

## 端末補償サービス（ワイド）ご利用規約

2023 年 10 月 25 日

### （本規約の適用）

- 第 1 条 本規約は、株式会社 QTnet（以下「当社」といいます。）が提供する「端末補償サービス（ワイド）」（以下「本サービス」といいます。）について定めます。
- 2 当社は、本規約に基づき本サービスを提供します。

### （本規約の変更）

- 第 2 条 当社は、本規約を契約者の承諾を得ることなく、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、変更後の規約によるものとします。
- 2 本規約に記載のない事項については「QT モバイルサービス 契約約款」及び「QT モバイルご利用にあたっての重要事項」によるものとします。

### （用語の説明）

- 第 3 条 本規約（別表含む）において用いられる次の用語や、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
契約者	本サービスの利用を受ける者。
当社販売機器	2017 年 4 月 1 日以降の当社が契約者に販売した機器。本サービスの補償対象となり提供した交換機器を含む。
補償対象機器	契約者が所有する、別表①に記載の機器、及び「当社販売機器」のうち、本サービスに登録されている機器。
問診	補償対象機器に、故障等が生じていることが疑われるとして契約者からコールセンターに電話連絡があった場合に実施する電話による故障診断。
故障機器	問診により故障等が生じていると当社が判断した補償対象機器。
修理完了品	本サービスにより、補償対象機器が自然故障または破損した場合に、当社の指定する方法で修理を行った機器。
交換機器	本サービスにより、補償対象機器が自然故障または破損した場合に、当該対象機器の代替品として当社が提供する端末機器。
リフレッシュ品	交換機器として提供する端末機器のうち、新品ではないもの。
自然故障	補償対象機器の取扱説明書及び本体貼付ラベル等の注意書に従って正常に使用したにもかかわらず生じた電氣的・機械的故障で且つ

	メーカーの保証規約にて自然故障と規定される故障。
物損故障	破損、破裂、異常電圧、水濡れ、その他急激な外因による偶然の事故により補償対象機器に生じた損害。
メーカー保証	製造メーカーが補償対象機器に付与する保証。
補償	補償対象機器に発生した自然故障または物損故障に対して、当社が修理または交換機器提供を実施すること。

(本サービスの利用申込み)

第4条 本サービスの利用を希望する者は、本規約の内容を承諾し、当社所定の手続きを経たうえで、当社に申込みを行うものとします。なお、契約者は本サービスの申込み時点において、以下の申込条件を満たす必要があります。

- (1) QT モバイルを契約し、補償対象機器で QT モバイル SIM を利用していること
- (2) 補償対象機器は、契約者自身が所有、利用するものであること
- (3) 補償対象機器が、本サービス申込時点において既に自然故障や物損故障により正常に利用できない状態にないこと
- (4) 補償機器としてサービス申込時に当社に登録すること

(申込みの受付・取消)

第5条 当社は、契約者からの申込みに基づいて、受付を行います。

- 2 契約者が次のいずれかに該当する場合には、前項の規定にかかわらず、申込みの受付をしない場合があります。
  - (1) 契約者が実在しないときまたはそのおそれがあると当社が判断したとき
  - (2) 申込み時に虚偽の事項を申告されたとき
  - (3) 契約者が本サービスを契約解除したとき
  - (4) その他当社の業務遂行上著しい支障があるとき
- 3 受付を行った後であっても、契約者が前項のいずれかに該当することが判明した場合には、当社はその受付を取消させていただく場合があります。

(補償内容)

第6条 当社は本サービスに関する業務の一部を提携会社であるキューアンドエー株式会社（以下、「Q&A」といいます。）に委託します。

- 2 本サービスでは、補償対象機器において自然故障・物損故障が疑われる場合に、契約者からの請求に応じコールセンターにて問診を行い、その結果補償対象事故が生じていると当社が判断した場合に本規約に基づき、補償の提供を行います。
- 3 本サービスでは、補償対象機器について修理を実施し、修理実施の過程で技術的理由または部品の入手が困難である等の理由から当社が故障機器の修理が不可能であると判

