

どんなときも WiFi WiMAX プラン 通信サービス重要事項説明

はじめに

本書面は「WiMAX5G MAXプラン、WiMAX5G FREEプラン、MAXプラン、FREEプラン、WiMAX5G スマートプラン、縛られないコースギガ放題プラン、1年おとくコースギガ放題プラン」をご契約いただく際に注意が必要な重要事項を説明するものです。本書面及び以下の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。

WiMAX5G MAX プラン・MAX プランの端末購入をご契約のお客様

URL: <https://cs.donnatokimo-wifi.jp/terms/agreement-wimax/>

WiMAX5G FREE プラン、FREE プラン、WiMAX5G スマートプラン、縛られないコースギガ放題プラン、1年おとくコースギガ放題プランをご契約のお客様

URL:

1. ご契約にあたって

1. 必ずご利用になる地域のサービス提供状況をご確認のうえ、お申し込みください。
2. お支払いの確認が取れない場合は、ご契約時に記入(または申告)いただいた電話番号・メールアドレス宛てに当社より連絡させていただくことがございます。ご契約者様と連絡がつかない場合は、利用停止させていただきますことがございます。
3. 電話番号、メールアドレス、その他ご契約情報に変更があった場合は、直ちにお客様サポートサイトより変更申請、または当社カスタマーセンターへご連絡いただき、変更手続きを行って下さい。変更の届出がなかったことで通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。
4. ご契約内容(名義・住所・連絡先等)に虚偽の申告があった場合、または当社が不正な申告と判断した場合は、契約解除となる場合がございます。
5. ご契約中に本サービス料金その他債務をお支払いいただけない場合は、通信サービスの提供を一時停止させていただきますことがございます。また、サービス料金その他債務の未払いが解消されない場合は、生じたすべての債権を当社より債権回収会社へ譲渡することがございます。

2. 初期契約解除制度について(個人名義のご契約者様のみ)

1. ご契約いただいた本サービスの契約書面をご契約者様が受領した日から起算して **8 日以内**に、ご契約者様のマイページの申請フォーム(あるいは書面)により本契約の解除(以下「初期契約解除」といいます。)を行うことができます。初期契約解除の受け付けを行う場合には、端末一式を 8 日以内に当社へ発送いただくことが必須となります。書面により本契約の解除を行う場合、下記の内容を記載した書面を端末一式に同梱下さい。

【記載必須事項】

サービス契約書面に記載の契約 ID/契約者名/契約電話番号/契約住所

※お電話でのご申告も受け付けております。その他の方法(メール、お問い合わせフォームの利用等)につきましてはお受けすることは致しかねますので、あらかじめご了承下さい。

2. 初期契約解除時には、端末返却が必須となります。契約書面をご契約者様が受領した日から起算して 8 日以内に、当社へ着払いにて発送下さい。

【端末の返送方法】

ヤマト運輸の「デジタル返品・発送サービス」でのご返却となります。

端末返却のご申請が必要となります。下記 URL よりご申請お願いいたします。

https://digitalreturn.jp/digital_return/reserve?operatorId=DONNATOKIMOWIFI

※1 ヤマト運輸の「デジタル返品・発送サービス」をご利用の上、8 日以内に発送下さい。

※2「IMEI(製造番号)」には端末の底面に記載されています、15 桁の番号をご入力下さい。

※3「返却理由」には、下記項目から該当するものをご記入ください。

- ・初期契約解除
- ・初期不良
- ・故障
- ・レンタルプランの端末

なお、①当社への端末一式の発送が期日を過ぎていた場合、②返送端末に欠品がある場合、③返送端末が破損・故障していた場合のいずれかに当てはまった場合は、**機器損害金(不課税)**を請求致します。詳細は約款料金表第 2-3 機種別同梱物と未返却時の損害金をご確認ください。

3. 初期契約解除を適用した場合、ご契約者様は本サービスに関して①損害賠償または契約解除手数料を請求されることはありませんが、②契約事務手数料は請求されます。当該請求に係る額は、交付された契約書面に記載した額となります。また、契約に関連して当社が金銭等を受領している際には当該金銭等(上記②で請求する料金等を除く。)をご契約者様に返還致します。オプションサービスに加入している場合は、当該オプションサービスに係る契約も初期契約解除と同時に解除されます。
4. 当社が初期契約解除制度について事実と異なることを告げた場合(不実の告知)、ご契約者様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって 8 日間を経過するまでに本契約を解除しなかった場合、改めて本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間、電話申告または書面送付により本契約を解除することができます。

