

## コンシェルジュサービスのご利用にあたって

当社のコンシェルジュサービス（以下「本サービス」）を利用されるにあたり、予め以下の各事項にご同意ください。お客様は、本サービスを利用することにより、以下の各事項に同意されたものとみなされます。

### 免責事項

1. 当社は、お客様のご依頼によっては、ご依頼をお受けできず、また、一旦お受けしたご依頼であっても、ご依頼に応じられない場合があります。
2. 当社は、本サービス等についてのお客様の満足を保証するものではありません。
3. 当社がご案内する情報（施設、店舗、医療機関等）は、お客様がご自身の判断でご利用ください。お客様のご利用に関してトラブル等が生じた場合でも、当社は一切の責任を負いません。
4. お客様は、本サービスのご利用に関連して、第三者（当社がご案内する施設、店舗、医療機関等のほか、他のお客様を含みますが、これらに限られません。以下同じ）に損害を与えた場合その他第三者との紛争、トラブル等が生じた場合には、ご自身で解決の上、その損害を賠償するものとし、当社はこれに一切関与せず、その責任も負いません。
5. 上記のほか、お客様は、お客様又は第三者に以下の損害、トラブル等が生じた場合であっても、当社が一切関与せず、その責任を負わないことにあらかじめ同意するものとし、
  - ① 本サービスの利用、遅延、利用不能等に起因又は関連する損害、トラブル等
  - ② 本サービスの変更、中止、停止等に起因又は関連する損害、トラブル等
  - ③ お客様間又はお客様と第三者との紛争に起因又は関連する損害、トラブル等
  - ④ 当社が提供する情報、資料、ウェブサイト等に起因又は関連する損害、トラブル等（コンピュータウイルスの感染による損害を含みます）
  - ⑤ その他、お客様による本サービスの利用に起因又は関連する損害、トラブル等
6. お客様は、本サービスのご利用に関連して、当社（当社のコンシェルジュを含みます）に損害を与えた場合には、その損害を賠償するものとし、
7. 当社は、ウェブサイト上の口コミ情報を、必要に応じて編集の上でお客様にご提供いたします。また、当社がご案内する情報に医療及び健康に関連する情報が含まれているものがありますが、これらの情報は、医師のアドバイスの代わりとなるものではありません。これらの情報を病気の診断にご使用いただくことなく、必ず医師にご相談ください。  
上記のほか、当社は、当社が提供する情報、資料等の完全性、正確性、最新性、安全性、有用性等を保証せず、また、これらに起因又は関連して一切の責任を負いません。
8. 当社は、天災地変、気象状況、火災、災害、政府及び公共団体の命令・政変・ストライキ・戦争・暴動・流行病・伝染病による隔離・税関規則など、不可効力の事由により生ずる業務内容の変更もしくは業務を中止する場合があります。この場合でも、当社は一切の責任を負いません。
9. 本サービスに関するご質問・ご意見は、当社までお寄せください。三井不動産ビルマネジメント株式会社は、本サービスの提供者ではございませんので、ご留意ください。

### お受けできないご依頼

当社は、以下のご依頼をお受けできず、また、一旦お受けした場合であってもお断りする場合があります。

1. お客様の業務に直接関係するご依頼（例：貴社名宛の領収書が必要となり得るご依頼、役職員の方との指揮命令関係が発生し得るご依頼）
2. 法令に抵触する又はそのおそれのあるご依頼

3. 貴重品（貴金属、精密機械等を含みます）のお預かりが必要となり得るご依頼
4. 緊急性の高いご依頼
5. その他、当社が合理的にお受けできないと判断したご依頼

#### 買物代行・予約代行のご注意事項

1. 代行業務で発生した物品購入代金、修繕費用、各種証明書発行手数料（役所、法務局等）、交通費、配送料、時間に応じた代行手数料等の実費をお客様にご請求します。コンシェルジュの移動を伴う代行サービスの場合、常駐拠点より往復 30 分以内の購入・手続き代行等はハンドリングフィー500 円（税込）にて承ります。30 分を超える場合は、ハンドリングフィーに加えて 60 分単位で出張料金 3,000 円（税込）をご請求します。
2. 買物代行の上限金額は 50,000 円（税込）です。
3. 実費等のお支払は全て前払い制です。
4. 買物代行は、見積もりを承諾し、ご依頼いただいた後の変更・キャンセルはいたしかねます。
5. 予約代行は 3 件まで承ります。
6. 予約後のキャンセル代行はいたしかねます。また、当社はキャンセルに関するトラブルは一切の責任を負いません。
7. 下記のご依頼は、空き状況の確認及びお客様へのご提案までの対応となります。
  - ・ 予約時点でキャンセル料その他の支払が発生する場合
  - ・ パッケージツアー、ホテル、航空券等の交通機関の予約・手配
8. コンシェルジュの判断で代行が困難な場合は、お断りする場合があります。

以 上

#### **Service Policy for Using our Concierge Service**

Please agree to the following matters in advance, before commencing use of Concierge Service (the “Service”). By using the Service, you are deemed to have agreed to the following matters.