断した場合、修理に代えて交換機器提供を行うものとします。

- 4 補償を利用できる回数は、本契約 1 契約に対し、補償開始日 (QT モバイル利用開始日もしくは本サービス申込み日の翌日のいずれか遅い方) から起算して 12 カ月以内 (以下「補償積算期間」といいます。) に 2 回までを限度とし (以下「年間上限回数」といいます)、補償積算期間満了以降の 12 カ月間も同様とします。なお、補償対象機器のメーカー保証により行われた修理等については年間上限回数に積算されないものとします。
- 5 補償対象期間における自然故障については、契約者が故障端末を新品として購入した日から 36 カ月以内とし、物損故障においては補償開始日から本サービスの解約月までとします。ただし、端末購入日が当社で確認できない場合の自然故障はメーカー発売日から 36 カ月以内を補償対象期間とします。
- 6 補償対象機器についての補償は、40,000 円 (税込、1 契約あたり) を補償上限金額として提供します。また、修理費用が補償上限金額を超過した場合等、別表②に定める契約者負担金については契約者の負担とします。
- 7 補償後に、当社から契約者に補償対象機器を送付する住所は日本国内に限るものとします。
- 8 料金については、月額 550 円 (税込) とします。なお、料金は補償開始日が属する月から課金開始となります。

#### (補償の請求)

- 第 7 条 補償対象機器について補償を受けることを希望する場合、契約者は補償対象事故が発生した日を起算日として 10 日以内 (年末年始 (12 月 29 日~1 日 3 日) は除く) に契約者 (本人に限ります) から当社が定める方法により補償請求を行うものとします。当該期限以降の補償請求は受け付けることができません。
- 2 契約者は、補償請求にあたり当社に対し、次の事項を通知するものとします。
    - ① 契約者の氏名
    - ② 契約者が登録している電話番号
    - ③ 機器・故障等の状況 (品名、メーカー名、故障状況等)
    - ④ IMEI 番号
  - 3 契約者は補償請求にあたり、当社に対して次の書類を提示するものとします。提出できない場合は補償請求を受け付けることができません。なお、当社は受領した当該書類を契約者に返却する義務を負わないものとします。
    - (1) 該当端末レシート等故障端末の購入を証明する証憑
    - (2) 当社所定の「修理同意書」

(問診)

- 第8条 契約者から補償の請求があり、補償対象機器に補償対象事故が生じていると疑われる場合、電話にて契約者が申告した不具合の問診を行います。
- 2 契約者は当社が問診及び補償等の提供に必要な協力を求めた場合、次の事項について協力するものとします。
    - (1) 当社の求めに応じた情報の提供
    - (2) 当社の指示に基づく当社購入機器または補償対象機器の操作
    - (3) その他当社が必要と判断する事項
  - 3 問診の結果、当社が補償対象機器に補償対象事故が発生していると判断できない場合または補償対象事故にあたらないと判断する場合は補償の提供は行いません。

(交換機器の提供)

- 第9条 第6条に基づき修理が不可能であると判断した場合、補償対象機器に代わって交換機器を提供します。またその場合、補償対象機器の所有権は、当該交換機器の提供と引き換えに Q&A に移転するものとし、Q&A にて貸出機としての動作基準確認を行い、貸出機として転用可能な端末は貸出機として利用するものとする。貸出機として利用できない端末については、補償対象機器を契約者に返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。
- 2 補償対象機器において製造業者等による修理が出来ない通信事業者向け仕様の端末機器や、修理は不可能であると当社が判断した場合に提供する交換機器については当社が交換機器として指定する機種に限るものとし、契約者による指定や選択はできません。
  - 3 交換機器には、新品とリフレッシュ品があります。当社は、交換機器の提供の際、任意にいずれを提供するかを選択できるものとし、契約者はこれに対し異議をのべないものとします。
  - 4 補償の提供に要する送料は当社の負担とします。ただし、特別な事情により契約者が送料を負担することに同意された場合はその限りではありません。

(修理完了品、交換機器の引渡し)

- 第10条 第6条に基づき当社が修理と判断した補償対象機器において、当社が契約者に修理が完了した補償対象機器を発送した日から14日以内に、契約者の責めに帰すべき事由によらずに同一事象及び同一箇所の自然故障や物損故障が発生した場合は、当社の費用負担において再修理を行います。なお、この場合の再修理は、年間上限回数に積算されないものとします。ただし、第15条(補償の対象とならない場合)に定める場合に該当するときには、当社は再修理を行わないものとします。
- 2 次の各号に該当する場合、当社は契約者が、修理完了品または交換機器の受領を拒否、

