

## < au Certified に関する重要なお知らせ >

ご購入いただく端末はKDDIの下取りプログラムやアップグレードプログラムなどで回収したauスマートフォンをリユースした商品です。（新品ではありません）  
端末外観の検査および検査ツールによる機能確認を実施していますので、安心してご利用いただけます。  
万が一、故障・機能不良が発生する場合は以下の定めに従い交換対応をさせていただきます。  
当社は、以下の定めに従い交換を行う場合を除き、交換を行いません。  
※「故障紛失サポート」にご加入の場合は、無料保証【30日保証】を過ぎても、サポートが受けられます。



### ● 無料保証【30日保証】

- ・購入日から30日間（ご購入日含む）に機能不良が発生した場合、交換させていただきます。

#### <無料保証【30日保証】の対象にならない症状>

- ・バッテリーの消耗
- ・落下等による外観破損／水濡れ／ウイルス感染等が認められる場合
- ・改造や加工に伴う故障（本体／ソフトウェアを含む）
- ・製造番号（IMEI）が確認できない場合（紛失・盗難の場合も保証対象外となります）
- ・傷や汚れなど商品の外観が理由の場合  
※ご購入の前に、auオンラインショップの製品詳細ページにて商品外観に関する説明事項をご確認ください
- ・経年劣化（自然消耗による外装傷、液晶の画面焼け、ピクセル抜け、等）による症状
- ・ご申告症状が再現されない場合
- ・端末性能、OSバージョンによる不具合症状（画面静止やアプリ誤作動等）
- ・料金プランや契約内容を理由とした機能不良によらない場合
- ・操作性など機能不良によらない場合 ※お客様都合による場合

#### <無料保証【30日保証】に関するご注意事項>

- ・交換、返金には「端末本体」、「購入控え」等が必要となります。
- ・ご購入時の製造番号（IMEI）と不一致の端末は、30日保証の対象とはなりません。
- ・機能不良が確認された場合、機種、容量、カラー、ランクが一致する端末に交換させていただきます。  
※なお、交換できる端末がご用意できない場合は、ご返金とさせていただきます。
- ・機能不良が原因の場合でも、アプリ利用料／課金、アクセサリ品購入代金等の保証はお受け致しかねます。  
また、端末内のデータ消失においても保証対象外となりますので、お客様ご自身で定期的なデータバックアップをお願い致します。
- ・30日保証の対応においては、郵送による交換対応のみとなります。（auショップ・訪問・出張等による対応は致しかねます）

#### <交換手順>

- ・下記お問い合わせ先へご連絡後、次のとおりご対応ください。
- 1. 端末内のご利用データを別の記憶媒体に保存してください。
- 2. 端末のオールリセット（データ初期化）とアプリの初期化（リセット）を実施してください。  
※iPhoneについて、「iPhoneを探す」を設定（オン）している場合は、必ず解除（オフ）を実施いただく必要があります。  
※ICアプリ残高、周辺機器等ペアリング設定解除及び、各種サービスは事前にサインアウトしてください。
- 3. お客様センターの案内に従い、端末をご返却ください。

#### <お問合せ先>

携帯電話、一般電話から 0 0 7 7 - 7 0 4 2 （無料）  
上記番号がご利用になれない場合 0 1 2 0 - 9 7 7 - 0 3 3 （無料）  
※受付時間 9:00～20:00／年中無休  
端末のご利用状況を確認したうえで、ご案内致します。

### ● ネットワーク利用制限について（端末代金の割賦滞納等に伴うネットワーク接続規制）

- ・当社で取り扱う端末は旧利用者の割賦残債によるネットワーク利用制限は発生致しません。

### ● 故障時の修理について

#### <Androidスマートフォン>

- ・故障した際に当社では点検・修理の対応を行っておりません。  
故障などのトラブルについて、サポートをご希望の場合は、ご購入時にオプションの保証サービス（有料）へのご加入をおすすめします。

#### <iPhone>

- ・当社では端末外観及び、検査ツールによる機能確認を行っておりますが、分解検査は実施していないため旧利用者が非純正部品で修理されている可能性があります。  
非純正部品が使用されていると、Apple正規サポートでの修理が受けられない場合があります。  
また、故障の原因が事故や不適切な取扱い、液体の侵入によるものと判断された場合などにおいても、Apple正規サポートでの修理が受けられない場合があります。  
これらの場合も、返品・交換には応じられません。予めご了承ください。
- ・Apple正規サポートにおいても、保証対象外となるため、修理料金が必要となります。  
iPhoneの修理サービス条件等に関しては、以下のApple公式ページをご確認ください。  
<https://support.apple.com/ja-jp/iphone/repair/service>

### ● その他

- ・ACアダプタ・USBケーブル・イヤフォンなど、付属品の同梱はありません。
- ・OSバージョンが最新ではない場合があります。ご自身で最新OSにバージョンアップしてください。  
また、プリセットアプリが削除されている等の可能性があります。

### ● おすすめ保証サービス

#### <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。  
※本サービスのお申込みはau携帯電話のご購入時のみに限ります。後日申込みは受け付けておりません。

故障紛失サポート		(税込)
月額料		550円
交換用携帯電話機	1回目	5,500円
お届けサービス	2回目	11,000円
回数制限	1年間に2回まで	

詳しくはauホームページよりご確認ください。  
トップ ▶ 故障  ▶ 故障紛失サポート

- ・交換用携帯電話お届けサービス  
インターネットからのお申込み  
[auホームページ](#) トップ ▶ 交換  ▶ 交換用携帯電話お届けサービス

### ● 操作設定、故障等のトラブルに関するお問合せ先

- ・「故障紛失サポート」に加入されたお客様  
**故障紛失サポートセンター** フリーコール：0 1 2 0 - 9 2 5 - 9 1 9  
※受付時間 9:00～20:00／年中無休 携帯電話からもご利用になれます。
- ・「故障紛失サポート」に加入されないお客様  
**携帯電話、一般電話から** 0 0 7 7 - 7 0 4 2 （無料）  
**上記番号がご利用になれない場合** 0 1 2 0 - 9 7 7 - 0 3 3 （無料）  
※受付時間 9:00～20:00／年中無休  
端末のご利用状況を確認したうえで、ご案内致します。  
なお、iPhoneの修理につきましては、以下のApple公式ページをご確認いただきお問い合わせください。  
<https://support.apple.com/ja-jp/iphone/repair/service>