CoeNova WiFi重要事項説明

ver.20260701

「電気通信事業法第26条（提供条件の説明）」に基づき、本サービスについてご説明いたします。
下記は重要事項ですので、十分ご理解いただいた上でお申し込みください。

サービスの内容

サービス名称：CoeNova WiFiサービス
（民泊・レンタルスペースWiFi/DX法人WiFi/テレワークWiFi）
サービス提供者：株式会社CoeNova
サービス内容：ソフトバンク株式会社、KDDI株式会社または株式会社NTTドコモが提供するインターネット回線を利用したサービス

問い合わせ窓口

CoeNova WiFiカスタマーサポートセンター
お問い合わせ先：wifi-support@m.coenova.co.jp

契約について

本サービスをご利用になるには、ご利用規約をお読みいただき同意の上、お申し込みください。ご利用規約はウェブサイト等でご覧いただけます。

本サービスについて

・本サービスの最大通信速度は、提供通信会社自らが提供する通信サービスの通信速度に準じます。ただし通信制限時の通信速度は128kbpsでの提供となります。また貸与の端末によって最大通信速度は異なります。
・ベストエフォート型サービスのため、最大通信速度を保証するものではありません。またお客様の端末環境や通信設備、ネットワークの混雑状況等により、最大速度に対して実行速度が著しく低下することがあります。
・利用可能エリアは各社の提供エリアに準じます。
・サービス提供エリア内であっても、建物の中・地下・トンネルなど電波の届きにくいところ、または屋外でも電波の弱いところではご利用いただけない場合があります。
・キャリアが独自に提供するサービスは利用できません。
・本サービスのご契約内容の確認については、書面に代えて申し込み画面および電子メールなど電磁的な通知方法による確認になります。
・本サービスは、法人もしくは個人（事業を営む18歳以上のもの）に限ります。
・民泊・レンタルスペースWiFiについては、民泊もしくはレンタルスペース、テレワーク利用拠点の登録をするものとします。
・民泊もしくはレンタルスペースの利用の場合、利用拠点を登録している場合に限り、民泊もしくはレンタルスペース、マンスリーマンションの利用を行う第三者に対し利用を認めます。
・データ通信量において、無制限WiMAX+5Gプランを除き、規定の基準データ量、または特別にデータ制限を定めていないサービスについてはユーザー平均利用量に対し著しいご利用があったと当社が認定した場合には、サービス速度の低速化、または一時利用停止、強制解約などの対応をとる場合がございます。この場合でも初期費用、月額料金等の返金の対応はできません。
・本サービスのSIMカードを取り外し他の端末で利用した場合、また貸出端末の通信設定を変更して利用した場合、発生した料金実費を基本料金とは別に請求します。
・本サービスは初期契約解除対象外となります。
・本サービスのお申し込み後のキャンセル、返品、返金はできません。
・本サービスのご利用開始日後、貸出端末もしくは付属品、またサービスエリアなどの問題があった場合には2日以内に当社にご連絡ください。それ以後につきましては対応をいたしかねます。
・本サービスの貸出端末の交換時や返却時などの送料についてはお客様負担となります。
・本サービスのWiFiルーター、ケーブルなど付属品含め一式は貸与品となります。別紙に定める貸

与品を紛失や破損、また返却がない場合には別途定める弁済費用を請求します。

お支払いについて

・本サービスの料金およびその他費用として、初期費用、月額基本料金などを請求します。サービスの料金等の詳細は別紙（別紙1民泊・レンタルスペースWiFiサービスにおける貸与物と料金一覧、別紙2DX法人WiFiサービスにおける貸与物と料金一覧、別紙3　テレワークWiFiサービスにおける貸与物と料金一覧）をご参照ください。
・本サービスの料金については別途明記する場合を除き、税込金額となり、かかる税抜金額に消費税相当額をご利用時点の税率に基づき計算しています。
・お支払いについてはクレジットカード、もしくは当社の定める決済方法となります。
・クレジットカード支払いの場合、ご契約者様名義と同一のクレジットカードのみご利用いただけます。なお、デビットカードはご利用いただけません。
・クレジットカード払いの場合利用開始月以降は当月の基本料金を当月1日に請求いたします。
・クレジットカード支払いの場合、当社指定の期日までにお支払いがなかった場合、ご利用のサービスの利用停止をいたします。利用停止中も基本料金は発生いたします。
・当社指定期日から1ヶ月以上お支払いが無かった場合、ご利用のサービスは契約解除となりご利用いただくことはできません。また今後CoeNova提供のサービスのご契約をお断りさせていただく場合がございます。

