

クレオヒューマン光 重要事項説明

【提供サービス】

サービス名称：クレオヒューマン光

サービス提供者：株式会社クレオヒューマン

【クレオヒューマン光 重要事項説明】

クレオヒューマン光(以下、「本サービス」といいます。)の契約内容に関する重要なお知らせです。ご利用にあたっては、以下の記載事項をよくお読みください。

(1)サービスに関する規約

「クレオヒューマン光 利用規約」をご参照ください。

(2)お申し込みサービスの内容について

◆サービス概要

- ・本サービスは、西日本電信電話株式会社(以下「NTT 西日本」といいます)から卸電気通信役務の提供を受けて株式会社クレオヒューマン(以下「当社」といいます。)が提供する、光電気通信網を用いた FTTH アクセス回線提供サービス、およびインターネット接続サービス(プロバイダサービス)をセットで提供するものです。
- ・本サービスは、新規に申し込みを行うこと、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しているユーザーが当社の FTTH アクセス回線へと契約を切り替え(以下「転用」といいます。)の申し込みを行うこと、または他の光コラボレーション事業者の提供する FTTH アクセス回線提供サービス(NTT 西日本より提供を受けた光アクセスサービスを利用したもの)を契約中のお客様が、当社の FTTH アクセス回線提供サービスへ移行すること(以下「事業者変更による転入」といいます。)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、別途当社が定めるサービスに関する諸規定により、契約者に提示されるものとします。

◆FTTH アクセス回線タイプ

- ・当社が提供する戸建住宅向けの FTTH アクセス回線
- ・当社が提供する集合住宅向けの FTTH アクセス回線

◆最大通信速度

- ・概ね 1Gbps の FTTH アクセス回線
- ・200Mbps の FTTH アクセス回線
- ・100Mbps の FTTH アクセス回線

※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、ユーザー宅内に設置する「回線終端装置」から当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。

◆プロバイダサービスについて

- ・本プロバイダサービスは、通信速度が最大 1Gbps で快適に利用いただける、インターネットプロトコルによるインターネット接続サービスです。
- ・ネットワークへの過大な負荷が生じるのを防ぐため、一度に大量のデータを送受する通信が一定期間継続された場合、通信速度を制限させていただきます場合があります。
- ・ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。

(3)その他サービス利用について

◆キャンペーン

- ・キャンペーンをご利用の場合は、キャンペーン料金が適用となります。実施および適用されるキャンペーンについては、当社ホームページ(下記(8)参照)をご確認ください。代理店等が別途提供するキャンペーンについては、提供元へお問い合わせください。

(4)お申し込みサービスの注意事項

◆料金に関する注意事項

- ・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、予めご了承ください。
- ・初期工事の内容によっては、工事費が異なる場合があります。
- ・ご希望の日時や工事内容によって費用が追加となる場合があります。
- ・初期工事費は一括払いとなります。
- ・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。
- ・NTT 西日本エリアで、複数の光回線を同一住所かつ同一名義でお申し込みいただき、同日に開通工事を行った場合は、工事費が変更になるとともに、一括での請求となります。工事費はお申し込みいただいた回線数および工事内容により異なります。
- ・解約月は月額料金満額のご請求となります。月の途中で解約された場合でも料金の日割り計算は行いませんので、予めご了承ください。

◆お申し込みに関する注意事項

<サービスの提供について>

- ・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不可となる場合があります。
- ・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コースが適用される場合があります。すでに NTT 西日本のフレッツ光サービスをご利用中で、ご指定がない場合は現在ご利用中の回線とそれに対応したコースが適用されます。

- ・FTTH アクセス回線のタイプの変更をご希望の場合は、当社にご連絡をお願いいたします。当該タイプの変更に伴い、工事費が発生する場合がありますので、予めご了承ください。
- ・本サービスに関するご案内、申し込み内容のご確認、広告宣伝または緊急連絡等の目的で、電話、電子メール、SMS(ショートメッセージサービス)または郵便等の方法にてお客様に通知を行う場合がありますので、予めご了承ください。

< 転用について >

- ・本サービスへの転用の際に NTT 西日本の「ひかり電話」「フレッツ・テレビ」等をご利用の場合は、当該サービスは NTT 西日本からの提供となります。
- ・転用に伴い、NTT 西日本の提供するオプションサービスについて、利用条件が変更になる場合、またはサービスの全部または一部がご利用いただけなくなる場合がございますので、予めご了承ください。
- ・NTT 西日本が提供するサービスにつきましては、継続利用の可否を含め NTT 西日本へお問い合わせください。
- ・転用後、本サービスを解約した場合、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。