当社のお預かりする故障機器または交換機器に対する権利を放棄したものとみなし、契約者に一切の責任を負うことなく、故障機器を当社の判断により貸出機として再利用および処分できるものとします。なお、この場合も、契約者は、料金の支払債務についての支払義務を免れません。

- (1) 交換機器または修理が完了した補償対象機器を、契約者が配送先として登録した住所に当社指定の配送業者が配送した日（不在の場合は不在通知に記載の日付とし、不在通知が複数ある場合は最も遅い日）から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、30日を経過しても、配送が完了しない場合
- (2) 契約者が当社に故障機器を送付してから90日以内に、補償の履行を求めない場合
- (3) 当社が契約者と連絡が取れない場合

また、この場合当社は、対象機器の修理完了品や交換機器の契約者への配送等に要した一切の費用を、契約者に請求できるものとします。

#### （貸出機）

- 第11条 契約者は、故障機器の修理期間中に、当社指定の貸出機（第9条に定める故障機器の貸出機として転用可能な端末を含む）を利用することができます。貸出機の貸与を希望する契約者は第7条第1項に定める当該対象の機器について故障等が発生した旨の申請と同時に、その旨を申し出るものとします。貸出機の在庫状況等により貸与が困難な場合、契約者はそれに応じるものとします。
- 2 貸出機の所有権は当社に帰属します。その貸与を受けた契約者は、自己の責任において、誠実に貸出機を取り扱うものとします。
  - 3 契約者は、修理完了品または交換機器の受領日から1週間以内に当社所定の方法により貸出機を返却することとします。なお、契約者より貸出機の返却が認められない場合、かかる費用について、契約者に請求できるものとします。
  - 4 貸出機が滅失、紛失、盗難等により、返却不能となった場合、また、返却時に破損、欠品、不備が生じている場合購入、修理等にかかる費用は契約者に請求できるものとします。
  - 5 契約者は、貸出機に記録または格納した一切のデータ（電子メールデータ、画像データ、音源データ、アプリケーションデータ、その他一切のユーザーデータを含みます。）を全て消去するものとします。返却された貸出機に上記データが含まれた場合であっても、そのデータに関して発生し得る損害（消失、万一の事故によりデータ流出・漏洩等を起因して発生する損害を含みます。）について、当社は一切責任を負いません。

(データについて)

第12条 本サービスに基づく交換機器の提供に関して、バックアップを契約者にて実施の上、補償請求を行うものとします。また、バックアップ実施後、データ流出・漏洩事故の防止のために、契約者にて契約者固有のデータやプログラムの一切を削除するものとします。

2 本サービスの提供に際し、補償対象機器の契約者固有のデータやプログラムは消去されます。当社は補償対象機器に格納された契約者固有のデータやプログラムについて、当社は一切責任を負いません。

3 契約者が契約者固有のデータやプログラムを削除せず、万一の事故によりデータ流出・漏洩等が発生した場合でも、当社は一切責任を負いません。

(失効)

第13条 次の各号に該当する場合、本サービスに基づく補償は失効するものとします。

(1) 本サービスの契約が解除されたとき

(2) 本サービス契約期間終了前に第三者に対し補償対象機器を贈与、または譲渡されたとき

(3) 補償対象機器で QT モバイル SIM が使用されていなかったとき

(4) SIM カードに改造を施し、使用しているとき

(初期不良の取り扱い)

第14条 初期不良等の理由により、補償対象機器に対する交換品（新品またはリフレッシュ品）がメーカーまたは販売店から提供された場合は、当社までご連絡下さい。当社販売機器の IMEI 番号の対象変更手続きを行います。変更手続きが当社へ行われなかった場合、補償を受けられなくなることがあります。また、本条での交換品が提供された場合においても、保証書に記載された保証終了日は変更されません。

(補償の対象とならない場合)

