

応募について

Q メールアドレスが無いのですがどうすれば良いですか？

A お客様にて受取方法などのお手続きを実施して頂く関係上、メールアドレスの情報が必須となります。

Q お客様IDが分かりません

A マイページにログインして頂く事で確認が可能です。
マイページURL <https://member.aqua.tokai.jp>

Q 前契約が分かる書類が無いのですが応募は可能ですか？

A 応募できません。申請書と前契約が分かる書類の2点が必須となります。

Q 『解約金』『撤去費用』が記載されたものがありませんが
応募は可能ですか？

A 可能です。
ただし、規約に記載されている金額と一致している場合に限りです。

Q POUサーバーからののりかえは対象になりますか？

A 対象となりません。対象は宅配水のみとなります。

Q 現在他社で割賦契約中ですが、キャンペーン対象になりますか？

A のりかえキャンペーンは対象となりますが、
違約金キャッシュバックの対象とはなりません。

Q 必要書類に不備があった場合、どうなりますか？

A メールまたは架電にてご案内の上、ご登録のメールアドレスへ書類再送用のフォームURLをお送りいたします。

Q 前契約会社のキャンペーンでもらった商品の代金も解約時に請求されたが、キャッシュバック対象になりますか？

A 商品代に相当するため、対象外となります。

Q 前契約会社のサーバーが買取で、解約時に回収した際のサーバー回収費用はキャッシュバック対象になりますか？

A レンタルの場合は対象になりますが、買取の場合は対象外となります。

必要書類について

Q 前契約会社に領収書発行を依頼したところ、発行できないと言われました。

A クレジットカード明細や請求書など、必要事項が記載されている別の書類をアップロードしてください。

Q 前契約会社の書類に記載されている名前がうるのんの登録者と姓名ともに相違の場合、どうしたらいいですか？

A ご本人様確認として、書類にご記載のお名前の方が、うるのん登録者様と同一の登録住所にお住まいとわかる書類などもアップロードしてください。

Q 前契約会社の書類に記載されている名前がうるのんの登録者と姓名どちらか一致している場合、申請可能ですか？

A ご登録者様氏名と姓名どちらかが一致しているため、可能です。「夫」や「旧姓」など記載の氏名がどなたのものかご記入ください。

- Q** 違約金が水代など別のものと同時に引き落としされている明細しかなく、違約金のみの金額が載っていません。
- A** 書類に合計金額の内訳をすべてご記入いただき、アップロードしてください。
※ご記入いただいた金額が規約と照合が取れない場合は不備となります。
- Q** 免許証や保険証のコピーは必要書類に該当しますか？
- A** どちらも必要書類に該当しません。個人情報のため、アップロードしていただかないようお願いいたします。ご氏名やご住所その他必要事項が記載されている領収書や請求書が証明書となります。
- Q** クレジットカード明細で違約金引き落としで、インターネット明細を送りたいが、引き落とし明細のページに氏名が記載ありません。
- A** 通常「お客様情報」「マイページ」「ご契約情報」などのページに記載があります。※詳細はカード会社様へお問い合わせください。
用紙が2枚になっても構いませんので、引き落とし明細の画面とご氏名の画面をどちらもお送りください。

特典について

- Q** のりかえキャンペーンの『無料ボトル』はいつ貰えますか？
- A** ウォーターサーバーの設置が完了し、申請内容に不備が無い場合は、到着後3ヶ月以内に付与させていただきます。
以降でご利用いただくお水より2本無料（ご請求0円）とさせていただきます。
- Q** 違約金のキャッシュバックはいつ貰えますか？
- A** ウォーターサーバーの設置が完了し、申請内容に不備が無い場合は、到着後3ヶ月以内にご登録のメールアドレスにお手続きのメールを送付させていただきます。お客さまでの受取り手続きをお願いいたします。

Q 違約金キャッシュバックの受取方法は？

A 指定口座への入金かセブンATMでの受取りが可能です。

Q メールの送信元のアドレスはどこになりますか？

A noreplay@gmo-pg.com よりお送りいたします。

Q メールを削除してしまったのですが、再送して貰えますか？

A 再送は致しかねますので、削除などはしないようお願いいたします。

Q メール記載URLの期限はありますか？

A メール到着後15日間となります。

Q セブンATMの受取期限はありますか？

A 選択後7日間となります。

Q 特典付与の通知はありますか？

A 特典付与の通知はございません。