

アーツネットワーク 「光セット」

アーツネットワーク提供のVPNとセットでご利用いただく
「光コラボレーションモデル」のご案内

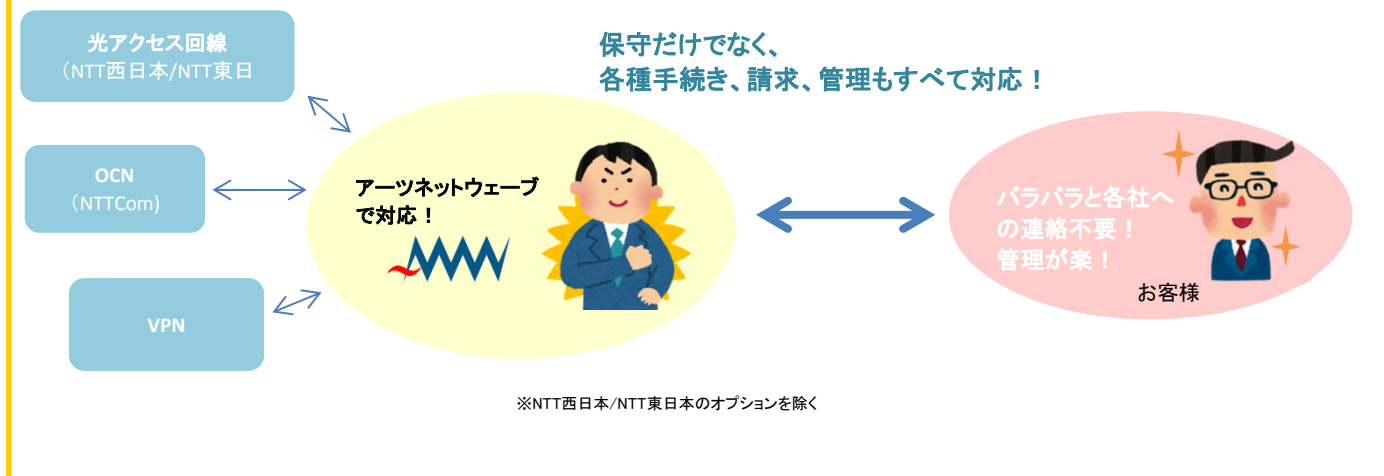
「光セット」は、NTT西日本/NTT東日本が提供する
光アクセス回線の卸提供を受け、(株)アーツネットワークが
お客様に提供する光ブロードバンドサービスです。
サービス提供者は、アーツネットワークとなります。



導入メリット VPNの管理が便利に！

1. アーツネットワークでVPN各種手続きが一本化！
2. アーツネットワークでVPNに関する請求、管理が一本化！

「光セット」+アーツネットワーク 対象サービス にすると！



光セットにするよ!

メリット その1. VPN各種手続きが一本化!

これまで

移転、廃止等手続きが必要なとき、
OCN/UniversalOneは
アツネットウェブに、
フレッツ光は
NTT西日本/NTT東日本に...

「光セット」なら!

OCN/UniversalOneも、
光アクセス回線も、
VPNに関することはすべて
アツネットウェブで対応!



バラバラと
連絡する
手間が省ける!

お客様

Point 光アクセス回線もアツネットウェブからのセット提供となるので
OCN/UniversalOne割引再販サービスとあわせて、VPNの対応窓口が一本化!
VPN全部アツネットウェブにお任せ!

メリット その2. VPNに関する請求、管理が一本化!

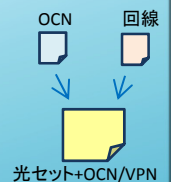
これまで

NTTは拠点ごとにバラバラ...
回線契約状況もわかりにくい...

「光セット」なら!

OCN/UniversalOne、光アクセス
回線と、VPN関連の請求が
ひとつにまとまってスッキリ!

※「ひかり電話」などのオプションサービスは、
NTT西日本/NTT東日本から直接請求となります。



わかりやすく
助かる!

お客様

Point OCN/UniversalOne割引再販とあわせてご請求となるので、
VPNの利用料金の管理が楽!
利用明細もセットで送付するので現状の契約内容がすぐわかる!