第15条 直接・間接にかかわらず、次に挙げる事由によって生じた補償対象機器の損害については本サービスの対象外とします。

(1) 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よる補償対象機器に生じた故障または損害

(2) 天変地異（自然災害を起因とする火災、水害、落雷、地震もしくは噴火またはこれらによる津波、またガス害・塩害等）または公害による補償対象機器に生じた損害

(3) 補償対象機器の自然の消耗、磨滅、さび、かび、むれ、腐敗、変質、変色、その他類

- 似の事由。またはねずみ食い、虫食いにより補償対象機器に生じた故障または損害。
- (4) 補償対象機器の本体以外の製品（バッテリー・AC アダプタ・アクセサリ・SD カード類・SIM カード類・保護シート等）の故障または損害
  - (5) 補償対象機器に格納されたソフトウェアのバグ、コンピューターウイルス等による故障または損害、また（4）で記載する製品または部品のインストール・設定等のユーザー障害または不正なインストールや設定による故障または損害、補償対象機器の清掃料金
  - (6) 補償対象機器の表示装置パネル及びバックライトの経時による劣化（輝度の低下、フォーカスの劣化、ピクセル抜け、蛍光体の焼き付け等）
  - (7) 契約者の補償対象機器の不適正な使用または不適切な維持・管理による故障または損害
  - (8) 核燃料物質（使用済燃料を含みます。以下同様とします）もしくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます）の放射性、爆発性その他の有害な特性に基づく事故による当社販売機器または補償対象機器に生じた故障または損害。
  - (9) 地盤変動または地盤沈下を原因とする事故または損害
  - (10) 補償対象機器の故障または損傷に起因して他の接続機器（ソフトウェアを含みます）に生じた故障もしくは損傷等の損害
  - (11) 補償対象機器の使用上支障のない外観のキズ、症状の出ない不良等
  - (12) 補償対象機器の移動、誤用、不注意、消耗品の使用及び機械及びソフトウェアの改造（ジェイルブレイク等含む）
  - (13) 補償対象機器の機械、機構の仕様、ソフトウェアのプログラムの仕様及び日本国外で生じた損害または日本国内で修理不可能な故障及び損害
  - (14) 補償対象機器の差し押さえ、徴発、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使によって生じた損害
  - (15) 補償対象機器の盗難、紛失、詐欺または横領による損害
  - (16) 契約者の故意・重過失により生じた損害
  - (17) 契約者が申告した故障症状が、当社にて補償の対象と判断できない、または再現できない場合
  - (18) メーカーの倒産、事業撤退等によりメーカーがその責任により本製品の修理が行えない場合（事業継承等が発生し、メーカーと同水準・同条件にて修理可能な第三者がいる場合は除く）
  - (19) 本サービス以外の補償契約、または保険契約を用いて修理または補償が可能な故障及び損傷の場合
  - (20) 当社以外の業者または当社の指定した方法以外の方法を用いて修理を行った場合
  - (21) 補償期間が終了した後（本サービスの失効を含む）に故障の報告または修理の請求

がなされた場合

- (22) メーカーが補償対象機器のリコール宣言を行った後のリコールの原因となった部位にかかる補償対象機器の修理。また、リコールの結果、代替品が提供された場合の当該代替品
- (23) 補償対象機器の故障または損傷に起因して生じた身体障害（障害に起因する死亡を含みます）
- (24) 補償対象機器の故障または損傷に起因して生じた補償対象機器その他の財物使用の阻害によって生じた損害（逸失利益等の間接損害・経済損害）
- (25) 契約者本人以外からの補償請求の場合（ただし、やむを得ない事情により家族・または正式な代理人からの手続きであり、それが証明された場合を除く）

（支払に関する条件等）

第16条 料金等の支払方法その他支払に関する条件は、本規約に定めるものをのぞき、QT モバイルサービス契約約款に定めるところによります。

（当社による本契約の解除）

第17条 当社は、契約者が本サービス規約、QT モバイルサービス契約約款の解除事由に該当した場合当該規定に基づき本サービス契約を解除することができます。

前項解除権の行使は、当社から当該契約者に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

本条により本サービス契約が解除された場合、契約者は、当該時点で当社に対して負担する本サービスの利用に係わる一切の債務（本サービス利用規約、QT モバイルサービス契約約款に基づく債務に限定されません。）につき当然に期限の利益を喪失し、残存債務の全額を直ちに現金で一括し当社へ支払わなければなりません。

