

# クリティア安心サポートご利用規約

プレミアムウォーター株式会社（以下「本部」といいます。）は、飲料水（以下「本商品」といいます。）の宅配方式による販売及び本商品専用ウォーターサーバー（以下「本製品」といい、本商品と総称して「本商品等」といいます。）の提供サービス（以下「宅配水サービス」といいます。）を運営しています。この「クリティア安心サポートご利用規約」（以下「本規約」といいます。）は、宅配水サービスをご利用のお客様のうち、「クリティア安心サポート」に関して本部とお客様との間で成立する契約（以下「本サービス利用契約」といいます。）を規定するものです。

## 第1条 用語の定義

本規約において使用される用語の定義は、以下各号のとおりとします。また、本規約の各条項（前文等の内容を含みます。以下同様とします。）において定義される用語の意義は、文脈上明白に異なる場合を除き、その他の各条項においても同一の意義を有するものとします。

- (1) 『営業日』とは、日本国の暦における土日祝休日及び本部が指定する年末年始の営業休止日を除く日をいいます。
- (2) 『お客様』とは、第2条1項に基づいて本サービスの利用を申し込み、かつ、第2条4項に基づいて本サービス利用契約を締結した方をいいます。なお、ご契約者様は、原則として本サービスの提供を受け、かつ、本規約に基づいて代金等をお支払いいただく方とします。
- (3) 『本サービス』とは、日常生活に安心と付加価値をつける『引越サービス』『ウォーターサーバー補償サービス』『トラブル駆けつけサポート』の3つのサービスによって構成される「クリティア安心サポート」が受けられるサービスをいいます。本サービスは本部が指定する個人及び企業がおこない、各サービスは運営事業者である本部及び提携先企業が提供します。
- (4) 『引越サービス』とは、お客様が引っ越しをする際に、現在ご利用中の本製品を同一又は同等の機種に無償交換できるサービスをいいます。
- (5) 『ウォーターサーバー補償サービス』とは、本部から提供を受けた本製品又はボトルカバーがお客様の故意によるものを除き、破損又は汚損され本製品として重要な機能を喪失された場合に当該本製品と同一又は同等の機種又はボトルカバーへの無償交換をおこなうサービスをいいます。
- (6) 『トラブル駆けつけサポート』とは、日常生活の様々なお困り事（カギのトラブル、ガラスのトラブル、トイレのトラブル、水道・下水のトラブル、パソコンのトラブル、電気のトラブル）に、専門スタッフが駆けつけて対応するサービスをいいます。
- (7) 『利用料金』とは、お客様にお支払いいただく本サービスの利用の対価をいいます。
- (8) 『利用開始日』とは、本サービスの利用が開始される日をいい、宅配水サービスで設定した本製品の初回配送予定日のうちお客様による本製品の受領が確認できたものに対応する日と同一の日をいいます。
- (9) 『解約』とは、お客様が第8条に基づいて本サービス利用契約を終了させることをいいます。

## 第2条 本サービス利用契約の申込み

1. 本サービスの利用をご希望のお客様は、宅配水サービスのお申込みと同時に本サービスのお申込みをしていただく必要があります。
2. 本部は、宅配水サービスをご利用中のお客様のみに提供するものとし、お客様が宅配水サービスのご利用を終了した場合には同時に本サービスの提供も終了いたします。
3. 本サービスの利用をご希望のお客様は、本規約に同意の上、本部が別途定める情報（以下「登録事項」といいます。）を別途本部が定める方法で届け出ることにより、本部にその申込みをおこなうものとします。なお、お客様による本サービスの申込みがあるときは、お客様が本規約の全部について異議なくご同意いただいたものと取り扱います。
4. 本条3項に定める申込みの完了時に、本規約の規定に従った本サービス利用契約がお客様と本部の間に成立し、お客様は本サービスを本部の定める方法で利用することができるものとします。
5. 本部は、本条3項に基づき申込みをおこなった方が、以下各号のいずれかの事由に該当する場合又は該当するおそれがある場合、申込みを拒否することができるものとし、その拒否する理由をお客様に説明する義務を負わないものとします。
  - (1) 本規約に違反する行為をおこない、又はそのおそれがあると本部が判断する場合（本規約で定める義務を怠るおそれがある場合を含みます。）
  - (2) 申込書に虚偽の内容を記載した場合
  - (3) 宅配水サービスの利用契約に違反する行為をおこない、又はそのおそれがあると本部が判断する場合（この利用契約で定める義務を怠るおそれがある場合を含みます。）
  - (4) 合理的理由に基づき、本部が本サービス利用契約を締結することが適当でないと判断した場合
  - (5) 本項1号から4号に定めるほか、本サービスの利用の申込みを承諾することが技術上若しくは本部の業務遂行上相当の支障がある場合