ご注意事項

◆ 転用後も、現在契約しているオプションサービスは、一部を除き、廃止の申し出がない限りは、継続します。

「光セット」に転用された場合、ご利用頂けないオプション/サービスがございます。

- ・料金請求回収代行サービス(「フレッツ・まとめて支払い」、「フレッツ・パスポートID」等)
- ・料金請求回収代行サービスが利用条件になっている他サービス(「フレッツ・ソフト配信サービス」、「フレッツ・マーケット(NTT東日本)」)
- ・セキュリティ対策ツール(NTT西日本) ※転用前の回線で標準装備提供していた1ライセンス分は、転用回線では利用できなくなります。
なお、「セキュリティ機能ライセンス・プラス」を契約して新たにライセンスを追加すれば、セキュリティ対策ツールを設定して継続利用できます。
(2ライセンスで、380円/月のご契約 NTT西日本 金額は税別)
- ・「ひかり電話ビジネスタイプ」 ・「光ステーション」(NTT東日本) ・「フレッツ・あずけ〜る」増量特典(NTT東日本)

◆ 「光セット」ご契約後、オプションサービス以外は、アツネットウェブとのご契約となりますので、請求、各種お申込み、契約に関するお問い合わせ等、光アクセス回線に関するご連絡については、NTT西日本/NTT東日本ではなく、アツネットウェブまでご連絡ください。

◆ 最低利用期間(2年間)内にお客様のご都合により、解約される場合は、残余期間分の料金を全額お支払頂きます。

◆ NTT西日本/NTT東日本の「フレッツ光」の各種割引に関して違約金は下記の通りとなります。

- ・月額料金各種割引(「もっと2割」「どんと割」「にん割」「ギガ推し! キャンペーン」)について...解約金の請求はございません。 ※自動解約となります
- ・「初期工事費割引の解約金」について...転用時には解約金の請求はございません。「光セット」への転用後、「フレッツ光」開始月より2年以内でご解約の場合は、初期工事割引の解約金のお支払いが必要です。
- ・「初期工事費分割払い 工事費残額の精算」について...転用時に、残額を一括でご請求させていただきます。

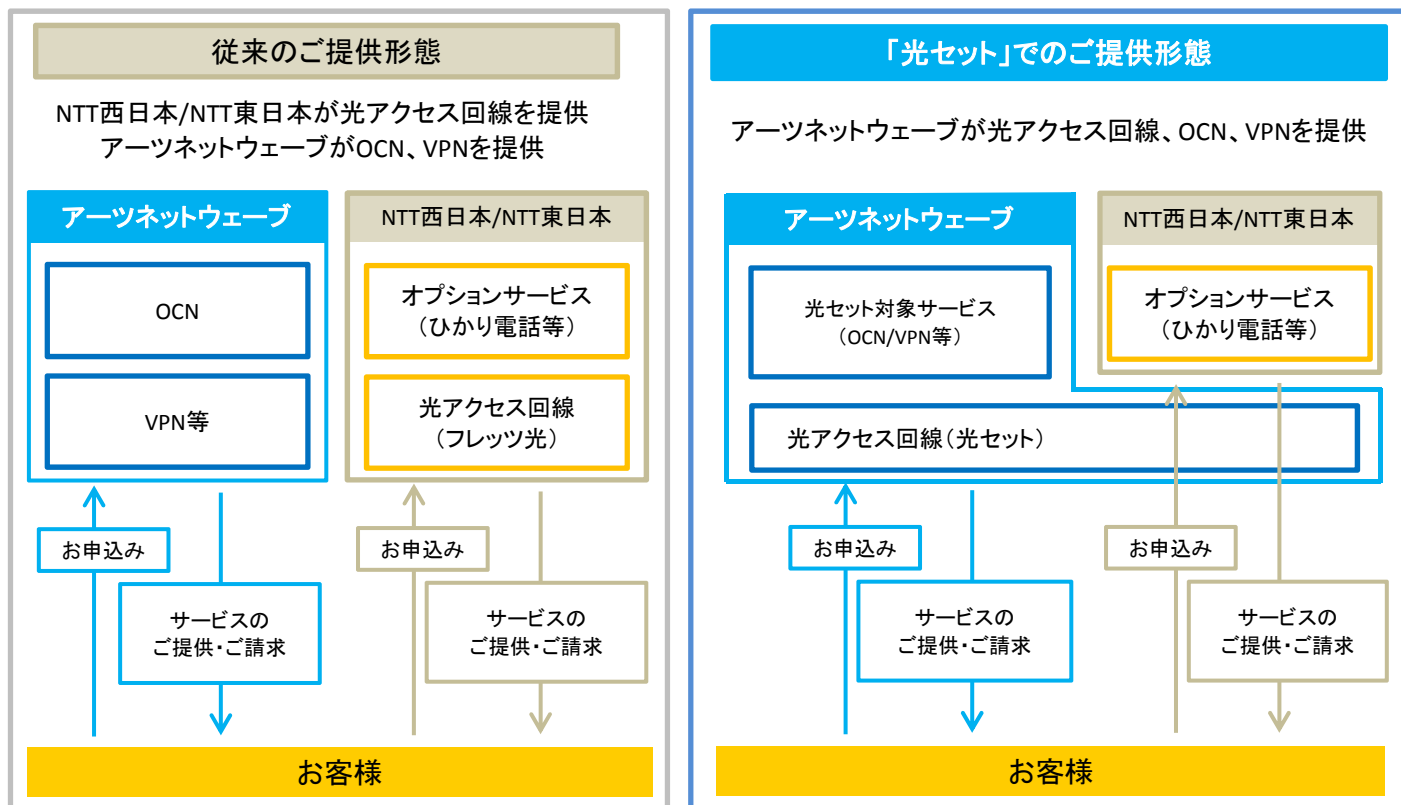
転用とは NTT西日本/NTT東日本「フレッツ光」をご利用中のお客様が、アツネットウェブの「光セット」への切替されることを「転用」といいます。回線を廃止/新設することなく(※)、「フレッツ光」は解約となり、「光セット」を新規でご契約いただくこととなります。
※ お客様が契約されている「フレッツ光」の品目(「Bフレッツ」、「フレッツ・光プレミアム」等)によっては、「転用」の手続きに際して品目変更が必要になる等、新たに工事等を実施する場合があります。

