

ばなな光 1G・ばなな光 10G・ばなな光 NET

重要事項説明書

本書面は、株式会社ナツメグ・ネットワークス（以下、「当社」）が提供する ばなな光 1G・ばなな光 10G およびオプションサービスをご利用いただくにあたり注意が必要な重要事項を説明するものです。

1. サービス概要

サービスの名称

- ・ばなな光 1G ファミリー/マンション
- ・ばなな光 10G ファミリー/マンション
- ・ばなな光 NET

ばなな光 1G およびばなな光 10G（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）または西日本電信電話株式会社（以下「NTT 西日本」といいます）から卸売電気通信役務の提供をうけ弊社が提供する、光電気通信網を用いた FTTH アクセス回線（以下「光回線」といいます）とインターネットプロバイダーが一体となったサービスです。

サービスの品質

ばなな光はベストエフォート型のサービスとなります。通信速度は、インターネットサービスプロバイダーおよびNTT 東日本・NTT 西日本の設備からお客様宅内に設置する回線終端装置までの理論上の最大速度であり、その速度や常時接続性に関し保証をするものではありません。

また、お客様の環境や混雑状況などで大幅に速度が低下する場合があります。

ばなな光マンションタイプにおいて VDSL 方式での提供の場合最大速度が 100Mbps となります。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、当社の通信設備において、著しい混雑が生じたときは、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、切断することがあります。

提供エリア

本サービスは、NTT 東日本・NTT 西日本が提供する光回線サービスの提供エリアに準じて提供します。

接続方式

本サービスは、IPv6 IPoE・IPv4 over IPv6 技術を利用してNTT 東日本・NTT 西日本およびインターネットサービスプロバイダーへ接続してサービスをご利用いただけます。

IPv4 通信をご利用いただくためには、IPv4 over IPv6 に対応したルーターをご用意いただく必要がございます。

レンタルルーターをご利用いただいている場合は、この限りではありません。

2. お申し込みと料金

フレッツ光以外の光回線をご利用中の方は、新規でのお申し込みとなります。

新規でお申し込みにあたっての注意事項

本サービスはご契約者ご本人様からのお申し込みのみとなります。ご本人様以外からのお申し込みはお受けすることができません。

本サービスをご利用いただけるのは、高校生を除く満18歳以上の方となります。

お申込内容に虚偽の記載や誤記・記入漏れがあった場合、お申し込みにあたり当社が適当でないと判断した場合お申し込みをお断りする場合があります。

本サービスを申し込む前にご利用場所がばなな光のサービス提供エリアであることをご確認ください。なお、NTT 東日本・NTT 西日本の設備状況によりサービス開始までお待ちいただく場合やサービスが提供できない場合があります。

お申込み後に利用環境の調査結果によっては、お申込みいただいたサービスが変更となる場合があります。変更となった場合は、変更後の月額基本料・標準工事費が適用されます。

工事手配後にお申し込みの変更や取り消しをされた場合、発生した費用についてはお客様にお支払いいただきます。

光回線をはじめてご利用になる方が本サービスをご利用いただくには、光回線をお客様宅に引き込む工事が必要になります。また、工事にはお客様の立ち会いが必要です。

事業者変更でお申し込みの場合の注意事項

事業者変更によりお申し込みの場合現在ご契約いただいている事業者様との契約が解除となり、当社と新しくご契約いただく形となります。

現在ご契約いただいている事業者様よりメールアドレスなどが提供されている場合、使用できなくなるなど、事業者様から提供されている独自のサービスなどがご利用いただけなくなる場合がありますので、契約条件や解約条件等を事前に現在ご契約いただいている事業者様にご確認ください。

事業者変更でのお申し込みの場合、現在ご契約いただいている名義と同一の場合のみ申し込みをするこ

とが可能です。

事業者変更承諾番号はお客様自身で現在ご契約いただいている事業者様より取得いただく必要がございます。

事業者変更承諾番号は、有効期限がありますので余裕をもってお申し込みください。

なお、NTT 西日本エリアでご利用の場合、COP 番号 / CAF（お客様番号も必要となります）。

転用承諾番号の有効期限は 15 日間です。本サービスへの転用のお申し込みには、転用承諾番号の有効期限まで 4 日以上残っている必要があります。転用承諾番号有効期限までの残日数が 4 日未満の場合は、あらためて転用承諾番号を取得してください。

お申し込み日によって開通日が変わります。

現在ご契約中の事業者でIPv6 サービスを利用している場合、ばなな光工事予定日の前日までに IPv6 サービスの解約をお願いいたします。

事業者変更の工事予定日から、IPv6 開通まで 1 週間程度お待ちいただく場合があります。

ひかり電話、フレッツ・テレビ等の本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT 東日本・NTT 西日本との契約および請求となります。なお、現在、NTT 東日本・NTT 西日本提供の

ひかり電話をご利用の方は、電話番号の変更はありません。光コラボ事業者独自の電話サービスをご利用の方は、光コラボ事業者へ詳細をご確認ください。

お申込みにあたっての注意事項

本サービスの申込にあたって、本サービスに用いる「お客さまID」・「アクセスキー」・「申込者氏名」・「契約者氏名」・「契約者住所」・「設置場所住所」・「契約者連絡先電話番号」・「設置場所電話番号」・「契約者メールアドレス」等お客様情報を通知していただきます。

