

スマートコンシェルジュ会員利用規約

株式会社ルナ（以下「当社」といいます。）は、無制限 Wi-Fi のオプションサービスである「スマートコンシェルジュ」会員利用規約（以下「本会員規約」といいます。）を以下のとおり定め、これにより無制限 Wi-Fi のオプションサービス「スマートコンシェルジュサービス」（以下「本会員サービス」といいます。）を提供します。

第 1 条（規約の適用）

1. 当社は本サービスの利用する会員に関して、本会員規約を適用するものとします。
2. 本サービスの提供をお申込みいただいた会員は、あらかじめ本規約を承諾し、本規約について同意したものとさせていただきます。

第 2 条（適用の範囲）

本会員サービスは、無制限 WiFi サイトにて購入した WiFi 端末の設定や操作などのトラブル対応を、電話サポートや訪問サポートによって提供するサービスを本会員サービス提供事業者により提供いたします。

第 3 条（定義）

本会員規約において、次の通り用語を定義します。

1. 会員とは、本会員規約の各条項を理解し同意のうえ、本会員サービスの入会申込みを行い、当社が本会員サービスの入会を承認した個人または法人に限ります。
2. 会員開始日とは、無制限 Wi-Fi 回線の開通当日、もしくは無制限 Wi-Fi 回線がすでに開通していただいている方が本会員サービスの入会申込みを行い、当社が本会員サービスの入会を承認した日とします。
3. 会員終了日とは、会員からの解約が成立した日、当社から会員契約を解除し、その解除の効力が生じた日とします。
4. 会員期間とは、会員開始日から、会員終了日までとします。
5. 会員契約とは、本会員サービスに関して当社と会員との契約をいいます。
6. 電話サポートとは、会員からの電話による、会員の WiFi 端末に関する問い合わせに対して、端末の設定や操作などトラブル対応を提供するサービスをいいます。
7. 訪問サポートとは、電話サポートで対応が行えない場合、本会員サービス提供事業者より会員と相談の上で、別途訪問料金が発生する訪問サポートサービスをいいます。
8. 本会員サービス提供事業者とは、別記に記載します。

第 4 条（申込みおよび契約の成立）

本サービスの利用を希望する会員は、本規約の内容を承諾したうえ、別途当社が定める方法により、申

申し込みを行い、当社が本サービスの申し込みを承諾したときに、会員と当社との間で契約が成立するものとします。

第 5 条（承諾の条件）

本サービスの申し込みについて、以下各号のいずれかに該当する場合、当社はその申し込みを承諾しない場合があります、会員はあらかじめこれを了承するものとします。

1. 申し込みにあたり、虚偽の申告がある、またはそのおそれがある場合。
2. 過去に会員が、本サービスの利用資格の停止または失効を受けた事がある場合。
3. 過去に会員が、当社のホームページに表示するクレジットカード会社、または決済サービス会社の審査で無効扱いの通知を受けた事がある場合。
4. 会員が、当社が提供するサービス提供料金を未納、滞納をした事があるまたはそのおそれがある場合。
5. 会員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、またはこれらに準ずる者等反社会的勢力に該当することが判明した場合
6. 会員からのお問い合わせ内容が、本サービスと無関係である場合。
7. その他、業務の遂行上、または技術上、支障があるまたはそのおそれがある場合。
8. 法律、法令、または条例に違反する、またはその恐れがある場合。

第 6 条（本サービス提供対象 WiFi 端末）

本サービスの提供対象となる当社指定の無制限 WiFi サイトにて購入した WiFi 端末（以下、「端末」といいます。）に、以下の条件が整っているもののみを対象とさせていただきます。

1. 当社提供の無制限 WiFi のホームページに表示する本サービスを利用していただくのに必要な環境が整っていること。
2. 端末のマニュアル等の付属品があらかじめお手元に用意されていること。
3. 当社より購入した端末で正規のコンシェルジュ ID が付与されており、メーカーが現在もサポートしていること。
4. WiFi を受信する機器は、稼働が確認されている完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしている製品であること。

第 7 条（本サービス提供料金）

本サービス提供料金につきましては、無制限 WiFi ホームページに表示するものとします。

1. 本サービスを利用している方には無償でリモートサービスを受けることができます。
2. 会員料金は、月毎に定められるものとし、会員開始日の属する月を 1 カ月目と起算して発生するものとする。ただし、当社と特段の定めのある場合は、それに準じます。
3. 訪問サポートサービスについては、事前にお客様とご相談の上で別途訪問料金が発生します。

第 8 条 (委託)

当社は、本サービスの全部または一部を当社が選定した委託先へ委託できるものとします。

第 9 条 (会員契約の条件)

1. 会員の申込は 1 人につき、原則として 1 件のみとします。
2. 当社に会員料を支払っていない場合、会員契約は成立しません。
3. 当社は無料により本会員サービスを提供することがあります。無料にて本会員サービスを利用する場合の具体的な提供条件については、当社が別途規定する個別規定等が優先的に適用されるものとします。
4. 本会員サービスは、無制限 Wi-Fi 会員のみが利用できるサービスです。

