

**UCOM 光
サポートプラス
サービス規約**

平成 27 年 5 月 15 日版

アルテリア・ネットワークス株式会社

第1章 総則

第1条 (規約の適用)

- 1 アルテリア・ネットワークス株式会社(以下「当社」といいます。)は、電気通信事業法(昭和五十九年十二月二十五日法律第八十六号、以下「事業法」といいます。)その他の法令の規定に基づき、この『サポートプラスサービス規約』(料金表を含みます。以下「本規約」といいます。)を定め、これによりサポートプラス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。
- 2 本規約に定めのない事項については、契約者が利用するUCOM 光接続サービスに適用される契約約款が準用されるものとします。

第2条 (規約の変更)

当社は、本規約を変更することがあります。この場合、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

第3条 (用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
1 UCOM 光接続サービス	当社が定める ①『UCOM光 オフィスサービス契約約款』に定めるコース2～5およびコース7～10 ②『UCOM光 光ビジネスアクセス ギガプランサービス契約約款』に定めるコース1～8 ③『UCOM光 スタンダードギガビットアクセスサービス契約約款』に定めるコース1-*～42-* ④『UCOM光 プレミアムギガビットアクセスサービス契約約款』に定めるコース1-1～12-7 ⑤『UCOM光 光ギガビットアクセス、光マルチアクセスサービス契約約款』に定めるコース1～6 ⑥『UCOM光 フレッツ・アクセスサービス契約約款』に定めるコース(ただし、本規約上では、動的に割り当てられたグローバルIPアドレスを1個利用できるコース並びにA-WPx、B-WPxコースを除きます。) ⑦『UCOM光 光アクセス(N) サービス契約約款』に定めるコース(ただし、本規約上では、動的に割り当てられたグローバルIPアドレスを1個利用できるコースを除きます。) ⑧『UCOM 光 光ギガプレミアムアクセスサービス契約約款』に定めるサービス種別 1G-A をいいます。
2 UCOM 光サービス取扱所	(1) 本サービスに関する業務を行う当社の事業所 (2) 当社の委託により本サービスに関する契約事務を行う者の事業所
3 加入契約	当社から UCOM 光接続サービスの提供を受けるための契約
4 利用契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
5 契約者	当社と利用契約を締結している者

6	電気通信設備	電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備
7	回線終端装置	契約回線の終端に位置し、端末設備との間の信号変換機能を有するメディアコンバータのこと
8	端末設備	回線終端装置の一端に接続される電気通信設備であって、設置場所が他の部分の設置場所と同一の構内(これに準ずる区域内を含みます。)または同一の建物内にあるもの
9	サポートプラス	UCOM 光接続サービスに加入している契約者に対し当社が提供する夜間における障害・保守対応サービスのことをいいます。
10	エリアコード	契約者が当社より提供を受けている UCOM 光接続サービスの提供エリアを示すコードをいいます。
11	消費税相当額	消費税法(昭和六十三年十二月三十日法律第百八号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法(昭和二十五年七月三十一日法律第二百二十六号)および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額。

第4条 (サービスの対象)

本サービスは、UCOM 光接続サービスの契約者にのみ提供します。

第5条 (利用契約の単位)

当社は、UCOM 光接続サービスの1回線ごとに1の利用契約を締結します。この場合、契約者は、1の利用契約につき1人に限ります。

第2章 契約

第6条 (本サービスの申込み)

契約者が本サービスに申込みをするときは、当社所定の方法により申込みものとします。

第7条 (本サービスの範囲)

契約者が当社に対し料金表記載のサポート料金を支払うことを条件として、本サービスを契約者に提供します。

- (1) 本サービスは、電話による問合せ受付、回答、現地保守、インターネットを通じた遠隔操作(以下「遠隔調査」といいます。)により提供されます。
- (2) 当社は、契約者より UCOM 光接続サービスに生じた問題点の解決を要請された場合、合理的範囲で当該問題点を修復または回避すべく適切な努力を行うものとします。
ただし、本サービスの範囲は、UCOM 光接続サービスのうち、インターネット接続に直接係る技術的な問題点に限り、付加サービスに係る問題点は対応範囲外とします。