アーツネットワーク「光セット」について

(株)アーツネットワークが提供する「光セット」をご利用いただくにあたっては、ご契約になる前に、
本資料 4P～8Pの「重要事項説明」の内容を必ずご確認ください、十分にご理解いただいた上で、お申込みください。

[従来の提供形態との違い]

これまで別れていた光アクセス回線とOCN/VPN等のお申込み、サービスのご提供・ご請求が アーツネットワークにてセットになります。



[申込み方法]

- ・お申込み先はアーツネットワークになります。
- ・新規のお申込みのみの場合は、発行から三か月以内の登記簿謄本または印鑑証明書の写しと、お申込みご担当者様のお名刺のご提出が必要となります。
- ・転用の場合は、お客様からNTT西日本/NTT東日本にご確認いただく、「転用承諾番号」が必要となります。

独自のマニュアルで「転用承諾番号」取得がスムーズに！

アーツネットワークでは、転用に必要なる「転用承諾番号」を確認いただく際に、独自のマニュアルをお渡しし、NTT西日本/NTT東日本のWEBサイトからの「転用承諾番号」取得がスムーズにいくようにお客様をサポートします！

[提供エリア]

- ・「光セット」の提供エリアは、NTT西日本/NTT東日本が提供する「フレッツ光ネクスト」の提供エリアに準拠します。

[提供条件]

アーツネットワークが提供する下記対象サービス(月払い契約)とのセットでのご提供のみとなります。

- | | |
|-------------|-----------------------------------------|
| 〈対象サービス〉 | ・「VPNソリューションパック」新プラン(月払い型) |
| (2018年4月現在) | ・「VPNソリューションパック」旧プラン(買取型) + 法人向けOCN割引再販 |
| | ・「UniversalOne再販サービス+A」 |
| | ・「ダブル回線あんしんネット for Cloud」 |
| | ・法人向けOCN割引再販 |
| | ・「スマートフォンでVPN」 |

ご利用料金例 (税別)

[「フレッツ光ネクスト ファミリー スーパーハイスピードタイプ隼」から「光セット」への転用の場合]

- | | | |
|----------------|-----------|----------------|
| ■ 月額費用: 4,880円 | ■ *セット割適用 | ■ 初期費用: 3,000円 |
|----------------|-----------|----------------|

[「Bフレッツ ファミリー100」を廃止し、「光セット」を新設する場合]

- | | | |
|----------------|-----------|-----------------|
| ■ 月額費用: 4,880円 | ■ *セット割適用 | ■ 初期費用: 21,000円 |
|----------------|-----------|-----------------|

※別途、セット提供する各サービス利用料が必要です。料金はサービスにより異なります。

アーツネットワーク「光セット」重要事項説明

(株)アーツネットワークが提供する「光セット」をご利用いただくにあたっては、ご契約になる前に、この「重要事項説明」の内容を必ずご確認ください、十分にご理解いただいた上で、お申込みください。

