

# ずっとネット 重要事項説明書

【2025 年 7 月 1 日改訂版】

提供会社：株式会社 Link Life 販売会社：株式会社 Grand Network

※必ずご利用になる地域サービス提供状況をご確認のうえ、お申し込みください。

## はじめに

本書面は、「ずっとネット」をご利用いただく際に注意が必要な重要事項説明するものです。

「ずっとネット」のお客サポートサイトに記載されている**契約約款**を必ずご確認ください。

## ずっとネット通信サービスについて

### ■サービス名称

ずっとネット

### ■種類

仮想移動体電気通信事業者

### ■通信の種類

ずっとネット通信サービスでは、以下の 2 つのモードを端末の設定により選択いただけます。

各モードにおいて WiMAX 2+、au 4G LTE、au 5G の通信をご利用いただけます。

各モードでご利用いただけるエリアは、UQ ホームページのエリアマップをご確認ください。

|           | 利用可能な通信  |           |       |
|-----------|----------|-----------|-------|
|           | WiMAX 2+ | au 4G LTE | au 5G |
| スタンダードモード | ○        | ○         | ○     |
| プラスエリアモード | ○        | ○         | ○     |

1. スタンダードモードでご利用いただく場合、月間の通信量に上限はありません。
2. ご利用されるエリアの混雑状況により速度が低下する場合があります。
3. インターネット接続の提供にあたり、プライベート IP アドレスまたはグローバル IP アドレスを自動的に 1 つ割り当てます。
4. 迷惑メール送信防止のため、Outbound Port 25 Blocking(インターネット上への TCP25 番ポートを宛先とした通信の制限)を実施しています。メール送信の際は、587 番ポートなど、25 番以外のポートをメールソフト等に設定してご利用ください。対応状況および設定方法はメールサービスをご契約されている事業者等へお問い合わせください。
5. ずっとネット通信サービスはベストエフォート方式を採用しているため、実際にインターネット接続を行った際の速度を保証するものではありません。電波状況や回線の混雑状況、ご利用の端末などにより通信速度が異なります。
6. ずっとネット通信サービスは電波を使用しているため、トンネル・地下・屋内・ビルの陰・山間部等の電波の届かない所や、サービスエリア外ではご使用になれません。また、利用中に電波状態の悪い場所に移動した場合は、通信が切れる場合があります。
7. 電波の性質上、電波状態は刻々と変動します。ご利用の機器で表示される電波状況については目安としてご利用ください。
8. ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。
9. ネットワークの混雑回避のため、一定期間内に大量のデータ通信のご利用があった場合、混雑する時間帯の通信速度を制限する場合があります。
10. ネットワークの継続的な高負荷などが発生した場合、状況が改善するまでの間、サービス安定提供のための速度制限を行う場合があります。
11. サービス品質維持及び設備保護のため、24 時間以上継続して接続している通信を切断する場合があります。
12. 緊急通報（警察、海上保安機関、消防機関への通報）を利用することはできません。

13. プラスエリアモードの利用料金は、利用された月から 2 ヶ月後の月額料金に加算されます。また、月の途中でのご加入またはご解約の場合であっても、日割りとなりません。

プラスエリアモードのご利用が 15GB または 30GB/月を場合超えてしまった場合、プラスエリアモードのみ当月末まで 128kbps に制限されます。

※プラスエリアモードでご利用できるデータ量は、ご契約のプランによって異なるため、お客様サポートサイト等でご契約プランのプラスエリアモードのデータ量をご確認の上ご利用ください。

| プラスエリアモード | 税抜価格（税込）            |
|-----------|---------------------|
| 利用料金      | 1,000 円（税込 1,100 円） |
| 登録料       | 0 円                 |

## 料金について

### ■基本料金

月々のご利用料金は、月額利用料、ご加入いただいたオプション料金、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料となります。

| 項目            | 税抜価格（税込）                                                 |
|---------------|----------------------------------------------------------|
| 事務手数料         | 3,000 円（税込 3,300 円）                                      |
| 契約解除手数料       | 0 円                                                      |
| 端末代           | 64,800 円（税込 71,280 円）<br>月 1,800 円（税込 1,980 円）：分割 36 回払い |
| ユニバーサルサービス料*1 | 3 円                                                      |
| 電話リレーサービス料*2  | 1.1 円                                                    |

