

## MoVA利用規約

MoVA(以下「本サービス」といいます)は、ANAホールディングス株式会社(以下「当社」といいます)が提供する、車椅子等のレンタルサービスです。

お客様(以下「利用者」といいます)が本サービスをご利用されるにあたっては、この「MoVA利用規約」(以下「本規約」といいます)に同意いただく必要があります。

### 第1条 本規約の適用および定義

- 1.本規約は、当社が利用者に本サービスをご提供するにあたっての諸条件を定めるものであり、利用者が本サービスをご利用される際の一切の行為に適用されます。
- 2.本規約における「商品」とは、本サービスにおいて利用者がレンタルする用具およびバッテリー等の付属品の全てのことをいいます。

### 第2条 契約の成立等

1. 利用者は、本規約の内容に同意のうえ、当社が指定する予約サイト（以下「指定予約サイト」といいます）を通じて予約することにより、本サービスに係る利用の申込を行うものとし、申込に際しては、当社に対し、当社所定の情報(以下「お客様情報」といいます。)を提供するものとします。
- 2.本サービスに係る利用契約(以下「本契約」といいます)は、当社が、利用申込および第4条に定める利用料金の支払を受けたことを確認し、利用者に対しバウチャーを発行した時点をもって成立するものといたします。
- 3.当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、第1項に定める申込をお断りする場合があります。
  - (1)当社所定の申込方法に従わない場合
  - (2)当社が定める期日までに利用料金の支払を行わない場合
  - (3)本規約に同意しない場合
  - (4)その他、当社が不相当と判断した場合
- 4.当社は、本契約および本規約の内容に従い、本サービスを提供するものとします。

### 第3条 本サービスに関する注意事項

- 1.本サービスは介護保険の適用外となります。
- 2.本サービスは、特定の効果や利用者の満足を保証するものではありません。

### 第4条 利用料金に関する事項

- 1.本サービスの利用料金は、指定予約サイトに記載のとおりとします。
- 2.利用者は、利用申込時に当社が定める方法により本サービスの利用料金を支払うものとします。

#### 第5条 利用者による本契約の変更およびキャンセル

- 1.利用者は、第2条第2項に基づく本契約成立後も当社が定める方法により本サービスの利用をキャンセルすることができます。ただし、以下のとおり、当社は、キャンセルの時期に応じたキャンセル料を申し受けます。
  - ①本サービス利用開始日の 前日午前00:00まで:キャンセル料はかかりません
  - ②本サービス利用開始日の1営業日前の現地時間00:00から1営業日前の現地時間23:59まで:利用料金総額の50%
  - ③本サービス利用開始日の1営業日前の現地時間23:59以降:利用料金総額の100%
- 2.前項に基づいて利用者が本サービスの利用をキャンセルする場合、当社は、前項に定めるキャンセル料を申し受けたうえで発生した返金額について、利用料金をお支払いいただいた際の決済方法に基づいて返金手続きを行います。
- 3.利用者が、当社の定める方法によらず、無断で本サービスを利用しなかった場合、または、航空機の遅延または欠航が発生し、当社営業時間内に本サービスの利用を開始することが不可能な場合には、キャンセルとみなし、本条第1項3号に定めるキャンセル料をいただきます。ただし、航空会社が発行する航空機の遅延または欠航を証する書面等を指定予約サイトを通してご提出いただくことで、お支払いいただいた利用料金の返金手続きを行います。事実確認に時間を要する場合がございますのでご了承ください。

#### 第6条 商品の取扱いに関する事項

1. 利用者は、商品の引渡時に商品を確認し、正常に機能する事を確認するものとします。2. 前項の結果、万が一引渡された商品に機能上の不具合等(傷・汚れ等の外観上の問題は含まれないものとします)が確認された場合、利用者は商品の引渡しを受けた場所に当該商品を速やかに返却し、交換を申し出るものとします。当社は、その申し出を受けた場合、代品と交換しますが、代品との交換が困難であると当社が判断した場合には、お支払いいただいた利用料金を返金するものとします。この場合、当社は代替案の手配も含めた適宜の対応を行います。
3. 利用者は、商品の取扱説明書に従い、商品を安全に保管・使用するものとします。

#### 第7条 禁止事項

利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1)取扱説明書に記載された以外の用法による商品の使用
- (2)商品の改造または改装
- (3)商品の第三者への譲渡または転貸
- (4)質入・担保権の設定等、商品の所有権を侵害する行為
- (5)意図的に商品を破損または滅失する行為