契約開始日	申し込み日の翌日
契約開始月の基本料金のお支払い	契約時初期費用として日割りにて請求
解約月の基本使用料のお支払い	解約月は基本使用料全額を請求

送付・交換・返却時の送料負担について

・WiFiルーターや各種付属品等の対応時の送料に負担については当社からお客様都合でない場合のみ当社負担での送付対応をいたします。またお客様からの返送については、原則お客様負担の元払いでの送付対応となります。着払いでの返送があった場合には、着払い費用の実費をご請求させていただきます。

契約時のお客様住所への初回送付	当社負担
発送後のお客様都合の住所変更先への送付	お客様負担（着払い）
2回目以降の再発送時の送付	お客様負担（着払い）
故障等の交換時の保証対応代替機等の送付	当社負担
お客様都合での交換時の送付	お客様負担（着払い）
交換・返却時等のお客様からの返送	お客様負担

プラン変更について

・プラン変更が可能なサービスについてはカスタマーサポートへ指定プランをお申し出いただき、プラン変更手数料をお支払いいただくことにより翌月から変更されます。
・プラン変更の際には別紙で定めるプラン変更手数料が発生します。
・プラン変更時にWiFiルーターの交換が発生する場合、返却送料はお客様ご負担となります。着払いでのご返却の場合、別途着払い送料をお客様に請求します。
・プラン変更時にWiFiルーターの交換が発生する場合、プラン変更前後でのプラン変更前の交換WiFiルーターやプラン変更後の返却WiFiルーターでの当社の定める規定容量100MB以上のデータ通信等が確認された場合には、別紙で定める規定の月額料金を別途請求します。
・プラン変更にWiFiルーターの交換が発生する場合、プラン変更後、返却期限内に返却がない場合には、未返却のWiFiルーターにも別紙で定める規定の月額料金を請求します。
・プラン変更にWiFiルーターの交換が発生する場合、プラン変更後1ヶ月以内を過ぎてWiFiルーターが未返却の場合、該当プランの月額料金に加え、紛失時の弁済費用を請求します。
・プラン変更については当社のWiFiルーターやSIMカードの在庫状況等により必ずしもプラン変更

の承りができない場合がございます。その場合でもプラン変更や月額料金等の保証は行いません。

プラン変更のタイミング	翌月1営業日目
プラン変更の申込み期限	当月25日までの申込み
プラン変更後のWiFiルーター返却期限	プラン変更適用日後7日以内

利用中断・利用再開について
・利用中断中も基本料金は発生し、お客様に請求させていただきます。
・利用中断再開については、お客様よりお申し出いただいた後、1日～3日営業日ほどかかる場合があります。その場合でも料金の日割りなどは行いません。

解約について
・解約の際はカスタマーサポートへご連絡の上、貸与品一式をご返却ください。
・解約月について日割りはありません。基本料金全額を請求いたします。
・解約の際には所定の解約事務手数料が発生します。

解約の申し込みと貸与物の返却	解約のタイミング
当月末日までに解約申し込み、かつ貸与物一式の返却があり当社が受理した場合	当月末解約

利用制限について
・天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合のほか、弊社は、通信が著しくふくそうするときは、通信時間または特定の地域の通信の利用を制限することがあります。
・一の通信について、その通信時間が一定時間を超えるとき、またはその通信容量が一定容量を超えるときは、その通信を制限、もしくは切断することがあります。
・動画ファイルの添付・ダウンロードなど、大量のデータの送受信や、ストリーミング、 動画再生などの連続したデータを送受信した場合、一時的に通信速度を制限させていただく場合がございます。
・本サービスでは、表示速度の向上などを目的に、画像の圧縮などの「通信の最適化」を行う場合があります。最適化された画像等については、復元することはできません。
・ファイル交換(P2P)アプリケーションはご利用いただけません。
・本サービスはプライベートIPアドレスが割り当てられます。
・プライベートIPアドレス等の理由により、アプリケーションによってはご利用できない場合があります。
・ご使用される機器によっては意図していない通信が発生する場合があります。
・利用制限についての定めは、お申し込み後に変更される場合があります。

