時、SIMの返却が必要です。解約時に当社窓口までご返却ください。

⑬免責・その他

1. 当社が提供するSIMカードに登録されている回線識別番号その他の情報をお客さまにより読み出しし、変更し、消去を行ったことにより損害が生じた場合、当社は一切その責任を負うことができません。
2. 当社のシステムメンテナンス時は、一部または全てのサービスがご利用いただけません。
3. 本サービスのデータ通信機能は、当社エリア外ではご利用いただけません。
4. 連続したデータを送受信した場合におきる速度制限によって生じた損害について、当社は一切その責任を負うことができません。
5. 災害時には、修理・故障等のサポート対応に時間を有する場合がございます。

ケーブルプラスでんきについて

1. サービスの定義

- 「ケーブルプラスでんき」(以下、本サービス)を提供する小売電気事業者は au エネルギー&ライフ株式会社(登録番号:A0077、以下 auEL)です。
- 本サービスは auEL の業務委託先である株式会社ハートネットワーク(以下、ハートネットワーク)を通じてお申し込みいただきます。なお、お客様との本サービスの契約は、auEL がケーブルプラスでんきへの切替が可能であることを確認できた日をご契約成立日となります。
- 本サービスのご利用料金(以下、電気料金)はハートネットワークから請求させていただきます。電気料金のお支払いは、現在ご利用中のサービスと同じお支払い方法とします。(口座振替またはクレジットカード)

2. 契約に関するご注意

- あらかじめ auEL が定める「ケーブルプラスでんき需給約款」およびお客様の需要場所を供給区域とする一般送配電事業者が別に定める「託送供給等約款」等ならびにハートネットワークが定める「ケーブルプラスでんき利用規約」および「でんきセット割利用規約」を承認のうえ、お申し込みいただきます。KDDI株式会社(以下、KDDI)ホームページ(<http://www.kddi.com/corporate/kddi/public/conditions/>)

およびハートネットワークホームページ(<http://www.heartnetwork.jp/>)をご確認ください。

- auELにて、小売電気事業者の切替手続きを行います。そのため、お客様自身による現在ご契約の小売電気事業者への解約手続きは不要です。
- お申し込みを撤回される場合、遅くとも本サービスへの切替日の5営業日前までにハートネットワークまで必ずご連絡ください。本サービスへの切替日以降にご連絡いただいた場合、元の小売電気事業者に戻られるためには、お客様自ら元の小売電気事業者の新規契約手続きを行っていただく必要があります。この場合、本サービスへの切替日以降、元の小売電気事業者に戻られるまでにご使用された電気料金については、ハートネットワークにお支払いいただきます。

- お申し込み前に、現在契約の小売電気事業者の解約に伴う不利益事項を十分にご確認ください。

以下のような不利益事項が考えられますので、現在契約の小売電気事業者にご確認ください。

- ① 違約金の発生(複数年契約などの場合)
 - ② ポイント等の失効
 - ③ 継続利用期間割引に適用される継続利用期間の喪失
 - ④ 過去電力使用量に関する照会不可
 - ⑤ 現小売電気事業者による検針票の提供終了
- ご利用開始(料金適用開始)の日は、切替申請日から起算して、原則5営業日に2暦日を加えた最初の検針日となります。ただし、スマートメーターへの取替工事が必要となる場合は、原則10営業日に2暦日を加えた日以降の最初の検針日です。なお、具体的なご利用開始日は、別途郵送される「ケーブルプラスでんきご利用開始のご案内」にてお客様にお知らせいたします。
※「切替申請日」とは、auELが電力広域的運営推進機関に対して小売電気事業者の切替を申請した日であり、原則、auELがハートネットワークからお申し込み内容を受領した翌日となります。
※auELが設定したご利用開始日までにスマートメーターへの取替工事が完了していない場合、アナログメーターのまま「ケーブルプラスでんき」のご利用が開始されます。
 - お客様の現小売電気事業者との契約における「ご契約種別」「供給設備の状況」等によりサービス提供ができない場合がございます。予めご了承ください。
 - お引越し先で本サービスを利用される場合、ご利用開始(料金適用開始)の日は、お客様が入居し電気の使用を開始した日となります。申込手続きが入居日の翌日以降になった場合でも入居日に遡ってご契約いただきます。
 - 電気料金のお支払いが、1回でも延滞となった場合は本サービスを強制的に終了させていただきます。ただし、延滞理由がお客様に責がない場合はこの限りではありません。