- 1) 「光セット」について
「光セット」は、NTT西日本/NTT東日本が提供する光アクセス回線の卸提供を受け、(株)アーツネットワークがお客様に提供する光ブロードバンドサービスです。サービス提供者は、アーツネットワークとなります。
- 2) ご利用中の「フレッツ光」からの「転用」手続きについて

・現在、NTT西日本/NTT東日本「フレッツ光」をご利用中のお客様が、アーツネットワークの「光セット」への切替をご希望の場合、「転用」のお手続きにより、回線を廃止/新設することなく(*1)、現在、お客さまが契約されている「フレッツ光」は解約となり、「光セット」を新規にご契約いただくこととなります。

お客様の契約先は、NTT西日本/NTT東日本 から アーツネットワーク に変更されることとなります。(*2 *3)

- *1 お客様が契約されている「フレッツ光」の品目(「Bフレッツ」、「フレッツ・光プレミアム」等)によっては、「転用」の手続きに際して品目変更が必要になる等、新たに工事等を実施する場合があります。
この場合、お客さまID(CAF/L等で始まる番号)が変更となることがあります。
- *2 お客様が「Bフレッツ」、「フレッツ・光プレミアム」をご契約されている場合、マンションのフレッツ光サービスの提供形態によっては、「光セット」へ「転用」いただけない場合があります。
- *3 お引越し等のご予定がある場合には、「転用」のお申込みの前に、お客さまからNTT西日本/NTT東日本に、「フレッツ光」の「移転」のお申込みを行っていただき、引越後、「転用」のお申し込みをしていただきます。

サービスの切替完了後、お客様がNTT西日本/NTT東日本の「フレッツ光」の再利用を希望される場合、また、他の光コラボレーション事業者様が提供する「他のコラボ光」に変更することを希望される場合には、廃止/新設の工事等を実施する必要があります。
さらに、ひかり電話の電話番号、お客さまID(CAF/Lで始まる番号)等を変更する必要が生じます。
また、最低利用期間内のご解約には所定の解約金をお支払いいただきます。

- ・「フレッツ光」から「光セット」への「転用」のお申込みをいただき、アーツネットワークからNTT西日本/NTT東日本に対して、「転用」の手続きを行った際、NTT西日本/NTT東日本より、アーツネットワークに、お客様の契約者情報(※)が提供されます。
※ フレッツ光のご契約者の氏名・会社名、住所、連絡先、付加サービス等のご利用の有無等
- ・業務上必要な場合には、お客様が「フレッツ光」から「光セット」への「転用」を実施された旨の情報等を、NTT西日本/NTT東日本より第三者に通知する場合があります。
- ・「光セット」への「転用」後、NTT西日本/NTT東日本のメール情報配信はご利用いただけなくなります。

- 3) 最低利用期間 : 2年間
最低利用期間内にお客様のご都合により、解約される場合は、**残余期間分の料金を全額お支払いいただきます。**
- 4) サービス提供エリア
「光セット」の提供エリアは、NTT西日本/NTT東日本が提供する「フレッツ光ネクスト」の提供エリアに準拠します。
- 5) 「光セット」提供条件
「光セット」は、アーツネットワークが提供する下記対象サービス(月払い契約)とのセットでのご提供のみとなります。

〈対象サービス〉

2018年4月現在

サービス名	詳細URL
「VPNソリューションパック」新プラン(月払い型)	http://www.anw.jp/vsp.html
「VPNソリューションパック」旧プラン(買取型) + 法人向けOCN割引再販	http://www.anw.jp/vsp_old.html -
「UnivaersalOne再販サービス+A」 法人向けOCN割引再販	http://www.anw.jp/universalone+a.html -
「ダブル回線あんしんネット for Cloud」	http://www.anw.jp/anshin.html
「スマートフォンでVPN」	http://www.anw.jp/smartphonevpn.html