< 事業者変更による転入・転出について >

- ・既に NTT 西日本が提供する「ひかり電話」「フレッツ・テレビ」等、およびこれに相当する他の光コラボレーション事業者の提供するサービスをご利用の場合は、事業者変更による転入の際に、当該サービスは NTT 西日本からの提供となり、サービス内容や料金が一部変更となる場合があります。
- ・事業者変更による転入前の接続サービスにて適用されていた、または適用予定であった割引、特典等の各種キャンペーンに関する権利は、事業者変更による転入完了後に失効となりますので予めご了承ください。またオプションサービスについても、利用条件が変更となる場合、またはサービスの全部もしくは一部がご利用いただけなくなる場合がありますので予めご了承ください。
- ・他の光コラボレーション事業者の提供する FTTH アクセス回線提供サービス（NTT 西日本より提供を受けた光アクセスサービスを利用したもの）への移行（以下「事業者変更による転出」といいます。）の場合に必要な、事業者変更承諾番号の発行には(7)サービス利用料金に定める手数料が発生いたします。また、残債がある場合は一括精算となります。
- ・最低利用期間内に事業者変更による転出をする場合は、(7)サービス利用料金に定める違約金が発生いたします。

< 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様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様と異なる場合、当該建造物所有者等の承諾が必要です。承諾をいただいていない場合は、後日当社よりお客様へご連絡いたします。当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、お客様の立ち会いが必要となります。ただし、ご利用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当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、お客様の希望日時に工事ができない場合があります。また、建物の工事状況によって、工事予定日が変更となる場合があります。
- ・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、お客様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の止むを得ない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通等の施工を行うことがありますので、予めご了承ください。
- ・実際の施工内容は工事当日に工事業者がご案内します。なお、お客様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。

< 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、当社は、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たり、または通信容量が一定容量を超えたりするときは、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。
- ・ユーザー利用の公平性を確保し、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。

◆解約に関する注意事項

< 撤去工事について >

- ・光ファイバー回線等の撤去工事が必要な場合は、当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回線等を取り外すため、工事日を調整の上、当該工事日に「回線終端装置」の取り外しなどを行います。お客様ご自身で「回線終端装置」の取り外し、廃棄等を行わないでください。
- ※「回線終端装置」に接続されている光ファイバケーブルを取り外して、断芯箇所に触れる、のぞき込む等の行為は大変危険なため、お止めください。
- ※引越し(移転)の場合、各種手続きが必要になりますので、詳細については当社サポートセンター(下記(8)参照)までお問い合わせください。
(例.移転前のご利用機器の撤去 等)
- ※回線撤去工事費がかかる場合があります。
- ※本サービス解約手続きに伴い、撤去工事を実施する場合、退会完了となるのは当社が撤去工事完了を確認した月の末日となります。退会完了月まで月額料金を含む全ての料金が継続して発生しますのでご注意ください。(撤去工事の実施までは引き続きインターネット接続サービスをご利用いただけます。)

< 機器の返却について >

・撤去工事の必要がない場合は、お客様ご自身で「回線終端装置」等の設置機器をご返却いただく必要があります。解約手続き後、当該機器の設置場所住所に送付される機器回収キットにて、ご返却ください。

※返却がない場合、別途違約金がかかる場合があります。

※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。
(お客様による返却手続きは不要です。)

(5)各種手続き

解約、契約内容の各種変更等に関しては、当社(下記(8)参照)へお問い合わせください。

※手続きによって、別途書面等の提出が必要となる場合があります。

(6)最低利用期間

本サービスに最低利用期間の設定はありません。

(7)サービス利用料金

本サービスの利用料金は、契約プランおよび適用されるキャンペーン等によって異なるため、詳細については当社サポートセンター(下記(8)参照)までお問い合わせください。

◆初期費用

- ・契約事務手数料【新規】 3,300 円 (税込)
- ・契約事務手数料【転用】 3,300 円 (税込)
- ・契約事務手数料【事業者変更(転入)】 3,300 円 (税込)

◆月額料金

- <オンライン授業スタートパック(光コラボレーションモデル)>
 - ファミリータイプ(戸建) 月額 4,500 円 (税込)
 - マンションタイプ(集合住宅) 月額 3,500 円 (税込)

◆解約違約金

なし

◆事業者変更(転出)に係る費用

事業者変更承諾番号発行手数料 ¥3,300 (税込)

(8)お問い合わせ先

◆株式会社クレオヒューマン

クレオヒューマン光 担当

TEL 075-463-9180

受付時間 平日 9:00~17:00 (年末年始を除く)