3. 本サービスの通信品質について

1. 本サービスの通信回線は、以下の表のとおりとなります。

	利用可能な通信		
	WiMAX2+	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。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。
- (2) プラスエリアモードで毎月 1 日より積算した合計通信量が 30GB を超過した場合、**当月末までの通信速度を 128kbps に制限します。**(スタンダードモードのご利用時は対象外です。)通信速度の制限は、翌月 1 日に順

次解除します。

- (3) 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。
- (4) 本サービスはベストエフォート方式を採用しているため、当社は、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、ご利用の機器等により通信速度が異なります。
- (5) 通信回線の提供に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利用できません。また、利用中に電波状態の悪い場所に移動した際、通信が切れる場合がございます。
- (6) 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下さい。
- (7) 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。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。
- (8) ネットワークの保守メンテナンス等により、本サービスがご利用になれない場合がございます。
- (9) 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 番ポート等、25 番以外のポートをメールソフト等に設定してご利用下さい。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下さい。
- (10) 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。

4. 本サービスの料金について

1. 本サービスの料金は、以下のとおりです。

(1) 基本料金プラン

プラン名	月額基本料金	初期費用	事務手数料	事前決済手数料	契約期間	支払方法
どんなときも WiFi WiMAX5G MAX プラン	4,400 円(税抜) [税額 440 円・税率 10%]	0 円	3,000 円(税抜) [税額 300 円・税 率 10%]	300 円(税抜) [税額 30 円・税 率 10%]	24 ヶ 月	クレジットカード 口座振替 請求書
どんなときも WiFi WiMAX5G FREE プラン	5,600 円(税抜) [税額 560 円・税率 10%]	0 円	3,000 円(税抜) [税額 300 円・税 率 10%]	300 円(税抜) [税額 30 円・税 率 10%]	期間 なし	クレジットカード 口座振替 請求書
どんなときも WiFi MAX プラン	4,250 円(税抜) [税額 425 円・税率 10%]	0 円	3,000 円(税抜) [税額 300 円・税 率 10%]	300 円(税抜) [税額 30 円・税 率 10%]	24 ヶ 月	クレジットカード 請求書
どんなときも WiFi FREE プラン	5,300 円(税抜) [税額 530 円・税率 10%]	0 円	3,000 円(税抜) [税額 300 円・税 率 10%]	300 円(税抜) [税額 30 円・税 率 10%]	期間 なし	クレジットカード 請求書
縛られない WiFi+5G どんなときも WiFi 縛られないコース ギガ放題プラン	4,400 円(税抜) [税額 440 円・税率 10%]	0 円	3,000 円(税抜) [税額 300 円・税 率 10%]	300 円(税抜) [税額 30 円・税 率 10%]	期間 なし	クレジットカード 口座振替
縛られない WiFi+5G どんなときも WiFi 1 年お トクコースギガ放題プラン	4,000 円(税抜) [税額 400 円・税率 10%]	0 円	3,000 円(税抜) [税額 300 円・税 率 10%]	300 円(税抜) [税額 30 円・税 率 10%]	11 ヶ 月	クレジットカード 口座振替
どんなときも WiFi WiMAX5G スマートプラン	4,400 円(税抜) [税額 440 円・税率 10%]	0 円	3,000 円(税抜) [税額 300 円・税 率 10%]	300 円(税抜) [税額 30 円・税 率 10%]	期間 なし	クレジットカード 口座振替 請求書

