

## 「24 時間出張修理オプション」をお申込みのお客さまへ

本書では「24 時間出張修理オプション」のサービス内容についてご説明いたします。

本書は、「24 時間出張修理オプション」を新規にお申込みのお客様及び、「ナカヨ光」へ転用するお客様を対象として記載しております。本書に記載する「転用」とは、フレッツ光又はその他光回線事業者(2019 年 7 月事業者転用開始予定)をご利用中のお客様が、「ナカヨ光」へ移行する事を意味します。お申込みのサービスタイプにつきましては、開通後に送付する「登録証」をご確認ください。

### 1. 「24 時間出張修理オプション」サービス提供事業者

ナカヨ電子サービス株式会社(以下「ナカヨ電子サービス」)

### 2. サービスの概要等

本サービスは、ナカヨ光1回線につき、1契約が必要です。

ナカヨ光回線のトラブルに 24 時間 365 日保守対応するサービスです。専用受付電話番号は、開通案内にて個別にご案内いたします。

### 3. 保守対象範囲

対象サービス	ナカヨ光回線
保守の対象範囲	光装置故障、媒体(ケーブル等)故障
保守対象の設備	NTT 東西ビル内設備、光ファイバーケーブル、回線終端装置、VDSL モデム、ひかり電話対応ホームゲートウェイ、オフィスゲートウェイ等宅内レンタル機器

### 4. 初期費用

新規・転用と同時開通	無料
新規・転用と別タイミング開通	事務手数料 2,200 円(2,000 円税抜)

### 5. 月額費用

本サービスのご利用開始・プラン変更・解約に伴う月額利用料は、日割り計算します。

ナカヨ光ファミリー系回線	3,300 円(3,000 円税抜)
ナカヨ光マンション系回線	2,200 円(2,000 円税抜)

### 6. ご利用上の注意

- 同一料金月内において、新規にお申し込みの後、お客様都合によりサービスを廃止された場合、再度新規のお申し込みは受け付けておりません(プラン変更を伴う場合を除く) 再度お申込みされたい場合は、翌月までお待ちください。
- 本サービスは故障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。
- 一部のエリア(原子力災害対策本部の設定する帰還困難区域等)については保守対応できない場合があります。
- 天災等により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。
- 本サービスの対象となるナカヨ光アクセスラインサービスは、ベストエフォート型のサービスであり、一定の通信速度を保証するものではありません。(エンドユーザ様のパソコンなど端末の状況や弊社ネットワークが混雑したときに、通信速度が低下する場合があります。)また、接続中にお客様端末の異常終了(パソコンのフリーズ、ケーブルの抜け、電源 OFF など)のため、正規の通信切断処理ができなかった場合、再度接続してもつながらない場合があります。また、複数セッションをご利用のお客様で、固定 IP アドレスを付与するサービスをプロバイダと契約しているお客様については、お客様端末の異常終了が発生した場合、再接続してもつながらない場合や、通信が正常にできない場合があります。その際は5分以上経過した後に再度接続してください。また、弊社設備の増設工事、メンテナンスなどに伴い、ご利用のサービスを一時中断させていただく場合があります。
- 「DSL 方式に起因する事象」(線路環境[他回線からの影響および外部ノイズなど]による速度低下ならびにリンク断)は対象外です。
- 故障修理時に光回線保守担当者がエンドユーザ様の自宅・事業所等に入館するための手続きはお客様にて手配願います。事前確認されていない場合、故障修理ができない場合があります。立会もお客様にてご対応ください。

### 7. 個人情報の扱い

本サービスの提供するにあたり、サービス提供に必要なお客様の情報をNTT東西及び、サービス提供に必要な他の事業者に提供することについて同意していただきます。

### 8. その他注意事項

- 開通日 2 営業日前まで、お申込みの取消しが可能です。無料にてお手続き可能ですが、同時にお申込みされていた他のお申込みも一旦キャンセルとなり、開通日の仕切り直しとなりますのでご注意ください。
- 最低ご利用期間は、1ヶ月です。
- 本サービスのお申込み(移転、解約、取消含む)は、メール又はお問い合わせフォームからご連絡願います。

※記載されている内容は 2021 年 3 月 1 日現在のものです。

※消費税率は 10%です。

ナカヨ電子サービス株式会社