第 10 条 (本会員サービスの条件)

1. 当社は、以下の条件をすべて満たしている会員に限り、本会員サービスを提供します。
 - (1) 本会員サービスを利用いただくために必要となるインターネットおよびメールが利用できる環境を有していること。
 - (2) 日本国内に居住しており、日本語を用いて本会員サービス提供を受けることができること。

第 11 条 (会員による契約解除)

1. 会員は、本サービスの解除を希望される場合は、当社指定の方法により本サービスの解除申請をしていただきます。なお、会員からの解約申込に対して、当社が当該解約申込の受付完了を当社ホームページ、各会員専用のマイページまたはメールで通知した時点で、当該会員による解約申込が完了したものとし、解約が成立するものとします。

第 12 条 (当社による契約解除)

- 1 当社は、天災、戦争、動乱、騒乱等の事変、停電、労働争議、設備等の異常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で、やむを得ず、本サービスを提供することがむずかしい場合には、本サービスの提供を中止、または終了することがあります。
- 2 前項の規定により、本サービスの提供の中止、または終了にともない本契約を解除する場合は、当社のホームページ等により通知いたします。なお、本サービスの全部または一部の提供の中止、または終了によって生じた会員および第三者の損害、損失、その他の費用の賠償、または保証について、当社は、一切責任を負わないものとします。
- 3 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本会員サービスの一部または全部を停止し、本会員規約の契約解除をすることができるものとします。本条による解除の場合、解除日は、次の各号が発生した事実を当社が確認し、通知した日となります。なおこれによって当社が損害を被った場合、当社は会員に対し当該損害の賠償を請求できます。

- ① 会員が死亡したときまたは未成年者、成年被後見人に該当したとき。
 - ② 会員が会員料、保証上限額を超える場合の超過金額、修理サービスに掛かった費用その他当社への支払債務の履行を遅滞し、または支払を拒否した場合。
 - ③ 会員と1か月以上連絡がつかないとき。
 - ④ 指定クレジットカード発行会社からクレジットカードや支払口座の利用が停止させられた場合等会員の信用状態、財産状態が悪化し、または悪化のおそれがあると当社が認めたとき。
 - ⑤ 会員が当社に虚偽の事実を告知したことが判明したとき。
 - ⑥ 会員が反社会的勢力であることが判明したとき。
 - ⑦ 会員が実在しない場合または他者になりすまして本会員サービスを利用しようとする場合。
 - ⑧ 当社への長時間の架電、同様の問い合わせの繰り返いを過度に行い、または義務や理由のないことを強要し、当社の業務が著しく支障を来たされたと当社が判断したとき。
 - ⑨ 当社または第三者に対してその著作権、特許権、実用新案権、意匠権および商標権等の知的財産権、あるいは氏名表示権等の著作者人格権、または肖像権等の権利の侵害、または不正競争防止法の違反となるような行為を行った場合。
 - ⑩ 当社または第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損するような行為を行った場合。
 - ⑪ 本会員規約もしくは公序良俗に違反する行為を行っているまたは行っているおそれが高い場合において、当社が相当の期間を定めてその是正の催告をし、会員がその期間内に是正しないとき。
 - ⑫ 会員として不適切であると当社が判断した場合。
2. 会員は、本会員規約の定めにより当社からその契約を解除された場合、期限の利益を喪失し、当社に対する全て債務を直ちに履行しなければならないものとします。

第13条（会員の遵守事項）

1. 会員は、本サービスを提供するにあたり必要と判断したデータおよび情報等を、当社に提供するものとします。
2. 会員はコンシェルジュIDおよびパスワードを用いて、本サービスの利用に際してなされた一切の行為について、当該行為を自己がなしたか否かにかかわらず一切の責任を負うものとします。
3. 会員は、本規約に基づき本サービスを受ける権利につき、第三者に譲渡、再許諾等できないものとします。また、本サービスにより当社が会員に提供した情報、著作物その他知的財産権は、その会員のみ利用することができるものであり、会員は当社の書面による事前の承諾なくして、当該情報、著作物その他知的財産権を第三者に利用させないものとします。
4. 会員は、氏名、住所、メールアドレス等、その他当社への届出内容に変更があった場合は、すみやかにその旨当社へ届け出るものとします。会員が当該届出を怠った場合、当社は当該会員に対して本サービスを提供しないことがあり、当社は会員に対し本サービスを提供しないことによる債務不履行責任、その他一切の責任を免れます。

第14条（免責）

1 当社は、会員に本サービスの提供する情報等について、当社の故意または重過失による場合を除き、その完全性、正確性、確実性、有用性等を、保証しないものとします。

2 損害、損失、その他の費用の賠償または補償をする責任を一切負わないものとします。
本サービスの提供により各種メーカーの無償サポートがうけられなくなった場合、当社の故意または重過失による場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。