本お客さま情報は、本サービスの開通又はその他本サービスの提供に必要な範囲で、INTERNET MULTIFEED を通じ、NTT 東日本又はNTT 西日本へ通知し、契約者の同一性及びこれに係る「お客さまID」及び「アクセスキー」の照合を行うことについて承諾していただきます。

ISP サービスのみをご利用の方は、NTT 東西が提供するフレッツ・V6 オプションのご契約が必要です。ご契約されていない場合は、本サービスのお申し込みと同時に、契約(無料)となります。

ばなな光をご利用の方は、お申し込みと同時に、契約(無料)となります。

初期費用

契約事務手数料	
ばなな光1G・10G	3300円 (税込み)

事業者変更契約手数料 (転入)	
ばなな光1G・10G	3300円 (税込み)

工事費用			
新規・移転	派遣あり (屋内配線の新設あり)	ファミリー	22000円 (税込み)
		マンション	22000円 (税込み)
	派遣あり (屋内配線の新設なし)	ファミリー	10360円 (税込み)
		マンション	10360円 (税込み)
	派遣工事なし	ファミリー	3300円 (税込み)
		マンション	3300円 (税込み)
土日・祝日工事の加算工事費			3300円 (税込み)

テレビオプションサービス初期工事費用		
新規・移転	フレッツ・テレビ単独工事の場合	8250円 (税込み)
	回線同時工事の場合	3300円 (税込み)
	スカパーJSAT テレビ視聴サービス登録料	3030円 (税込み)

テレビオプションサービス工事費用		
新規・移転	フレッツ・テレビ単独工事の場合	8250円 (税込み)
	回線同時工事の場合	3300円 (税込み)
	スカパーJSAT テレビ視聴サービス登録料	3030円 (税込み)
	単独配線工事 (テレビ1台)	7150円 (税込み)
	共聴設備接続工事 (テレビ複数台)	21780円 (税込み)
	端末接続工事	3630円 (税込み)
	テレビ端子接続工事	3850円 (税込み)
	同軸ケーブル新設工事	5500円 (税込み)
	同軸コード新設工事	1100円/m (税込み)
	ブースター設置工事	13200円 (税込み)
	2分配器新設工事	3080円 (税込み)
	3/4分配器新設工事	4400円 (税込み)
	6/8分配器新設工事	7150円 (税込み)
	端末設定工事	1870円 (税込み)
	同軸基本工事費	4950円 (税込み)
特殊工事	実費	

月額基本料金

料金プラン	月額基本料金
ばなな光1G ファミリー	4380円 (税込み)
ばなな光1G マンション	3380円 (税込み)
ばなな光10G ファミリー	4980円 (税込み)
ばなな光10G マンション	4980円 (税込み)
ばなな光 NET	990円 (税込み)

事務手数料

契約変更事務手数料	
VNE (v6) 事業者変更	提供予定
プラン変更	3300円 (税込み)
固定 IP 変更	提供予定

事務手数料	
契約名義変更	3300円 (税込み)
事業者変更承諾番号の発行	3300円 (税込み)
各種明細書の発行	550円 (税込み)
各種証明書の発行	1100円 (税込み)

オプション料金

ばなな光 10G ご利用の場合 月額利用料金	
10G 対応ホームゲートウェイ (無線 LAN あり)	660円 (税込み)
フレッツ・テレビ	770円 (税込み)

ばなな光 1G ご利用の場合 月額利用料金	
ホームゲートウェイ (無線LANあり)	550円 (税込み)
フレッツ・テレビ	770円 (税込み)

3. お支払いについて

月額基本料金

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、日割り計算とならず一か月分の満額請求となります。

契約月に解約をした場合は、満額請求となります。

工事費

工事費は、基本的に一括でのご請求となります。

土日・祝日での工事を行った場合は、追加で3300円（税込み）が発生いたします。

分割で工事費をお支払いいただいている場合、解約時は一括でお支払いいただきます。

初期費用

ご契約時には、開通工事費と新規の場合は契約事務手数料、転入の場合は事業者変更契約手数料が発生いたします。

初期費用は、最初に発生する月額基本料金と一緒に請求させていただきます。

お支払方法

契約者ご本人名義のクレジットカードまたはデビットカード

4. 初期契約解除制度について

初期契約解除制度の適用

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。

契約内容通知書を受領してから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。

初期契約解除制度が適用された場合違約金、その他の金銭などを請求されることはありません。

ただし、すでに工事が実施された場合の工事費は請求されます。なお、分割払いをご利用のお客様については、本契約の解除をされる場合、未払いの工事費の残額を一括でお支払いいただきます。この場合におけるお客さまにお支払いいただく金額は、【請求上限金額】に記載した額となります。また、本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（【請求上限金額】に記載した額を除きます。）をお客さまに返還いたします。