\*1 ユニバーサルサービス料 及び 電話リレーサービス料に関する制度の詳細につきましては、社団法人電気通信事業者協会\*2をご参照下さい。

\*2 社団法人電気通信事業者協会（<http://www.tca.or.jp/universalservice/>）

### ■料金プラン

| プラン名               | 期間・価格                                                                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ずっとネットプラン（無制限）※1   | 1～3 ヶ月：0 円<br>4～12 ヶ月：2,726 円（税込 2,999 円）<br>13～24 ヶ月 3,800 円（税込 4,180 円）<br>25 ヶ月以降：4,880 円（5,368 円）                 |
| 通常プラン（無制限）         | 1～3 ヶ月：3,800 円（税込 4,180 円）<br>4～12 ヶ月：3,800 円（税込 4,180 円）<br>13～24 ヶ月 3,800 円（税込 4,180 円）<br>25 ヶ月以降：4,880 円（5,368 円） |
| ずっとネットプラン S（無制限）※2 | 1 ヶ月：0 円<br>2 ヶ月以降：3,980 円（税込 4,378 円）                                                                                |

※1 ずっとネットプラン（無制限）は、回線契約時に「ずっとネット保障およびずっとネットサポート」にご加入いただくことで適用となり、ずっとネット保障およびずっとネットサポート加入中は月額と端末の月々割が適用となります。「ずっとネット保障およびずっとネットサポート」解約後は、ずっとネットプラン（無制限）の適用対象外となり、通常プラン（無制限）の料金プランに変更となります。

通常プラン（無制限）変更：25 日 23:59 までに「ずっとネット保障およびずっとネットサポート」を解約した場合は、翌月割引が解除となります。

通常プラン（無制限）変更：26 日～月末に「ずっとネット保障およびずっとネットサポート」を解約した場合は、翌々月に割引が解除となります。

※2 ずっとネットプラン S（無制限）は、回線契約時に「ずっとネット保障およびずっとネットサポート」にご加入いただくことで適用となり、ずっとネット保障およびずっとネットサポート加入中は端末の月々割が適用となります。

「ずっとネット保障およびずっとネットサポート」解約後は、端末の月々割が適用となりません。

## オプションについて

■各端末保証オプション 分類別保障 可否一覧

| 分類    | 内容                    | 端末保証 | 端末保証プラス | 端末保証ワイド |
|-------|-----------------------|------|---------|---------|
| 内部故障  | 電波が繋がらない。電波が入らない。     | ○    | ○       | ○       |
| 水濡れ   | 端末内部の水濡れシールに色がついている。  | ×    | ○       | ○       |
| 外部損傷  | 外観をただで利用不可がわかる損傷。     | ×    | ○       | ○       |
| 全損    | 端末の状態を保っていない。         | ×    | ×       | ○       |
| 付属品   | SIM・充電器・クレードルなど。      | ×    | ×       | ×       |
| 盗難/紛失 | ユーザーからの盗難や紛失の忠告があったもの | ×    | ×       | ○*      |

■各端末保証オプション

1. 各端末保証オプションにつきましては、回線契約申し込み時のみ加入可能となっております。
2. 回線契約申込時以外の加入申込は受付致しかねます。
3. オプションのご解約につきましては、マイページの「オプションサービス解約」フォームにて随時受付可能となっております。
4. 一度保証を利用してから1年以内に再度補償を受けたい場合は、10,000円（税込 11,000円）にて交換対応となります。

※修理をご依頼された場合、au ショップ、または UQ WiMAX 端末保証サービス受付センターにて修理受付料 7,700 円（税込）が別途発生することがございます。

修理受付料はお客様ご負担となります。お支払い方法は受付窓口によって異なり、代引きまたは店頭でのお支払いとなります。

修理ご依頼後にキャンセルした場合も修理受付料 7,700 円（税込）は発生いたします。

修理を実施した場合、修理代金は修理受付料とは別で発生します。

<端末保証>

月額 300 円（税込 330 円）※契約開始日の属する月は 0 円

|       |                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------|
| 概要    | WiMAX 端末の無料修理保証サービス                                 |
| 保証対象  | 取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態での故障                          |
| 保証対象外 | 故意による故障や盗難、紛失<br>SIM、クレードル、充電器などの付属品<br>水濡れ、外部損傷、全損 |