3. 電気料金・でんきセット割に関するご注意

- 電気料金は、一般送配電事業者にて検針した使用電力量に基づき、auELが別途定める料金表にて

計算します。なお、電気料金の算定期間は1日から月末日までです。

- 電気料金の算定期間中に契約の開始や解約があった場合は、日割計算をいたします。
- 電力量計(以下、電気メーター)の故障等によって使用電力量等を正しく計量できなかった場合は、お客様とauELとの協議によって定めます。
- 本サービスの切替に伴う手続きおよび電気メーター取替工事に関しては、お客様の費用負担はありません。
- 別途でんきセット割利用規約で定める対象サービスと本サービスを同時に利用することで、でんきセット割が適用されます。
- でんきセット割は、本サービスの電気料金請求発生月に電気料金と対象サービスの合計金額に対して、毎月自動的に適用されます。電気料金に含まれる最低基本料金および電力量料金の合計金額が5,000円未満で1%、5,000円以上8,000円未満で最低基本料金および電力量料金の合計金額の3%、8,000円以上で最低基本料金および電力量料金の合計金額の5%の金額が割引されます。
- 該当算出に1円未満の端数が生じた場合はその端数を切り捨てます。また、でんきセット割の適用には次の条件を全て満たす必要があります。
 - ① ハートネットワークの「でんきセット割利用規約」で定める対象サービスとセットで利用し、利用料金を月ごとにお支払いされていること。
 - ② 電気料金請求発生月に、対象サービスの料金の請求発生があること。
 - ③ ケーブルプラスでんきおよび対象サービスを同一名義、同一お客様番号で契約していること。
 - ④ 滞納がないこと。

4. 請求に関するご注意

- 電気料金は、原則ご利用月の2ヶ月後に請求いたします。ただし、一般送配電事業者の検針スケジュールやその他の都合により、3ヶ月後のご請求となる場合があります(それ以降、3ヶ月後のご請求となります)。
- お客様が電気を不正に使用し電気料金の支払いを免れた場合、お支払いを免れた金額の3倍に相当する金額を、違約金としてお支払いいただきます。
- 電気料金について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年利12%(年あたりの場合は、閏年の日を含む期間についても365日の割合とします)の割合で算出した額を延滞利息として、ハートネットワークが定める方法によりお支払いいただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。
- 「ケーブルプラスでんき需給約款」に基づき、電気の使用の開始(本サービスのお申し込みに伴う電気

メーター取替え工事を除きます。)、お客様の都合による設備変更等により、工事費用が発生する場合があります。その際は、ハートネットワークもしくは一般送配電事業者により費用を請求させていただく場合があります。

- 紙面での料金明細は毎月 20 日前後に郵送させていただきます。再発行も可能ですが、即日発行はできず後日郵送させていただきます。

5. auID・ケーブルプラスでんき Web サービスに関するご注意

- 使用電力量および電気料金は、ケーブルプラスでんき Web サービスにてご確認ください。その際のIDおよびパスワードは、別途郵送される「ケーブルプラスでんき ご利用開始のご案内」にてお知らせいたします。

- ケーブルプラスでんき Web サービスでは、ログインにauIDを利用します。

本サービスのお申し込みにあたっては、auID利用規約(https://id.auone.jp/id/pc/legal/auid_terms.html)にも同意のうえ、お申し込みいただきます。

- ケーブルプラスでんき Web サービスでは、「ケーブルプラスでんき」のご利用開始日の翌日以降から、日々の電気使用量をご確認いただけます。ただし、スマートメーターの通信環境等により、データが欠損する場合があります。実際の使用量、料金と異なる場合がございます。なお、お客様に請求する料金に関しては、電力会社から提供される確定電力量を使用して正しく請求が行われます。また、スマートメーターへの取替工事遅延等により、アナログメーターのままサービス提供が行われている期間は、「実績確認」「電気料金予測」「分析」「アドバイス」等の機能がご利用いただけません。

6. 工事などに関するご注意

- お客様宅の電気メーターがアナログ式の場合は、スマートメーターへ切り替える必要があります。本切替工事の際、お客様の土地または建物への立ち入りおよび工事を実施いたします。取替工事は一般送配電事業者にて行います。その際、事前に一般送配電事業者よりご連絡をさせていただきますのでご家族の皆様にもお伝えいただきますようお願い申し上げます。