キャンペーンについて
キャンペーン内容、注意事項は各サービスのウェブサイトまたはパンフレットをご確認ください。

別紙1　民泊・レンタルスペースWiFiサービスにおける貸与物と料金一覧

貸与物一覧

貸与物	備考
WiFiルーター本体	機種の選択はできません
SIMカード	本体挿入済み
ACアダプタ	当社指定のものとなります
USBケーブル	当社指定のものとなります

料金一覧

1.　基本料金

プラン種別	月額基本料金（税込）	備考
無制限プラン	5,478円	プラスエリアモードへ切り替えて利用した場合にはオプション料金1,100円が別途発生します。
100GBプラン	3,828円	
WiFiプラン（旧）	4,950円	2020年4月1日～2023年9月30日 キャンペーン価格 3,828円
休眠プラン（旧）	1,628円	WiFiプラン（旧）、安心サポートパック月額550円(税込)加入時のみ契約月翌月以降最大継続3ヶ月適用可能なプランです。

※休眠プラン利用について

・休眠プラン（旧）はWiFiプラン（旧）かつ安心サポートパック加入時、WiFiプラン（旧）契約月翌月以降に継続して最大3ヶ月間加入可能なプランです。休眠プラン（旧）加入時は休眠プラン基本料金が発生します。
・休眠プラン（旧）とWiFiプラン（旧）間の変更は翌月適用となります。また休眠プラン（旧）を継続3ヶ月目以後はWiFiプラン（旧）に自動的に切り替わります。
・休眠プラン（旧）利用時はデータ通信を行なうことはできません。データ通信をおこなった場合、休眠プラン（旧）利用時でも翌月の請求にてWiFiプラン（旧）利用時との差額の請求をさせていただく場合があります。
・休眠プラン（旧）利用時に安心サポートパックを廃止することはできません。
・休眠プラン（旧）からWiFiプラン（旧）への切り替え、またはWiFiプラン（旧）から休眠プラン（旧）への切り替えについては、最大で1日～3日営業日ほどかかる場合があります。その場合でも料金の日割りなどは行いません。

2.　オプションサービス

オプション名	月額料金（税込）	備考
安心サポートパック	550円	トラブル時の保証オプションサービスです。

		ご契約と同時のみ加入可能、途中加入はできません。 無制限プラン、100GBプランの安心サポートパックの適用は契約あたり年1回となります。

3.　事務手数料

種別	金額(税込)	備考
契約事務手数料	4,400円	
解約事務手数料	3,300円	

4.　WiFiルーター費用(FS030W,FS040W,MF855)

種別	金額(税込)	備考
紛失弁済費用	22,000円	安心サポートパック加入時は11,000円(税込)となります。
破損弁済費用	22,000円	安心サポートパック加入時は0円となります。
リアカバー紛失・破損弁済費用	2,200円	MF855の機種に適用 安心サポートパック加入時は0円となります。
WiFiルーター返却遅延料	月額1,100円	強制解約後、未返却の場合に発生します。 最大3ヶ月間適用します。
SIMカード紛失・破損弁済費用	3,300円	
ACアダプタ、USBケーブル紛失・破損弁済費用	2,200円	故障交換または解約時に返却がない場合適用されます。 ACアダプタもしくはUSBケーブルのいずれか一方の返却があった場合であっても一式の返却がない場合と同様とみなします。 安心サポートパック加入時は1,100円(税込)となります。

