

## サービスのご利用にあたって

当社の YourConcierge Family 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、本サービスを利用されることにより、以下の各事項に同意されたものとみなされます。

### ご契約・月額料金について

月額 4,500 円（税抜）でお好きなだけサービスをご利用いただけます。

※月額プラン料金を滞納している会員は本サービスのご利用をお断りします。

ご契約はご加入日から 1 ヶ月単位となり、月額料金のお支払いが、ご加入時に必要となります（YourConcierge 会員サイトにてご登録いただくクレジットカードでの一括払い）。その後のご契約については、1 ヶ月ごとに更新され、更新日までには退会のお申込みがない場合は、契約は自動更新され、更新日に自動でお支払いいただきます。クレジットカードの引き落とし日は各契約カード会社の規定に準じます。お支払は 1 ヶ月単位となり、途中で退会された場合でも日割り計算はなされません。退会を希望される場合、契約更新日の 前日までに YourConcierge 会員サイトにて弊社所定の退会手続を完了していただくことが必要です。

### 会員資格

YourConcierge サービス対象企業の従業員のご家族またはパートナーで、国内に在住する成人（20 歳以上）のお客様に限られます。

### 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. 当社が提供するイベントにおいて発生した一切の事故や怪我・病気などの責任は負いかねます。ご自身の体調と相談して、無理のない範囲でご参加ください。また、イベントの写真・ビデオ撮影、録音録画等の行為は、禁止とさせていただきます。
5. 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ます。
  - 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、当社に損害を与えた場合には、その損害を賠償するものとします。
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ございません。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、または、システムのメンテナンス等のため、本サービスを一時中止することがございます。本サービス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. 本サービスご利用のための環境は、お客様にてご用意ください。システムやネットワークの障害により本サービスを利用できない場合でも、当社は一切の責任を負いません。
10. 上記各事項を遵守いただけない場合、本サービスの停止または退会処理をさせていただく場合がございます。

#### 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. 買い物代行などの金銭の受け渡しが発生するご依頼
6. 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

#### 予約代行のご注意事項

1. 予約代行は3件まで承ります。
2. 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。
3. 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
4. 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 Service**

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

#### **CONTRACT and MONTHLY PAYMENT**

You can make as many requests as you like for 4,500 yen per month (excluding tax).

\* Members who fail to make or are late in making the monthly payment shall not be allowed to use the Service.

The contract is a monthly unit from the date of subscription, and payment of a monthly fee is required at the time of subscription (a one-time payment with a credit card registered on the YourConcierge member site). Subsequent contracts are renewed every month, and if there is no application for withdrawal by the renewal date, the contract will be automatically renewed and payment will be automatically made on the renewal date. The credit card withdrawal date will be in accordance with the regulations set forth by each contract

card company. Payment is on a monthly basis, and even if you cancel your membership during a monthly period, prorated calculation will not be performed.

If you wish to withdraw from the monthly plan, you must complete our prescribed withdrawal procedure on the YourConcierge member site by the day before the contract renewal date.

#### **MEMBERSHIP**

Only a family member or a partner of an employee of a company that is subject to YourConcierge service and adults (20 years of age or older) residing in Japan may use the Service.

#### **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. We are not responsible for any accidents, injuries or illnesses that occur during this event. Please take care of your own physical condition and participate responsibly. Photographing, video recording, or any other recording of events is prohibited.
5. 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
  - (iv) Otherwise resulting from or related to your use of the Service
6. If you cause damage to us 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 temporarily suspend the Service 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. or due to system maintenance or the like. Please note that even in these cases, we do not take any responsibility.
9. Please prepare the environment for using the Service at your own responsibility. We are not liable even if members cannot use the Service due to any system or network failure.
10. We may cease providing the Service or unsubscribe you if you fail to comply with any of the above items.

#### **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:



YourConcierge for New Happiness.

- 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. Request involving money transfers such as acting as a shopping agent
- vi. Other requests that we reasonably determine cannot be accepted

#### **Notices**

- 1. Up to 3 reservations can be made.
- 2. No cancellation service will be provided after booking, and we cannot take any responsibility for costs related to cancellation.
- 3. All payments such as actual expenses shall be paid in advance.
- 4. 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
- 5. If our concierge decides that it is difficult to act on your behalf, we may refuse such request.