

サービス名称：ハートネット光

サービス提供者：株式会社Heart net

届出番号 電気通信事業者 第 C-27-01804号

(本重要説明事項は弊社が規定する「I P 通信網サービス契約約款」に優先して適用されます。)

契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください。

(1) サービスに関する規約

「I P 通信網サービス契約約款」(以下「本約款」といいます。)をお読みいただき、同意のうえお申込下さい。

(2) お申込サービスの内容について

■ サービス概要

- ハートネット光 (以下「本サービス」といいます。)は、東日本電信電話株式会社 (以下「NTT東日本」といいます。)又は西日本電信電話株式会社 (以下「NTT西日本」といいます。)から提供される電気通信サービスを株式会社ティーガイア (以下「卸事業者」といいます。)を介して弊社が再提供する電気通信サービスです。
- 本サービスは、新規に申込を行うことにより、またはNTT東日本又はNTT西日本が提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスをすでに利用されているお客様が弊社の本サービスへと契約を切り替え (以下「転用」といいます。) ためて申込みを行うことにより、またNTT東日本またはNTT西日本とFTTHアクセス回線提供サービスに関する契約を締結している他の電気通信事業者が提供するFTTHアクセス回線提供サービスをすでに利用されているお客様が弊社のFTTHアクセス回線へと契約を切り替え (以下「事業者変更」といいます) ためて申込みを行うことにより、利用できるサービスです。
- 本サービスの内容、サービスの提供条件、その他詳細については本約款によりお客様に提示されるものとします。
- 弊社は、卸事業者若しくは卸事業者とNTT東日本又はNTT西日本との契約の変更または終了等により、予告なく、本サービスの内容を変更し、またはその提供を終了することがあります。
- 弊社がサービスの提供を終了する場合、弊社又は卸事業者等が、卸事業者等が提供するI P 通信網サービスに係る契約の申込みを勧誘等することがあることを、予め承知します。

■ FTTHアクセス回線タイプ

- 弊社が提供する戸建住宅向けのFTTHアクセス回線 (NTT東日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT東日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光クロス ファミリータイプ	ハートネット光 ファミリー・エクスタイプ (E)
フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ (1GB Wi-fi付) (E)
フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ (E)
フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ	ハートネット光 ファミリー・ハイスピードタイプ (E)
フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ	ハートネット光 ファミリータイプ (E)
フレッツ 光ライトプラス ファミリータイプ【2023/4/1新規受付停止】	ハートネット光 ミニライト ファミリータイプ (E)

- 弊社が提供する戸建住宅向けのFTTHアクセス回線 (NTT西日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT西日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光クロス ファミリータイプ	ハートネット光 ファミリー・エクスタイプ (W)
フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ集	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ (W)
フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ	ハートネット光 ファミリー・ハイスピードタイプ (W)
フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ	ハートネット光 ファミリータイプ (W)
フレッツ 光ライトプラス ファミリータイプ【2023/4/1新規受付停止】	ハートネット光 ミニライトファミリータイプ (W)

- 弊社が提供する集合住宅向けのFTTHアクセス回線 (NTT東日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT東日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光クロス マンションタイプ	ハートネット光 マンション・エクスタイプ (E)
フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ	ハートネット光 マンション・ギガタイプ (1GB Wi-fi付) (E)
フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ	ハートネット光 マンション・ギガタイプ (E)
フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ	ハートネット光 マンション・ハイスピードタイプ (E)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ	ハートネット光 マンションタイプ (E)

- 弊社が提供する集合住宅向けのFTTHアクセス回線 (NTT西日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT西日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光クロス マンションタイプ	ハートネット光 マンション・エクスタイプ (W)
フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ集	ハートネット光 マンション・ギガタイプ (W)
フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ	ハートネット光 マンション・ハイスピードタイプ (W)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ	ハートネット光 マンションタイプ (W)

■ 最大通信速度

- 概ね10GbpsのFTTHアクセス回線 (NTT東日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT東日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光クロス ファミリータイプ	ハートネット光 ファミリー・エクスタイプ (E)
フレッツ 光クロス マンションタイプ	ハートネット光 マンション・エクスタイプ (E)

- 概ね10GbpsのFTTHアクセス回線 (NTT西日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT西日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光クロス ファミリータイプ	ハートネット光 ファミリー・エクスタイプ (W)
フレッツ 光クロス マンションタイプ	ハートネット光 マンション・エクスタイプ (W)

- 概ね1GbpsのFTTHアクセス回線 (NTT東日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT東日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ (1GB Wi-fi付) (E)
フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ (E)
フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ	ハートネット光 マンション・ギガタイプ (1GB Wi-fi付) (E)
フレッツ 光ネクスト マンション・ギガラインタイプ	ハートネット光 マンション・ギガタイプ (E)

