

「ずっとネット保障」に関する注意事項説明書

【2023 年 8 月 8 日改訂版】

株式会社 Link Life（以下、「当社」とします。）が提供する「ずっとネット保障（以下、「本サービス」とします。）」のご利用にあたり、以下の内容をよくお読みいただき、承諾の上でご利用をお願いいたします。

ずっとネット保障のサービス内容について

本サービスは、お客様がずっとネット HOME WiFi（以下、「本契約」といいます。）と同時に申し込みいただいた場合、下記特典が受けられるサービスです。

■特典①

ずっとネット保障加入で本契約におけるスタートキャンペーンが適用となります。

＜キャンペーン内容＞

端末代金 71,280 円（税込）の割引として-1,980 円（税込）×36 回で実質無料となります。

■特典②

ずっとネット HOME WiFi と接続しているノートパソコン・スマートフォン・タブレットの故障時に無償修理を行います。

※初回修理サービス依頼日より 1 年間（最大 2 回までご利用可能です）

■特典③

弊社紹介のインターネット回線に乗り換え＆端末返却で最大 22,000 円をキャッシュバックいたします。

また、端末の残債が 22,000 円以上の場合これまでお支払いいただいたオプション料金（月額 330 円（税込）＝330 ポイント×支払月数）が進呈され、端末の残債に充てていただけます。

本サービス利用料金

利用料金	300 円（税込 330 円）
------	-----------------

※契約月は無料

お申込み時の注意事項

1. 本サービスは本契約との同時加入の場合のみ受け付けております。
2. 本契約期間中、本サービスを解約された場合は、全特典の適用が解消されます。
3. 乗換え先のインターネット回線について、お客様のご契約状況によっては、一部お取次ぎ出来ない回線がある場合がございます。
4. 下記のいずれかの条件に該当する場合は適用いたしかねます。

- ・回線契約時に、本サービスに加入されなかった場合
- ・当社を通じて、お乗換え先の回線をご契約いただけなかった場合
- ・お乗換え先の回線が開通してから解約されていた場合または継続利用が確認できなかった場合

※期間に関しましては乗り換え先の商材ごとによりますので、お問い合わせください。

- ・お申込み段階やご利用のお手続きにおいて、虚偽または不正利用が確認された場合。または行為が悪質であると当社が判断した場合。
- ・端末機器をご返却いただけなかった場合
- ・端末機器返送時に破損・故障がみられる場合、SIM カード・バッテリーが欠品している場合など端末機器が通信を行える状態ではなかった場合（その他事由の如何を問わずその端末を用いて通信を行うことが出来なくなっている場合）

端末機器の返送について

1. 端末機器の返送の期限

■ずっとネット保障解約時

ご解約された月の翌月 25 日までに必着

2. 端末機器の返送方法に関しては、下記をご確認ください。

ずっとネット HOME WiFi では、ヤマト運輸デジタル返品・返送サービスを導入しております。

ヤマト運輸デジタル返品・返送サービス URL の入力画面からお客様自身でご入力をお願いいたします。

<注意事項>

※1 入力画面に表示されている「IMEI（製造番号）」には、端末の底面に記載されています、15 桁の番号をご入力ください。

※2 入力画面に表示されている「返却理由」には、

- ・【初期契約解除】端末返却
- ・【解約】端末返却
- ・【故障】端末返却
- ・付属品や特典が不足している
- ・注文した覚えがない
- ・その他 等

該当する項目を選択いただき、該当する項目がない場合は、「その他」を選択いただいた上で、

「その他を選択された方はご入力ください」に返却理由をご入力ください。

<返却費用>

通常解約・故障などの場合：お客様ご負担

初期契約解除・初期不良の場合：当社負担

別紙「特典②の詳細」

○特典②の対象端末と対象期間

特典②の利用者が所有する以下の機器であって、当社が、当社の電気通信サービスを利用するために契約者に販売又は貸与した端末に接続され、当社の提供する電気通信サービスの回線にて使用される機器のみを対象とします。

対象機器	対象期間	利用上限回数
ノートパソコン	1 年	年間 2 回まで※ (対象期間の初回修理サービス 依頼日 (※) 含む)
タブレット	1 年	
スマートフォン	1 年	
携帯電話端末	1 年	

※対象期間の起算日は、対象機器にかかわらず、「特典②初回利用時」すなわち「初回修理サービス依頼日」とします。対象期間の起算日である「初回修理サービス依頼日」において 1 回目の利用となり、当該起算日から 1 年間のうちに特典②をさらに 1 回（対象機器にかかわらず年間 1 回）に限り利用することができます。対象期間の起算日から 1 年経過後は利用回数をリセットし、次回の特典②利用時に改めて「特典②初回利用時」すなわち「初回修理サービス依頼日」を起算日とし利用できるものとします。利用者が特典②の利用依頼をキャンセルした場合でも、当該キャンセル時点において修理作業にあたり修理診断に関する見積費用が発生していた場合は、利用回数にカウントするものとします。