<端末保証プラス>

月額 500 円（税込 550 円）※契約開始日の属する月は 0 円

|       |                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------|
| 概要    | WiMAX 端末の無料修理保証サービス                                 |
| 保証対象  | 取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態での故障<br>その他水濡れなどの理由で故障、破損した場合 |
| 保証対象外 | 故意による故障や盗難、紛失<br>SIM、クレードル、充電器などの付属品、全損             |

<端末保証ワイド>

月額 700 円（税込 770 円）※契約開始日の属する月は 0 円

|       |                                                                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 概要    | WiMAX 端末の無料修理、端末補填サービス                                                                                        |
| 保証対象  | 取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態での故障<br>その他水濡れなどの理由で故障、破損した場合<br>※注意事項※<br>盗難・紛失の場合は、別途 5,000 円（税込 5,500 円）での有償対応となります。 |
| 保証対象外 | SIM、クレードル、充電器などの付属品                                                                                           |

\* 端末保証ワイドにおける端末の盗難・紛失の場合は、別途 5,000 円（税込 5,500 円）での有償対応となります。

■その他オプション

※回線申込時にご加入の場合は初月無料になりますが、回線契約中に追加申込をされる場合は契約開始月からご請求となります。

＜ずっとネット保障＞ 月額 300 円（税込 330 円）※契約開始日の属する月は 0 円

| 概要                  |        | WiMAX ご契約後の乗り換えや接続端末の修理に関するサポート                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 内容                  |        | <p>■特典①</p> <p>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。</p> <p>＜キャンペーン内容＞</p> <p>1～3 ヶ月目の月額料金が無料、さらに 4～12 ヶ月まで月額 2,999 円（税込）となり、最大 23,169 円（税込）がお得となります。</p> <p>※ずっとネットプラン（無制限）のみ適用</p> <p>また、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。</p> <p>■特典②</p> <p>ずっとネット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。</p> <p>※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）</p> <p>■特典③</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |
| 接続機器の保証             | 保証開始日  | ご契約月翌々月 1 日から                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                     | 保証対象端末 | ノートパソコン、タブレット端末、スマートフォンなど                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                     | 保証上限端末 | 保証対象期間の 1 年間に、90,910 円（税込 100,000 円）まで                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                     | 保証対象期間 | 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）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                     | 注意事項   | 利用規約を必ずご確認ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ③加入期間中毎月 330 ポイント付与 |        | <p>ずっとネット保障加入期間中、毎月 330 ポイントを付与します</p> <p>途中解約の場合貯まったポイントは失効する</p> <p>（例）330 ポイント×加入継続月数（30 ヶ月）＝9,900 円キャッシュバック</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

※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。

＜ずっとネットサポート＞ 月額 350 円（税込 385 円）※契約開始日の属する月は 0 円

| 概要         | WiMAX ご契約後の乗り換えや契約後の LINE サポート                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|--------|----------|--------|-------|--------|-----------|---------|--------|---------|------------|---------|
| 内容         | ■特典①<br>ずっとネットサポート加入で本契約における端末代金実質無料スタートキャンペーンが適用となります。<br>＜キャンペーン内容＞<br>また、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<br>LINE サポートがご利用可能となります。                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            | ■特典③<br>弊社紹介のインターネット回線に乗り換えて、端末代金の残債を最大満額還元いたします。                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            | <table><tr><th>お乗換え先</th><th>最大キャッシュバック額</th></tr><tr><td>SoftBank 光</td><td>端末残債満額</td></tr><tr><td>モバレコ Air</td><td>端末残債満額</td></tr><tr><td>革命セット</td><td>端末残債満額</td></tr><tr><td>BIGLOBE 光</td><td>¥35,000</td></tr><tr><td>au ひかり</td><td>¥30,000</td></tr><tr><td>NEXTmobile</td><td>¥20,000</td></tr></table> | お乗換え先       | 最大キャッシュバック額 | SoftBank 光 | 端末残債満額 | モバレコ Air | 端末残債満額 | 革命セット | 端末残債満額 | BIGLOBE 光 | ¥35,000 | au ひかり | ¥30,000 | NEXTmobile | ¥20,000 |
|            | お乗換え先                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 最大キャッシュバック額 |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            | SoftBank 光                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 端末残債満額      |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            | モバレコ Air                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 端末残債満額      |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            | 革命セット                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 端末残債満額      |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            | BIGLOBE 光                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ¥35,000     |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
| au ひかり     | ¥30,000                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
| NEXTmobile | ¥20,000                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |             |            |        |          |        |       |        |           |         |        |         |            |         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>※「SoftBank 光」「モバレコ Air」「革命セット」はホームルーターからの乗換えの場合、弊社特典キャッシュバックと乗換え先提供キャッシュバックの合算額がずっとネットの端末残債より大きいため、端末残債の満額を補填することが可能でございます。</p> <p>※キャッシュバックは最大額を掲載しております。お選びいただくプランによってキャッシュバック額が変わることもございます。</p> <p>※端末代金残債に対しての補填としてキャッシュバックいたします。端末代金残債を上回る金額をキャッシュバックすることは出来かねます。</p> <p>※お客さま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。</p> <p>※時期によりご紹介できる回線や、最大キャッシュバック額の変更がある場合がございます。</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