## 第3条 引越サービス

1. 引越サービスは、本サービスの利用開始日を起算日として、1年につき1回のみのご利用となります。
2. お客様は、引越サービスの利用により、現在ご利用の本製品と同一又は同等の機種（以下「新製品」といいます。）への変更が可能となります。ただし、お客様は、引越先の地域又は取扱状況により変更可能な機種が限定される場合があることにつきあらかじめ承諾するものとします。
3. 引越サービスは、その利用を申し込んだ日から手配まで5営業日かかります。
4. 引越サービスの利用は、その申込みをおこなったときに引越先の住所、引取り日、配送日が確定されているお客様に限ります。
5. 新製品の配送は引越先の住所となります。
6. 引取りの対象となる本製品のの水抜き作業、梱包作業、新製品の設置はお客様ご自身でおこなうものとします。

## 第4条 ウォーターサーバー補償サービス

### 1. 補償範囲

ウォーターサーバー補償サービスは、利用開始日を起算日として、1年につき1回のみのご利用とな

ります。

## 2. 破損等事故発生時の手続き

(1) お客様より下記のお問合せ先（以下「カスタマーセンター」といいます。）にご連絡するものとします。

**クリティアカスタマーセンター**

**●お電話からのお問合せ** 0570-032-117

**※受付時間：平日 10：00 ～ 17：30 土日祝日 10:00～17:00 （年末年始除く）**

(2) 本部は、お客様から補償事項の履行の請求を受けたとき事故等の事実を調査することがあります。

(3) お客様が本部の調査に協力いただけない場合は、本部による補償事項の履行が遅延又は不能となる場合があります。

(4) 本製品の破損、汚損又はその他の不具合がお客様の故意又は重過失による場合、ウォーターサーバー補償サービスの対象外となります。

## 第5条 トラブル駆けつけサポート

1. トラブル駆けつけサポートには以下各号に定める 6 つのトラブルが対象となり、以下各号のトラブルが起きたときに、専門スタッフが訪問してトラブル解決にあたります。ただし一部の山間部、離島は除きます。

(1) カギのトラブル

(2) ガラスのトラブル

(3) トイレのトラブル

(4) 水道・下水のトラブル

(5) パソコンのトラブル

(6) 電気のトラブル

2. お客様は、トラブル駆けつけサポートの利用にあたり、本部が別途定める基本料金、作業費及び材料費を支払うものとします。

3. トラブル駆けつけサポートをご利用いただけるお客様は、その対象となる居住用の施設の所有者（集合住宅の場合の区分所有者及び賃借人を含みます。）又はその所有者の承諾を得て居住されている方に限るものとします。

4. カギのトラブルの場合、防犯のために原則としてお客様の身分証明書の提示が必要となります。

5. トラブル駆けつけサポートの適用までの流れは以下各号に定めるとおりです。なお、お客様は、以下各号に定める利用手順が随時改定される場合があることにつきあらかじめご承諾いただくものとします。