※対象サービス各々についても、最低利用期間、ご利用にあたってのご注意事項がございます。
各利用規約、特約書、通知書をご確認ください。

- 6) サービス仕様、スペックについて
- ・「光セット」はベストエフォート型サービスです。
 - 最大通信速度 100Mbps、200Mbps、概ね1Gbps のプランがお選びいただけます。
 - 本資料に記載の最大通信速度は、お客様宅内に設置するONU(回線終端装置)等からNTT西日本/NTT東日本の設備までの間における技術規格上の最大値であり、お客様での実使用速度を示すものではありません。
 - インターネット利用時の、お客様のご利用環境、回線の混雑状況によって大幅に低下する場合があります。
 - ・ONU等とルータ等の通信機器は、LANケーブル(カテゴリ5以上)での接続となります。
 - ・100Mbpsを超える通信速度でご利用いただくためには、1Gbpsの通信速度に対応した環境が必要となります。
 - 100Mbpsの通信速度に対応した環境でもご利用いただくことが可能ですが、最大通信速度は100Mbpsとなります。
 - ・インターネットのご利用には、アーツネットワークが提供するプロバイダ/VPNサービスのご契約が必要です。
 - 転用前にご利用のプロバイダがアーツネットワークの提供するプロバイダ以外の場合、プロバイダによっては、継続してご利用いただけないものがございます。
 - ・「フレッツ・光プレミアム」からの品目変更の場合、ルータ等の通信機器のMTU値等の設定が変更になる場合があります。
- 7) オプション
- ・「ひかり電話」等、オプションをご利用になる場合は、NTT西日本/NTT東日本からのサービス提供となります。
 - オプション分については、NTT西日本/NTT東日本に直接お支払いいただきます。
 - ・NTT西日本/NTT東日本が一般請求書や口座振替事前案内書を送付する場合は、以下のURLをご確認ください。
 - NTT西日本: <http://www.ntt-west.co.jp/denwa/charge/notice/>
 - NTT東日本: <https://flets.com/bill/>
 - ・NTT西日本/NTT東日本からの請求等については、NTTファイナンスからの請求等となる場合があります。
 - ・転用後も、現在契約しているオプションサービスは、一部を除き、廃止の申し出がない限りは、継続します。
 - 「光セット」に転用された場合、下記の通りご利用頂けないオプション/サービスがございます。**
 - ・セキュリティ対策ツール
 - ※転用前の回線で標準装備提供していた1ライセンス分は、転用回線では利用できなくなります。
 - なお、「セキュリティ機能ライセンス・プラス」を契約して新たにライセンスを追加すれば、セキュリティ対策ツールを設定して継続利用できます。(2ライセンスで、380円/月のご契約 NTT西日本)
 - ・料金請求回収代行サービス(「フレッツ・まとめて支払い」、「フレッツ・パスポートID」等)
 - ※ただし、NTT西日本/NTT東日本からお客様にオプション等が直接請求されているときは、NTT西日本/NTT東日本が、他事業者様のご利用料金、リース料金の請求代行を継続実施できる場合があります。
 - 詳しくは各事業者様、またはリース会社様にお問い合わせください。
 - ・料金請求回収代行サービスが利用条件になっている他サービス(「フレッツ・マーケット」、「フレッツ・ソフト配信サービス(NTT東日本)」)
 - ・「ひかり電話ビジネスタイプ」
 - ・「光ステーション」(NTT東日本)
 - ・「フレッツ・あずけ〜る」増量特典(NTT東日本)
 - ※フレッツ光メンバーズクラブにご入会、または、リモートサポートサービスをご利用特典としての増量特典はご利用いただけなくなります。
 - ・NTT西日本/NTT東日本からお客様に直接提供するオプションサービス等については、「光セット」のご契約名義と合わせる必要があります。
 - ・「フレッツ光」から「光セット」への「転用」に伴い、NTT西日本/NTT東日本が「フレッツ光」に係る料金と併せて料金請求回収代行する他事業者さまサービスが解約される場合があります。この場合について、他事業者さまサービスに最低利用期間の定めがあるときは、残りのご利用期間に応じた解約金が発生することがあります。詳しくは各事業者さまにお問い合わせください。
 - ・「ひかり電話(オフィスタイプ含む)」をご利用の場合は、手続き、工事内容に制限がある場合があります。
 - また、品目変更をご希望の場合は、転用前に品目変更を済ませていただく必要があります。
- 8) 工事について
- <新規>
- ①派遣工事が必要な場合
 - NTT西日本/NTT東日本の指定工事会社がお客様宅にお伺いして工事を実施します。
 - お伺いする前に、NTT西日本/NTT東日本の指定工事担当者よりご連絡いたします。
 - ②派遣工事が不要な場合
 - 事前にONU等を送付しますので、お客様ご自身での取り付けをお願いします。
- <転用>
- 【品目変更、移転を行わない場合】 お客様宅内での工事は不要です。
- 【品目変更、移転を行う場合】
- ①派遣工事が必要な場合
 - お客様宅にお伺いして工事を実施します。
 - ②-1 派遣工事が不要な場合(ONU取替えが必要)
 - 事前にONU等を送付しますので、お客様ご自身での取り付けをお願いします。
 - ②-2 派遣工事が不要な場合(ONU取替えが不要)
 - お客様宅内での工事は不要です。

