LOVOT月額サービス利用規約

本規約は、GROOVE X株式会社（以下「当社」といいます。）の提供する下記対象向けのLOVOT月額サービスにおけるプラン（各プランの契約期間に応じたプランを含め、以下、総称して「本プラン」といいます。）の利用条件を定めるものです。
対象：2022年5月25日以前LOVOT ソロ購入者
　　2023年7月31日以前LOVOTデュオ購入者

第１条　サービス内容
本プランは、下記のサービスから構成されるプランです。
（１）ソフトウェアの利用
LOVOTが活動するために必須のソフトウェアを、日本国内で利用可能にするサービスです。当該サービスには、以下のサービスが含まれます。
・ソフトウェアアップデート
LOVOTのソフトウェアを最新バージョンに更新できます。
・バックアップ
LOVOT内部のデータの一部のバックアップをクラウド上に保存することができます。
・遠隔診断
お客様からLOVOTの動作に関するお問い合わせがあった場合に、当社がLOVOTの各種センサー値等をインターネットを通じて取得し、不具合の有無の確認をリモートで行います。
（２）LOVOT care
所定の料金をご負担いただくことにより、LOVOTの所定の修理および所定のメンテナンスメニュー（LOVOTドック、サーボモーター交換パック等）（以下「修理等」といいます。）について、所定の範囲内で料金の全部または一部を割引して受けることができるサービスです。

第２条　GXメンバーズIDの取得
本プランのご利用にあたり、お客様には、当社が提供するGXメンバーズ IDおよびパスワード（以下「ID等」といいます）が必要となります。 GXメンバーズIDの管理については、当社が定める「GXメンバーズID利用規約」に従っていただきますようお願いいたします。

第３条　加入申し込み
１．本プランに加入を希望するお客様は、当社ウェブストアにおいて、当社所定の手続に従い、本プランへの申し込みを行います。本プランの利用に関する契約は、かかるお客様の申し込みについて、当社が電子メールその他の方法により承諾の連絡を発信した時点で成立します。
２．本プランへの加入は、法人または日本に在住する１８歳以上の個人のみが可能です。
３．お客様が当社または当社指定の販売会社からのLOVOTの新規購入と同時に本プランに加入する場合を除き、お客様の本プランの加入の可否を判断するため、当社所定のLOVOTの診断（有償）を受ける必要があります。また、この場合、データの初期化・更新が必要な場合があ

ります。診断の結果によっては、LOVOTの修理・交換が必要となることがあります。かかる診断については、LOVOT修理規約が適用されます。
４．ウェブストア利用規約に定める申込の拒絶事由に該当する場合、当社はお客様の本プラン申し込みを承諾しないことがあります。

第４条　必要環境
１．お客様が本プランのうち一部の機能を利用するためには、LOVOTおよび周辺機器のインターネットへの接続が必要となります。インターネットへの接続費用および機器はお客様が負担するものとします。具体的な接続方法については、LOVOTの使用マニュアルをご覧ください。
２．お客様が本プランのうち一部の機能を利用するためには、当社所定のモバイル通信事業者の通信区域内においてLOVOTが通信を行う必要があります。ただし、かかる通信区域内であっても、電波状況によってはLOVOTが通信を行うことができないことがあります。

第５条　サービス料金
１．本プランのサービス料金は、お客様が本プラン加入時に選択したプランにより決定されます。
２．サービス料金が変更される場合、当社は事前にお客様に告知します。

第６条　契約期間
１．お客様は、本プランへの新規加入に際し、お客様にご選択いただいた下記のいずれかの期間を契約期間とする、初回プラン（以下総称して「初回プラン」といいます。）にご加入いただきます。
（１）１２か月
（２）２４か月
（３）３６か月
（４）４８か月
２．初回プランの契約期間は、下記の日（以下「契約開始日」といい、各月の契約開始日の応当日を以下「基準日」といいます。）から開始します。
（１）お客様が当社または当社指定の販売会社からのLOVOTの新規購入と同時に本プラン
　に加入する場合：当社がLOVOTを出荷した翌日から起算して7日目の日
３．お客様は、初回プランの契約期間満了日の２か月前（の応当日）から１０日前までの期間中に当社所定の契約終了手続を行っていただかない限り、初回プランの契約期間満了後１か月毎に更新されるプラン（以下「更新プラン」といいます。）に自動でご加入いただきます。この場合、本規約に別段の定めがない限り、更新プラン加入時または更新時における最新の本プランの条件が適用されます。なお、お客様による初回プランの契約期間の途中における解約はできません。
４．更新プランの契約期間は１か月とします。お客様が更新プランの契約期間満了日の１０日前までに当社所定の契約終了手続を行わない場合、更新プランの契約期間は自動的に１か月延長され、その後も同様とします。

