

## 故障紛失サポート

大切なスマートフォンやタブレットなどの故障、紛失、盗難など、トラブルの際にサポートが受けられる有料会員サービスです。

※本サービスの加入はUQ mobile携帯電話の購入時のお申し込みに限ります。退会された場合、次回のUQ mobile携帯電話購入時まで再加入できません。

お申し込み	必要
月額利用料	スマートフォン 726円（税込）

### サービス特長

#### 交換用携帯電話機お届けサービス

ご利用中の携帯電話機が故障・破損・紛失などのトラブルに遭われた場合、同一機種・同一色の交換用携帯電話機（リフレッシュ品）をお届けするサービスです。最短で当日中、原則お申し込み完了の翌日にお届けします。

#### ポイント 1

##### 3時間特急便

対象地域なら、お申し込みから3時間以内でお届けが可能です。

- ・対象地域：東京23区、大阪市全域
- ・対象機種：2021年9月2日以降に発売されたスマートフォン（5G/4G LTE）及びau Certified。
- ・受付時間：9:00～17:00
- ・ご利用料金：3,300円（税込）/回

#### ポイント 2

##### 液晶保護フィルム貼り付け

当社指定の液晶保護フィルム（orガラス）をキレイに貼り付けてお届けします。

- ・対象機種：2021年9月2日以降に発売されたスマートフォン（5G/4G LTE）。（au Certified は除く）

#### ポイント 3

##### 当日配送

関東・中部※1・関西地域で午前12時まで、九州地域※2は午前11時までのお申し込みなら当日中にお届けします。

※1愛知県、三重県、岐阜県、静岡県（一部地域・離島を除く）

※2福岡市、北九州市、佐賀市、大分市、長崎市、宮崎市、鹿児島市、熊本市（一部地域・離島を除く）

#### ポイント 4

##### コンビニ受け取り

Webからのお申し込みなら、コンビニでの受け取りもご指定いただけます。

#### ポイント 5

##### 宅配受取ロッカーでの受け取り

Webからのお申し込みなら、宅配受取ロッカーでの受け取りもご指定いただけます。

詳細はこちら：<https://www.packcity.co.jp/map>

#### ポイント 6

##### Web割引

Webからのお申し込みなら、1,100円（税込）おトクです。

#### ポイント 7

##### 同一機種と交換

同一機種・同一色の交換用携帯電話機（リフレッシュ品）と交換します。

### ほかにもこんなサポートがあります

#### 水濡れ・破損したときのデータ復旧をサポート

水濡れや破損などで壊れた端末から、画像や動画、電話帳のデータを取り出します。取り出したデータはUSBメモリでお届けします。

対象機種：2021年9月2日以降に発売されたスマートフォン（4G LTE/5G）及びau Certified。

ご利用料金：5,500円（税込）/回（成功時）auスマートパスプレミアムご加入の場合は無料。

ご利用可能回数：1回/年

詳細はこちら：<https://pass.auone.jp/anshin/restore/>

#### 紛失した端末の位置検索サポート

失くしたスマホを、KDDIのオペレーターやお客さまのパソコンから探せます。

※UQ mobileのご契約がない場合は対象外です。

詳細はこちら：[https://www.au.com/mobile/service/ichi-kensaku/?\\_ga=2.8081778.1977647498.1654571794-393834095.1647480308](https://www.au.com/mobile/service/ichi-kensaku/?_ga=2.8081778.1977647498.1654571794-393834095.1647480308)

## 遠隔操作でサポート

故障やトラブルの際に、KDDIのオペレーターが端末操作をサポートします。

詳細はこちら：[https://www.au.com/mobile/service/support-enkaku/?\\_ga=2.268459441.1977647498.1654571794-393834095.1647480308](https://www.au.com/mobile/service/support-enkaku/?_ga=2.268459441.1977647498.1654571794-393834095.1647480308)

## その他充実のアフターサービス

- ・3年保証サービス
- ・修理代金割引サービス
- ・水濡れ・全損時リニューアルサービス

詳細はこちら：<https://www.uqwimax.jp/mobile/plan/option/repair-cloud/compensation/?#anc-03>

