

# 「24時間出張修理オプション」についてのご案内

ご契約にあたり提供条件に関する重要なお知らせです。お申し込みいただく際十分お読みいただきますようお願いいたします。

## ■ サービス提供事業者及びお問い合わせ先

|                        |                                                                                                                                             |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービス提供事業者<br>(電気通信事業者) | NTT西日本株式会社<br><br>【各種注文・お問い合わせ先】<br>0120-116116（フリーダイヤル）<br>営業時間 9：00～17：00<br>※土曜・日曜・12月29日～1月3日を除きます。<br>※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## ■ サービスに関する基本説明事項

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービス名        | 24時間出張修理オプション                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 解約・契約変更時の連絡先 | 0120-116116（フリーダイヤル）<br>営業時間 9：00～17：00<br>※土曜・日曜・12月29日～1月3日を除きます。<br>※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 保守条件         | <p>■ ご契約者さま専用お問い合わせ窓口での故障手配時刻から、弊社修理担当者が回線設置場所へ到着した時刻（弊社把握の時刻）が24時間を超えた場合は、利用日数に応じた「24時間出張修理オプション」の月額利用料の全額を減額します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 同一月に複数回の故障が発生した場合であっても、駆けつけ保証の減額は同一月内で1度限りとなります。</li><li>・ 島嶼部や山間部などの一部エリアは24時間以内の駆けつけができない場合があります。</li><li>・ 次の場合には、駆けつけ保証の減額対象外となります。<ul style="list-style-type: none"><li>- 弊社の責めに帰さない事由による故障の場合（第三者起因・お客さま起因・天災などによる故障）</li><li>- ご契約者さま専用お問い合わせ窓口以外への故障申告の場合</li><li>- お客さまが24時間後以降の訪問日時を指定した場合、お客さまご自身での機器交換にご了承いただいた場合</li><li>- 回線設置場所への駆けつけを要さずに対応可能な故障の場合（問診修理や弊社のネットワーク設備の故障など</li></ul></li></ul> <p>※ご契約者さま専用お問い合わせ窓口（電話番号）は、「24時間出張修理オプション」のお申し込み後、弊社からお送りする「お申し込み内容のご案内」をご確認ください。</p> <p>■ 故障修理などの対応については、24時間とさせていただきます。</p> <p>■ 保守の対象範囲は、NTT西日本収容ビルの局内設備からお客さま宅内の宅内レンタル機器までです。</p> <p>■ 本サービスは、故障回復および回復時間を保証するものではありません。</p> <p>■ 開通トラブルも保守対象となります。</p> <p>■ 保守対応時、建物内の弊社設備設置場所（MDF室など）への入室、およびお客さまの立会いが必要となる場合があります。</p> <p>■ NTT西日本の保守担当者がお客さまの自宅・事業所などに入室するための手続きはお客さまで実施願います。</p> <p>■ 入室方法（特に夜間、土日休日）などについて事前にご確認ください。</p> <p>■ 同一月の中で同一タイプ（プラン）の通常メニューと「24時間出張修理オプション」との間のメニュー変更は、1回限りとさせていただきます。（同一月の中で通常メニューから「24時間出張修理オプション」へ変更後、再度通常メニューへの変更等はできません。</p> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 保守条件 | <p>■ 諸条件などにより故障修理にお伺いする時間は変動します。また天災などにより同時多発的に故障が発生した場合や交通事情などにより、保守対応にお時間をいただく場合があります。</p> <p>■ 保守の対象となるもの(NTT局舎側より)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ NTT西日本ビル内の一部設備</li> <li>・ 光ファイバーケーブル</li> <li>・ 回線終端装置(ONU、V-ONU)</li> <li>・ 宅内レンタル機器(IP電話対応ブロードバンドルーター、IP電話対応電話機アダプターなど)</li> </ul> <p>※宅内レンタル機器については、IP通信網サービス契約約款、音声利用 I P 通信網サービス契約約款にて提供される機器に限り、対象とさせていただきます（IP通信網サービス契約約款、音声利用 I P 通信網サービス契約約款については、<a href="https://www.ntt-west.co.jp/tariff/">https://www.ntt-west.co.jp/tariff/</a>）をご確認ください）。なお、お客さまがお買い上げのパソコン・ブロードバンドルータ等、上記に記載のない装置については、保守対象外となります。</p> |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

月額利用料

| サービスプラン名   |                       | 月額利用料  | 初期費用 |
|------------|-----------------------|--------|------|
| フレッツ 光クロス  | ファミリータイプ              | 3,300円 | 不要   |
|            | マンションタイプ              | 2,200円 |      |
| フレッツ 光ネクスト | ビジネスタイプ               | 3,300円 |      |
|            | ファミリータイプ              |        |      |
|            | ファミリー・ハイスピードタイプ       |        |      |
|            | ファミリー・スーパーハイスピードタイプ 隼 | 2,200円 |      |
|            | マンションタイプ              |        |      |
|            | マンション・ハイスピードタイプ       |        |      |
|            | マンション・スーパーハイスピードタイプ 隼 |        |      |
| ひかり電話ネクスト  |                       | 3,300円 |      |

・ 本サービスのご利用には、「フレッツ光」（FTTHアクセスサービス）または一部の「コラボ光」（光コラボレーション事業者が提供するFTTHアクセスサービス）の契約・料金 が必要です。

詳細はNTT西日本フレッツ公式サイトをご確認ください。

- ・ 法人のお客さま：<https://flets-w.com/biz/support24/>
- ・ 個人のお客さま：<https://flets-w.com/opt/support24/>

|          |                                                                                     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 契約約款はこちら | <a href="https://www.ntt-west.co.jp/tariff/">https://www.ntt-west.co.jp/tariff/</a> |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|