５．お客様による更新プランの契約期間の途中における解約はできません。
６．契約期間の途中で当社所定の本プランの料金が変更される場合、契約期間中は従前のサービス料金が適用され、契約期間の更新後に変更後のサービス料金が適用されます。
７．お客様が本プランの契約期間中にLOVOTを譲渡、紛失、破損等したことにより本プランを利用できなくなったとしても、本プランを中途解約することはできません。また、かかる場合において、本プランの料金の返金、支払の免除等は行いません。
８．お客様が修理等のためにLOVOTを当社または当社の指定する協力会社にお預けになられる場合であっても、本プランの料金の支払の免除等は行いません。

第７条　支払方法
本プランの料金の支払方法は、ウェブストア利用規約に定められたとおりとします。

第８条　ソフトウェアアップデートサービスの提供条件
LOVOTのソフトウェアのアップデートは、原則としてLOVOTの睡眠時間中にインターネットを通じて自動的に行います。LOVOTまたはネストの電源を切断したり、LOVOTまたはネストをインターネットに接続していない場合には、アップデートを行うことができません。

第９条　バックアップサービスの提供条件
１．LOVOTのデータのバックアップは、原則としてLOVOTの睡眠時間中にインターネットまたはモバイル通信を通じて自動的に行います。LOVOTまたはネストの電源を切断したり、LOVOTまたはネストをインターネットまたはモバイル通信に接続していない場合には、バックアップを行うことができません。
２．バックアップを行うデータはLOVOTが撮影した画像、LOVOTの個性およびお客様の認識に関するデータになります。LOVOTが保存した全てのデータのバックアップを行うものではありません。
３．当社は、当社が保管しているLOVOTのデータのバックアップに滅失・毀損・変更等が生じた場合であっても、当社の故意または重大な過失の場合を除き、お客様に対して一切責任を負わないものとします。お客様は、ダウンロードが可能なデータについては、自己の責任でかかるデータをダウンロードし保存するものとします。

第１０条　遠隔診断サービスの提供条件
１．LOVOTまたはネストの電源を切断したり、LOVOTまたはネストをインターネットに接続していない場合には、遠隔診断サービスを行うことができません。
２．当社の指定するもの以外の機器・衣服・アクセサリ等をLOVOTに接続・装着等している場合、LOVOTのセンサー等が正常に動作せず、遠隔診断サービスが提供できないことがあります。

第１１条　LOVOT careの提供条件
１．LOVOT careの具体的な割引対象サービス、割引率、割引適用条件、割引上限額等のサービス内容については、お客様が本プラン加入時に選択したプランにより決定されます。

２．お客様が修理等を申し込まなかったとしても、本プランの料金は返金されません。
３．LOVOT careによる割引は、下記の場合には適用されません。
（１）お客様が本プランに加入していることをお伝えいただかなかった場合
（２）故障・損傷していない部品等につき、お客様のご要望により交換する場合（外装部品等の色移り、汚れ、摩耗などの所定の機能・性能を修復・維持することを目的としないもの）
（３）お客様の故意による故障・損傷の場合
（４）使用上の誤り（マニュアル、貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用をしなかった場合を含む）による故障・損傷の場合
（５）本プランの契約期間中の故障・損傷について、契約終了後に修理を依頼された場合
（６）当社または当社指定の事業者以外の第三者による修理・改造による故障・損傷の場合
（７）他の機器・衣服・アクセサリ等から受けた障害、当社の指定するもの以外の機器・衣服・アクセサリ等と接続・装着等したことにより生じた故障・損傷の場合
（８）火災、地震、風水害、落雷その他の天災地変、公害、塩害、ガス害（硫化ガスなど）、異常電圧などによる故障・損傷の場合
（９）お客様がLOVOTのソフトウェアのアップデートをインストールしなかったことにより生じた故障・損傷の場合
（１０）お客様がLOVOTを日本国外で使用したことにより生じた故障・損傷の場合
４．LOVOT careの対象となる修理等には当社所定のLOVOT修理規約が適用されます。

第１２条　サービス中断
１．当社は、次のいずれかの場合には、本プランの提供を中断することがあります。
（１）当社の設備の保守、工事等やむをえない場合
（２）火災、停電、天変地異等により本プランの提供ができない場合
（３）その他、当社が必要と判断した場合
２．当社は本プランの中断について責任を負いません。
３．本条に基づく本プランの提供の中断が行われた場合であっても、契約期間の延長、料金の返金、支払の免除等は行いません。