※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。

#### <つながる機器保証>

月額 500 円（税込 550 円）※契約開始日の属する月は 0 円

|        |                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 概要     | ずっとネットに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で修理します                                                     |
| 相談内容例  | <p>ずっとネットで接続してインターネットを利用している</p> <p>電子機器が故障した際に、保証対象期間の 1 年間において、100,000 円（税込）まで保証します。</p>          |
| 保証開始日  | ご契約月翌々月 1 日から                                                                                       |
| 保証対象端末 | ノートパソコン、タブレット端末、スマートフォンなど                                                                           |
| 保証上限端末 | 保証対象期間の 1 年間において、90,910 円（税込 100,000 円）まで                                                           |
| 保証対象期間 | 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）                                                                 |
| 注意事項   | <p>※初回修理サービス依頼日を起算として 1 年間。（1 回目の利用）</p> <p>※保証対象期間の起算日より 1 年間の間にもう 1 回サービスの利用が可能です。（合計で年間 2 回）</p> |

#### <安心電話サポート>

月額 300 円（税込 330 円）※契約開始日の属する月は 0 円

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 概要    | 契約後のお悩みを電話でサポートします                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 相談内容例 | <p>何かあったとき、サポートサイトや LINE のみでの対応が不安な方はお電話にてお悩みをサポートいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・端末が故障したかもしれない</li> <li>・速度が不安定になった</li> <li>・オプションの契約を変更したい</li> </ul> <p>など、お電話で相談を希望される方はご加入ください。</p> <p>※未加入の場合、お電話でのお問い合わせは 1 回ご利用当たり 1,000 円（税込 1,100 円）料金が発生いたしますので、ご注意ください。</p> |

#### <PC 設定サポート>

月額 300 円（税込 330 円）※契約開始日の属する月は 0 円

|       |                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 概要    | パソコンやプリンタ等の周辺機器のお困りごとを、電話や遠隔操作で 365 日サポート                                                                                                           |
| 相談内容例 | <p>インターネットがつながらなくて困っている</p> <p>端末の操作方法が分からない</p> <p>パソコンの調子が悪い</p> <p>Windows のアップデートがわからない</p> <p>Wi-Fi 設定（無線 LAN）の方法がわからない</p> <p>メールの設定ができない</p> |

## 機器について

## ■機種別の同梱物の一覧

注意事項：ずっとネット保障およびずっとネットサポートの特典を適用する解約の際は、個装箱を含む下記一式の返却が必須となっておりますので大切に保管をお願いいたします。

| Speed Wi-Fi HOME 5G L11/ Speed Wi-Fi HOME 5G L13 / Speed Wi-Fi 5G X12                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ・本体（色名称：ホワイト）<br>・SIM カード（nanoSIM）<br>・AC アダプタ<br>・Ethernet ケーブル<br>・WiFi 初期設定シール<br>・はじめてガイド<br>・つながりガイド<br>・ご利用にあたっての注意事項（保証書）<br>・個装箱（中箱/外箱） |

## ■AC アダプタのご利用について

ご利用されるホームルーター機器に充電を行う場合は、取扱説明書に記載の AC アダプタを必ずご使用ください。取扱説明書に記載されていない AC アダプタをご使用の場合、それに起因する全ての故障や事故は保証の対象外となります。また、それが原因で修理が必要となった場合、製品の保証期限内であっても有償修理となります。

## ■故障について

1. 動作不良が発生した場合、会員サポート内「端末操作・設定」にて機種別の改善方法が記載されておりますので、まずはそちらをご確認下さい。上記をもってなお動作不良が改善されない場合は故障申請\*1を行い、同梱物一式のご返送\*2をお願いいたします。