5.　WiFiルーター費用(L13,X12)

種別	金額(税込)	備考
紛失弁済費用	27,720円	安心サポートパック加入時は11,000円(税込)となります。
破損弁済費用	27,720円	安心サポートパック加入時は0円となります。
WiFiルーター返却遅延料	月額5,478円	強制解約後、未返却の場合に発生します。 最大3ヶ月間適用します。
SIMカード紛失・破損弁済費用	3,300円	
ACアダプタ、USBケーブル紛失・破損弁済費用	2,200円	故障交換または解約時に返却がない場合適用されます。 ACアダプタもしくはUSBケーブルのいずれか一方の返却

		があった場合であっても一式の返却がない場合と同様とみなします。 安心サポートパック加入時は1,100円(税込)となります。

別紙2　DX法人WiFiサービスにおける貸与物と料金一覧

貸与物一覧

貸与物	備考
WiFiルーター本体	機種の選択はできません
SIMカード	本体挿入済み
ACアダプタ	当社指定のものとなります
USBケーブル	当社指定のものとなります

料金一覧

6.　基本料金

プラン種別	月額基本料金(税込)	備考
100GBプラン	4,378円	2021年7月14日より提供
90GB(1日3GB)プラン	4,378円	～2021年7月13日まで新規申込み受付
30GBプラン	3,278円	
10GBプラン	2,178円	

7.　オプションサービス

オプション名	月額料金(税込)	備考
安心サポートパック	550円	トラブル時、紛失時11,000円(税込)、破損時0円で提供するオプションサービスです。 ご契約と同時に加入可能となり、途中加入はできません。

8.　事務手数料

種別	金額(税込)	備考
契約事務手数料	3,300円	
プラン変更手数料	1,650円	プラン変更時においてWiFiルーター機器の交換を伴う場合に適用
解約事務手数料	3,300円	

9.　WiFiルーター弁済費用

種別	金額(税込)	備考
紛失弁済費用	22,000円	安心サポートパック加入時は11,000円(税込)となります。

破損弁済費用	22,000円	安心サポートパック加入時は0円となります。
リアカバー紛失・破損弁済費用	2,200円	安心サポートパック加入時は0円となります。
SIMカード紛失・破損弁済費用	3,300円	
ACアダプタ、USBケーブル紛失・破損弁済費用	2,200円	故障交換または解約時に返却がない場合適用されます。 ACアダプタもしくはUSBケーブルのいずれか一方の返却があった場合であっても一式の返却がない場合と同様とみなします。 安心サポートパック加入時は1,100円(税込)となります。

別紙3　テレワークWiFiサービスにおける貸与物と料金一覧

貸与物一覧

貸与物	備考
WiFiルーター本体	機種の選択はできません
SIMカード	本体挿入済み
ACアダプタ	当社指定のものとなります
USBケーブル	当社指定のものとなります

料金一覧

10. 基本料金

プラン種別	月額基本料金(税込)	備考
WiFiプラン	5,478円	2020年4月20日～ キャンペーン価格 4,378円

11. オプションサービス

オプション名	月額料金(税込)	備考
安心サポートパック	550円	トラブル時、紛失時11,000円(税込)、破損時0円で提供するオプションサービスです。 ご契約と同時に加入可能となり、途中加入はできません。

12. 事務手数料

種別	金額(税込)	備考
契約事務手数料	4,400円	
解約事務手数料	3,300円	2020年3月4日～ キャンペーン期間中に申し込みされた場合は解約事務手数料は免除されます。

13. WiFiルーター費用

種別	金額(税込)	備考
紛失弁済費用	22,000円	安心サポートパック加入時は11,000円(税込)となります。
破損弁済費用	22,000円	安心サポートパック加入時は0円となります。
リアカバー紛失・破損弁済費用	2,200円	MF855の機種に適用 安心サポートパック加入時は0円となります。
WiFiルーター返却遅延料	月額1,100円	強制解約後、未返却の場合に発生します。

		最大3ヶ月間適用します。
SIMカード紛失・破損弁済費用	3,300円	
ACアダプタ、USBケーブル紛失・破損弁済費用	2,200円	故障交換または解約時に返却がない場合適用されます。 USBアダプタもしくはUSBケーブルのいずれか一方の返却があった場合であっても一式の返却がない場合と同様とみなします。 安心サポートパック加入時は1,100円(税込)となります。