設備状況などによりサービスのご利用をお待ちいただいたり、サービスをご利用いただけない場合がございます。お客様のご利用場所および設備状況や工事内容等により、ご利用開始までの期間は異なります。

- ・工事については、引込工事で穴開けや露出配線となる可能性があります。
- ・光ケーブルの配線のための配管等の新設が別途必要な場合、お客様にてご準備いただくこととなります。

(1)月額利用料

	通常料金	セット割引額	セット割引適用後料金
「光セット」ファミリー	5,130	-250	4,880
「光セット」マンション	3,300	-100	3,200

★「セット割」★

アーツネットワークの月払い契約対象サービス(※ 前述5) 参照)とのセットでのご提供の場合の割引サービスです。※別途、セット提供する各サービス利用料が必要です。料金はサービスにより異なります。

(2)初期費用

<転用>

転用手続き費 ※1契約ごと	3,000
---------------	-------

[品目変更]

フレッツ光ネクスト間の品目変更工事費

区分	料金
ファミリー・マンション(ひかり配線方式)における「100M」「200M」「概ね1G」間の変更 ※	2,000

※本工事に含まれる工事内容は、(1)基本工事、(2)交換機等工事 です。なお、無派遣工事となります。

異なるサービスタイプ間の品目変更工事費

移行元	移行先	料金、工事内容
【西】 Bフレッツ ファミリー100	「光セット」ファミリー	0 【派遣】
【西】 フレッツ 光プレミアムファミリータイプ	「光セット」ファミリー	0 【無派遣】*1
【西】 Bフレッツ マンションタイプ	「光セット」マンション	0 【派遣】
【西】 フレッツ 光プレミアムマンションタイプ	「光セット」マンション	0 ひかり配線、VDSL方式【無派遣】*1 LAN配線方式【派遣】
【東】 Bフレッツ 各種 *2	「光セット」ファミリー	18,000 【派遣】

*1: 無派遣で工事が可能な場合であって、お客様の要望等により、工事担当者がお伺いする場合の工事費は2,000円 (VDSL方式が無派遣可能になったのは2017年4月10日以降申込み分～)

*2: NTT東日本エリアでは、Bフレッツハイパーファミリータイプ/マンションタイプは「光ネクスト」に移行完了しています。

※ お客様の申込み内容、設備状況によっては、工事費や派遣有無が変更となる場合があります。

※ 「ひかり電話(オフィスタイプ含む)」は上記で 0円になっている場合でも、工事費が必要となる場合があります。

<新規>

新規契約料 ※1契約ごと	3,000	+	開通工事費(下記のうちいずれか)
--------------	-------	---	------------------

[開通工事費(新規/移転)]

区分	料金	
派遣工事 (工事担当者がお伺いする場合 ※)	ファミリー: 下記以外の場合	18,000
	ファミリー: 光コンセント有りの場合	7,600
	マンション: VDSL方式、 ひかり配線方式 下記以外の場合	15,000
	マンション: LAN方式、 ひかり配線方式 光コンセント有りの場合	7,600

※ 本工事に含まれる工事内容は、以下のとおりです。

- (1) 基本工事 (2) 交換機等工事 (3) 屋内配線工事 (4) ONU等工事 (5) 機器工事
・ お客様の申込み内容、設備状況によっては、工事費や派遣有無が変更となる場合があります。

(3)工事費における加算額の扱いについて

・夜間帯および年末年始の実施工事の場合、以下の通り、割増工事費を頂きます。

対応時間	8:30-17:00	17:00-22:00	22:00-8:30
平日・土日祝日	1倍	1.3倍	1.6倍
年末年始(12/29-1/3)	1.3倍	1.3倍	1.6倍

※夜間、深夜での工事を実施する場合、下記時刻指定工事の料金も加算されます。

※平日以外での工事を実施する場合、下記土休日工事の料金も加算されます。

・時刻指定工事(1時間ごとに設定可能)の場合、以下の料金を加算させていただきます。 ※調査含む

対応時間	9:00~16:00	17:00~21:00	22:00~翌8:00
加算額	11,000	20,000	30,000

・土休日等に派遣を伴う工事の場合、加算額3,000円を頂きます。

※土休日とは、土曜日、日曜日、祝日並びに1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日までをいいます。