- 概ね1GbpsのFTTHアクセス回線 (NTT西日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT西日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ集	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ (W)
フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ集	ハートネット光 マンション・ギガタイプ (W)

- 200MbpsのFTTHアクセス回線 (NTT東日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT東日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ	ハートネット光 ファミリー・ハイスピードタイプ (E)
フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ	ハートネット光 マンション・ハイスピードタイプ (E)

- 200MbpsのFTTHアクセス回線 (NTT西日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。)

NTT西日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ	ハートネット光 ファミリー・ハイスピードタイプ (W)
フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ	ハートネット光 マンション・ハイスピードタイプ (W)

光アクセスサービス powered by TG光 重要説明事項

2025年7月4日／Ver.7.2

- 100MbpsのFTTHアクセス回線（NTT東日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。）

N T T 東日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ	ハートネット光 ファミリータイプ（E）
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ	ハートネット光 マンションタイプ（E）
フレッツ 光ライトプラス ファミリータイプ	ハートネット光 ミニライト ファミリータイプ（E）

- 100MbpsのFTTHアクセス回線（NTT西日本が提供する以下のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。）

N T T 西日本が提供するサービス名	弊社サービス名
フレッツ 光ネクスト ファミリー	ハートネット光 ファミリータイプ（W）
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ	ハートネット光 マンションタイプ（W）
フレッツ 光ライトプラス ファミリータイプ	ハートネット光 ミニライトファミリータイプ（W）

※通信速度は、FTTHアクセス回線のタイプにより異なります。

※通信速度は、お客さま宅内に設置する回線終端装置から弊社が提供を受ける設備までの間における理論上の最大速度です。

また本サービスは、ベストエフォート方式のサービスとなりますので速度は理論上の最高値であり、その高速性、常時接続性に関し保証するものではありません。

（3）サービス利用料金

■初期費用（回線新規申込の場合）

- 契約手数料 3,000円(税抜)
- 初期工事費 20,000円(税抜)

※土・日、祝日の工事の場合は、初期工事費総額が3,000円（税抜）増額になります。

※お客様のご利用環境によって工事費は変動する場合がございます。

※屋内配線の工程がない場合、またはマンションタイプLAN配線方式の場合、初期工事費は10,600円(税抜)となります。

※担当者の派遣を伴わない工事の場合、初期工事費は2,000円(税抜)となります。

※初期工事費は、工事の着手時点で発生し、当該工事着手時点以降サービス開始日までに、本サービスのお申し込みキャンセルのお申し出があった場合、その工事に要した費用をお支払いいただくことがあります。

※その他詳細は本約款をご確認ください。

※光回線再利用申込の場合、別途、光回線再利用手続費が6,000円、工事費は16,600円となります。

■初期費用（NTT東日本又はNTT西日本が提供する既設のFTTHアクセス回線からの転用申込の場合又は事業者変更による新規申込の場合）

- 契約手数料 3,000円(税抜)

※転用又は事業者変更に伴い回線の種類が変更になる場合は別途工事費用がかかります。

■月額費用（対象のプランに▽）

▽欄	プラン名	約款掲載価格（税抜）	特別価格（税抜）
☐	ハートネット光 ファミリー・エクスタイプ（E）	月額基本料金 6,300 円	
☐	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ（1GB Wi-fi付）（E）	月額基本料金 5,500 円	
☐	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ（E）	月額基本料金 5,200 円	
☐	ハートネット光 ファミリー・ハイスピードタイプ（E）	月額基本料金 5,000 円	
☐	ハートネット光 ファミリータイプ（E）	月額基本料金 5,000 円	
☐	ハートネット光 マンション・エクスタイプ（E）	月額基本料金 6,300 円	
☐	ハートネット光 マンション・ギガタイプ（1GB Wi-fi付）（E）	月額基本料金 4,500 円	
☐	ハートネット光 マンション・ギガタイプ（E）	月額基本料金 4,200 円	
☐	ハートネット光 マンション・ハイスピードタイプ（E）	月額基本料金 4,000 円	
☐	ハートネット光 マンションタイプ（E）	月額基本料金 4,000 円	
☐	ハートネット光 ファミリー・エクスタイプ（W）	月額基本料金 6,300 円	
☐	ハートネット光 ファミリー・ギガタイプ（W）	月額基本料金 5,200 円	
☐	ハートネット光 ファミリー・ハイスピードタイプ（W）	月額基本料金 5,000 円	
☐	ハートネット光 ファミリータイプ（W）	月額基本料金 5,000 円	
☐	ハートネット光 マンション・エクスタイプ（W）	月額基本料金 6,300 円	
☐	ハートネット光 マンション・ギガタイプ（W）	月額基本料金 4,200 円	
☐	ハートネット光 マンション・ハイスピードタイプ（W）	月額基本料金 4,000 円	
☐	ハートネット光 マンションタイプ（W）	月額基本料金 4,000 円	
☐	【（W）各プラン標準装備】セキュリティ対策ツール1ライセンス/回線	月額基本料金 0 円※	
☐	【（W）各プラン限定】ハートネット光（W）V6オプション	月額基本料金 0 円	
☐	【（W）各プラン限定】ハートネット光（W）V6オプション追加ネーム	月額基本料金 100 円	