- 本取替工事の際、お客様の工事立会いは必要ありません。また、数分から数十分程度の停電が発生することがあります。

- 一般送配電事業者または一般送配電事業者が委託した事業者が、法令で定められている調査や検針時等に、お客様の土地または建物に立ち入らせていただく場合があります。この場合には、正当な理由がない限り、立ち入ることおよび業務を実施することを承諾させていただきます。

- 一般送配電事業者の電気工作物(電気の引込線やメーター等)やお客様の電気工作物に異常、もしくは故障がある場合は、すみやかにお客様より一般送配電事業者にご連絡をお願いします。

7. auEL からの契約解除またはハートネットワークからの契約解除要請について

- ハートネットワークが定める支払期日までに電気料金のお支払いが無い場合、契約を解除させていただく場合があります。auEL との契約解除に伴い無契約状態になると、一般送配電事業者により電気の供給が停止される場合があります。
- ハートネットワークが定める支払期日までに、ハートネットワーク、KDDI および auEL の既存サービスの料金のお支払いが無い場合、本サービスの契約を解除させていただく場合があります。
- 契約終了後においても、電気料金未払いのあるお客様の個人情報について、auEL が他小売電気事業者と共有することがあります。
- お客様が次のいずれかに該当し、auEL、もしくは一般送配電事業者がその旨を警告しても改めない場合には、電気の契約を解約することがあります。
 - ① お客様の責めとなる事由により保安上の危険がある場合。
 - ② 電気工作物の改変等によって不正に電気を使用された場合。
 - ③ 契約負荷設備以外の負荷設備によって電気を使用された場合。
 - ④ その他、auEL が定める「ケーブルプラスでんき需給約款」の内容に反した場合。
 - ⑤ お客様が電気の廃止期日の通知をせず、電気の契約場所から引越し、電気を使用していないことが明らかな場合。
- 本サービス契約期間中に発生した電気料金の債権債務は、契約を解除した場合でも消滅しません。

8. お客様からの契約解除について

- お客様のお引越し等に伴い本サービスの契約を解約される場合、事前に電気の使用停止日を定めて、ハートネットワークにご連絡いただきます。他の小売電気事業者への切替えに伴う本サービスの解約の場合には、ハートネットワークにご連絡いただく必要はありません。切替先の小売電気事業者にご連絡ください。

9. 本サービスの提供エリア

- 本サービスの提供エリアは新居浜市西条市全域を基本とします。

10. クーリングオフ

- **お客様が、訪問販売もしくは電話勧誘販売で、お申し込み(契約)された場合、お申し込みから 8 日を経過するまでは、書面またはクーリングオフ専用ホームページにより無条件で申し込みの撤回(契約が成立したときは契約の解除)を行うことができます。この場合、お客様は、**
 - ① **損害賠償および違約金を請求されることはありません。**
 - ② **すでに引き渡された商品の引取りに要する費用、提供を受けた役務の対価あるいは移転された権利の**

返還に要する費用などの支払い義務はありません。

- ③ すでに代金または対価の一部または全部を支払っている場合は、速やかにその金額の返還を受けることができます。
- ④ 権利を行使して得られた利益に相当する金銭のお支払いを請求されることはありません。
- ⑤ 役務の提供に伴い、土地または建物その他の工作物の現状が変更された場合は、無料で元の状態に戻すよう請求することができます。
- ⑥ 上記クーリングオフの行使を妨げるために事業者が不実の事を告げたことによりお客様が誤解し、または威迫したことにより困惑してクーリングオフを行わなかった場合は、事業者からクーリングオフ妨害の解消のための書面が交付された日から8日を経過するまでは書面またはクーリングオフ専用ホームページによりクーリングオフすることができます。