※1 新規ご加入時は、契約開始日を含む月の翌月末までを 1 ヶ月目とします。

- ※2 月途中での契約の場合、月額料金は日割りとなります。
- ※3 お申込時に適用されたキャンペーンにより、実際の月額料金と異なる場合がございます。適用キャンペーンにつきましては、別途お送りする「ご契約の内容」をご確認下さい。
- ※4 ご契約途中でのプラン変更はできません。
- ※5 事前決済の場合、事前決済手数料は事務手数料 3,000 円(税抜)[税額 30 円・税率 10%]に含まれています。
- ※6 事務手数料及び事前決済手数料については、本サービスの申込並びにお支払口座及び本人確認書類の登録完了後、本サービスの提供開始前に、別途当社が電子メールによりご案内する方法に従い、お支払いいただく必要があります。当社は、事務手数料及び事前決済手数料の支払が確認でき次第、ご契約者様宛に端末機器を発送いたします。

(2) 課金開始日について

「ご契約の内容」に記載されている[ご契約開始日]が課金開始日となります。

(3) 割引について

WiMAX5G MAX プラン、WiMAX5G FREE プラン、MAX プラン、FREE プランをご契約いただいた場合、以下のとおり、基本料金プランより毎月の料金を割引することがあります。割引内容の変更および終了時期については、カスタマーサイトにて告知致します。

- ※1 月途中でのご契約の場合、割引額は日割りとなります。
- ※2 ご契約の時期により適用できる割引が異なる場合がございます。適用割引については、お送りしております「ご契約の内容」にてご確認下さい。

割引名	適用金額	適用期間	適用プラン
おトク割	800 円(税抜) [税額 80 円・税率 10%]	永年	WiMAX5G MAX プラン、WiMAX5G FREE プラン、MAX プラン、FREE プラン

- ※1 回線契約時にオプション「いつでも得するサポート」をお申込みいただいた場合のみ適用となる割引です。
- ※2 「いつでも得するサポート」を解約された場合、割引の適用対象外となります。
- ※3 月途中でのご契約の場合、割引額は日割りとなります。
- ※4 ご契約の時期により適用できる割引が異なる場合がございます。適用割引については、お送りしております「ご契約の内容」にてご確認下さい。
- ※5 その他キャンペーン等については、「ご契約の内容」にてご確認下さい。

(4) 料金プランの自動更新について

契約期間を有する料金プランは契約期間の満了をもって自動更新となり、ご契約いただいた料金プランに応じた契約期間が更新月を 1 ヶ月目として再度適用されます。

(5) 端末を有償で購入された場合について

以下の各プランをご契約の場合、WiFi サービスに利用される端末機器はそれぞれで有料となります。お支払方法は、初回一括払いと分割払いがお選びいただけます。

プラン: どんなときも WiFi WiMAX5G MAX プラン

端末: Speed Wi-Fi 5G X12 / Speed Wi-Fi HOME 5G L13

	金額	支払回数
一括払い	25,200 円(税抜) [税額 2,520 円・税率 10%]	初月 1 回
分割払い	700 円(税抜) [税額 70 円・税率 10%]	1～36 ヶ月目まで 36 回

プラン: どんなときも WiFi WiMAX MAX プラン

端末: Galaxy 5G Mobile Wi-Fi/Speed Wi-Fi 5G X11/Speed Wi-Fi HOME 5GL11/Speed Wi-Fi HOME 5GL12

	金額	支払回数
一括払い	19,800 円(税抜) [税額 1,980 円・税率 10%]	初月 1 回
分割払い	550 円(税抜) [税額 55 円・税率 10%]	1～36 ヶ月目まで 36 回

※契約開始時点に選択したお支払回数を後から変更することはできません。

※いずれのお支払回数の場合も、通信サービス料金と合算して請求いたします。

※端末の所有権は、契約者が料金を全額支払い終わった時に契約者に移転するものとし、それまでは当社の所有物であるものとします。

※分割払いの場合、繰り上げ返済、一括返済に変更することはできません。ただし、36 ヶ月以内に通信サービス契約を解約されたときは、以下の方法を以て、端末代金の残債分を通信サービス契約の契約解除手数料と合算して(契約解除手数料が発生しない月の解約の場合は端末代金残債分のみ)を請求致します。

36 ヶ月 - { 契約開始月からの経過月数 (= 既に端末代金を分割でお支払いいただいている期間) } × (分割払いの月額金額)