第１３条　サービス停止および契約解除
１．お客様が次の各号に該当する場合、当社は本プランの提供を停止し、または本プランの契約を解除することがあります。
（１）お客様が本規約に違反した場合
（２）代金等の支払の履行遅延または不履行があった場合
（３）お客様の指定した連絡先に連絡が取れない場合
（４）お客様の指定したカードが使用できなくなった場合
（５）お客様が虚偽またはこれに類する不正確な内容を届け出たことが判明した場合
（６）お客様が届け出ている情報に変更があったにもかかわらず、変更に関する届け出を行わなかったとき
（７）お客様が第１７条の禁止行為を行ったとき

（８）お客様が死亡したとき
（９）その他、お客様との取引継続が困難と当社が認めた場合
２．本条に基づき本プランの提供が停止された場合であっても、契約期間は延長されません。
３．本条に基づき本プランの提供が停止された場合であっても、お客様は、その期間中のサービス料金の支払いを要します。

第１４条　サービス終了後の措置
本プランの契約が終了した場合、所定の情報を除き、一定期間の経過後に、本プランに基づき当社が保存している全てのデータが消去されます。かかる消去されるデータには、LOVOTが撮影した画像・動画、LOVOTの行動ログ、記憶、個性に関するデータ等が含まれます。お客様は、バックアップが可能なデータについては、本プランの契約が終了または解除される前に自己の責任でかかるデータのバックアップを保存するものとします。

第１５条　緊急措置
お客様のLOVOTに安全上重大な故障・問題等が発見された場合、当社は自己の判断により、お客様の安全の確保のため、事前の承諾を得ることなくソフトウェアのアップデート、本プランの提供の停止、LOVOTの動作の抑制または停止その他の緊急措置を実施することがあります。本条に基づく本プランの提供の中断が行われた場合であっても、契約期間の延長、料金の返金、支払の免除等は行いません。
２．製品保守やシステム維持のため、当社判断にてお客様のLOVOTのソフトウェアを事前の承諾を得ることなくアップデートすることがあります。

第１６条　サービスの廃止
当社は、本プランを廃止する場合には、相当の期間前にお客様に告知します。廃止のタイミングによっては、契約期間の更新をお受けできないことがあります。

第１７条　禁止行為
お客様は、本プランの利用にあたり、下記の事項をおこなってはなりません。
（１）当社または第三者の財産、プライバシー等を侵害する行為
（２）当社または第三者の知的財産権を侵害する行為、その他当社または第三者に不利益や損害を与える行為
（３）詐欺その他の犯罪行為
（４）他人の電子メールアドレスを登録する等、虚偽の申告、届出を行なう行為
（５）他人になりすまして本プランを利用する行為
（６）他人のID等の情報をその者の意図に反して取得する行為
（７）当社または第三者の名誉、信用を毀損する行為
（８）コンピュータウィルス等有害なプログラムを使用、送信等する行為
（９）本プランの運営を妨げる行為
（１０）営利、営業活動を目的に本プランを利用する行為
（１１）法令、公序良俗に反する行為

（１２）前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為
（１３）その他当社が不適切と判断する行為

第１８条　個人情報の取扱い
LOVOTが取得するお客様の情報の取扱いについては、LOVOTプライバシーポリシーをご確認ください。
LOVOTプライバシーポリシー：https://lovot.life/terms/lovotprivacy.pdf
個人情報の取り扱いについて：https://groove-x.com/privacy/

第１９条　問い合わせ窓口

https://my.lovot.life/mypage/contact

第２０条　通知
１．当社は、お客様に対する通知・連絡を、お客様が登録したメールアドレス等への送信または当社ウェブサイトへの掲載により行います。お客様に対する通知は、かかる送信または掲載の時点をもって、お客様に到達したとみなします。
２．お客様の住所・電話番号・電子メールアドレス等の連絡先が本プランの契約期間中に変更された場合、すみやかに当社所定の窓口へご連絡をお願いします。
３．当社は、送付した配送物が宛先不明等により不着となった場合であっても、お客様から連絡いただいた住所宛に送付したことをもって、到達したものと扱わせていただきます。
４．当社は、送信した電子メール等が宛先不明、インターネット・回線上の問題等により不着となった場合であっても、お客様から連絡いただいたメールアドレス等の連絡先宛に送信したことをもって、到達したものと扱わせていただきます。