- (3) 本サービスは、24 時間 365 日提供するものとします。
- (4) 夜間現地保守対応の内容は以下の通りとします。
 - ① 光ファイバ導通試験
 - ② 回線終端装置の交換
 - ③ 回線終端装置周辺の光ファイバの補修
 - ④ ①、②、③およびその他の夜間現地保守対応の内容は契約者の利用環境によるものとします。
 - ⑤ 夜間現地保守対応は、契約者又は契約者の代理人の現地立会いを条件とします。

第8条 (サービス提供開始日および最低利用期間)

- 1 本サービスの提供開始日は、当社が契約者にサービスの提供を開始した日とします。
- 2 本サービスの最低利用期間は、本サービスの提供開始日から起算して1ヶ月とします。
- 3 前項の最低利用期間内に契約者が本サービスの契約を解約した場合は、1ヶ月分のサポート料金の額を、別途当社が定める支払期日までに、一括して支払っていただきます。

第9条 (契約者が行う本サービスの解約)

契約者は、本サービスを解約しようとするときは、当社所定の方法により解約するものとします。

第10条 (当社が行う本サービスの解約)

当社は、契約者が以下の各号の一に該当する場合、何らの通告を要することなく、本サービスの契約を解約できるものとします。

- (1) 契約者が本規約、UCOM 光接続サービスに係るサービス契約約款およびその他関連する契約に違反したとき
- (2) UCOM 光接続サービスが終了したとき
- (3) 申込書に虚偽の事項を記載した事が判明したとき
- (4) 契約者が暴力団、暴力団員、暴力団構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力団またはこれらに準ずる反社会的な集団または個人(以下「暴力団等」といいます。)、公共の福祉に反する活動を行う団体、およびその行為者であるとき、または反社会的勢力であったと判明したとき
- (5) 契約者が、暴力団等、公共の福祉に反する活動を行う団体、およびその行為者である場合、または、反社会的勢力であったと判明したとき
- (6) 契約者自ら、または第三者を利用して、当社の業務を妨害したとき、または、妨害するおそれのある行為をしたとき
- (7) 契約者自ら、または第三者を利用して、当社に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いるなどしたとき
- (8) 契約者自ら、または第三者を利用して、当社の名誉、信用等を毀損し、又は、毀損するおそれのある行為をしたとき

- (9) 契約者自ら、または第三者を利用して、自身や、その関係者が暴力団等である旨を当社に認知させるおそれのある言動、態様をしたとき
- (10) その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき、または支障があるおそれがあると当社が判断したとき。

第3章 利用制限

第11条 (本サービスの制限)

UCOM 光接続サービスが以下の各号のいずれかに該当する場合、当社は本サービスを提供する義務を負わないものとします。

- (1) 契約者が本規約、UCOM 光接続サービスに係るサービス契約約款およびその他関連する契約に違反したとき
- (2) UCOM 光接続サービスのうち、付加サービスに係る問合せ・技術支援・保守対応

第4章 料金等

第12条 (サポート料金)

- 1 契約者は当社に対し料金表記載のサポート料金を毎月、当社所定の支払方法により支払うものとします。
- 2 本サービスは UCOM 光接続サービスによって料金表記載のとおり、サービス内容、料金が異なります。
- 3 契約者がサポート料金を支払わない場合には、当社は本サービスを提供する義務を負わないものとします。
また、契約者が本規約に基づく支払を遅滞した場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して得た額を遅延損害金として支払っていただきます。
ただし、支払期日の翌日から起算して 10 日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。
- 4 契約者は、中途解約その他理由の如何を問わず、当社へ既に支払われたサポート料金の全部または一部について返還を請求することはできないものとします。
- 5 夜間現地保守対応に関して、契約者が入居されているビルの所有者、管理者等から別途料金を請求される場合、契約者の負担にて対応を行います。また、夜間現地保守対応において、当社が作業員を本サービス対象建物等に派遣した際に契約者が不在その他契約者の責に帰すべき事由により、対応ができなかった場合、当社は別途違約金を請求することがあります。

第13条 (割増金)

契約者は、料金その他の債務の支払を不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として支払っていただきます。

第14条 (料金の再請求)

