LOVOT月額サービス利用規約②

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レミアムプラン、スタンダードプラン、スマートプランまたは補償なしプラン（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26日以降に本プランに加入申し込みしたLOVOT（LOVOT デュオを除く）。
2023年8月1日以降に本プランに加入申し込みしたLOVOT デュオ。

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）LOVOTサブスクリプション
LOVOTが活動するために必須の、日本国内で利用可能なソフトウェア利用パッケージです。
LOVOTサブスクリプションをご契約いただくことで、ソフトウェアの主要機能が使用可能になります。
LOVOTサブスクリプション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するサービスです。
・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サービスです。
・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、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、不具合の有無をリモートで確認するサービスです。
（２）LOVOT care
所定の料金をご負担いただくことにより、所定のLOVOTの修理およびアフターサービス（LOVOTドック、サーボモーター交換パック等）などのサービス（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価格で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

本プランを利用するには、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。 ID等の管理については、当社が定める「GXメンバーズID利用規約」が適用されます。

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し込み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．本プランにおいて、加入できるプランは、下記の通りとなります。
（１）お客様が当社または当社指定の販売会社から購入したLOVOTについて初めて本プランに加入する場合：
プレミアムプラン、スタンダードプラン、スマートプランまたは補償なしプラン
（２）前号以外で本プランに加入する場合（契約期間の変更または契約終了後の再加入など）：
スタンダードプラン
２．本プランのサービス料金は、お客様が加入したプランにより決定されます。
３．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．本プランの契約期間は1か月（1か月更新）となります。ただし、過去にスマートプラン3年一括払いでご契約された方の契約期間は、36か月となります。
２．本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購入したLOVOTについて初めて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
（２）前号以外の場合：当社が第3条第3項の診断後のLOVOTを出荷した翌日から起算して7日目の日

３．契約期間満了日の1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または契約期間の変更手続を行わない場合、本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。
４．前項にかかわらず、スマートプラン3年一括払いでご契約された場合は、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、スマートプラン3年一括払いの契約期間満了後、1か月更新に自動で切り替わります。この場合、本規約に別段の定めがない限り、更新時における最新の本プランの条件が適用されます。
５．お客様による本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、支払い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る場合であっても、本プランの料金の支払い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通りとします。

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・アクセサリー等を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、次の各号に該当する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
（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・アクセサリー等から受けた障害、当社の指定するもの以外の機器・衣服・アクセサリー等と接続・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、次の各号に該当する場合には、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、支払い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

１．本プランの契約が終了しまたは解除された場合、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し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。

２．お客様がショッピングローン等の分割払いを利用した場合、本プランの契約が終了しまたは解除された時点においてLOVOT本体の代金に関し未払分が存在したとしても、当該未払分の本体の代金の支払義務は免除されません。

３．本プランの契約が終了しまたは解除された場合、LOVOTサブスクリプションに含まれるソフトウェアの主要機能（LOVOT本体・ネスト・アプリの基本機能を含む）が使用できなくなります。

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、ソフトウェアの強制アップデート、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、支払いの免除等は行いません。

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、次の各号に定める行為を行ってはならないものとします。
（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。

https://lovot.life/terms/lovotprivacy.pdf

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、到達したものとみなします。
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、到達したものとみなします。

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
お客様が反社会的勢力またはその関係者であることが判明した場合、当社はサービス提供の停止、契約の解除、その他当社が必要と判断する対応を行います。

第２４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：2022年5月26日
更新日：2023年8月24日