

「山野楽器オンラインコンシェルジュ」利用規約

「山野楽器オンラインコンシェルジュ」（以下、「本サービス」）は、株式会社山野楽器（以下、「当社」）の対象店舗で、インターネット回線を介し、Zoomなどビデオ通話システム を使用してご相談を承るサービスです。お申し込み、ご利用に関し、以下の案内をご確認の上、ご利用ください。
※本サービスの対象となる商品は、店舗により異なります。また対応しているのは、一部の店舗のみとなります。詳しくは各店舗へお問い合わせください。

第1条（本サービスについて）

本サービスは、当社のサービス対象店において、ネットワークを介して、当社が販売/提供する商品/サービスについてのご相談をオンラインで提供するものです。

第2条（本サービスの利用環境）

利用される方は、事前に自己の責任と費用において、本サービスを利用するために受信可能な必要なインターネット回線等の通信環境、およびビデオ通話が可能な機器（PC、スマートフォン、タブレット等）（以下、「お客さま環境」といいます）をご自宅等で準備するものとします。なお、通信費は利用者の自己負担となります。

第3条（利用環境の不具合について）

本サービスは、インターネット回線を利用して提供され、インターネット回線の通信状況により品質が低下したり、切断されたりする可能性があります。通信環境に起因するサービスの中断・停止等について、当社はその責を負わないものとします。

また当社は、お客さまが準備した通信環境および機器の動作等に関し保証することができません。

第4条（免責事項）

当社は、本サービス利用中にコンピューターウイルス感染等によって発生したコンピューター、回線、ソフトウェア等の損害と、また本サービスに使用するビデオ通話システムなどの使用により、本サービス利用中に発生したいかなる損害も賠償する義務を負わないものとします。

第5条（安全対策）

本サービス受信中による事故には責任を負いかねますので、自己責任（保護者責任）において利用をお願いいたします。

第6条（オンラインの申し込み）

本サービスは、当社対象店舗で指定する商品/サービスについてのご相談を希望するお客さま限定のサービスとなります。利用者は予約専用のホームページから申し込みするものとします。

未成年の方のお申し込みには、あらかじめ保護者の方の同意が必要になります。

本サービスの申し込みを行う利用者は、本規約の内容を承諾したうえで、当社の定める方法により本サービス利用の申し込みを行うものとします。

第7条（お申し込み禁止）

当社は、申込者が次の各号のいずれかの事由に該当する場合は、申し込みをお断りすることがあります。なお、その理由については開示義務を負わないものとします。

- ・申し込みの際し、虚偽の届出・申請をした場合
- ・当社の競合他社等、事業機密（営業上・技術上の秘密を含むがこれらに限らない）を調査する目的で申し込みを行う場合
- ・申込者が反社会的勢力または反社会的勢力と関係を有する者と当社が判断する場合
- ・その他、当社が利用者として適当でないと判断した場合

第8条（マナー）

当社は、申込者が、次の各号に該当する、故意に運営に著しく支障がある行為をされた場合や、社会的モラルに反する言動や迷惑行為をされた場合には、本サービスのご利用を、ご利用途中であってもお断りすることがありますのでご了承ください。

- ・公序良俗に反する会話や行為
- ・購入を目的としない過度なサービス要求

- ・事前に通告なしに予約キャンセルなどを繰り返すこと
- ・販売員への過度なつきまとい、迷惑行為など

第9条（個人情報取り扱い）

当社は、利用者の個人情報を、当社の「個人情報保護方針」に基づき、適切に管理いたします。詳しくは当社ホームページをご覧ください。

第10条（決済のお手続き）

本サービスを通じご注文いただいた商品のお申し込み（決済のお手続き）期限は、ご注文後5日以内となります。その間にお手続きをしていただけない場合はご注文を「キャンセル」とさせていただきます。また、この時点で商品のお取り置きにつきましても解除させていただきますのであらかじめご了承ください。

第11条（商品の確保について）

お取り扱いの商品につきましては、各店舗の店頭でも販売しております。店頭販売を優先させていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

第12条（ご注文の成立）

ご注文の確定は、決済お手続きと商品の在庫確認後、当社から『商品発送のご案内メール』をお送りした時点で正式な注文確定となります。このメールをお送りするまでご注文の成立にはなりませんのでご注意ください。

第13条（返品・キャンセルについて）

商品不良の場合、および誤配等の理由によりご注文商品と異なる商品が納品された場合は、商品到着後7日間以内にご連絡ください。着払いによりご返品後、良品と交換、または代替品の手配が不可能な場合は代金をお返しいたします。

商品の性質上、お客さまのご都合による返品・交換は承っておりません。また開封・ご使用後のお客さまご都合による返品はお受けできません。あらかじめご了承ください。

第14条（本サービスの変更・停止・終了）

当社は、事前に通知することなく、本規約、本サービスの内容を改訂、変更させていただく場合がございます。また本サービスを終了または停止することがあります。規約や内容の改訂、および本サービス終了や停止に伴う損害などについて、当社は、一切責任を負わないものとします。

第15条（その他）

- ・本サービスの録音、録画、インターネット上への公開はお断りいたします。録音または録画した情報は、当社の「個人情報保護方針」にしたがって適切に管理いたします。