(1) トラブル発生

(2) 本部が別途指定する専用ダイヤルにご連絡

(3) トラブルの具体的な内容等をご説明いただき、そのトラブルの内容に適した専門スタッフの連絡先をご報告

(4) 前記(3)において本部から紹介された専門スタッフの連絡先にお客様がご連絡し、料金の概要の

説明を受け、お客様と専門スタッフとの間で訪問日時等を調整

(5) 現場に専門スタッフが向かう

※現場に着いた時点で、基本料金が発生します。

※専門スタッフ到着後、キャンセルされた場合はキャンセル料（基本料金）が発生します。

(6) トラブル状況を確認の上、最終的なお見積りを提出

(7) お見積内容に同意の上、トラブル対応開始

(8) 作業完了時にサービス料金を現場で対応した専門スタッフに現金で支払う

※サービス内容によっては、事前にサービス料金をお支払いいただく場合もあります。

## 第6条 利用料金及びその支払方法

1. お客様は、利用料金として月額 **682 円（税込）** をお支払いいただくものとします。なお、利用料金の課金は、利用開始日の属する月の翌々月から開始されます。
2. お客様は、宅配水サービスにて選択する支払方法に従い、本条 1 項に定める利用料金を支払うものとし、決済時に別途手数料が発生する場合にはお客様がこれを負担するものとします。なお、本部からの請求は、当月末日を基準におこないます。
3. 本サービスの利用にあたり、お客様が月の途中で本サービスに関する本サービス利用契約を終了した場合でも、当該月の利用料金の日割り計算はおこなわれないものとします。
4. 本部は、お客様による本サービス利用契約の解約、その他理由の如何を問わず、既に支払われた利用料金を一切返金しないものとします。

## 第7条 本サービスの中止・本サービス利用契約の終了

1. 本部は、お客様が本規約に基づく債務を履行しない場合、相当の期間を定めて履行の催告をおこない、なおも履行がなされないときは、本サービスの提供を中止できるものとします。
2. 本条 1 項の規定にかかわらず、お客様が次の各号の一つにでも該当した場合、本部は何らの通告催告を要せず、本サービスの提供を即時に中止できるものとします。
  - (1) 登録時に虚偽の申告をした場合
  - (2) 本規約のいずれかの規定に違反した場合
  - (3) 利用料金の支払義務及びその他本部に対する金銭債務の履行を怠った場合
  - (4) 本サービスの利用状況等が適当でないと判断された場合
  - (5) 住所変更等の届出を怠り、お客様の責めに帰すべき事由により居所が不明となったことその他の事情により、本部がお客様への連絡が客観的に不可能と判断した場合
  - (6) 不正な行為があった場合
  - (7) 本部及びその関係者に著しい迷惑や損害を与えた場合
  - (8) お客様又はお客様が第三者を利用して、本部及び委託事業者に対し、法的責任を超えた不当要求行為、詐術、脅迫的言辞、その他これらに準ずる行為をおこなった場合
  - (9) お客様が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団その他不当な目的のもとで経済的利益を追求する団体又は個人（以下「反社会的勢力」といいます。）に属し、又は反社会的勢力と関係を有することが判明した場合

(10)本項1号から9号に定めるほか、本サービス利用契約を維持することが困難となる事由が生じた場合

3. お客様は、本条1項及び2項の規定に基づき本サービスの提供が中止された場合、中止された日をもって本サービスの利用資格を喪失し、本サービス利用契約は当然に終了するものとします。ただし、本部は、本条2項3号については、自己の裁量により、猶予期間を定めて履行を催告することができるものとします。この催告をおこなった場合、猶予期間の経過時に本サービス利用契約が終了するものとします。
4. 本条3項によって本サービス利用契約が終了した場合、本部は、お客様に対して何ら損害賠償又は損失補償の義務を負わないものとします。

## 第8条 解約

1. お客様は、本サービスの解約を希望される場合、カスタマーセンターに対するお電話によって解約の申請（以下「解約申請」といいます。）をおこなうものとします。なお、これらの申請方法の詳細については、別途本部が指定する内容に従うものとします。
2. お客様は、本条1項に基づく解約申請がおこなわれた月の最終営業日に対応するカスタマーセンターの受付時間内に解約申請の受付が完了しなかった場合、その翌月の末日をもって本サービス利用契約が終了するものとします。
3. 解約申請の受付が終わった日（以下「解約手続完了日」といいます。）の属する月の末日をもって本サービス利用契約が終了するものとします。
4. 本サービス利用契約が終了する日（以下「既定の解約完了日」といいます。）まで、利用料金は発生いたします。解約手続完了日から既定の解約完了日までの利用料金は、日割計算をおこなわず、一切返金できないものとします。
5. お客様は、解約の後に本サービスの再申込みはできないものとします。

