

「24時間出張修理オプション」をご契約のお客さまへ

本書面では「24時間出張修理オプション」の契約内容についてご説明いたします。十分に内容をご確認ください。

■「24時間出張修理オプション」サービス提供事業者

東日本電信電話株式会社（以下「NTT東日本」）

■サービス概要

本サービスは、回線の故障時に24時間・365日の保守体制で対応するオプションサービスです。

通常の保守対応時間（9:00～17:00）に比べ、夜間～早朝を含む24時間に保守対応時間を拡大しますので「フレッツ光」またはNTT東日本より光アクセスサービスの提供を受けた事業者が提供する「コラボ光」をより安心してご利用いただけます。

■月額利用料

サービス名	対象サービス	月額利用料	
24時間出張修理オプション	ビジネスタイプ	3,000円	
	ギガファミリー・スマートタイプ		
	ファミリー・ギガラインタイプ		
	ファミリー・ハイスピードタイプ		
	フレッツ 光ネクスト	ファミリータイプ	2,000円
		ギガマンション・スマートタイプ	
		マンション・ギガラインタイプ	
		マンション・ハイスピードタイプ	
	フレッツ 光ライト	マンションタイプ	2,000円
		ファミリータイプ	
		3,000円	
	フレッツ 光ライトプラス	3,000円	

*上記ご利用料金には、フレッツ光のご利用料金は含まれておりません。

■初期費用

工事費	不要

*事業者変更に伴い、本サービスをNTT東日本とご契約いただいた場合、事業者変更手数料として1契約につき1,800円（事業者変更に伴い、同時に複数のサービスをNTT東日本とご契約いただく場合はまとめて1,800円）が必要です。

*その他事業者変更についての詳細は、弊社ホームページ（<https://flets.com/app10/kaiji/>）をご確認ください。

■保守（故障受付および出張修理）について

(1) 本サービスご利用時のお問い合わせ先は以下の通りです。

「24時間出張修理オプション」専用ダイヤル	
電話番号	0120-594202 (フリーダイヤル)
受付時間	24時間 365日
出張修理対応時間	24時間 365日

- *お問い合わせの際は、事前に「開通のご案内」に記載の「お客さまID（COP+数字8桁またはCAF+数字10桁）」をご確認ください。
- *保守対応が必要な場合は、お客さまビルへの入館手続き（夜間・土日の入館方法やMDF室等への入室方法等）をご確認いただき、オペレータへお伝えください。入館できない場合、保守対応ができない場合があります。
- *ビル等へ入館する場合は、お客さまに立会い等のご協力をお願いする場合があります。
- *一部のエリア（原子力災害対策本部の設定する帰還困難地区等）は、保守対応が出来ない場合があります。
- *天災等、同時多発的に故障が発生した場合や交通事情等により、保守対応にお時間をいただく場合があります。
- *島嶼部や山間部等の一部エリアについては、交通事情により夜間の保守対応が出来ない場合があります。
- ただし、島嶼部においても、礼文島・利尻島・奥尻島・伊豆大島・三宅島・新島・八丈島・城ヶ島・江ノ島・佐渡島は夜間の保守対応が可能となります。
- *本サービスは受付から現地までの駆けつけ時間および回復時間を保証するものではありません。

(2) 保守対応は、NTT東日本収容ビルからお客さま宅やお客さまビル等共用部に設置したレンタル機器（回線終端装置、IP電話対応機器等）までの区間を対象に実施いたします。なお、お客さま保有（弊社からのレンタル以外）の屋内配線、構内光ケーブル、またはご利用の機器は、保守の対象外となります。

◎表示金額は税込金額の記載がある場合を除き、全て税抜です。

■「24時間出張修理オプション」のご利用にかかわる注意事項

- (1) 本サービスの料金計算期間は毎月1日から末日までです。計算期間の途中での契約または契約解除のお申し込みは、該当する利用期間の日割計算額をお支払いいただきます。ご契約解除等をご希望の際は、以下の「お問い合わせ先」に記載の「お申し込み・料金・契約変更・契約解除等に関するお問い合わせ」まで、ご連絡ください。
- (2) 同一契約回線において、本サービスのご利用開始月と同一月に解約をされた場合、本サービスを同一月内に再度契約することはできません。(サービスタイプの変更等と同時の場合は除きます)。

■利用料のお支払い方法およびお支払い時期

利用料のお支払い方法、請求内容等はご契約内容により異なります。弊社もしくはご契約のプロバイダの請求書等をご覧ください。料金の支払い期限は、お客さまの請求番号により異なります。請求書発行日等から概ね15日後に支払い期限となります(15日発行分は末日支払期限等)。また、NTT東日本「料金請求書」「口座振替のお知らせ」「@ビリング」で支払期限を確認することができます(クレジットカードの場合は、各カード会社の請求書明細をご確認ください)。

詳細は弊社ホームページ (<https://web116.jp/ryoukin/>) をご確認ください。

	請求方法	
	(1) プロバイダ利用料がNTT東日本の料金回収代行請求の場合	(2) プロバイダ利用料がNTT東日本の利用料と別々に請求される場合
プロバイダ利用料	プロバイダ利用料を含め	ご契約のプロバイダからのご請求※2
NTT東日本利用料	NTTファイナンスからのご請求※1	NTTファイナンスからのご請求※1

※1 NTTファイナンスからのご請求に関するお支払い方法は、口座振替・クレジットカード・請求書のいずれかの方法となります。また、NTT東日本からのご請求となる場合があります。

※2 プロバイダからのご請求に関するお支払い方法は、ご契約のプロバイダにご確認ください。

■その他注意事項

- (1) 本サービスのご加入等により、別途ご契約中の弊社サービスが不要となった場合は、弊社までお申し出ください。お申し出が無い限り、翌月以降もサービスが継続されます(弊社以外のサービスをご契約の場合は、ご契約の各事業者等へご連絡ください)。
- (2) ご利用開始日前までのお申し込みの取り消しは、無料でお手続きいたします。

お問い合わせ先

工事故障情報について	【WEBサイト】 フレッツ公式ホームページ「フレッツ・サービス 工事故障情報」 https://flets.com/customer/const2/ (パソコン向け) https://flets.com/mbl/ (携帯電話向け) サービス情報サイト「工事故障情報」 https://flets-east.jp/customer/const2/ (IPv6環境) https://www.v4flets-east.jp/customer/const2/ (IPv4環境)	
お申し込み・料金・契約変更・解約等に関するお問い合わせ	【電話】 0120-116116 (フリーダイヤル) *営業時間:9:00~17:00 *土日・祝日も営業(年末年始12月29日~1月3日を除きます) 【WEBサイト】 フレッツ公式ホームページ「サービスのお問い合わせ」 https://flets.com/customer/contact.html	

*お電話でお問合せの際は「開通のご案内」に記載の「お客さまID (COP+数字8桁またはCAF+数字10桁)」をご用意ください。

サービスに関する詳細やお問い合わせは

フレッツ公式ホームページ

<https://flets.com>

記載されている内容は2019年7月1日現在のものです。

東日本電信電話株式会社