

ハートネット光 出張修理オプション 重要説明事項

2023年7月4日/Ver.2.0

サービス名称：ハートネット光出張修理オプション サービス提供者：株式会社Heartnet

届出番号 電気通信事業者 第 C-27-01804号

(本重要説明事項は弊社が規定する「I P通信網/音声利用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。

(1) サービス概要等

「ハートネット光 24時間/7-22時出張修理オプション」は、回線の故障時に通常保守時間を延長した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、保守対応時間を拡大しますので「ハートネット光」をより安心してご利用いただけます。

(2) 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/7-22時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「ハートネット光」及び「ハートネット光24時間/7-22時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「ハートネット光」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/7-22時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「ハートネット光」回線へ転用済みのお客様が、新たに「ハートネット光24時間/7-22時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。

(3) 月額利用料等

	サービスタイプ	月額利用料（税抜）
ハートネット光 24時間出張修理オプション	ファミリー・エクスタ입(E)/(W)	3,000円
	ファミリー・ギガタイプ(1GB Wi-Fi付)(E)	
	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) ・ ファミリータイプ(E)/(W)	
	ミニライト ファミリータイプ(E)/(W)	
	電話タイプ (E) (W) ※7-22時プランは非対応	
ハートネット光 7-22時間出張修理オプション	マンション・エクスタ입(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	
ハートネット光 7-22時間出張修理オプション	ファミリー・エクスタ입(E)/(W)	1,900円
	ファミリー・ギガタイプ(1GB Wi-Fi付)(E)	
	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) ・ ファミリータイプ(E)/(W)	
	ミニライト ファミリータイプ(E)/(W)	
	マンション・エクスタ입(E)/(W)	
	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		

(4) 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。

「ハートネット光 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	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	
修理対応時間	24時間 365日	
「ハートネット光 7-22時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	専用ダイヤル 0120-326-113（フリーダイヤル）	
受付時間	24時間 365日	
修理対応時間	7時～22時	

- * 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協力をお願いする場合があります。
- * 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。

(5) 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けます。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「ハートネット光受付センター」まで、ご連絡ください。
- ・料金のお支払いは、ハートネット光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。
- ・新規お申し込み後、お客様都合によりサービスを廃止された場合、同一料金月内における再度の新規お申し込みはお受けしていません（プラン変更を伴う場合を除く）。
- ・故障等からの回復及び回復時間を保証するものではありません。
- ・本サービスの対象となるフレッツ・アクセスサービスは、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・ルータ等の通信環境や、弊社ネットワークの混雑状況に応じて、通信速度が低下する場合があります。）
- ※接続中にお客様端末の異常終了（パソコンのフリーズ、ケーブルの抜き、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。
- ※特定FTTH事業者設備の増設工事、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）は対象外とします。

(6) お問い合わせ先

ハートネット光受付センター（各種お申込や変更手続き、ご契約内容の確認等）

- ・ 電話でのお問い合わせ：059-256-5000
- ・ メールでのお問い合わせ：info@heartnet-mie
- ・ 受付時間：10：00～17：00
- ・ 休業期間：土・日・祝日 及び 年末年始休業期間・夏季休暇