※ N T T 西日本エリアにて転用又は事業者変更するお客様に限定され、新規のお客様は対象外です。

機器利用料（E）

無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置（無線LAN対応型ホームゲートウェイ） 月額基本料金 300円（税抜）

機器利用料（W）

無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置（無線LAN対応型ホームゲートウェイ） 月額基本料金 550円（税抜）

ルータ機能付回線接続装置（ホームゲートウェイ） 基本装置 月額基本料金 450円（税抜）

無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置（無線LAN対応型ホームゲートウェイ）増設装置 月額基本料金 100円（税抜）【単独不可上記HGWに追加】

■【割引プラン選択時】最低利用期間（違約金）について

・最低利用期間を経過する前に利用契約を解除した場合は、「IP通信網サービス契約約款」に定める金額に加えて下記違約金をお支払を頂きます。

○最低利用期間 開通日（転用日）翌月より 12か月

利用開始日が属する月の翌月を1ヶ月目とし、12ヶ月後の月末までとします。

○違約金

期間設定	違約金（非課税）
開通（転用）日翌月から 6 か月未満	**** 円
6 か月以上 12 か月未満	**** 円
12 か月以上 24 か月未満	**** 円
24 か月以上 36 か月未満	**** 円
36 か月以上	0 円

■その他付随する条件が発生する場合に記載

No.	対象プラン等	価格等（税抜）	その他条件等
1			
2			

(4) お申込サービスの注意事項

■料金に関する注意事項

- 次の場合、本サービスのご利用を停止又は、契約を解除する場合があります。
→お支払期限を過ぎても、ご利用料金のお支払いがない場合。
→お支払期日後にお支払い頂き、弊社料金担当がお支払の事実を確認できなかった場合。
※ その他の利用停止又は解除事由については本約款をご確認ください。
- ご利用場所の状況により、お申し込み時に選択されたFTTHアクセス回線のタイプと、実際に開通した際のFTTHアクセス回線のタイプが異なる場合があります。その場合、表示の料金と実際のご請求金額が異なる場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ご利用開始月の月額基本料金は日割り計算となります。
- 解約月の月額基本料金は日割り計算となります。
- 弊社は、弊社のお客様に対する利用料その他の債権を債権回収会社等の第三者に譲渡することがあります。
お支払い日等については、別途ご記入いただく「預金口座振替依頼書及び債権譲渡承諾書」をご確認ください。
- その他利用料金等に関する詳細は本約款をご確認ください。

■お申込に関する注意事項

(サービスの提供について)

- 弊社所定の審査により、お申込をお受けできない場合がございます。
- サービス提供地域内でも、申し込み状況、設備状況等の調査結果によりサービス提供できないことがあります。
- 新規に本サービスをお申し込みの場合、受付後の設備状況確認の結果等により、お申し込み時の内容と異なる回線とそれに対応したプランが適用される場合があります。
- すでにNTT東日本又はNTT西日本のフレッツ光ネクストサービスをご利用中の場合は、ご希望の回線に関係なく現在ご利用中の回線とそれに対応したプランが適用されます。
- FTTHアクセス回線のタイプの変更をご希望の場合は、弊社にご連絡をお願いいたします。
- I P v 6 通信相手先拡張機能（T G 光・v 6 オプション）については予め利用出来る状態での提供となります。（西日本エリア 2021年5月16日以前の申込を除く）

(転用について)