【書面の宛先】 株式会社ハートネットワーク

【クーリングオフ専用ホームページの URL】 <https://www.kddi.com/catv-service/cooling-off/>

【必要記載事項】 サービス名(ケーブルプラスでんき)、お申込日、ご契約者名、ご住所、

ご連絡先電話番号、お申込みされたケーブルテレビ会社(株式会社ハートネットワーク)、クーリン

グオフを行う旨

11. その他

- 契約期間は、契約が成立した日から、ご利用開始(料金適用開始)の日が属する年度の末日までとします。

(年度は、4月1日から翌年3月31日をいいます)。

お客様または auEL が、変更または廃止の申し入れを行わない場合は、契約期間満了後も1年ごとに同一条件で継続されるものとします。なお、最新のご契約についてはケーブルプラスでんき web サービスにてご確認いただけます。

- 料金やサービスを変更する場合はあらかじめお客様へお知らせします。
- ハートネットワークまたは auEL が、「ケーブルプラスでんき需給約款」、各種説明書、各種案内等(これらの変更も含まれます。)を、書面の交付(郵送)に代え、ホームページ等の電子的媒体により、お客様にお知らせすることを可能とします。また、「ケーブルプラスでんき需給約款」、各種説明書、各種案内等の変更を行う場合、変更とならない事項についてはお知らせを省略することがあります。
- 提供電圧は、「低圧 100V/200V」です。周波数は 60Hz です。
- お客様が故意または過失によって、電気ご使用場所内の一般送配電事業者の電気工作物などの設備を

破損・亡失した場合には、その設備について修理費等を賠償していただきます。

- ハートネットワークおよび auEL の責めとならない事由によってお客様が受けた損害については、ハートネットワークおよび auEL は賠償の責めを負いません。
- この書面に記載の電気料金その他の提供条件は、「ケーブルプラスでんき需給約款」に基づきます。この書面は、契約に関する全ての内容を記載しているものではありません。その他詳細事項等は、KDDIホームページ等により「ケーブルプラスでんき需給約款」をご覧ください。
- 個人情報の取り扱いについて
- ①auEL は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底をはかるため、電気通信事業法、個人情報の保護に関する法律、電気事業法、電気通信事業における個人情報に関するガイドライン等の業務主管庁が定めた事業分野別ガイドライン、その他関連する法令等を遵守いたします。詳細は、au エネルギー&ライフプライバシーポリシー(<http://kddi-l.jp/X96>)をご参照ください。
 - ②お申し込み内容その他本サービスのご利用にあたりご提供いただいた情報を以下の利用目的に活用することを事前にご了承ください。
 - ・マーケティング活動における利用
 - ・auEL の新サービスや、有益な情報のメール配信
 - ・電力広域的運営推進機関に対する、電気の切替手続き
 - ③ハートネットワークが保有する個人情報等の扱いは、ハートネットワークが別に定める個人情報の保護に関する宣言に定めます。

◆サービス・料金・請求に関するお問い合わせ

TEL:0897-32-7777

受付時間:9:00~17:00(土日祝問わず)

メール:info@heartnetwork.jp

◆au ID に関するお問い合わせ

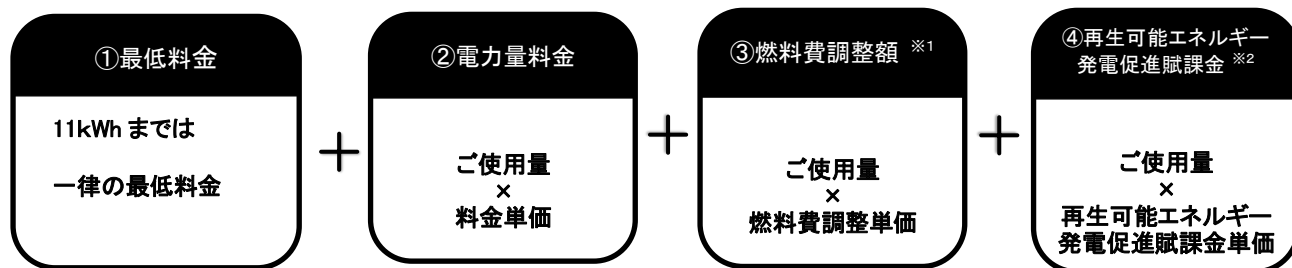
KDDI お客様センター

(0120-925-881(無料)受付時間:9:00~20:00/年中無休)