## かんたん診断

使い方サポートアプリなら故障かな?と思った時に診断を行うことができ、もし異常があった場合は、適切な対処方法をご案内します。

お申し込み	不要
料金	無料

## ご注意

### [UQ mobileアフターサービス全般について]

- ・「UQ mobileアフターサービス」の対象は、「UQ mobile」「iida」の商標が付された「携帯電話本体」および「充電機器類」に限ります。
  - ・「充電機器類」とは、ACアダプタ、DCアダプタなどの携帯電話本体を充電することができる機器類とします。
  - ・製品を加工、改造、解析（ソフトウェアの改造、解析（ルート化などを含む）、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを含む）されたもの、または当社などが指定する正規の修理拠点以外で修理されたものは保証対象外または修理をお断りする場合があります。
  - ・UQ mobile純正品以外の市販付属品を接続して使用されますと、正常に作動しなかったり、故障の原因となることがありますのでご注意ください。
  - ・UQ mobileにてサービスを提供できない機器については、「UQ mobileアフターサービス」の対象外となります（例：デジタルネットワーク専用機器など）。
  - ・「3年（1年）保証サービス」、「修理代金割引サービス」、「水濡れ・全損時リニューアルサービス」などにて交換した機械部品は当社にて回収リサイクルを行いますのでお客さまへ返却することはできません。
  - ・故障箇所が複数ある場合は、一部のみの修理は受け付けできません。一部分の修理だけでは製品の品質が保証できないためすべて修理してご返却します。（修理内容により有償になる場合があります）
  - ・お問い合わせは故障紛失サポートセンターなどへ。
  - ・UQ mobile携帯電話およびその周辺機器の補修用性能部品を製造終了後4年間（一部機種は6年）保有しております。補修用性能部品とは、その製品の機能を維持するために必要な部品です。補修用性能部品の保有期間超過後は修理を承ることができません。保有期間内であっても、故障箇所によっては補修用性能部品の不足などにより修理できない場合もあります。
- 修理受付終了機種/終了予定機種はこちら：<https://www.uqwimax.jp/mobile/support/trouble/repair/end/>
- ・UQ mobile携帯電話の故障、修理、紛失等により、データ（アドレス帳、データフォルダ、メール等）が変化、消失した場合、当社では一切責任を負いかねますので、お客さまご自身で定期的にデータをバックアップしてください。
  - ・UQ mobileアフターサービスのサービス内容は予告なく変更する場合があります。

### [故障紛失サポート]

- ・月の途中でご加入またはご退会された場合、月額料はご利用日数分の日割額となります。
- ・機種変更時・端末増設時などにより、新しいUQ mobile携帯電話をご購入いただいた場合、以前にご利用のUQ mobile携帯電話に対する「故障紛失サポート」は継続か解約かを選択できます。
- ・UQ mobile契約を解約する場合「故障紛失サポート」は継続かを選択できます。
- ・UQ mobile料金プランからau料金プランまたはpovo料金プランへ変更する場合、「故障紛失サポート」は継続となり月額料が発生します。
  - ① UQ mobile料金プランからau料金プラン（その後au料金プランからUQ mobile料金プランへプラン変更した場合を含む）
  - ② povo1.0料金プランからau料金プラン
  - ③ povo1.0料金プランからUQ mobile料金プラン

「故障紛失サポート」継続可否一覧表（○：継続、×：解約）

料金プラン		変更後		
		au	UQ mobile	povo2.0
変更前	au	-	○※4	○
	UQ mobile	○※4	-	○
	povo1.0	○	○※4	○

※4 au Online ShopまたはUQ mobileオンラインショップでお手続きの場合、継続または解約を選択できます。

機種変更・端末増設などをされた場合、KDDIに登録されている最新の購入履歴のあるUQ mobile携帯電話のみが本サービスの提供対象となります。

UQ mobile携帯電話を承継された場合、故障紛失サポートの加入状態は譲受者に引き継がれます。

詳しくは「故障紛失サポート」規定をご確認ください。