## 第9条 本サービスの変更、追加

本部は、事前に本部が適当と判断する方法により、本サービス内容につき変更、廃止等をおこなうことができるものとします。

## 第10条 個人情報取扱い及び利用目的について

1. 本部は、本サービスを提供するために、お客様（法人のお客様の場合は、その組織に帰属する個人）に関する個人情報（個人情報の保護に関する法律（2003年法律第57号）第2条1項の定義に従います。以下同様とします。）を提供いただくものとします。この場合における利用目的は以下のとおりとなります。

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>① 本サービス利用契約の申込み及び本サービス利用契約の締結、利用料金の請求、本サービスに関するお問合せ、緊急時のご連絡及びお客様情報管理その他の各種連絡対応管理のため</li><li>② 本部及びグループ会社の取り扱う商品又はサービスその他本部のおこなう各種キャンペーン等のご案内、関連商品のマーケティング活動、マーケティングデータの調査統計分析、各種イベントの管理及び販売促進の実施のため（キャンペーン、アンケートのお知らせ、サービス改</li></ol> |
|---|

善ヒアリング等のご依頼の実施、キャンペーン等の実施及び当選の連絡及び景品等の発送等を含みます。)

- ③ 本部及びグループ会社の取り扱う商品又はサービスの開発及び改善のため
- ④ 取引先等より個人情報の取扱業務を委託された場合においてこの委託された業務を実施するため
- ⑤ お客様と本部との間の契約又は法令に基づく権利の行使又は義務の履行のため
- ⑥ 前記①から⑤までに掲げるほか、本部が取り扱う商品又はサービスにおいて個別に定める目的のため
- ⑦ 前記①から⑥までに掲げるほか、各種連絡、対応管理、関連資料の送付等のため
- ⑧ 前記①から⑦までに掲げる事項の達成のために外部に本部の業務を委託するため

- 2. お客様は、本部に対して提供する情報が十分でない又は不正確である場合には本サービスの提供が十分に受けられない可能性があることをあらかじめ了承するとともに、このことによって生じる不利益について本部に対して異議を申し立てないものとします。
- 3. お客様は、本サービス利用契約の申込みの前に、本部が別途定めるプライバシーポリシー（URL：<https://premium-water.net/pp/>）を必ず確認し、その内容に同意した上で、本サービスを利用するものとします。
- 4. 本規約に定めるほか、本部が本サービスに関して取得するお客様に関する情報の利用範囲、第三者開示の有無その他の詳細は、本部が定めるプライバシーポリシーに準拠するものとします。

## 第11条 禁止事項

- 1. お客様は、本サービスを利用するにあたり、以下各号に定める行為をおこなってはならないものとします。
  - (1) 公序良俗に反する行為、あるいは公序良俗に反する情報をほかのお客様に提供する行為
  - (2) ほかのお客様又は第三者を誹謗中傷する行為
  - (3) ほかのお客様又は第三者に不利益を与える行為
  - (4) 法令に違反し又は違反のおそれのある行為、あるいは法令に違反し又は違反のおそれのある情報をほかのお客様に提供する行為
  - (5) 本サービスを通じて入手した情報の改変、翻案、編纂、修正、データベース化等をおこなう行為
  - (6) 本サービスの運営を妨げ、又は本サービスの信用を毀損するような行為
  - (7) その他本部が不適切と判断する行為
- 2. お客様は、本条1項に違反して本部又は第三者に損害を与えた場合、当該損害を賠償する責任を負うものとします。また、お客様が本サービスで公開した情報に起因して第三者と紛争が生じた場合、お客様の自己負担と責任でその紛争の一切を解決するものとし、本部にいかなる迷惑もかけないものとします。