- 1 当社は、契約者が料金その他の債務について支払期日を経過してもなお支払がない場合には、料金の再請求をするものとします。
- 2 前項の場合において、当社は、再請求業務を第三者に委託することがあります。その際に要した費用は契約者の負担とさせていただきます。

第10章 雑則

第15条 (通信の秘密の保護)

当社は、本サービスの提供に伴い取り扱う通信の秘密を事業法第4条に基づき保護し、本サービスの円滑な提供を確保するために必要な範囲でのみ利用または保存します。

第16条 (個人情報等の保護)

- 1 当社は、申込者等の同意を得て個人情報等(本サービスの提供に関連して知り得た契約申込者の個人情報であって、前条(通信の秘密の保護)に規定する通信の秘密に該当しない情報をいいます。以下同じとします。)を利用する場合を除き、その個人情報等を第三者に開示または漏洩しないものとし、かつ、本サービスの業務の遂行上必要な範囲を超えて利用しないものとします。
 - (1) 社団法人ネットワークインフォメーションセンター(JPNIC)、株式会社日本レジストリサービス(以下「JPRS」といいます。)および日本ベリサイン株式会社の規則等に基づき個人情報等を利用するとき。
 - (2) 加入申込者の同意を得て個人情報を利用するとき。
 - (3) 個人情報の保護に関する法律(平成一五年五月三十日法律第五十七号)第16条第3項第4号の定めに基づき、国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者からの要請に応じるとき。
- 2 前項の規定にかかわらず、当社は、刑事訴訟法(昭和二十三年七月十日法律第三百一十一号)その他の法令の規定に基づき強制の処分等が行われた場合には、当該法令および令状に定める範囲で、また特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限および発信者情報の開示に関する法律(平成十三年十一月三十日法律第三百三十七号)第4条に基づき開示の請求があった場合には、開示請求の要件が充足されたときに限り当該開示の請求の範囲で個人情報等の一部を提供することがあります。

(注)業務の遂行上必要な範囲での利用には、契約申込者に係る情報を当社の業務を委託している者に提供する場合を含みます。

第17条 (管轄裁判所)

本規約に起因する紛争の解決に訴訟が必要な場合は、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。本規約のいずれかの条項が無効と判断された場合は、当社は、当該条項を、その趣旨および経済的効果に鑑み、当該条項にできる限り近似する有効な条項と置き替えるものとします。

別記

料金表

通則

(料金の計算方法)

- 1 当社は、契約者が利用契約に基づき支払うサポート料金を、本サービスの提供開始日に属する暦月の翌月の初日から起算して利用契約の解除または、本サービスの廃止があった日の属する暦月の末日までの期間(本サービスの提供開始日の属する暦月と解除または廃止があった日の属する暦月が同一の暦月である場合は、その暦月とします。)について計算します。

(利用料金の日割)

- 2 当社は、サポート料金を利用日数について日割しません。

(端数処理)

- 3 当社は、サポート料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

(料金等の支払)

- 4 契約者は、サポート料金その他の債務に関する費用について、当社が定める支払期日までに、当社が指定するUCOM光サービス取扱所または金融機関等において支払っていただきます。この場合において、契約者は、振込手数料を負担していただきます。

(消費税相当額の加算)