(6) プラスエリアモードオプション料について

プラスエリアモードで接続を行った月は、以下のご利用料金が加算されます。ただし、「自宅セット割」「au スマートバリュー」を契約されている月は、加算されません。

利用料	登録料
1,000 円(税抜)[税額 100 円・税率 10%]	0 円

※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。

5. オプションサービスについて

各種オプションサービスの料金は、以下のとおりです。

※各端末補償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です。契約中の加入申し込みは受付いたしかねますので、ご了承ください。

(1) 端末補償・端末補償プラス・端末補償ワイド

オプション名	月額	概要	補償対象	補償対象外
端末補償	300 円(税抜) [税額 30 円・税率 10%]	通信端末の 無料修理 補償サービス	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。	故意による故障や盗難、紛失。 SIM、クレードル、充電器などの付属品。 水濡れ、外部損傷、全損。
端末補償 プラス	500 円(税抜) [税額 50 円・税率 10%]		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。 その他水濡れなどの理由で故障、破損した場合。	故意による故障や盗難、紛失。 SIM、クレードル、充電器などの付属品、全損。

端末補償 ワイド	700 円(税抜) [税額 70 円・税率 10%]		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。 その他水濡れなどの理由で故障、破損した場合。 ※注意事項※ 盗難・紛失の場合は、別途 5,000 円(税抜)[税額 500 円・税率 10%]での有償対応となります。	SIM、クレードル、充電器などの付属品。
-------------	----------------------------------	--	--	----------------------

【各端末補償オプションの分類別補償 可否一覧】

分類	内容	端末補償	端末補償プラス	端末補償ワイド
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	外観をみただけ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申告があったもの	×	×	○※

<各種端末補償オプションをご利用の際の注意事項>

※端末補償ワイドにおける端末の盗難・紛失の場合は、別途 5,000 円(税抜)[税額 500 円・税率 10%]での有償対応となります。

※補填端末は中古端末となりますのでご了承ください。

・一度補償を利用してから 1 年以内に再度補償を受けたい場合は、ご契約プランによって料金が異なります。

MAX プラン、FREE プラン、WiMAX5G スマートプランをご契約の場合・・・10,000 円(税抜)[税額 1,000 円・税率 10%]にて交換対応

WiMAX5G MAX プラン、WiMAX5G FREE プランをご契約の場合・・・25,200 円(税抜)[税額 2,520 円・税率 10%]にて交換対応

縛られないコースギガ放題プラン、1 年おとくコースギガ放題プランをご契約の場合・・・25,200 円(税抜)[税額 2,520 円・税率 10%]にて交換対応

※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。

(2) いつでも得するサポート

※WiMAX5G MAX プラン、WiMAX5G FREE プラン、MAX プラン、FREE プランをご契約いただいた場合のみ申込可能

月額	400 円(税抜)[税額 40 円・税率 10%]
----	---------------------------

概要①	<p>下記のようなお乗り換え検討のお悩み・ご相談に対して、ご契約者様に適したインターネット回線をご提案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンラインゲームや動画視聴でネットを使うから、通信速度をもっと早くしたい ・外出先で利用しなくなったから、家用のネットに切り替えたい ・家族みんなでたくさん使いたい ・自分の利用方法に合っている回線がどれか知りたい
概要②	オプションに加入している期間、毎月 800 円(税抜)[税額 80 円・税率 10%]の割引「おトク割」が適用
概要③	オプションに加入している期間、毎月 400P を付与

※貯まったポイントは、「いつでも得するサポート」を利用し他のインターネット回線に乗り換える際にご活用いただけます(1P=1 円で換算した金額を乗り換え後キャッシュバックとしてお受け取りいただけます)。