## 第12条 免責事項及び責任制限

- 1. 本部は、本サービスの利用により発生したお客様の損害を賠償する責任を負うものとします。ただし、

本部の責めに帰すことができない事由によって生じた損害についてはこの限りではありません。

2. 債務不履行責任、不法行為責任その他法律上の請求原因の如何を問わず、本サービス又は本サービス利用契約に関して本部がお客様に対して負担する損害賠償の範囲は、本部の責めに帰すべき事由により又は本部が本サービス利用契約に違反したことが直接の原因で契約者に現実に発生した通常の損害に限定され、本部の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、間接損害、拡大損害は賠償の範囲から除かれるものとします。
3. 本部は、戦争、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、本部の支配することのできない事由により、本規約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとします。
4. 本部は本サービスに関して、合理的範囲での注意をもって提供いたしますが、その完全性、正確性、有用性、確実性等を保証するものではないものとします。
5. お客様が本規約等に違反したことによって生じた損害については、本部に責めに帰すべき事由がある場合を除き、本部は一切責任を負わないものとします。
6. 本条2項の規定は、本部の故意又は重過失によってお客様（消費者契約法（2000年5月12日法律第61号）第2条1項で定義する「消費者」に該当する場合に限り）に損害を与えた場合又はその他の本サービス利用契約に対して適用される法令に抵触する場合には、これを適用しないものとします。
7. お客様は、本部による本サービス利用契約の履行にあたってはお客様ご自身の協力が必要となる事項があることをご了承いただくものとし、本部はお客様の協力が得られるように合理的な努力をおこないますが、この協力が得られないことによって本部がこの履行をおこなうことができないときはその未履行について責任を免れるとともに、本部による本サービス利用契約の未履行によってお客様が被る不利益等についてはお客様ご自身で負担いただくものとします。

### 第13条 本サービスの利用契約の移転

1. 本部は、本サービス利用契約における契約上の地位を第三者に対して移転する場合があります。この場合、本サービスの利用に関して本部が知るお客様に関する情報は、第三者に移転するものとします。
2. 本部は、本条1項に基づいて契約上の地位が移転しても、お客様に対し、第三者から本サービスと同等のサービスの提供ができるように最善の努力をおこないます。
3. 本条1項が適用される場合、契約上の地位を移転する本部は、移転先となる第三者の名称等をお客様に通知するものとし、この契約上の地位の移転を希望されないお客様は、本部が指定する連絡先（特段の指定がないときはカスタマーセンター）宛てにご連絡いただくものとします。なお、本部がこの通知を送付してから7日以内にご連絡がない場合、お客様は契約上の地位の移転についてご承諾いただいたものとして取り扱います。

### 第14条 規約及び料金等の変更・承認

1. 本部は、お客様に対する事前の承諾の取得及び個別の通知をおこなうことなく、市場の動向及び社会情勢等その他の事情に応じて、いつでも本規約の定め並びに利用料金、本サービスの内容及び条件等（以下、これらを総称して「規約等」といいます。）を適正な範囲において変更することができるも

のとします。ただし、ご利用いただいているお客様に大きな影響を与える変更やお客様への十分な配慮が必要となる変更となるときは、あらかじめ合理的な事前告知期間を設けるとともにお客様に対する不利益を緩和するための合理的措置を講じるものとします。

2. 本条1項に基づく変更は、本部が公式ホームページへの掲載その他適切と判断する方法によってお客様に対して告知することによっておこなうものとします。ただし、本部は、本条1項に基づく変更にあたり、規約等の変更内容に応じた効力発生日を定めるとともに、変更をおこなう旨及び変更後の規約等の内容及び効力発生日を告知するものとします。
3. 本条1項に基づく変更の効力は、本条2項に基づいて告知した効力発生日に生じるものとします。
4. 本部は、本条1項に基づく規約等の変更の効力が適法に生じた場合、お客様が変更後の規約等に同意したものとみなして変更後の規約等を適用するものとします。

### **第15条 第三者への委託**

本部は、本サービスに関する業務の一部又は全部をお客様の事前の承諾又はお客様への通知をおこなうことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

### **第16条 損害賠償**

お客様は、本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、本部又は第三者に損害を与えた場合、本部又は第三者が被った損害等（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとします。）を全額賠償する責任を負うものとします。

### **第17条 遅延損害金**

お客様は、利用料金その他の債務について支払期日を経過しても支払いがなされない場合、支払期日の翌日から支払日までの日数について年14.6%の割合で算出した額を遅延利息として本部が指定する期日までに支払うものとします。

