

「光サポート24時間出張修理オプション」重要説明事項

2021年10月8日/Ver.1.1

(本重要説明事項と弊社が規定する「IP通信網サービス契約約款」に優先して適用されます。)
契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください。

■「光サポート24時間出張修理オプション」サービス提供事業者

北海道グローリー株式会社 届出番号 電気通信事業者 第J-30-00666号

■サービス概要等

「光サポート24時間出張修理オプション」は、回線の故障時に24時間・365日の復旧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「光サポート」をより安心してご利用いただけます。

■初期費用

- 新規でお申込みいただく場合：初期費用はありません。
- NTT東日本またはNTT西日本が提供する「24時間出張修理オプション」をご契約中のお客様が、「フレッツ光」の回線と同時に「光サポート」及び「光サポート24時間出張修理オプション」に転用をお申込みになる場合：初期費用はありません。ただし、「フレッツ光」から「光サポート」回線への転用に伴う事務手数料は別途申し受けます。
- NTT東日本またはNTT西日本が提供する「24時間出張修理オプション」をご契約中で、2015年12月以前に「フレッツ光」から「TG光」回線へ転用済みのお客様が、新たに「光サポート24時間出張修理オプション」への転用をお申込みいただく場合：3,000円を申し受けます。

■月額利用料等

	サービスタイプ	月額利用料(税抜)
光サポート24時間出張修理オプション	ファミリー・エクスタイプ(E)/(W)	3,000円
	ファミリー・ギガタイプ(1GB Wi-fi付)(E)	3,000円
	ファミリー・ギガタイプ(E)/(W)	
	ファミリー・ハイスピードタイプ(E)/(W)	
	ミニライト ファミリータイプ	
	ファミリータイプ(E)/(W)	2,000円
	マンション・ギガタイプ(1GB Wi-fi付)(E)	
	マンション・ギガタイプ(E)/(W)	
	マンション・ハイスピードタイプ(E)/(W)	
	マンションタイプ(E)/(W)	

*上記ご利用料金には、光サポートのご利用料金は含まれておりません。

■保守について

- 故障に関するお問い合わせ先は以下の通りです。

「光サポート24時間出張修理オプション」ご利用時のお問い合わせ先		
エリア	NTT東日本エリア	NTT西日本エリア
電話番号等	「光サポート24時間出張修理オプション」専用ダイヤル※ 0120-128-113 (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、お手元に「開通のご案内」に記載の「ご契約回線ID (COP+数字8桁またはCAF+数字10桁)」をご用意ください。
*出張修理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)をオペレータへお伝えください。
*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。

- (2) 故障受付および復旧対応は、NTT東日本またはNTT西日本収容ビルからお客さま宅やお客さまビル等の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、その他のご利用の機器は、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。

■ご利用上の注意

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、以下お問い合わせ先に記載の「光サポート受付センター」まで、ご連絡ください。

■利用料お支払い方法

料金のお支払いは、光サポートアクセス回線の請求と一緒に請求させていただきます。ご不明点は弊社営業担当者までお問い合わせください。

■その他注意事項

- (1) 本サービスのご加入等により、NTT東日本およびNTT西日本とご契約中のサービス（割引サービス等を含む）が不要となった場合は、お客さまから直接NTT東日本またはNTT西日本にご連絡ください。
- (2) 24時間出張修理オプションを解約される場合には、弊社営業担当者が「光サポート受付センター」へご連絡の上、弊社所定用紙によるお申込が必要です。

■お問い合わせ先

- ◆ 光サポート受付センター
- ・お電話でのお問い合わせ： 011-707-4111
- ・メールでのお問い合わせ： hglory-lobo01@ml.glory.co.jp
- ・ <https://www.hokkaido-glory.co.jp/>
- ・受付時間： 9：00～17：30
- ・休業期間： 土日祝日、弊社が定める休日