※電気供給設備の故障に関しては、一般送配電事業者にお問い合わせください。

◆電気料金の計算方法

電気料金は以下の方法で計算されます。



※1：電気の供給に必要な燃料費の価格変動に合わせ単価を毎月設定し、電力量に単価を乗じた「燃料費調整額」を請求いたします。

※2：再生可能エネルギー発電促進賦課金は、再生可能エネルギーの普及を目的に、法律に基づき、電気をご利用になる全体的にお客さまから電力使用量に応じ別途毎年決定されている単価を乗じた額を請求いたします。なお、再生可能エネルギー発電促進賦課金は、消費税相当額を含んだ料金として計算します。

◆ケーブルプラスでんき 料金表(①最低料金 / ②電力量料金)

単位:円(税抜)[()内は税込参考単価]

< でんき M プラン(四国) >

区分		単位	料金単価 従量点灯 A 相当	
最低料金(最初の 11kWh まで)		1 契約	374.00	(411.40)
電力量料金	11kWh 超過 120kWh まで	1kWh	18.51	(20.36)
	120kWh 超過 300kWh まで		24.53	(26.98)
	300kWh 超過分		27.72	(30.49)

計算例)でんき M プラン(四国) ご契約アンペア:40A 1ヶ月のご使用量 : 350kWh の場合

最低料金	①	最初の 11kWh まで	374.00 円
電力量料金	②	11kWh 超過 120kWh まで	2,017.59 円 = 18.51 円 × 109kWh
	③	120kWh 超過 300kWh まで	4,415.40 円 = 24.53 円 × 180kWh
	④	300kWh 超過分	1,386.00 円 = 27.72 円 × 50kWh
小計		8,192 円 = ① + ② + ③ + ④ (円位未満切捨て)	
燃料費調整額		809 円 = 25.45 円 + (2.31 円 × 339kWh) (円位未満四捨五入) [燃料費調整単価(11kWh まで、税抜) = 25.45 円の場合] [燃料費調整単価(11kWh 超、税抜) = 2.31 円/kWh の場合]	
再生可能エネルギー 発電促進賦課金	⑦	1,207 円 = 37.95 円 + (3.45 円 × 339kWh) (円位未満切捨て) [再生可能エネルギー発電促進賦課金単価(11kWh まで) (税込) = 37.95 円の場合] [再生可能エネルギー発電促進賦課金単価(11kWh 超) (税込) = 3.45 円/kWh の場合]	

消費税等相当額	⑧	900 円 = (⑤ + ⑥) × 0.10 (円位未満切捨て)
ご請求金額		11,108 円 = ⑤ + ⑥ + ⑦ + ⑧

※記載の金額は全て税抜です。

◆サービス・料金・請求に関するお問い合わせ

株式会社ハートネットワーク

0120-642-246 (フリーダイヤル)

0897-32-7777

午前 9 時～午後 5 時 / 年中無休 (年末年始を除く)

◆auIDに関するお問い合わせ

KDDI お客さまセンター

0120-925-881 (フリーコール) 午前 9 時～午後 8 時 / 年中無休

◆電気供給設備の故障や停電に関するお問い合わせ

一般送配電事業者にお問い合わせください

◆小売電気事業者

au エネルギー&ライフ株式会社 (登録番号:A0077)

東京都千代田区飯田橋3-10-10 ガーデンエアタワー

代表取締役社長 : 梶川 秀樹

◆auEL の業務委託先

株式会社ハートネットワーク

愛媛県新居浜市坂井町2丁目3-17 新居浜テレコムプラザ2階

代表取締役 : 大橋弘明

おまかせサポートについて

① 申込・利用期間について

1. おまかせサポートサービスは、STB/モデムの新規購入時にのみお申込みいただけます。サービスの最低利用期間は 1 年間です。STB 故障サポート/故障モデム交換は、対象機器の購入より 8 年間が対象です。

② STB 買換について

1. STB 買換の際は、下取りキャンペーンとの併用で、最大 1 万円引きで新しい STB を購入いただけます。

③ STB 修理費無料・STB 買換割引・その他故障機器の無償交換について

1. STB の修理費無料、STB の買換割引、その他故障機器の交換は、年間 1 回までが無料です。メーカーの修理期間が終了している場合、修理をご利用いただけない場合がございます。

④ 落雷の際のテレビ、パソコン修理費のサポートについて

1. 落雷の際のテレビ、パソコン修理費のサポートは、それぞれ、ハートテレビサービス、ハートネットサービスお申込みの方が対象です。落雷により、STB、モデムが故障し、接続しているテレビ、パソコンも故障した場合に、修理費の補助として、1 台につき、最大 1 万円の修理費補助を行います。修理費サポートのご利用には、メーカー、電気店などが発行する対象機器修理費のお見積が必要です。

