サービス利用中の故障・障害時の対応について

サービスをご利用中の故障・点検時は別途費用が発生する場合がございます。
弊社コンタクトセンターにて状況をヒアリングさせていただき、回線障害の切り分け、および回線調査を行います。

たよれーる コンタクトセンター 受付時間
【平日】
9:00～19:00
【土日祝祭日、年末年始、当社が別途定める休日】
9:00～12:00、13:00～17:15

回線障害の切り分けについて

•切り分けの結果、NTT 区間異常の場合はＮTT 東西への障害対応申告手配を弊社より行います。
※NTT 派遣は日中時間帯（9:00～17:00）の対応となります。ただし、故障修理の申告時間帯や混雑状況によっては、翌日以降の派遣となる場合があります。

•お客様機器・プロパイダ側不具合については受付対象外となります。
※αWeb や IO パック等、大塚商会のプロバイダをご利用の場合は、該当のサポートセンターへ対応依頼を行います。　その際は、該当サポートの対応時間内で対応いたします。

•当社管理外のオプションサービスは、直接 NTT へお問い合わせとなります。

修理・点検訪問について

•NTT 作業員にて実施いたします。
•NTT 作業員訪問日時は、NTT 故障受付担当にて該当地区の修理者スケジュールとなり、最短での訪問日を案内いたします。訪問日の短縮などには応じられませんのでご了承願います。
•NTT 修理訪問は 365 日の 9：00～17：00 となります。24 時間出張修理オプションのお客様は 24 時間訪問対応可能です。

修理・点検費用について

•修理費用につきましては、お客様区間の故障で、NTT 要因で無い場合は有償となります。
•NTT 点検訪問時、NTT 側に問題が無い場合は派遣費用が発生いたします。
•ひかり電話ルータなど、NTT 機器の内部設定はお客様での作業範囲となります。NTT 作業員にて実施する場合は有償となります。

※故障受付では、構成のご相談、機器の設定内容につきましてはご回答できません。
ご購入先または、NTT 機器の場合は下記へお問合せ願います。

《通信機器お取扱相談センター》 ※東日本のみ
0120-970-413（03-5667-7100）
9:00～17:00　土日・祝日営業