○特典②の保証開始日

「ずっとネット保障」利用開始日の翌々月 1 日

○特典②の利用料金

契約書に記載の料金に準じます。

○特典②による保証上限額

100,000 円（税込）

- (1) 保証期間内にある対象機器の故障発生時に、上記保証上限金額までの無償修理を実施します。
- (2) 修理を提供できない場合に提供する代替機器が保証上限金額を超過した場合、その差額は特典②利用者が負担するものとします。
- (3) 修理の場合でも上限金額を超えた場合の差額は、利用者負担になります。
- (4) 保証上限額の算定については、当社指定の修理事業者にて一次診断を行った時点の金額を基準とします。

○対象機器の条件

当社所定の方法により利用登録がされたもので、下記条件をすべて満たすもの

- (1) 当社から購入した電気通信サービス端末・回線に接続し、利用される機器
- (2) 機器の製造日より 5 年以内のもの
- (3) 日本国内で販売されたメーカーの正規品であるもの
- (4) 日本国内で修理可能なもの、かつ日本国内で購入可能なもの
- (5) 利用者の所有するもの
- (6) 特典②利用開始時点で既に破損（画面割れ、ケース割れ、水濡れ等）していたものについては、特典②の対象外となります。

○対象機器から除かれるもの

- (1) 対象機器の付属品・消耗品（AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・外部記録媒体等）
- (2) 対象機器内のソフトウェア

- (3) レンタル・リースなどの貸借の目的となっているもの
- (4) 業務用に利用されているもの
- (5) 過去に当該対象機器のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断したもの
- (6) 第三者の紛失、盗難の被害対象品、違法な拾得物等であるもの
- (7) 日本国外のみで販売されているもの
- (8) 他の保障・保険制度等（メーカー保障、第三者の提供する延長保障・損害保険を含みます。）により損害の回復が可能なもの
- (9) 違法または非正規の方法により SIM ロックが解除されたものまたは当社がそのように判断したもの

○故障等の内容

自然故障	機器の取扱説明書等の注意事項に沿った使用のもと発生した故障をいいます。
破損	対象機器を利用者の軽過失または不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、破損させてしまった場合の故障をいいます。
水濡れ・水没	対象機器を利用者の軽過失または不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、水濡れ・水没させてしまった場合の故障をいいます。

※対象機器本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は故障等に含まれません。

※対象機器が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っている場合は、故障等に含まれません。

○特典②利用時にご提出いただく書類・情報について

- (1) 当社所定の事故状況報告書兼修理同意書（当社の指定する提携修理業者の書式を含む）
- (2) 購入時のレシート及び保証書等対象機器該当性を確認できる資料及び対象機器の購入日
- (3) IMEI 番号もしくは機種番号のわかるもの

○サービスの詳細

1 修理サービス

- (1) 特典②提供期間中に発生した対象機器の故障等について、利用者から特典②の利用請求があったとき、本規約に基づき修理をします。
- (2) 修理サービスの提供において、当社は、技術上または修理用部品の調達の困難性等を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。
- (3) 修理サービスの提供において、下記に定める保証上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該修理サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該修理サービスの提供を再開するものとします。
- (4) 修理がされた端末の当該修理箇所に起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、利用者がその端末を当社から受領した日から 7 日以内に受付窓口で連絡をした場合、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。なお、当該 7 日を超え利用者から再修理の請求があった場合には、特典②の新たな利用請求とみなします。

2 交換品提供サービス

- (1) 特典②提供期間中に故障等した対象機器につき、当社による修理サービスの提供が困難な場合、当社が指定する機器（登録された対象機器と同じ OS の機器に限るものとし、異なる OS の機器は当該指定機器には含まれないものとします。）を当社が利用者に提供します。

当社が指定する機器は、予告なく変更される場合があります。なお、変更された場合は第 4 条（規約の提示）に定めるところにより通知いたします。

- (2) 当社が、利用者に交換品提供サービスを提供する場合、または交換品提供サービスの提供において保証上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該交換品提供サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該交換品提供サービスの提供を再開するものとします。

(3) 交換品提供サービスが提供された場合、利用者が当社へ送付した故障等した対象機器については、利用者は所有権を放棄したものとし、当社が任意に処分できるものとします。対象機器内のデータの削除やバックアップは利用者の責任と費用負担において実施するものとし、当社は、当社に故意または過失のある場合を除き、利用者がこれを実施しなかったことによって生じた損害等について何ら責任を負わないものとします。

(4) 利用者は、当社から交換品を受領した後、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障があることが確認された場合、利用者は交換品受領日後 2 日以内に当社へ連絡することとし、利用者から当社へ当該連絡がない場合は交換品に故障がないものとみなします。また、利用者が交換品を当社の指定した店舗等で受領した場合は、その場で確認するものとします。

(5) 交換品に故障がある旨、利用者から当社に連絡があり、当社が当該交換品に故障があるものと判断できた場合には、当社から利用者へ新たな交換品（以下「新交換品」といいます。）を利用者へ発送するものとします。

(6) 利用者は、新交換品を受領した場合、それに付属する送付キットにより、故障のある交換品を当社へ送付するものとします。このとき、故障のある交換品について、利用者による当社への返送が、利用者が新交換品を受領（当社にて新交換品の送達を確認された日）してから 7 日以内に当社が確認できない場合には、当社は利用者に対し返送されない故障のある交換品の対価に相当する金員の支払請求をします。