◆ホームページ

<https://www.creohuman.co.jp/business/onlineclasses/hikari/>

(9)個人情報の利用目的について

契約者の個人情報については、以下の目的に利用いたします。

①ご利用料金(ご請求・お支払等)に関する業務

②契約審査等に関する業務

③通信機器等の販売に関する業務

④お客様相談対応に関する業務

⑤アフターサービスに関する業務

⑥オプションサービス追加・変更に関する業務

⑦サービス休止に関する業務

⑧現行サービス、新サービス等に関する情報提供業務

⑨アンケート調査に関する業務

⑩利用促進を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務

⑪新サービスの開発、サービス品質の評価・改善に関する業務

⑫サービス提供に関する施設、機器、ソフトウェアの開発、運用、管理に関する業務

⑬商品の不具合、システムの障害、サービスに係る事故発生時の調査・対応に関する業務

⑭その他、契約約款等に定める目的

初期契約解除制度に関するご案内

※初期契約解除制度は個人のお客様を対象にしたものであり、法人契約のお客様は対象外となります。

1. ご契約のお申込み後に当社がお送りする「開通のご案内」を受領した日から起算して 8 日を経過する日までの間は、「開通のご案内」の余白に「お客様番号、住所、氏名、電話番号及び解除を希望するサービス名称」を記載し、署名捺印のうえ、郵送または FAX にて下記までご連絡いただくことにより、電気通信事業法に定める初期契約解除制度に基づき、本サービスに関する利用契約の解除を行うことができます。なお、上記記載事項の記入漏れや誤記がある場合、または宛先の誤記等により当社に書面が到達しない場合等、その他当社の責めに帰すべからざる事由がある場合においては、本サービスに関する利用契約の解除ができない場合がございますので、予めご了承ください。

<郵送の場合>

〒603-8353 京都府京都市北区平野上八丁柳町 28

株式会社クレオヒューマン

クレオヒューマン光 担当

<FAX の場合>

FAX 番号：075-463-9180

株式会社クレオヒューマン

クレオヒューマン光 担当

2. 上記 1 に記載した事項にかかわらず、当社が本サービスに関する利用契約の解除に関する事項につき不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって上記 1 に記載した期間を経過するまでの間に当該契約を解除

しなかったことが明らかになった場合、当社があらためて交付する当該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様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間は、お客様は、上記1同様、FAXまたは郵送にてご連絡をいただくことにより、当該契約の解除を行うことができます。

- 上記1、2に基づく本サービスに関する利用契約の解除は、当該契約の解除に係る書面をお客様が上記1、2の記載に従って発した時に、その効力が発生します。
- 上記1、2に基づく本サービスに関する利用契約の解除があった場合においては、当社は、対価請求額として電気通信事業法により認められた範囲を除き、その契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求いたしません。また、当該の場合において、当社がすでに金銭等を受領しているときは、当該対価請求額として認められた範囲を除き、当該金銭等をお客様に返還いたします。なお、電気通信事業法の初期契約解除制度によりご契約を解除されるお客様につきましては、当社が実施する各種キャンペーン（サービス利用料、工事費用、契約締結事務手数料等の減免を含みますが、これらに限りません。）の適用はありません。
- 上記1、2に基づく本サービスに関する利用契約の解除があった場合においても、既に工事が実施された場合は、工事費をお支払いいただきます。初期契約解除に伴い事業者変更（転出）手続きを実施した場合は、事業者変更転出手数料をお支払いいただきます。金額は、本紙「(7)サービス利用料金」の項に記載のとおりとなります。

※ただし、申込手数料、工事費の実際のご請求額は、以下に定める金額を上限とし、これを上回る場合、差額を当社にて減額します。

【請求の上限額（税込）2024/1/31 まで】

契約事務手数料	¥3,300-
事業者変更転入手数料	¥3,300-
工事費 派遣工事あり・ファミリー	¥19,800-
派遣工事あり・マンション	¥16,500-
派遣工事なし・ファミリー	¥2,200-
派遣工事なし・マンション	¥2,200-
土日休日工事費	¥3,300-
事業者変更承諾番号発行手数料	¥3,300-

【請求の上限額（税込）2024/2/1 より】

契約事務手数料	¥3,300-
事業者変更転入手数料	¥3,300-
工事費 派遣工事あり・ファミリー・マンション	¥22,000-
派遣工事なし・ファミリー・マンション	¥3,300-
土日休日工事費	¥3,300-
事業者変更承諾番号発行手数料	¥3,300-

※お客様希望で実施する工事がある場合には、上記の上限額には含めません。

- 上記1、2に基づき本サービスに関する利用契約を解除した場合、元の契約に戻すことは不可となりますので、予めご了承ください。その他の解除に伴う注意事項については、各種お手続き(上記(5)参照)をご確認ください。
- 初期契約解除に関するご質問、お問い合わせについては、上記(8)お問い合わせ先までご連絡ください。