・工事費(基本工事費、時刻指定工事費はのぞく)の合計額が29,000円を超える場合は、29,000円までごとに、加算額3,500円を頂きます。

(4)転用時における「割引サービスの解約金」の扱いについて

・月額料金各種割引(「光もっと2割」「光はじめ割」「どんと割」「にねん割」「ギガ推し!キャンペーン」)について

転用時及び転用後のどちらの場合においても、解約金の請求はございません。 ※自動解約となります

・「初期工事費割引の解約金」について

転用時には解約金の請求はございません。「光セット」への転用後、「フレッツ光」開始日より2年以内でご解約の場合は、

初期工事費割引の解約金のお支払いが必要です。

・「初期工事費分割払い 工事費残額の精算」について

転用時に、残額を一括でご請求させていただきます。

10) 請求について

・アーツネットワークより請求させていただきます。

・セット割対象サービスと合わせての請求書送付となります。

・ご契約全回線一括の請求書となります。

・振込手数料はお客様負担でお願いします。

・請求書発行手数料、一括請求手数料は無料です。

・毎月ご利用月の翌月末日がお支払い期限となります。

・「withフレッツ」シリーズをご契約中のお客さまは、ご契約中のプロバイダーによっては割引適用開始がお申し込み月の翌月1日になる場合があります。また、ご契約中のプロバイダーによっては、ご契約形態および請求方法の変更が必要な場合があります。

・転用日前日までの「フレッツ光」等に係る料金については、NTT西日本/NTT東日本からお客様に請求されます。

・NTT西日本/NTT東日本の複数のサービスに係る利用料金が一括請求されている場合において、「フレッツ光」から「光セット」への「転用」が行われたときは、その一括請求が解除される場合があります。

・利用月の初日以外の日に利用開始、品目変更および契約の解除があった場合は、

ご利用料金は日割り計算でご請求させていただきます。

11) 契約の成立

・ご契約の内容は、手続き完了後に送付する「アーツネットワーク「光セット」通知書」、「アーツネットワーク「光セット」契約約款」をご確認ください。

12) 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利用者様の情報をNTT西日本/NTT東日本 及び サービス提供に必要な他の事業者提供することについて同意していただきます。

13) 各種お申込み

・アーツネットワークが提供するサービス(「光セット」等)に関するお申込み(移転、解約、取消含む)やお問い合わせはアーツネットワークにご連絡ください。

・NTT西日本/NTT東日本が提供するオプション分については、NTT西日本/NTT東日本にご連絡ください。

14) お申込みの取り消し

工事実施7営業日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。

ただし、派遣費用や工事費用が発生した場合は、お客様に請求いたします。

15) 解約

・光アクセス回線を解約した場合、「ひかり電話」等のNTT西日本/NTT東日本提供のオプションサービス(光コラボ対象・対象外)が自動的に解約となります。

・「光セット」のセット対象となるアーツネットワークの各サービスの解約については、利用規約、特約書・通知書および明細をご覧ください。そちらは、自動的に解約とはなりません。