（契約者による本契約の解除）

第18条 契約者が本サービス契約を解除しようとするときは、当社所定の方法によりその旨を当社に通知します。

- 2 当社は、契約者が当月の末日までに前項に定める連絡を行った場合、翌月からの月額料金の請求を停止するものとします。なお、月額料金の日割りは行わず、当該連絡月の末日をもって本サービスの提供を終了するものとします。

（個人情報）

第19条 本サービスの提供にあたり取得した個人情報の利用目的は、当社が公開するプラ

イバシーポリシーにおいて定めます。

- 2 当社は、契約者から提供された個人情報を、本サービス履行の目的のために必要な範囲内で業務委託先に開示する場合があります。

(本サービスの提供の中止)

- 第20条 当社は、本サービスを安定的かつ継続的に提供することが困難な場合または、その他やむを得ない事情があるときは、当社が判断する方法により終了予定日の6ヵ月前までに契約者に通知することにより、本サービスの全部または一部の提供を終了することができるものとします。

(準拠法)

- 第21条 本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

(紛争の解決)

- 第22条 本規約の条項または本規約に定めていない事項について紛議等が生じた場合、契約者及び当社の双方誠意を持って協議し、円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、福岡地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

#### [別表①]

下記のすべてを満たす機器。

- (1) OS が Android または iOS を搭載しているスマートフォンまたはタブレット機器、モバイルルータ、または当社販売機器
- (2) 契約者が所有し、QT モバイル SIM を挿入し、利用している機器
- (3) QT モバイル SIM を挿入することにより通信・通話が可能となった機器
- (4) 契約者が補償請求を行った日から遡って 90 日以内に QT モバイル SIM を使用した機器
- (5) 日本国内で販売されたメーカーの正規品である機器
- (6) 日本国内で修理可能な機器

#### 【補償対象外となる機器】

- (1) 本サービス契約前または契約後にかかわらず、正規修理以外の修理（非正規修理）を行ったことのある機器
- (2) 日本国内で販売されたメーカーの正規品でない機器
- (3) 別表①-(1)に該当しない機器
- (4) 本サービス利用開始前にすでに破損・故障していた機器
- (5) 機器の付属品・消耗品（AC アダプタ・ケーブル・バッテリー・外部記録媒体等）
- (6) 機器内のアプリケーション・ソフトウェア
- (7) レンタル・リース等の対象となっている機器
- (8) 第三者の紛失・盗難の被害品、違法に取得した機器
- (9) 違法な手段により SIM ロック解除された機器、または当社がそう判断した機器
- (10) 本サービス以外の保険、保証により修理・交換が可能な機器
- (11) 通信キャリアにて、モバイル通信（LTE や 3G）が使えない状態への制限がかけられた機器や「おまかせロック」で端末にロックがかけられた状態の機器

#### [別表②]

契約者負担金

- (1) 交換機器の提供における交換代金(免責金)
  - 1 回目の場合：4,400 円（税込）
  - 2 回目の場合：8,800 円（税込）
- (2) 機器 1 台につき、1 回あたりの交換または修理に係る費用（修理の場合は修理実費、交換の場合は交換機の価格、並びに修理した対象機器）が補償上限金額を超過した場合の超過金額
- (3) 交換機器の提供における交換代金及び上記超過金額の代引き手数料
- (4) 契約者が当社指定の方法以外で梱包及び発送した場合の費用

付則

(実施期日)

本規約は、2017 年 4 月 1 日から実施します。

(実施期日)

この改正規定は、2017 年 4 月 24 日から実施します。

(実施期日)

この改正規定は、2017 年 6 月 1 日から実施します。

(実施期日)

この改正規定は、2017 年 7 月 1 日から実施します。

(実施期日)

この改正規定は、2017 年 7 月 14 日から実施します。

(実施期日)

この改正規定は、2018 年 12 月 3 日から実施します。

(実施期日)

この改正規定は、2019 年 4 月 1 日から実施します。

(実施期日)

この改正規定は、2021 年 4 月 1 日から実施します。

(実施期日)

この改正規定は、2023 年 10 月 25 日から実施します。