

■故障回復時間

ctc側の理由によりサービスがまったく利用できない状態になった場合、ctcが故障を知った時刻から起算して1時間未満で故障回復することを保証します。

連続停止時間が1時間以上になった場合、基本回線使用料および加算額に下記の料率に応じ料金を返還いたします。

連続停止時間	料金返還率
1時間以上 2時間未満	10%
2時間以上 4時間未満	20%
4時間以上 6時間未満	30%
6時間以上 8時間未満	40%
8時間以上 72時間未満	50%
72時間以上	100%

■開通遅延期間

お客さまとお約束した開通予定日を厳守いたします。お客さまに責任のない理由により開通予定日を守れなかった場合は、開通遅延日数に応じて基本回線使用料および加算額に下記の返還率を乗じた料金額を返還させていただきます。

開通遅延期間	料金返還率
1日	10%
2日以上 15日未満	11～24%（1日ごとに1%加算）
15日	25%
16日以上 28日未満	26～49%（1日ごとに1%加算）
28日以上	50%