- 5 本規約の規定により料金その他の債務の支払いを要するものとされている額は料金表に定めるものとし、これに消費税相当額を加算した額を請求するものとします。

第 1 表 サポート料金

種類	回線サービス種別	サービス内容	サポート料金
コース 1 (商品名: サポートプラス・ベーシックコース)	<ul style="list-style-type: none"> ・光ビジネスアクセス ・スタンダードギガビットアクセスのうち、コース 1-*~コース 7-*, およびコース 22-*~コース 28-*に限る ・フレッツ・アクセスのうち、Aコース、Cコース、Rコースおよび D コースに限る ・光アクセス(N) 	電話による問合せ受付・回答 遠隔での調査	1,000 円
コース 2 (商品名: サポートプラス・プレミアムコース)	<ul style="list-style-type: none"> ・光ビジネスアクセス ・スタンダードギガビットアクセス 	電話による問合せ受付・回答 遠隔での調査 夜間現地保守対応	2,500 円
コース 3 (商品名: サポートプラス・ベーシック(BA-G)コース)	<ul style="list-style-type: none"> ・光ビジネスアクセス ギガプラン 	電話による問合せ受付・回答 遠隔での調査	3,000 円
コース 4 (商品名: サポートプラス・プレミアム(BA-G)コース)	<ul style="list-style-type: none"> ・光ビジネスアクセス ギガプラン 	電話による問合せ受付・回答 遠隔での調査 夜間現地保守対応	5,000 円
コース 5 (商品名: サポートプラス・プレミアム(BE、BC、BD)コース)	<ul style="list-style-type: none"> ・フレッツ・アクセスの B コース、BC コース、BD コースのうち、以下のコース B-Exx BC-Exx BD-Exx 	電話による問合せ受付・回答 遠隔での調査 夜間現地保守対応 (東日本電信電話株式会社が提供するフレッツ「アドバンスドサポート」を含みます)	4,000 円
コース 6 (商品名: サポートプラス・プレミアム(BW、BC、BD)コース)	<ul style="list-style-type: none"> ・フレッツ・アクセスの B コース、BC コース、BD コースのうち、以下のコース B-Wxx BC-Wxx BD- Wxx 	電話による問合せ受付・回答 遠隔での調査 夜間現地保守対応 (西日本電信電話株式会社が提供する「フレッツ・光プレミアムサポートメニュー」、「B フレッツ・サポートメニュー」および「フレッツ・ADSL サポートメニュー」を含みます)	4,000 円

※スタンダードギガビットアクセスのうち、コース8-*~コース21*、およびコース29-*~コース42-*を利用する契約者に対して提供されるサポートプラス・プレミアムコースのサービス料金は、各コースの月額料金に含まれるものとします。

※プレミアムギガビットアクセス、光ギガビットアクセス、光マルチアクセスおよび光ギガプレミアムアクセスを利用する契約者に対して提供されるサポートプラス・プレミアムコースのサービス料金は、各サービスの月額料金に含まれるものとします。

附則

(実施期日)

1 本規約は、平成 18 年 9 月 1 日から有効となります。

(平成 18 年 8 月 31 日以前にサポートプラスに加入している契約者の扱い)

2 平成 18 年 8 月 31 日以前にサポートプラスに加入している契約者は、平成 18 年 9 月 1 日よりコース 1 に移行したものとします。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 18 年 10 月 1 日から有効となります。

(料金表)

2 『BROAD-GATE 02 光ギガビットアクセス、光マルチアクセスサービス契約約款』に定める、光ギガビットアクセス、光マルチアクセスサービスを利用する契約者に対して提供されるサポートプラス・プレミアムコースのサービス料金は、『BROAD-GATE 02 光ギガビットアクセス、光マルチアクセスサービス契約約款』に定める月額料金額に含まれるものとなりました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 19 年 5 月 1 日から有効となります。

(用語の定義)

2 第 3 条の用語定義を追加しました。

(利用契約の単位)

3 第 5 条の条文を追加しました。

(割増金)

4 第 12 条の条文を追加しました。

(通信の秘密の保護)

5 第 15 条の条文を追加しました。

(個人情報等の保護)

6 第 16 条の条文を追加しました。

(料金表)

7 通則の条文を追加しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 19 年 6 月 1 日から有効となります。

(用語の定義)

2 「光ビジネスアクセスコース」および「フレッツ・ローミングサービス」の定義を改訂しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 19 年 8 月 1 日から有効となります。

(用語の定義)

2 「フレッツ・ローミングサービス」を「フレッツ・アクセスサービス」に改訂しました。

(コースの追加)

3 コース 3 および 4 を追加しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 19 年 10 月 1 日から有効となります。

(用語の定義)

2 「光ビジネスアクセスサービス」からサービス提供終了となったコース 1 を削除しました。

3 「フレッツ・アクセスサービス」に C コースを追加しました。

4 「光ギガプレミアムアクセスサービス」を追加しました。

(料金表)

5 コース 3 の対象コースを変更しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 20 年 6 月 1 日から有効となります。

(当社が行う本サービスの解約)