16) 会員制プログラム

・NTT西日本:【個人名義のみ】CLUB NTT-Westについて

所定の条件を満たすお客様は、「光ウィズ会員」となります。転用前と同様にはご利用いただけなくなります。

・NTT東日本: フレッツ光メンバーズクラブについて

転用日をもって、メンバーズクラブポイントおよび各種コンテンツがご利用いただけなくなります。

アーツネットワーク「光セット」保守サポート 注意事項

【サポート窓口、受付時間について】

・「光セット」導入後のアーツネットワークのサービスに関わる故障に関するお問い合わせ窓口、受付時間については以下になります。

アーツネットワークサービス	対象区間	時間帯	
		平日9:00～17:00 ※1	左記以外 (平日17:00～9:00、土日・休日)
「VPNソリューションパック」/ 「ダブル回線あんしんネット for Cloud」/ 「スマートフォンでVPN」/	原因切り分け	アーツネットワーク サポート担当 ※2 【連絡先】 ドットフォン:050-3785-2364 TEL:052-508-8411	お客様で実施
	光アクセス回線		光故障受付センタ ※4 【連絡先】TEL:0120-805-113 ※5
	プロバイダ (OCN)		OCN 故障受付 ※6 【連絡先】TEL:0120-047-644
	ルータ、 VPNアダプタ		メーカー故障受付窓口 ※3 【連絡先】 ご契約者様に別途ご連絡します。 (機種毎で連絡先が異なります。)
法人向けOCN割引再販 (弊社VPNサービスご利用のお客様は 上記のご対応となります)	原因切り分け	お客様で実施	
	光アクセス回線	光故障受付センタ ※4 【連絡先】TEL:0120-805-113 ※5	
	プロバイダ (OCN)	OCN 故障受付 ※6 【連絡先】TEL:0120-047-644	
UnivaersalOne再販サービス+A	原因切り分け	お客様で実施	
	光アクセス回線	光故障受付センタ ※4 【連絡先】TEL:0120-805-113 ※5	
	UnivaersalOne (VPN網、ターミナル)	NTTコミュニケーションズ ※6 【連絡先】ご契約者様に別途ご連絡します。	
—	「ひかり電話」等 NTT西日本/NTT東日本 提供のオプション	NTT西日本 故障受付※4 【連絡先】 TEL:0120-248-995 ※7※8 NTT東日本 故障受付※4 【連絡先】 TEL:0120-000-113 ※8	

※1 土日祝日・年末年始等アーツネットワーク指定の休日除く ※2 アーツネットワークで故障箇所の切り分けを行い、故障箇所がNTT西日本/NTT東日本の設備だった場合は、NTT西日本/NTT東日本から直接お客様に連絡する場合があります。また、NTT西日本設備の故障対応はNTT西日本又はその委託工事会社に対応致します。※3 365日24時間保守 ご契約者のみとなります。 ※4 午後5時～午前9時までは録音による受付となります。また、故障修理などの対応については午前9時～午後5時となります。 ※5 050IP電話からはご利用になれません。携帯電話・PHSからはご利用いただけます。 ※6 故障受付にご連絡の際は、契約者名を「株式会社アーツネットワーク」としてお伝えください。またお問い合わせにはお客様番号(Nから始まる10桁の数字)が必要になります。 ※7 NTT西日本エリア(北陸・東海・関西・中国・四国・九州地区)以外からはご利用になれません。 ※8 050IP電話からはご利用になれません。携帯電話・PHSからはご利用いただけます。

【光故障受付センタ 連絡時の注意事項】

「ひかり電話」等NTT西日本/NTT東日本提供のオプションを除いて、お客様より直接、光故障受付センタに光アクセス回線故障時のお問い合わせをいただく際には以下の情報が必要になります。

- ・回線ID
- ・お客様名
- ・設置場所住所
- ・連絡先
- ・事業所名、拠点名
- ・現地ご担当者名
- ・コラボレーション会社名、サービス名 (株式会社アーツネットワーク「光セット」)

【その他注意事項】

- ・故障受付の際、パソコンからの試験、宅内の回線終端装置(ONU、VDSLモデム等)やルータ等の状態確認(ランプ確認)/再起動(電源OFF/ON)等をお願いする場合があります。これらを実施いただけない場合、故障修理対応が実施できない場合がありますのでご了承下さい。
- ・お客様の過失によりONU等に故障が発生した場合は、故障修理費用についてはお客様に請求させていただく場合があります。
- ・技術員派遣の際、故障原因がお客様区間(お客様建物内LAN配線等)で発生していた場合、派遣料及び技術料を請求させていただく場合がございます。
- ・NTT西日本/NTT東日本設備区間に関する工事情報及び故障情報は、アーツネットワークからのメール通知及び、アーツネットワークのWebへの掲載等によるお知らせを行いません。工事情報および故障情報については以下NTT西日本のホームページでご確認ください。
NTT西日本: <http://www.info-construction.ntt-west.co.jp/info-report/ku010/ku010010/>
NTT東日本: <http://flets.com/customer/const2/pref>
- ・ネットワーク工事等により通信が切断されることがあり、ネットワークへの接続を常時保証・確保するサービスではありません。
- ・お客様の利用により通信が著しく輻輳した場合や他のユーザ様への影響がある等の異常な通信を検知した場合、NTT西日本/NTT東日本網内にて通信利用の制限を実施する場合がございます。
- ・通信速度低下に関するお問い合わせは、ベストエフォート型のサービスであることや、他のお客様のご利用状況、時間帯等、様々な要因があるため、対応できない場合があります。

「光セット」お問い合わせ先

サービスに関するお問い合わせ、ご契約後の保守サポート(故障受付、設定内容に関するお問い合わせ)、サービスの変更・解約のお申込み

株式会社アーツネットワーク ドットフォン:050-3785-2364 TEL:052-508-8411

※記載の金額はすべて税別です。

【20180501】