ハートポイントクラブについて

①ポイントについて

1. ハートネットワークでは、加入者の方の利用料 100 円につき 1 ポイントのポイントを付与します。
2. ポイント付与は、口座引落でお支払いいただいた料金にのみ付与します。現金でのお支払い、クレジットカード払いの場合は付与いたしません。
3. 2017 年 10 月以降に付与されるポイントの有効期限は 3 年間となります。付与された月の 3 年後の月末に自動で失効します。
4. お客様の保有ポイントは、毎月送付の利用料明細書に記載しています。最新の保有ポイントについては、弊社までお問い合わせください。
5. **ハートネットワークとの契約終了（解約）時に、全ての保有ポイントは失効します。ポイントの最終使用期限は、契約終了（解約）の前月末です。ハートネットワークとの契約が終了する（全サービスを解約される）月にはご利用いただけませんのでご注意ください。**

②紹介ポイントについて

1. 加入者の方から、ハートテレビ、ハートネットに加入したいお友達をご紹介いただき、ご成約となった場合、双方に 3,000 ポイントを付与します。
2. 紹介ポイントの付与は、紹介されたお友達の初回引落し完了後となります。
3. 紹介ポイントの有効期限は 2 年間です。

③ポイントの使用方法

1. 保有ポイントは、1 ポイント=1 円として、100 円単位で弊社の工事費、登録費、機器購入費などの一時金、またはオプションチャンネル、みるプラスの利用料にご利用いただけます。購入、オプションのお申込み時に併せてお申込みください。購入、申込後のポイント使用の申込み、変更はお受けできません。全額をポイントで支払うことができる場合に限り、端数までポイントでお支払いいただけます。
2. 保有ポイントは、500 ポイント単位で当社の 500 円分の商品券と交換できます。

④商品券について

1. 商品券は、当社提携の店舗でご利用いただけます。
2. 商品券の発行は、電話、窓口にてお申込みいただけます。多額の商品券の発行の場合、お渡しまでに日数を頂く場合がございます。
3. 商品券の発行申し込み、受取の際、契約者様ご本人が来られる場合は、本人確認のため、免許証など身分証のご提示が必要です。ご家族など、代理の方が来られる場合は身分証に加えて、当社から送付の利用料明細ハガキのご提示が必要です。
4. 商品券の有効期限は、発行から 1 年間となります。事情により、発行からお受け取りまでに日数がかかった場合も延長、再発行等はできかねます。

⑤商品券利用可能店舗

1. 商品券が利用可能な提携店は、弊社ホームページまたは地上デジタル 111ch、121ch のデータ放送でもご確認いただけます。
2. 利用可能店舗は変更となる場合がございます。商品券を利用される前に、店舗で利用可能かご確認ください。

作業費について

① 追加工事・作業費

下記費用はあくまで目安です。作業内容によっては別途費用がかかる場合があります。

STB の新規取付	7,920 円	
STB の交換取付	7,920 円	
追加配線工事	11,000 円～	
STB の設置位置変更（同一建物内）	7,920 円～	
テレビのチャンネル調整	2,200 円	
モデムの設置位置変更（同一建物内）	11,000 円	
パソコン・プリンタの設定	5,500 円～	専門業者のご紹介（有料）となります。
ブースタ設置	16,500 円～	
ブースタ交換	5,500 円～	
テレビサービス休止（1 年分の回線維持費込）	5,280 円	
外線撤去を伴うテレビサービス休止	10,560 円	
ハートネットサービス休止（1 年分の回線維持費込）	5,280 円	
外線撤去を伴うハートネットサービス休止	10,560 円	
タップ再開	5,280 円	
外線撤去	10,560 円	
宅内線撤去	実費（5,500 円～）	
出張料金	2,200 円	弊社責任に起因しない出張の場合
機器回収手数料	2,200 円	解約、台数変更などに伴う機器の回収
不具合調査訪問	無料	不具合原因の特定のための調査訪問 調査時に配線、機器などの不具合が判明した場合は、解消のための作業費等は実費必要となります。
配線手直し	5,500 円～	
分配器交換	5,500 円～	