(7) 交換品提供サービスの提供による新交換品は、メーカー所定の日本国内仕様に準じるものとなります

○特典②利用のキャンセル・故障等した対象機器の返還請求・特典②提供のみなし完了

(1) 利用者からの特典②の利用請求を当社が受領してから 1 ヶ月を経過しても、なお利用者と連絡が取れず、また利用者から対象端末の送達を当社が確認できない場合には、当社は、当該利用者からの特典②利用請求はキャンセルされたものとみなします。

(2) 利用者は、故障等した対象端末を当社へ発送した時点で、特典②の利用請求を原則として撤回できないものとします。ただし、故障等した対象端末を当社が受領してから、当社が修理サービスを提供する前である場合、交換品提供サービスを提供するとき、またはサービスの提供において保証上限金額を超え、利用者負担が生じるときにおける利用者の意思確認を行う場合において、利用者は、当社へ発送した故障等のある対象端末の返還請求をすることができます。

利用者が、当該返還請求をした場合、その返送に係る費用は利用者の負担とします。

(3) 利用者が、当該対象端末の返還請求をした場合、その時点において、当社による対象機器に対する修理等の見積費用が発生している場合には、当社による特典②の提供回数の算定に含まれるものとします。なお、当該見積費用が発生していない場合は、特典②の提供回数には算定せず、特典②の利用請求がキャンセルされたものとみなします。

(4) 当社または指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、修理した機器または交換品の配送が完了しない場合（当社が発送した日から 7 日以内に当該機器を利用者が受領しない場合）は、当社は、利用者に問い合わせの連絡をします。

また、当社が修理した機器または交換品を発送した日から 14 日以内に当該機器を利用者が受領しない場合、当社は当該利用者へ修理サービスまたは交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします（特典②の提供回数の算定に含まれるものとします。）なお、利用者が受領しないことから、当社に返送された機器は、返送された日から 30 日間で利用者は所有権を放棄したものとし、当社が任意に処分できるものとします。

○送料の負担

以下の通り、当社または利用者が機器の送料を負担するものとします。

- (1) 故障機器の発送【利用者→当社】：利用者負担
- (2) 修理完了機器の発送【当社→利用者】：当社負担
- (3) 交換機器の発送【当社→利用者】：当社負担
- (4) サービスキャンセル時：利用者負担

○除外事項

以下のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、利用者は特典②の提供を受けられないものとします。

- (1) 利用者及び利用者と同居する者並びに利用者の親族の故意または重大な過失、対象機器の説明書等に従わない使用方法または法令違反に起因する故障等の場合
- (2) 利用者が当社以外の第三者に修理を依頼した場合
- (3) 地震、噴火、火災、風災、その他の自然災害（ただし落雷を除く）に起因する故障等の場合
- (4) 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、または暴動に起因する故障等の場合

- (5) 核燃料物質または核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用またはこれらの特性を受けた場合を含みます。）
- (6) 対象機器が複数に分解される等、販売時の状態から大幅に改変されている、または壊滅的な損害を被っていると当社が判断した場合
- (7) ポケット Wi-Fi 端末・回線との接続・使用に支障のない破損の場合
- (8) 盗難・紛失により、利用者の手元に故障等が発生した対象機器がない場合
- (9) 他の保証・保険制度等（メーカー保証、第三者の提供する延長保証・損害保険を含みます。）により損害の回復等が可能な場合
- (10) 当社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (11) 利用者の申告する故障・障害を当社が再現確認できない場合
- (12) 利用者が特典②の適用資格を有していない期間に発生した故障等の場合
- (13) 日本国外で生じた故障等の場合
- (14) 差押、強制執行等、国または公共団体の公権力の行使に起因する故障等の場合
- (15) 利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (16) 特典②に関する契約が終了した日の翌日以降に生じた故障等の場合
- (17) 特典②を解約した月の翌月以降に特典②提供の請求をした場合
- (18) 対象機器が業務利用されている場合
- (19) 対象機器購入の時点で初期不良があった場合（リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。）
- (20) メーカー・型番・製造番号の確認の取れない対象機器の場合
- (21) 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・データ破損・周辺機器等の故障等の場合（コンピュータウィルス、データ損失による故障等を含みます。）
- (22) 自然消耗、経年劣化、サビ、カビ、腐敗、変質・変色、電池の液漏れその他類似の事由に起因する故障等の場合
- (23) 擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、対象機器の通信または通話機能に直接関係のない外形上の損傷の場合または通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合
- (24) 対象機器の特典②の対象となる故障等以外の損害、附属的損害または間接的損害
- (25) 限定モデル等、限定的な仕様の部品、部位の交換が必要な場合
- (26) 利用者が利益を得る目的で特典②を利用するなど、特典②の利用について当社が不相当であると判断した場合
- (27) 対象機器の購入から 1 年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合
- (28) 利用者本人以外からの修理依頼の場合
- (29) 本規約に反した場合