2 第 10 条 3 項に反社会的勢力に対する文言を追加しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 20 年 9 月 1 日から有効となります。

(料金表)

2 コース 3 のサポート料金を東日本電信電話株式会社が提供する B フレッツ「アドバンスドサポート」の料金改定に伴い、変更しました。

3 コース 4 のサポート料金を西日本電信電話株式会社が提供する「フレッツ・光プレミアムサポートメニュー」および「B フレッツサポートメニュー」の料金改定に伴い、変更しました。

4 平成 20 年 9 月 1 日コーポレートロゴ変更

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 21 年 5 月 1 日から有効となります。

(用語の定義)

2 「フレッツ・アクセスサービス」に BC コースを追加しました。

(料金表)

3 コース 3、コース 4 の対象コースを変更しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 21 年 8 月 1 日から有効となります。

(料金の再請求)

2 第 13 条 料金の再請求に関する条文を追加しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 22 年 3 月 1 日から有効となります。

(サービスの提供開始日および最低利用期間)

2 第 8 条 サービスの提供開始日に関する文言を変更しました。

(料金表)

3 料金の計算方法において、文言を変更しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 22 年 6 月 1 日から有効となります。

(サポート料金)

2 サポート料金表へ BA-G 用サポートプラスの月額料金を追加しました。

附 則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 23 年 9 月 1 日から有効となります。

(ブランド変更)

2 BROAD-GATE 02 から UCOM 光へブランド変更を行いました。それに伴い、関連する文言を変更しました。

(反社会的勢力に関する文言)

3 第 10 条(当社が行う本サービスの解約)(3)～(8)号の文言を追加しました。

(通信の秘密の保護)

4 第 16 条(通信の秘密の保護)第 2 項の文言を削除しました。

(個人情報の保護)

5 第 17 条(個人情報等の保護)第 1 項(3)号の文言を追加しました。

(用語の定義)

6 「スタンダードギガビットアクセス」を追加しました。

(料金表)

7 回線サービス種別へスタンダードギガビットアクセスを追加しました。

附 則

(実施期日)

1 この規約は、平成 24 年 12 月 1 日から有効となります。

(用語の定義)

2 「UCOM 光回線サービス」を「UCOM 光接続サービス」に変更しました。これに伴い、関連する文言を修正しました。

3 「光ビジネスアクセス」、「光ビジネスアクセス ギガプラン」、「スタンダードギガビットアクセス」、「光マルチアクセス、光ギガビットアクセス」、「光ギガプレミアムアクセス」、「フレッツ・アクセス」を「UCOM 光接続サービス」に統合し、「プレミアムギガビットアクセス」を追加しました。

4 「電気通信設備」を追加しました。

(当社が行う本サービスの解約)

5 第 10 条(当社が行う本サービスの解約)第 1 項に(2)号、(10)号の文言を追加し、(4)号の反社会的勢力に関する文言を追加しました。

(サポート料金)

6 第 11 条(サポート料金)第 3 項に遅延損害金に関する文言を追加し、第 5 項の文言を変更しました。

(料金表)

7 料金表 通則 5(消費税相当額の加算)の文言を変更しました。

8 料金表第 1 表(サポート料金)コース 5、コース 6 商品名に「BD」を追加し、コース 5 の回線サービス種別に「B-Exx」コースを追加しました。また、枠外注釈に「プレミアムギガビットアクセス」を追加しました。

附則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 26 年 2 月 1 日から有効となります。

(料金表)

2 料金表から税込価格を削除しました。これに伴い、料金表通則(消費税相当額の加算)の文言を変更しました。

附則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 27 年 2 月 1 日から有効となります。

(用語の定義)

2 「UCOM 光接続サービス」において、③「スタンダードギガビットアクセス」のコースを変更しました。

附則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成 27 年 3 月 25 日から有効となります。

(料金表)

2 第1表サポート料金において、スタンダードギガビットアクセスに関する文言を変更しました。

附則

(実施期日)

1 この改正規定は、平成27年5月15日から有効となります。

(用語の定義)

2 「UCOM 光接続サービス」において、⑦「光アクセス(N)」を追加しました。

(料金表)

3 第1表サポート料金において、光アクセス(N)を追加しました。