※「いつでも得するサポート」を途中解約した場合、その時点で保有している全てのポイントが失効します。

※回線契約後に途中加入された場合、おトク割の適用対象外となります。

※「いつでも得するサポート」を途中解約した場合、おトク割の割引対象外となります。

※「いつでも得するサポート」を途中加入した場合は概要②は適用外です。

6. 契約解除手数料について

契約期間の設定されたプランにご加入いただいた場合、契約解除手数料は以下の通りとなります。

プラン: どんなときも WiFi WiMAX5G MAX プラン

0～24 ヶ月以内	4,400 円(税抜)[税額 440 円・税率 10%]
25 ヶ月目以降	0 円

プラン: どんなときも WiFi WiMAX MAX プラン

0～24 ヶ月以内	4,250 円(税抜)[税額 425 円・税率 10%]
25 ヶ月目以降	0 円

プラン: 縛られない WiFi+5G_どんなときも WiFi 1 年おトクコースギガ放題プラン

0～11 ヶ月以内	4,000 円(税抜)[税額 400 円・税率 10%]
12 ヶ月目以降	0 円

※新規ご加入時は、契約開始月を含む月の翌月末までを 1 ヶ月目とします。

※WiMAX5G FREE プラン/FREE プラン/WiMAX5G スマートプラン/縛られないコースギガ放題プランは契約期間によらず、契約解除手数料は発生いたしません。

7. 料金のお支払いについて

1. お支払い方法について

- (1) お支払い方法は、クレジットカードまたは口座振替となります。なお、法人名義のご契約者様は新規契約時のみ請求書払いでのお支払い方法も選択いただけます。クレジットカードまたは口座振替によるお支払いができなかった場合は、払込用紙より、別途指定のコンビニエンスストアでお支払いいただくことがございます。支払手数料についてはご契約者様負担となります。
- (2) ご契約の料金プランにより、選択できないお支払方法がございます。

2. 料金のご請求について

- (1) 事務手数料及び事前決済手数料を除く本サービスの料金は、毎月 1 日から月末までのご利用分を、当該月にご請求させていただきます。
なお、初回の引落しは契約開始月の日割り計算分と 1 ヶ月目の月額料金の合算請求になりますので

ご了承ください。事務手数料も同様に合算請求となります。

- (2) 当社指定の支払い期日までにお支払いが確認できない場合は、1 督促通知ごとに督促手数料・請求書発行手数料(各 300 円(税抜)[税額 30 円・税率 10%])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ございます。また、利用停止期間中のサービス利用料等の料金につきましては、請求させていただきます。
- (3) ご契約中または過去にご契約したことがある当社が提供する電気通信サービス(本サービス以外も含まれます。)のうち、いずれかについて料金等をお支払いいただけない場合は、全てのご契約について利用停止または契約解除させていただくことがございます。

3. 口座振替について

口座振替のお支払いに関して、ご利用月の 27 日(金融機関が休業日の場合は、翌営業日)が振替日となり、毎月のご請求ごとに 200 円(税抜)[税額 20 円・税率 10%]の口座振替手数料が発生いたします。

4. 事前決済について

申込手続並びにお支払口座及び本人確認書類の登録完了後、どんなときも WiFi サービスの提供開始前に、別途当社が電子メールによりご案内する方法に従い、事務手数料及び事前決済手数料をお支払いいただくものとします。当社は、事務手数料及び事前決済手数料の支払が確認でき次第、当該どんなときも WiFi 契約者宛に端末機器を発送いたします。

5. 請求書・領収書等について

法人名義でのご契約者様以外での紙面による請求書・領収書の発行は致しかねます。ただし、ご契約者様と長期に渡り連絡が取れない場合等、当社の判断にて請求書を発行することがございます。

6. 契約解除月の月額料金について

契約解除月の月額料金については、日割り計算は行わず、満額のご請求となります。

8. ご契約の変更・解約について

1. ご契約情報の変更について

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、当社サポートセンターにて必ず変更手続きをお願い致します。変更のお手続きをいただかなかつた場合、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。あらかじめご了承ください。

2. 本契約の解除について

本契約を解除する際は、当社サポートセンターへご連絡いただくか、マイページから申請下さい。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。

※ただし、お電話での申請で、25 日が当社の非営業日であった場合、翌日の 26 日にご連絡をいただければ当該月の末日に契約が解除されます。

3. 端末の返却について

WiMAX5G FREE プラン/FREE プラン/WiMAX5G スマートプラン/縛られないコースギガ放題プラン/1 年おトクコースギガ放題プランの端末はレンタル品です。契約解除後の端末は、解約月の翌月 7 日までにヤマト運輸の「デジタル返品・発送サービス」をご利用いただき当社へ着払いで返却するようお願いいたします。返却期限までにご返却いただけない場合、返却時に故障・破損が見られる場合、またはレンタル端末一式の返却に欠品がある場合は、機器損害金(不課税)を当社に支払うものとします。詳細は約款料金表第 2-3 機種別同梱物と未返却時の損害金をご確認ください。