- 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」は解約となり、フレッツポイントは失効します。
- 転用に伴い、NTT西日本の提供する「CLUB NTT WEST」は解約となり、フレッツポイントは失効します。
- 転用に伴い、転用前にNTT東日本又はNTT西日本が適用していた各種割引サービスおよびキャンペーンも終了となります。
- 転用後、本サービスを解約した場合、NTT東日本又はNTT西日本の提供するオプションサービスも解約となりますのでご注意ください。
- NTT東日本又はNTT西日本に対してフレッツ光の初期工事費用を分割払いされているお客様について、転用が完了した時点で当該費用のお支払いが残っている場合、その残額を毎月弊社から請求させていただきます。また、転用に伴いN T T 東日本又はN T T 西日本に対して支払わなければならない解約違約金等がある場合には、その同額を弊社から一括又は分割で請求させていただきます。
- ご利用中のNTT東日本又はNTT西日本のひかり電話およびリモートサポートサービスは、本サービスへの転用時に自動的に転用され、引き続きご利用いただけます。この場合、提供元は弊社となり、サービス内容が一部変更となる場合があります。
- ひかり電話・リモートサポートサービス及び24時間出張修理オプション以外のオプションサービスは引き続きNTT東日本から提供されます。
また、NTT西日本エリアで御利用のお客様は、ひかり電話・リモートサポートサービス及び24時間出張修理オプションに加え、V6サービス、セキュリティ対策ツール（転用・事業者変更回線のみ）以外のオプションサービスは引き続きNTT西日本から提供されます。
詳しくはN T T 東日本又はNTT西日本にお問い合わせください。

(事業者変更について) 他光コラボレーション事業者からの変更

- 変更元事業者から提供されているプロバイダーサービスを含むオプションサービスや割引サービス、レンタルサービスは廃止・変更となる場合があります。サービス詳細等につきましては変更元事業者へご確認ください。
- 変更元事業者との光回線契約は事業者変更日をもって解約となります。解約月の料金・解約金等につきましては変更元事業者へご確認ください。
- 変更元事業者のサービスとして「フレッツ・テレビ」をご利用中の場合は、サービス提供元がNTT東日本又はNTT西日本に変更となり、NTT東日本又はNTT西日本よりお客様に手数料1,800円がご請求されます。
また、必ず契約変更日までにお客様ご自身にてNTT東日本又はNTT西日本ホームページにて利用条件等のご確認をお願い致します。

(光回線再利用について)

- 光回線再利用は設備形態上、転用が困難となるパターンがございます。主な原因として引込線の余長が不足する場合がありますが主な例として引込線を収容するクロージャの位置が事業者で異なるケースとなります。

(ファミリー／マンション・エクスタイプ 申込について)

- 提供エリアは東京都23区の一部、及び大阪市、名古屋市から順次拡大となります。
- インターネットのご利用には、本サービスに対応したプロバイダとの契約が必要です。（本サービスはIPoE接続のみ）

(工事について)

- FTTHアクセス回線をご利用いただくには、光ファイバーをお客さまの建物に引き込む工事が必要となるため、賃貸住宅等当該建造物の所有者がお客さまと異なる場合、あらかじめ家主さまなど家主さまの承諾が必要です。承諾をいただいていない場合は後日弊社より連絡させていただきます。
弊社は工事の実施に基づく家主さまとのトラブルに関し、一切責任を負いません。
- 工事は、お客さまの立ち会いが必要となります。ただし、お客さまの環境によっては、工事が不要の場合もあります。
- 工事の日程は、お申し込み後に追って弊社担当者よりご連絡します。
- 工事の予定が混み合っている場合、お客さまの希望日時に工事ができない場合があります。あらかじめご了承ください。
- 光ケーブルの引き込み方法およびご提供メニューに関し、お客さまのご希望に添えない場合があります。
- 宅内工事において、既設の引込み口が利用できない等やむをえない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通等の施工を行うことがありますのであらかじめご了承ください。実際の施工内容は工事当日にご案内いたします。なお、お客さまご希望の施工方法によっては、追加料金が発生する場合があります。
- 工事の実施が決定したあとであっても、現地の設備状況などによって工事ができず、本サービスを提供出来ない場合があります。
なお、工事が実施できないことにより、お客さま又は第三者に損害が生じた場合でも弊社は一切責任を負いません。

(利用制限について)

- 天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合のほか、弊社は、通信が著しく輻輳するときは、通信時間または特定の地域の通信の利用を制限することがあります。
- 通信時間が一定時間を超えると、または通信容量が一定容量を超えると、通信を制限、もしくは切断することがあります。
- 有害情報が掲載されたウェブサイトや画像、動画等の閲覧を制限することがあります。
- お客さまの利用の公平を確保し、本サービスを円滑に提供するため、動画再生やファイル交換（P2P）アプリケーション等、帯域を継続的かつ大量に占有する通信手順を用いて行われる通信について速度や通信量を制限することがあります。
- T G 光電話タイプ（電話のみプラン）については光電話以外の通信サービスは利用出来ません。