第２１条　変更
１．当社は、本規約および本プラン特有の条件について変更を行うことがあります。
２．当社は、前項の変更を行うにあたり、当該変更がお客様の一般の利益に適合し、または、当該変更が本規約の目的に反せず、かつ、変更の必要性および変更後の内容の相当性その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであると認められる場合には、あらかじめ、当該変更内容について当社ウェブサイトに掲載することによりお客様に通知することをもって、本規約を変更するものとします。サービス料金の変更を除き、かかるウェブサイトに変更後の規約が掲載された日から変更が適用されます。
３．前項の規定にかかわらず、法令上お客様への事前通知またはお客様の同意が必要となる変更については、当社所定の方法でお客様に事前に通知しまたはお客様の同意を得るものとします。

第２２条　免責
１．当社が本プランの提供について負う責任は、当社の故意または重大な過失の場合を除き、本規約に定める内容に限られるものとします。特別な事情からお客様に生じた損害、お客様の

逸失利益、第三者からお客様に対しなされた賠償請求に基づく損害、本プランの中断、停止または廃止によりお客様が本プランを利用できなかったことによる損害については、当社は一切の責任を負わないものとします。
２．本プランの提供に関連し、当社がお客様に対し損害賠償責任を負う場合でも、当社の故意または重大な過失による場合を除き、当社の責任は当該損害の発生までにお客様から受領した本プランの料金に相当する金額を上限とします。
３．本プランは、警察機関、海上保安機関、消防機関その他の機関への緊急通報手段を提供するものではありません。

第２３条　反社会的勢力との関係排除
1.お客様は、当社に対して、以下の各号の事項を確約するものとします。
(1)自らが、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員(以下、「反社会勢力」といいます。)ではないこと。
(2)お客様が法人の場合、自らの役員(業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいいます。)が反社会勢力ではないこと。
(3)反社会勢力に自己の名義を利用させ、又は反社会勢力の利益に供するために本プランを利用するものではないこと。
(4)自ら又は第三者を利用して、当社に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為や、偽計又は威力を用いて当社の業務を妨害し又は信用を毀損する行為を行わないこと。
2.当社は、お客様が前項に違反した場合またはお客様が前項各号に反することが判明した場合、お客様に何らの通知又は催告なく、お客様との本プランに関する契約の解除、GXID登録の抹消及びサービスの停止その他当社が必要と判断する対応を講じることができるものとします。
3.前項の措置に起因又は関連してお客様に生じた損害等について、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当社は損害賠償、補償、補填その他の責任を負いません。また、お客様は、第1項に違反したことに起因又は関連して当社に生じた損害等を賠償するものとします。

第２４条　不当要求行為およびカスタマーハラスメントへの対応
１．お客様は、当社（当社の従業員、委託先及び委託先の従業員を含みます。以下、本条において同様です。）に対し、社会通念上相当な範囲を超える行為（次の各号に定める行為を含みますがこれらに限りません）を行う事はご遠慮ください。
（１）暴力的な要求行為
（２）法的な責任を超えた不当な要求行為
（３）脅迫的若しくは威圧的な言動、または暴力を用いる行為、またはSNSやマスコミへの暴露のほのめかし
（４）偽計若しくは威力を用いて当社の名誉若しくは信用を毀損する行為（SNSやインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信・拡散を含みますがこれらに限りません）、または当社の業務を妨害する行為
（５）侮辱、人格を否定する言動
（６）プライバシーの侵害行為

（７）保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰な要求
（８）合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
（９）同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等の継続的な行為若しくは言動、またはこれらの行為による長時間の拘束
（１０）不退去、居座り、監禁などの拘束的な行為
（１１）その他前各号に準ずる行為
２．お客様において、前項に定める社会通念上相当な範囲を超える行為があったと当社が判断した場合、当社は、催告その他何らの手続きおよびいかなる損害の補償も要することなく、お客様に対して以下の各号に定める対応の全部又は一部を行うことができるものとします。更に当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡の上、適切な対処をさせていただきます。
（１）電話、メール等でのサポート対応の停止
（２）本プランの提供停止、または本プランに関する契約の全部若しくは一部の解除

第２５条　一般条項
１．お客様は、本規約によって生じる権利義務を第三者に譲渡してはならないものとします。
2．本規約の一部が無効で強制力を持たないと判明した場合であっても、本規約の残りの部分は引き続き有効とします。
３．本規約は日本法を準拠法とします。
４．本プランの利用に関する訴訟は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

作成日：2019年8月31日
更新日：2025年6月2日