配線経路構築工事、時刻指定工事、LAN 配線工事、各種オプションサービス工事等、対象サービスの提供に通常要さない工事の費用は、請求上限金額の対象外です。

対象サービスのプラン変更契約を初期契約解除される場合、原則として変更前のタイプへお戻しいたしますが、お客さまのご利用環境等によっては変更前のプランへお戻しすることができない場合があります。

初期契約解除請求書面の記載内容不備等により、お客さまのご契約が特定できない場合や初期契約解除条件に合致しない場合、初期契約解除のお申し出に応じられない場合がございます。他事業者のサービスを再度ご利用される場合の工事内容や契約内容等は、当該事業者へお問い合わせください。

請求上限金額

請求上限が適用される費用	請求上限
契約事務手数料	3 3 0 0 円（税込み）
派遣の伴う戸建て住宅向けの工事費	2 7 5 0 0 円（税込み）
派遣の伴う集合住宅向けの工事費	2 5 3 0 0 円（税込み）
派遣の伴わない工事費	2 2 0 0 円（税込み）
土休日工事費	3 3 0 0 円（税込み）
夜間・深夜の割増料金	1 1 2 2 0 円（税込み）

5. 解約について

他社に事業者変更を行う場合

ばなな光お問い合わせフォームもしくは、ばなな光カスタマーサポートへご連絡ください。事業者変更に必要な事業者変更承諾番号を発行いたします。

※発行に際し事務手数料が発生します。

期日を過ぎたお支払いがある場合や、それに伴う通知に応じていただかず強制解約となった場合は事業者変更承諾番号の発行はできかねます。

本サービスを解約された場合は、ばなな光のサービスがすべて解約となります。ただしリモートサポート・無線LANカード・NTT レンタルホームゲートウェイは、解約ではなく、変更先の事業者から提供に変更となります。

オプションサービスなどを解約して事業者変更を行う場合、オプションサービスで利用していた機器は、ご返却いただく必要がございます。機器返却や回線撤去工事についてご不明点がある場合は、ばなな光カスタマーサポートへご連絡ください。ご返却が行われない場合、【機器損害金】に記載した金額をお支払いいただきます。

光回線の解約を行う場合

ばなな光お問い合わせフォームもしくは、ばなな光カスタマーサポートへ解約希望日の14日前までにご連絡ください。当社にて解約申請を受領した後、回線撤去日の2日前にレンタル機器のご返却キットがNTT 東日本・NTT 西日本から届きます。回線撤去日から1週間以内にNTT 東日本・NTT 西日本へご返却ください。機器返却や回線撤去工事についてご不明点がある場合は、ばなな光カスタマーサポートへご連絡ください。ご返却が行われない場合、【機器損害金】に記載した金額をお支払いいただきます。回線撤去希望日およびばなな光の解約日につきましては工事調整の都合によりご希望に沿えない場合があります。

撤去工事日の調整などにつきましてはばなな光カスタマーサポートより連絡させていただく場合があります。連絡がつかない場合、回線撤去手配ができないため解約となりませんので、必ずご対応をお願いいたします。一定期間以上、連絡がつかず解約申請が完了しない場合は、強制解約とさせていただきます。また、お客様のご都合により連絡がつかず解約申請が完了しない場合、回線撤去希望日以降の月額料金および契約解除料をご請求させていただきます。

ひかり電話をご利用中のお客様はNTT 東日本・NTT 西日本からひかり電話の解約について連絡が入ります。ご対応いただけない場合、ひかり電話の解約手続きができず、解約となりませんので必ずご対応をお願いいたします。お客様のご都合で解約が遅れた場合に発生した月額料金および契約解除料は、お客様の負担となります。

本サービスを解約された場合は、オプションサービスもすべて解約となります。

機器損害金

対象機器	請求上限/不課税
回線終端装置 (ONU)	14000円
VDSL 宅内装置	3000円
ルーター機能付回線終端装置	12000円
無線 LAN カード	1000円
オフィスタイプ対応アダプター (VG・OG) 4xx/8xx	58000円
オフィスタイプ対応アダプター (VG・OG) 23xx シリーズ	360000円
映像回線終端装置	12000円

最低利用期間について

ご利用開始月の月末までが最低利用期間となります。

解約に伴う費用など

解約月の月額利用料金は満額でのご請求となります。

契約解除料金については発生いたしません。

6. 個人情報の取り扱いについて

個人情報の取り扱いについて

当社がお客様から個人情報を受領した後は、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算および請求、これらに関するお客様へのご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。

電気通信サービス等のご紹介、ご提案およびコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS（顧客満足度）向上等のための施策（アンケート調査を含みます）の実施、新たな電気通信サービス等の企画および開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理および改善、その他当社の電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用します。

お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

当社へいただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、当社が業務を委託する他の事業者、および委託された他の事業者の業務（他の事業者の商品・サービスの販売・取次等）に対して提供することがあるとともに、当社の契約約款等の規定または個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

7. お問い合わせ先一覧

お問い合わせ先

ばなな光カスタマーサポート

お電話でのお問い合わせは、つながりにくくなる場合がございますので、

お問い合わせは、基本的に公式 LINE またはお問い合わせフォームから承っております。

お問い合わせフォーム : <https://banana.ne.jp/contact/>