初期不良や故障の申請が弊社で確認次第、ご契約と同一機種かつ同一色の端末を代替機として発送いたします。（※交換前の端末に戻すことはできません。）

2. 機器損害金は故障の状態、オプションの加入状態により異なりますのでご留意下さい。

3. 故障につきましては、当社にて修理を受付けておりますので、サポートサイトから故障状況をご申告下さい。

4. 修理申請を受け付けた後、**10 日以内に当社窓口まで機器を発送**いただけます。送料はお客様ご負担となっております。なお、ご契約者様からご申告いただいた故障状況が確認できない場合は修理の受け付けは致しかねますので、あらかじめご了承下さい。

5. 契約者様の故意または過失による故障の場合は、有償での修理となり、修理費相当額の実費が発生致します。また、水濡れ、劣化、紛失、盗難に関しては補償対象外となります。また、ご契約者様によるカバーの開封や分解、損壊等が確認できた場合、補償対象外となります。

6. 機器が修理または交換となった場合であっても、本サービスのご利用ができない期間につきまして、ご利用料金の返還または減免は致しかねます。

7. 補償期間終了後に申告された機器の修理については有償となります。

機器について他社製品の充電器をご利用された場合、その使用において発生した事故や故障については、当社では責任を負いかねます。（当社が支給する機器の使用に当たっては、当社が販売している充電器のご利用を推奨しております。）

8. 端末の返却期限を超過した場合は、機器損害金のご請求と回線停止、回線解約を順次対応させていただきます。

9. 端末故障による交換対応時、当社より会員契約者へ補填端末を送付するも、返却期限内に当社にて故障端末の返却が確認できない場合

\*1 故障申請の方法につきましては、会員サポートページ内をご参照下さい。

<https://support.zuttonet-wifi.jp/procedure/each-form/malfunction/>

\*2 端末の返却方法

ずっとネットでは、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：お客様負担

初期契約解除・初期不良の場合：当社負担

## 初期不良について

1. 機器について初期不良の可能性がある場合、**契約開始日より 7 日以内**に当社サポートセンターまで早急にご連絡下さい。初期不良の申請を弊社で確認次第、良品と交換させていただきます。
2. **契約開始日より 7 日以内**に当社サポートセンターまでご連絡いただかない場合は、初期不良を前提とした機器の交換対応はできず、通常の故障機器と同様、修理対応となることがございます。
3. 初期不良による機器の交換となった場合、所定の窓口まで機器を発送いただきます。発送いただく際の送料は着払いとなります。また、ご契約者様によるカバーの開封や分解、損壊等が確認できた場合、交換対応ができないことがございます。カバーの開封等を行わずにご発送ください。
4. 初期不良により機器が交換となった場合であっても、本サービスの利用ができない期間につき、ご利用料金の返還または減免は致しかねます。
5. 機器をご返送いただく際は、[ヤマト運輸デジタル返品・発送サービス](#)をご利用ください。ご返送いただく際の送料は、着払いとなります。
6. 機器のご送付は、**契約開始日より 8 日以内必着**となります。8 日以内に当社が機器の到着を確認できない場合、初期不良を前提とした機器の対応方法ができない場合があります。
7. 端末の返却期限を超過した場合は、機器損害金のご請求と回線停止、回線解約を順次対応させていただきます。

## 解約に伴う返却物と機器損害金について

初期契約解除の際には、同梱物一式のご返却が必須となります。ずっとネット保障およびずっとネットサポートの特典を適用し解約した場合も同梱物一式のご返却をお願いいたします。（ずっとネット保障およびずっとネットサポートの特典を適用して解約し、端末機器の返却がなかった場合、キャッシュバック特典を受けていただくことは出来かねます。）

下記をご確認の上、弊社が定める期日までにご返却をお願いいたします。

### ■返却方法

ずっとネットでは、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：お客様負担

初期契約解除・初期不良の場合：当社負担

## ■返却期日

・ずっとネット保障およびずっとネットサポートの特典を適用し解約した場合：解約月の翌月 25 日まで

・初期契約解除の場合：通信サービスの利用可能になった日、若しくは契約書面を受領した日のいずれか遅い日から起算して 8 日以内

なお、下記①～③のいずれかに当てはまった場合は、機器損害金として以下の料金を請求いたします。（※ずっとネット保障およびずっとネットサポートの特典を適用し解約した場合、機器損害金の請求はございません。）