(6)その他、前各号に準ずる行為

第8条 商品の破損・滅失時の取扱い

利用者が前条に定める禁止事項を行ったことにより商品が破損または滅失した場合、または本契約に定める利用期限までに利用者が商品を当社指定の場所に返却しない場合、利用者は当社からの請求に基づき、破損もしくは滅失、未返却にかかる商品の代金または修繕費を支払うものとします。

第9条 商品に起因する事故

利用者は自己の責任において本サービスおよび商品を利用するものとし、本サービスおよび商品の利用に伴い利用者自身または第三者に損害が発生したとしても、原則、当社は責任を負いません。ただし、商品の欠陥等により利用者自身または第三者において事故が発生したときは、当社は利用者からの報告をもって必要な措置を講じるものとしますが、当該事故の発生が利用者の責に帰すべき事由による場合はこの限りでないものとします。

第10条 本人確認

当社は利用者の本人確認のため、利用者に対し、所定の身分証明書の提出を求める場合があり、この場合において、利用者は当該証明書を当社に提出しなければならないものとします。

第11条 個人情報の取扱い

- 1.当社は、本サービスに関して利用者から開示された個人情報(個人情報の保護に関する法律第2条第1項に定められるものをいい、以下「個人情報」といいます)について、個人情報の保護に関する法令の規定および関連するガイドライン、ならびに当社のプライバシーポリシー(<https://www.ana.co.jp/group/privacy/>)に従って取り扱います。
- 2.本サービスの提供に際し、当社は利用者に代わり、本項各号に定める者に利用者の個人情報を提供する場合があります。
  - (1)本サービスに関する当社の業務委託先
  - (2)本サービスの提供に関する関係先(利用者の滞在先等)
  - (3)第9条に定める事故に起因して発生した損害等の補償を目的として、本サービスに関して当社が加入する保険の提供元である保険会社

第12条 反社会的勢力の排除に関する事項

1.利用者は、現在、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

- (1)暴力団

- (2) 暴力団員
- (3) 暴力団関係者
- (4) 総会屋
- (5) その他前各号に準ずるもの

2.利用者は、自らまたは第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを確約します。

- (1) 反社会的勢力に対する資金提供など、反社会的勢力と密接な関係を持つ行為 (2) 暴力的な要求行為
- (3) 法的責任を超えた不当な要求行為
- (4) 取引に関して脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- (5) 風説を流布、偽計を用いまたは威力を用いて信用を毀損、業務を妨害する行為
- (6) その他前各号に準ずる行為

#### 第13条 本サービスの停止

当社は次の各号に該当するときは、事前にその旨を利用者に通知することにより、本サービスの提供を停止することができます。ただし、緊急時またはやむを得ない場合には、事前の通知なく停止することとします。

- (1) 本サービス用の設備または商品の保守、点検等を実施するなどのやむを得ない場合
- (2) 本サービス用の設備または商品に故障、障害等が生じた場合
- (3) 技術上または運用上の理由でやむを得ない場合
- (4) 天災地変、その他の不可抗力により当社が本サービスの提供をすることができない場合
- (5) その他、当社が必要と判断した場合

#### 第14条 免責事項

1.本サービスにおいて、当社が利用者に対し負う責任は本規約に定めるものが全てであり、本規約に記載のない事項について、当社はいかなる責任も負わないものとします。

2.当社は、次の各号に定める事由により利用者が被った損害については、責任を負わないものとします。

- (1) 天災地変、戦争、暴動、内乱、テロリズム、水道・電力・交通・通信・放送その他社会インフラの停止・混乱、重大な疫病・パンデミック、法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、争議行為、その他の不可抗力により生じた損害
- (2) 利用者の責に帰すべき事由に基づき生じた損害
- (3) 他の利用者を含む第三者の行為によって生じた損害

3.当社が利用者に対して損害賠償責任を負う場合、その損害賠償額は、当社が故意または重過失の場合を除き、本契約にかかる利用料金相当額を上限とします。

#### 第 15 条 賠償責任

第 8 条に定める場合のほか、利用者の責に帰すべき事由により、当社または第三者が損害を被った場合、利用者はその損害を賠償するものとします。

#### 第 16 条 本規約の変更

1. 当社は、本規約を変更する場合があります。
2. 変更後の本規約は、指定予約サイト等の当社指定の場所に掲載いたします。

#### 第 17 条 本規約に定めのない事項

本規約に定めのない事項については、利用者と当社が誠意を持って協議し解決することとします。

#### 第 18 条 裁判管轄

本契約に関して、やむを得ず訴訟となる場合は、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。

2025 年7月1日規定