また、機器をご返送いただく際、配送伝票の品名には「解約端末」と記載ください。

【端末の返送方法】

ヤマト運輸の「デジタル返品・発送サービス」でのご返却となります。

端末返却のご申請が必要となります。下記 URL よりご申請お願いいたします。

https://digitalreturn.jp/digital_return/reserve?operatorId=DONNATOKIMOWIFI

※「IMEI(製造番号)」には端末の底面に記載されています、15桁の番号をご入力下さい。

9. 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8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。当社で初期不良が確認できた機器につきましては、良品と交換させていただきます。
2. **契約開始日より8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、修理対応となる場合がございます。
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けます。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場合がございます。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、配送伝票の品名には「端末故障」と記載ください。

10. 機器の故障について

1. 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、ご契約者様専用サイトから故障状況をご申告下さい。
2. 修理申請を受け付けた後、当社窓口まで機器を発送いただけます。発送いただく際の送料は着払いとなります。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。
3. ご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。有償での修理は、機器損害金が発生する場合があります。金額は、「8.ご契約の変更・解約について」3をご確認ください。
4. 機器が修理又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、ご利用料金の返還または減免は致しかねます。
5. 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。また、機器損害金が発生する場合があります。金額は、「8.ご契約の変更・解約について」3をご確認ください。
6. 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あたっては、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。)
7. 端末交換は中古端末との交換となりますのでご了承ください。

11. お申込みの取り消し(キャンセル・返品)について

1. 当サービスへお申込み完了した後の取消(キャンセル・返品)は、本書面に記載のある「2.初期契約解除制度について(個人名義のご契約者様のみ)」以外一切お受け致しかねますのでご了承下さい。「2.初期契約解除制度について(個人名義のご契約者様のみ)」以外で取消(キャンセル・返品)をご希望の場合には、本サービスのご契約を解除していただく必要があり、ご契約の解除に当たっては所定の料金が発生致しますのでご注意下さい。

12. 個人情報の利用目的について

ご契約者様から取得した個人情報については、以下の目的に利用致します。その他の個人情報の取扱い方針については、当社のプライバシーポリシー(URL)に従うものとします。

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. ご契約者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. その他、契約約款等に定める目的

13. 免責について

1. 当社は、通信設備の網羅状況等から利用地域における提供状況が通信回線それぞれ相対的に異なることを前提に、電気通信設備の修理または復旧等に於いて、その電気通信設備に記憶されている内容が変化または消失したことにより損害が生じた際に、それが当社の故意または重大な過失により生じたものでないときは、その責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスに係る技術仕様その他の提供条件の変更または電気通信設備の更改等に伴い、本サービス契約者様が使用もしくは所有している無線機器(その無線機器を結合又は装着等することにより一体的に使用される電子機器、その他の器具を含みます。)の改造又は交換等を要することとなった場合であっても、その改造または交換等に要する費用については負担致しかねます。
3. 当社は、本サービス契約者様が本サービスを利用することにより他人との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わないものとします。

14. その他

1. 本サービスの内容は民法第 548 条の 4 の規定により、一般の利益に適合するときや、契約をした目的に反せず、かつ、変更内容が合理的なものであるとき予告なく変更することがございます。
2. 本文中に記載しているサービス名称等は一般に各社の商標または登録商標です。

15. お問い合わせ連絡先

■株式会社グッド・ラック サポートセンター

TEL: 0120-197-372

受付時間: 11:00~18:00(月~土)※年末年始除く

■ご契約者様専用 LINE アカウント

以下 URL もしくは QR コードを読み取り、LINE お友達登録をお願いいたします。

URL : <https://lin.ee/EuLKwrZ>



カスタマーサポートサイト

URL : <https://cs.donnatokimo-wifi.jp>

ご契約者様専用サイト

URL : <https://mypage.donnatokimo-wifi.jp/support/login>

16. どんなときも WiFi 通信サービスを提供する会社

株式会社グッド・ラック

届出番号(電気通信事業者): 第 D-27-00408 号

登録番号(適格請求書発行事業者): 第 T7-2100-0100-9673 号