①返却期日を過ぎた場合（※期日までに弊社にて返却が確認できない場合）

②返送端末に欠品（端末本体/SIM カード/AC アダプタ/Ethernet ケーブル/WiFi 初期設定シール/はじめてガイド/つながりガイド/ご利用にあたっての注意事項（保証書）/個装箱（中箱/外箱））がある場合

※返却機器が端末本体を含む 2 種類以上欠品していた場合、機器損害金の上限金額は端末本体が欠品していた場合の金額と同額とします。

③返送端末が破損・故障していた場合

| 商品                 | 機器損害金（不課税）              |          |
|--------------------|-------------------------|----------|
| 端末本体               | Speed Wi-Fi HOME 5G L11 | 21,780 円 |
|                    | Speed Wi-Fi HOME 5G L13 | 27,720 円 |
|                    | Speed Wi-Fi 5G X12      |          |
| SIM                | 3,300 円                 |          |
| AC アダプタ            | 2,200 円                 |          |
| Ethernet ケーブル      | 1,100 円                 |          |
| WiFi 初期設定シール       | 330 円                   |          |
| はじめてガイド/つながりガイド    | 330 円                   |          |
| ご利用にあたっての注意事項（保証書） | 330 円                   |          |
| 個装箱（中箱/外箱）         | 770 円                   |          |

## 料金のお支払いについて

### ■支払方法

1. 選択いただけるお支払方法は、クレジットカードのみとなります。

2. ご利用料金は当該クレジットカード会社の利用規約において定められた振替日に契約者指定の口座から引き落とされるものとします。

※1.ご利用料金のお支払いが可能なクレジットカード会社は、お申込み画面または申込書の記載をご参照ください。

※2.初回の引落は、回線契約時に請求となりますので、予めご了承下さい。

## ご利用料金の請求について

1. ずっとネット通信サービスのご利用料金は毎月 1 日から月末までのご利用分を当月に請求させていただきます。ただし、弊社が必要と認めるときは、月中でも請求させていただきます場合があります。

2. 弊社指定の支払期日までにお支払いが確認できない場合は、弊社より債権回収会社に債権譲渡の上、選択いただいたお支払い方法に基づき債権回収会社より請求させていただきます。

3. 督促通知 1 通ごと 330 円(税込)の督促手数料や年 3%の延滞利息を請求させていただくほか、利用停止させていただくことがあります。なお、お支払いの状況について債権回収会社より通知を受けることがあります。

4. 請求にあたって必要な個人情報につきましては、弊社より債権回収会社へ共有させていただく場合がございます。なお、ご契約中または過去にご契約のあった弊社電気通信サービス(ずっとネット通信サービス以外も含みます。)のうち、いずれかについてご利用料金等のお支払いがない場合は、全てのご契約について合わせて利用停止または契約解除させていただくことがあります。

5. また、利用停止期間中の基本使用料等の料金につきましては、請求させていただきます。

## 初期契約解除制度について（個人名義で契約のお客様のみ適用）

1. ご契約のずっとネット通信サービスが利用可能になった日又はお客様が契約書面を受領した日のいずれか遅い日から起算して 8 日を経過するまでの間、お客様サポートサイトより本契約の解除（以下「初期契約解除」といいます。）を行うことができます。この効力はお客様サポートサイトまたは書面からの申請をもって生じます。
2. 初期契約解除を行った場合は、次の通り取り扱います。本契約により発生した契約事務手数料は、ご契約者様に負担していただきます。  
また、マイページから申請する場合は、サービス契約書面を備慮した日から起算して 8 日以内に端末一式をご発送ください。書面からの申請の場合は、契約者自身で初期契約解除申請書を用意するものとし、契約者は必要事項を記載の上、サービス契約書面を備慮した日から起算して 8 日以内に端末一式をご発送ください。  
※端末一式の詳細、端末の返却方法につきましては、『解約に伴う返却物と機器損害金について』の返却方法をご参照ください。
3. 本契約に基づき当該料金以外の金銭等を受領している場合、当該金銭等をお客様に返還します。
4. オプションサービスに加入している場合は、初期契約解除と同時に解約されます。