### **第18条 準拠法**

本規約の有効性、解釈、履行等に関しては、日本法が適用されるものとします。

### **第19条 裁判管轄**

本部とお客様との間で本規約に関連する紛争が発生したときは、両方で誠意をもって協議しこれを解決するものとしますが、訴訟の必要が生じた場合は、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。

### **第20条 その他**

1. 本部は、お客様に対する通知又は連絡（以下「通知等」といいます。）をおこなう場合、お客様がその通知先又は連絡先（以下「通知先等」といいます。）として本部に届け出た最新の情報をもとにこれをおこないます。本部が合理的な努力をおこなっても通知先等が不明な場合、本部が知る最新の通知先等に対する通知等をもって本部の果たすべき義務の履行は完了したものと取り扱うとともに、



お客様に対して通知等が到達したものと取り扱います。

2. 本規約のいずれかの条項又はその一部が本規約に適用される法令等（新たに制定される法令及び改正後の法令を含みます。）により無効又は執行不能と判断された場合であっても、無効又は執行不能と判断された条項又はその一部以外の本規約のその他の条項等については継続して完全に効力を有するものとします。

2022 年 4 月 1 日 改定

### クーリング・オフのお知らせ

1. お客様がお申込み（契約）をされた場合、本書面を受領された日を含めて 8 日間は、書面を郵送又は FAX で送信すること若しくは電磁的方法（電子メールの発信を含みます。）により無条件でお申込みの撤回（契約が成立したときは契約の解除）をおこなうこと（以下「クーリング・オフ」といいます。）ができます。その効力は書面を発信した時（郵送のときは郵便消印日付、FAX のときはその送信日）又は電磁的方法で発信した時（電子メールのときはその送信日）から発生します。ただし、お客様が自己の営業のために又は自己の営業としてお申込み（契約）をされたときは、クーリング・オフをすることができません。
2. ①お客様は、クーリング・オフをおこなう場合、これに伴って損害賠償又は違約金のお支払いを請求されることはありません。②お客様は、クーリング・オフをおこなう場合、すでに引き渡された商品の引取りに要する費用、提供を受けた役務の対価あるいは移転された権利の返還に要する費用等の支払義務はありません。③お客様は、クーリング・オフをおこなう場合、すでに代金又は対価の全部又は一部を支払っているときは、速やかにその全額を本部から返還します。④お客様は、商品の使用又は役務の提供により得られた利益、権利を行使して得られた利益に相当する金額の支払いを請求されることはありません。⑤お客様は、クーリング・オフをおこなう場合、本サービスに係る役務の提供等に伴って建物その他の工作物の現状が変更されたときは、本部に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができます。
3. 上記クーリング・オフの行使を妨げるために事業者が不実のことを告げたことによりお客様が誤認し、又は威迫したことにより困惑してクーリング・オフをおこなわなかった場合は、事業者から、法律に定めるクーリング・オフ妨害の解消のための書面が交付され、その内容について説明を受けた日から 8 日を経過するまでは書面によりクーリング・オフすることができます。
4. クーリング・オフを希望されるお客様は、後記のとおり必要事項をご記入の上、本部宛てに郵送又は FAX 若しくは電磁的方法（電子メール等）でお送りください。（簡易書留扱いでの郵送が確実です。）  
※郵送先：東京都渋谷区神宮前 1-23-26 神宮前 123 ビル プレミアムウォーター株式会社 行  
※FAX 送信先：03-5468-0355  
※FAX の場合は必ず宛先に「プレミアムウォーター株式会社宛」を記載してください。  
※ 電子メールの場合：cs@waterdirect.jp  
電子メールの場合は必ず件名に「クーリング・オフ」と記載してください。  
※クリティア カスタマーセンター：0570-032-117

**【必要事項】**

- ①申込（契約）年月日
- ②販売店（取次店）名
- ③商品・サービス名
- ④ご住所
- ⑤ご契約者様名（フルネーム・フリガナつき）
- ⑥電話番号
- ⑦「上記①記載の日付の申込は撤回し、又は契約解除します。」という旨の文言