■解約に関する注意事項

〈撤去工事について〉

- 光ファイバーケーブルの撤去工事が必要な場合は、弊社からの契約の解約についてのご連絡の際に、当該光ファイバーケーブル等を取り外すための工事日の調整をさせていただき、当該工事日に回線終端装置の取り外しなどを行います。お客さまご自身で回線終端装置を取り外したり、廃棄したりしないようお願いいたします。
※回線終端装置に接続されている光ファイバーケーブルを取り外して、断芯箇所に触れたりのぞき込んだりするのは大変危険ですのでおやめください。
※引越に伴ってプラン変更をされる場合は、移転前にご利用機器の撤去が必要です。引越しが決まりましたら早めに手続きをお願いいたします。
※回線撤去工事費がかかる場合があります。

〈機器の返却について〉

- 撤去工事の必要がない場合は、お客さまご自身で回線終端装置等の設置機器をご返却ください。解約手続き後、当該機器の設置場所住所にNTT東日本又はNTT西日本から機器回収キットをお送りしますので、お手元に届きましたら、ご案内に従ってNTT東日本又はNTT西日本へ返却手配をお願いします。
※返却がない場合、弊社より違約金を請求させていただく場合があります。
※撤去工事を行う場合は工事業者が当該機器を回収しますので、お客さま自身でご返却いただく必要はございません。

（５）各種お手続き

- 解約、プラン変更等に関しては、営業担当者か（７）お問い合わせ先へご連絡の上、弊社所定用紙によるお申込が必要です。（手続きには数日かかります）
- 名義変更、移転、事業者変更承諾番号発行等に伴い各種手数料が発生いたします。

（６）初期契約解除制度のご案内

- 本契約により締結した電気通信役務は、初期契約解除制度の対象です。ただし、法人のお客さまには本制度は適用されません。
- 初期契約解除制度により、お客さまは、後日お客さまに送付される契約書面をお客さまが受領した日から起算して8日を経過するまでの間、書面等により本契約の解除を行うことができます。
初期契約解除の効力は弊社へ解除の申し出を書面等で発した時に生じます。
※期限内のお申し出でない場合、契約解除のお申し込みを受付できない場合があります。
※契約書面は電子メールで送付される場合もありますこと予めご了承ください。
- この場合、お客さまに対して①損害賠償もしくは違約金その他の金銭等は請求いたしません。
②ただし、本契約の解除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は請求いたします。この場合における②の金額は本重要説明事項の（３）サービス利用料金の「初期費用」と、「月額費用（※）」に記載した額となります。
③また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には当該金銭等（上記②で請求する料金等を除く。）をお客さまに返還いたします。
※月額費用は、お客さまのご契約プランの料金を日割り計算いたします。
- 「プロバイダがセットになったプラン」をご契約の場合、弊社サービスの初期契約解除を行っても自動解約とならず、月額料金が発生し続ける場合や、プロバイダから違約金を請求される場合があります。プロバイダとの契約状況についてはお客さまにてご確認をお願いいたします。
- 弊社が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客さま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8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合で、お客さまが初期契約解除をご希望の場合は、弊社より改めて本契約の解除を行うことができる旨を記載した書面をお客さまに交付いたします。
お客さまはその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であれば契約を解除することができます。
- 本件に関するお問い合わせ・書面等を送付いただく際は、（７）お問い合わせ先までお願いいたします。
- 初期契約解除の際は、次の情報をお申し出下さい。
・ご契約者名（フリガナ）
・ご契約者住所
・ご連絡先電話番号
・ご契約回線ID
・ご利用サービス名
・書面発効日

＜注意事項：転用後に初期契約解除を行い、NTT東日本又はNTT西日本を含む他事業者のFTTHアクセス回線に移行する場合＞

- 移行先のサービス提供事業者に対して、お客さまご自身で新規契約のお手続きを行っていただく必要があります。
- 回線の解約に伴う工事、および、移行先のサービスの開通工事が必要となります。また、工事までには期間を要する場合があります、その期間はサービスをご利用できません。
- 移行先のサービスの初期費用（契約料、工事費）が必要となります。
- 契約IDや電話番号が変更となる場合があります。

（７）お問い合わせ先

■ ハートネット光 受付センター（各種お申込や変更手続き、ご契約内容の確認等）

- 電話でのお問い合わせ：059-256-5000
- メールでのお問い合わせ：info@heartnet-mie
- http://www.heartnet-mie.com
- 受付時間：10：00～17：00
- 休業期間：土・日・祝日 及び 年末年始休業期間・夏季休暇

■ 光故障受付センター（通信の不具合や機器故障等）

- 0120-805-113
- 年中無休（24時間受付）
※一部時間、録音対応