## ご契約時の注意事項

1. ご契約時に記入（または入力）いただいた電話番号・メールアドレス宛てに弊社よりご連絡させていただくことがございますが、お客様とご連絡がつかない場合は、利用停止させていただくことがあります。
2. ご申告内容（名義・住所・連絡先等）に虚偽の記述があった場合は、弊社判断によりご契約を解除することがあります。
3. 個人名義でご契約の場合、お客様へご契約内容を記載した書面（以下「契約書面」といいます。）を交付いたします。契約書面の交付は、原則として紙媒体により行いますが、これに代えて、電子媒体による交付（以下「電子交付」といいます。）の方法をご選択いただける場合があります。電子交付による場合、お客様は、弊社が提供する「マイページ」を利用してご契約内容をご確認いただけます。
4. 契約解除後に料金未払いのあるお客様情報を携帯電話・PHS・BWA 事業者（交換先事業者は契約約款をご確認願います。）との間で交換いたします。

### ■ 不払い情報の交換の目的

契約解除後においても、料金不払いのあるお客様の情報を事業者間で交換し、その情報を契約申込み受付時の加入審査に活用することにより、料金不払いの再発を防止し、利用者全体の公平性と利益を守ることを目的としています（料金不払いの状況によってはお申込みをお受けできない事があります）。

## ご契約の変更・解約について

### ■ ご契約の変更について

ご契約者様の住所や連絡先電話番号、メールアドレス等、契約時にご登録いただきました内容に変更があった場合、当社サポートサイトより変更申請、または当社サポートセンターへご連絡いただき、変更手続きを行って下さい。変更のお手続きをいただかなかった場合、当社からお送りする重要なお知らせが到着しないことや、料金滞納時の連絡が行き届かず、当社の判断によりご利用停止等の処置をとることがございます。あらかじめご了承下さい。

### ■ ご契約の解約について

本サービスを解約されたい場合は、マイページの解約申請フォームにてお手続きをお願いいたします。なお、毎月 1 日から 25 日までに当社に連絡をいただいた場合は当該月の末日に契約が解除されます。

※カスタマーサポート未加入のお客様からのお問い合わせは、1 回ご利用当たり 1,100 円（税込）が発生いたします。

※当月解約をご希望の場合は毎月 25 日までに申請をお願いいたします。

## 個人情報利用目的について

届け出ていただいたご契約者様の個人情報については、以下の目的に利用いたします。

1. ご利用料金（ご請求・お支払等）に関する業務
2. 契約審査等に関する業務
3. 通信機器等の販売に関する業務
4. お客様相談対応に関する業務
5. アフターサービスに関する業務

6. オプションサービス追加・変更に関する業務
7. サービス休止に関する業務
8. 現行サービス、新サービス、新メニューに関する情報提供業務
9. アンケート調査に関する業務
10. 利用促進を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務
11. 新サービスの開発、サービス品質の評価・改善に関する業務
12. サービス提供に関する施設、機器、ソフトウェアの開発、運用、管理に関する業務
13. 商品の不具合、システムの障害、サービスに係る事故発生時の調査・対応に関する業務
14. 弊社の関係会社および提携先の提供するサービスに関する情報提供業務  
(提供事業者：KDDI 株式会社・沖縄セルラー・UQ 関係会社)

## 弊社によるお客様の情報の第三者提供について

弊社は、契約者の住所、氏名、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、ずっとネット通信サービスの契約情報、サービスの利用情報、端末情報などを、個人情報取り扱い共通規約に基づき、KDDI グループ企業、加盟店、協業する企業、官公庁および公共団体に提供します。提供された情報は当該提供先において、サービスなどの提供、お問い合わせ対応、広告表示、クーポン進呈、キャンペーン案内、マーケティング分析等、個人情報取り扱い共通規約に定める目的で利用されます。

## その他

1. サービス内容は予告なく変更することがあります。
2. 本文中に記載しているサービス名称などは一般に各社の商標または登録商標です。

## 【お問合せ連絡先】

### ■お問い合わせ方法について

LINE、会員マイページの専用フォームにて受け付けておりますのでご利用下さい。

### ■お客様電話サポート専用窓口

TEL：0120-197-368

受付時間：月～土曜日 11:00～18:00 ※お客様電話サポートのご加入者のみご利用いただけます。

※未加入のお客様からのお問い合わせは、1 回ご利用あたり 1,100 円（税込）発生致します。

## 【ずっとネット通信サービスを提供する会社】

**提供会社：株式会社 Link Life**

■電気通信事業者届出番号：D-05-00536

**販売会社：株式会社 Grand Network**

■代理店届出番号：G2225802