3 本サービスを提供するにあたり、パソコン及び周辺機器等情報端末機器等に機密情報が保存されている場合は、当社の説明に基づいて会員が実施する作業、若しくは当社がリモートサポートを実施する前に、会員の責任においてデータの消去または、防護措置を実施しているものとし、それを会員が怠り、機密情報が当社、または第三者に知れたとしても、当社は損害の賠償する責任を一切負わないものとします。

4 本サービスの提供には万全の注意を払いますが、精密機械のため不慮の事故が発生する可能性があります。会員が、パソコンおよび周辺機器等情報端末機器に保存されている会員のデータの消失等に備えて、当社から本サービスの提供を受ける前にあらかじめ、会員の責任においてバックアップを取るものとし、それを会員が怠り、会員および第三者に損害を与えたとしても、当社の故意または重過失による場合を除き、当社は賠償する責任を一切負わないものとします。

6 以下各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、本サービス提供中であっても、本サービス提供を中止、または終了する事ができることを、会員はあらかじめ了承するものとします。

1. 本サービス以外の作業を要請された場合。
2. 違法コピー、または著作権法違反となる行為を要求された場合。
3. 本サービスを違法な目的で利用するおそれがあると当社が判断した場合。
4. 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、または当社若しくは第三者の名誉および信用を毀損する行為、または不利益を与える行為を目的として本サービスを利用するおそれがあると当社が判断した場合
5. 当社に対する利用料金の未納または支払いを怠るおそれがある場合。
6. WiFi 受信関連機器が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
7. 端末および WiFi 受信関連機器が改造されている場合。

第 15 条（権利譲渡の禁止）

会員は、当社の承諾なく、会員として有する権利の第三者への譲渡、使用許諾をしてはならないものとします。

第 16 条（変更）

1. 当社は、民法第 548 条の 4 の規定により、以下の事項を変更する必要がある場合は、変更後

の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができ、会員に対する通知をもって変更できるものとします。

- (1) 本会員規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本会員規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、本会員規約の変更をすることがある旨の定めの有無およびその内容その他の変更に係る次条に照らして合理的なものであるとき。
2. 当社は、本会員規約を変更するときは、その効力発生時期を定め、かつ、本会員規約を変更する旨および変更後の本会員規約の内容並びにその効力発生時期を、当社のインターネットの会員サイトにより会員に通知するものとします。会員が会員契約の解約を希望する場合は、事前に事前に会員サイト記載の方法により申込みものとします。
 3. 変更後の本会員規約については、会員へ通知した時点より、効力を生じるものとします。

第 17 条（反社会勢力に対する表明保証）

1. 会員は、本会員規約締結時および締結後において、自らが暴力団または暴力団関係企業・団体その他反社会的勢力（以下総称して「反社会的勢力」といいます）ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、保証するものとし、会員が次の各号のいずれかに該当することが合理的に認められた場合、当社はなんら催告することなく本会員規約を解除することができるものとします。

- (1) 反社会的勢力に属していること。
 - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること。
 - (3) 反社会的勢力を利用していること。
 - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていること。
 - (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していること。
 - (6) 自らまたは第三者を利用して関係者に対し、詐術、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いたこと。
2. 前項各号のいずれかに該当した会員は、当社が当該解除により被った損害を賠償する責任を負うものとし、自らに生じた損害の賠償を当社に求めることはできないものとします。

第 18 条（準拠法・管轄裁判所）

1. 本会員規約は日本国法に準拠し正式言語を日本語とします。
2. 本会員規約に関する紛争についての専属的合意管轄裁判所は、東京地方裁判所、または東京簡易裁判所とします。

第 19 条（個人情報の取り扱い）

1. 当社は、本会員サービスの提供に関連して知り得た会員に関する必要な個人情報（以下「個人情報」といいます。）を、別に定める「個人情報保護方針」「個人情報同意書」および個人情報保護法その他法令に基づき、適切に取り扱います。

2. 当社は、個人情報を本会員サービスの提供に必要な最低限の範囲内で取り扱います。
3. 当社は、前項の利用目的の範囲において、本会員サービスの提供に必要な個人情報を本会員サービス提供事業者提供に提供するものとします。
4. 当社は、個人情報保護法その他法令により例外として扱われる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく個人情報を第三者に提供しません。
5. 会員には、会員からの請求により、会員ご自身の個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加、または削除、利用の停止、消去、および第三者への提供の停止を請求する権利があります。各請求のお手続き等詳細につきましては、下記お問合せ窓口から、または当社ホームページ「個人情報保護方針」「個人情報同意書」にて公表しておりますお手続き方法に従ってご連絡ください。

附則

本会員規約は、2024年6月18日より実施するものとする。

別記：

【本会員サービスのお問い合わせ先】

無制限 WiFi お客様サポート

お問い合わせ先：museigenwifi-support@luna-iot.com

【本サービスの提供事業者(お問い合わせ先)】

日本 PC サービス株式会社

電話番号：0570-037-475

営業時間：年中無休 10時00分～20時00分

※当社指定日と12月29日～1月3日は休業日