#### **Disclaimer**

1. Depending on the content of your request, we may not be able to accept your request, and may refuse your request even if we have previously accepted the same.
2. We provide no guarantee of your satisfaction with the Service.
3. You should use the facilities, stores, medical institutions, etc. that we introduce at your own discretion. We take no responsibility even if any problem arises with your use.
4. If you cause damage to a third party (including, without limitation, other customers and the facilities, stores, medical institutions, etc. that we provide) in connection with the use of the Service, or if any other disputes or problems with third parties arise, you must resolve the same and provide compensation to the third party. We take no responsibility in such cases and will not become involved in any way.
5. In addition to the above, you agree in advance that we will not become involved in and take no responsibility even if you or a third party suffer any damage, problem, or the like:
  - (i) Caused by or related to the use or delay of, or the inability to use, the Service;
  - (ii) Caused by or related to change, cancellation or termination of the Service;
  - (iii) Resulting from or related to disputes with you or between you and third parties;
  - (iv) Caused by or related to information, materials, websites, etc. provided by us (including damage caused by computer virus infection); or



Otherwise resulting from or related to your use of the Service

6. If you cause damage to us (including any of our concierges) in connection with the use of the Service, you shall provide compensation for such damage.
7. We will provide you with word-of-mouth information on the website, to be edited as necessary. In addition, based on user requests, we may provide information related to medical care and health. This information is not and should not be considered a substitute for advice from medical professionals. Please do not, in any way, use this information for diagnosing diseases or determining treatments. Please consult your doctor before taking any action related to medical care and health. In addition, we provide no guarantee as to the completeness, accuracy, up-to-datedness, safety, usefulness, etc. of the information, materials, and other matters provided by us, and take no responsibility in connection with or related thereto.
8. Our company reserves the right to change or cancel its business operations in response to uncontrollable situations such as natural disasters, weather conditions, fires, disasters, orders from governmental or public organizations, political changes, strikes, wars, riots, epidemics, customs regulations, etc. Please note that even in these cases, we do not take any responsibility.
9. If you have any questions or comments regarding the Service, please contact us. You should note that the Service is not provided by MITSUI FUDOSAN BUILDING MANAGEMENT CO., LTD.

#### **Unacceptable Requests**

We are unable to accept any requests which fall under the following, and may refuse such request even if we accepted such request in the past:

- i. Requests directly related to your business (e.g., a request that may require a receipt for the name of your company, a request that may cause a command/order relationship with other officers and employees);
- ii. Requests that violate or may violate the laws and regulations;
- iii. Requests that may require the storage of valuables (including precious metals, precision instruments, etc.);
- iv. Highly urgent requests
- v. Other requests that we reasonably determine cannot be accepted

#### **Notices**

1. We will charge the customer for actual expenses such as the purchase price of goods, repair costs, various certificate issuance fees (offices, legal affairs office costs, etc.), transportation costs, delivery fees, and agency fees based on time spent. In the case of an agency service that involves the transfer of a concierge, a handling fee of 500 yen (tax included) is available for purchases and procedures on behalf of a resident location within 30 minutes. If it exceeds 30 minutes, a handling fee of 3,000 yen (tax included) will be charged in 60-minute units in addition to the handling fee.
2. The maximum shopping agent amount is 50,000 yen (tax included).
3. The shopping agent will not accept any changes after the request is accepted.
4. Up to 3 reservations can be made.
5. No cancellation service will be provided after booking, and we cannot take any responsibility for costs related to cancellation.
6. All payments such as actual expenses shall be paid in advance.
7. We will only check on availability and offer suggestions to you for the following requests:
  - i. Requests involving cancellation fees or other payments at the time of booking; and
  - ii. Requests for reservation or arrangement of transportation, such as package tours, hotels and airline tickets
8. If our concierge decides that it is difficult to act on your behalf, we may refuse such request.