

「24時間出張修理オプション」をご契約のお客さまへ

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。

■「24時間出張修理オプション」サービス提供事業者

株式会社コーデック

■サービス概要等

「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「コーデック光」をより安心してご利用いただけます。

■初期費用

「24時間出張修理オプション」のお申し込みに伴う初期費用はありません。

■月額利用料等

	サービスタイプ		月額利用料
24時間出張修理オプション	コーデック光	ファミリー・スマート/ギガタイプ	3,000円
		ファミリー・ハイスピードタイプ	
		ファミリー	
		マンション・スマート/ギガタイプ	2,000円
		マンション・ハイスピードタイプ	
		マンション	
		コーデック光従量プラン	
	コーデック光電話スマート		3,000円
	コーデック光電話スマート お得プラン		

*上記ご利用料金には、コーデック光のご利用料金は含まれておりません。

■保守について

(1) 故障に関する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」ご利用時のお問い合わせ先	
電話番号等	「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、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、保守対応に時間をいただく場合があります。また、島嶼部（礼文島、利尻島、奥尻島、伊豆大島、三宅島、八丈島、城ヶ島、江ノ島、佐渡島を除く）や山間部等の一部のエリアについては、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。
- *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) 故障受付および復旧対応は、コーデック光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。

■ご利用上の注意

- (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、以下の表に記載の「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) 「24時間出張修理オプション」は、同一月に複数回のオプション変更をお申し込みできません（サービスタイプの変更等と同時にオプション変更を行う場合は除きます）。

■利用料お支払い方法

料金のお支払い方法、請求内容等をご契約内容により異なります。弊社の請求書等をご覧ください。

■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（割引サービス等を含む）が不要となった場合は、弊社まで契約解除をお申し出ください。契約解除の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、ご契約の会社へご連絡ください）。
- (2) 工事実施前までのお申し込みの取り消しは、無料にて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】 NTT東日本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・スマートフォン向け）
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	【電話】 0800-800-8979 [09:30~17:30（土日祝日年末年始を除きます）] 【WEBサイト】 https://www.w-codec.co.jp/

* 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。