

## Q シートチケットレスサービス 会員規約

2019. 10. 1 制定

(目的)

**第1条** 本規約は、東急電鉄株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する Q シートチケットレスサービス（以下「本サービス」といいます。）の加入条件および利用条件を定めたものです。

2 本規約に定めていない事項については、当社旅客営業規則に定めるところによります。

(用語の定義)

**第2条** 本規約において用いる用語の定義は、次のとおりとします。

用語	用語の意味
会員	本規約に同意のうえ、会員登録を完了し本サービスを利用するお客さま
ネット列車指定券	本サービスから購入できる電子情報の座席指定列車の指定券
携帯電話	スマートフォンを除くインターネットに対応する携帯電話（フィーチャーフォン）
パソコン	インターネットに対応したパソコン
スマートフォン・タブレット	iOS または Android 等の OS を搭載した端末等
情報端末	パソコン、スマートフォン、タブレット等のインターネット端末
ログイン	メールアドレス（会員 ID）およびパスワードを入力することで本サービスに会員が接続すること
パスワード	会員が正式な利用者であるか認証するための符号で、8桁以上 50桁以下の半角英数字および記号の組み合わせ
カード確認番号	決済カード裏面等に記載されている 3桁または 4桁の数字（決済カード表面のカード番号とは異なります。）
決済代行会社	当社とカード登録会社の間立ち、決済カードでの購入支払い、払戻手続き等を、当社に代行して行う会社
購入	列車の選択、席の指定および決済完了までの一連の手続き
利用日	会員が利用しようとする座席指定列車が発車する日付。ただし、深夜 0 時以降終電までは暦上の前日に繰り入れるものとする
シートマップ	ネット列車指定券の座席番号を指定して購入する際に使用する座席表

(サービスの提供)

**第3条** 会員は、情報端末で本サービスにログイン後、次の各号のサービスを受けることができます。

- (1) ネット列車指定券の購入・払戻
- (2) ネット列車指定券の購入代金を第5条の手続きにより登録した決済カードによる支払い
- (3) ネット列車指定券購入後、駅窓口等で列車指定券を受け取ることなく、購入時に指定した座席指定列車へ乗車すること

(会員登録)

**第4条** 本サービスの利用を申請するお客さま（以下、「申請者」といいます。）は、本規約に同意の上、当社が定める会員登録手続きを行うことで、本サービスの会員になることができます。ただし、会員登録ができる申請者は、自己と同一名義の第5条の手続きにより登録するクレジットカード等の決済カードを保有する方のみとします。

2 会員登録の手続きは、次の各号の通りとします。

- (1) 申請者は、本サービスの新規会員登録画面より、メールアドレスを入力し、会員規約に同意することで会員仮登録をします。
- (2) 当社は、申請者が登録したメールアドレスに、会員仮登録完了メールを送信します。ただし、登録時のメールアドレスが誤っている場合や、当社のメールサービスのメンテナンス期間中は、メールが届かない場合があります。また、当該メールは、「[info@q-seat.tokyu.co.jp](mailto:info@q-seat.tokyu.co.jp)」から配信されますので、申請者は、当該メールアドレスが受信できるよう予め設定してください。
- (3) 申請者が、会員仮登録完了メールに記載された URL にアクセスし必要な会員情報および第5条の決済カード情報を入力することで、会員登録が完了します。ただし、会員仮登録完了メールの送信から24時間以内に当該 URL にアクセスしない場合、申請者が登録した情報は自動的に削除されます。
- (4) 当社は、会員登録が完了した申請者のメールアドレスに、会員登録完了通知メールを送信します。申請者は、会員登録を完了した時点で会員となります。

(決済カード登録)

**第5条** 会員は、会員登録時に、自己が保有する決済に使用するカード（以下、「決済カード」といいます。）のカード番号、有効期限、カード確認番号を登録することで、本サービスの利用を開始できます。

2 当社は、第1項の登録時に決済代行会社を通して決済カードの発行会社（以下、「登録カード会社」といいます。）へ会員の信用照会を行います。なお、当社は、一切の決済業務を決済代行会社に委託しており、決済カードのカード番号、有効期限、カード確認番号等の個人情報保持はしないものとします。

3 登録可能な決済カードのブランドは、下記のとおりとなります。

TOP、DC、VISA、Mastercard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Club

(会員 ID およびパスワード)

**第 6 条** 会員 ID は、会員本人のみが使用することができ、会員以外の第三者に利用させることはできません。

- 2 会員は、会員 ID およびパスワード（以下、「ログイン情報」といいます。）を他人に知られることがないように会員本人が責任をもって管理するものとします。
- 3 会員は、ログイン情報の盗難、漏洩があった場合、直ちに当社にその旨を連絡するものとします。
- 4 ログイン情報の管理不十分、第三者の使用等による損害の責任は会員の故意過失の有無にかかわらず会員が負うものとし、当社は会員の行為が原因でログイン情報の漏洩により生じた損害については一切補償いたしません。ただし、当社の責に帰すべき事由により、ログイン情報の漏えい等が発生した場合は、この限りではありません。
- 5 会員が会員 ID を忘れた場合は、新規に会員登録が必要となります。パスワードを忘れた場合は本サービスのログイン画面上「パスワードをお忘れですか？」から手続きを行うことで、新しいパスワードを発行することができます。

(取扱時間)

**第 7 条** 本サービスの取扱時間は、午前 4 時 30 分から翌日午前 2 時までとします。

(ネット列車指定券の購入)

**第 8 条** 本サービスのネット列車指定券の購入の取り扱いは、次の各号の通りとします。

- (1) ネット列車指定券の購入可能期間は、乗車を希望する列車（以下、「当該列車」といいます。）の発車日当日の午前 5 時から当該列車の出発所定時刻 1 分前までとします。
- (2) ネット列車指定券の購入 1 回あたりの座席数は最大 2 席とします。2 席を購入する場合、同一列車に限ります。1 日あたりのネット列車指定券の購入可能回数には制限はありません。
- (3) 会員は、当該列車の座席を、システムでの自動割り振りにより指定を受けるか、シートマップにより自ら指定することで確保できます。なお、シートマップで選択可能な座席でも確保できない場合があります。

例：操作中に他の会員が同じ席を先に購入した場合

(契約の成立時期および適用規定)

**第 9 条** 本サービスに基づく旅客の運送等の契約は、会員がネット列車指定券を購入し、当社が座席番号等の情報を会員に送信したときに成立します。

- 2 前項による契約成立以降、本規約その他の定めがない限り、当社の旅客営業規則等を適用します。

(ネット列車指定券の効力と呈示)

**第 10 条** ネット列車指定券は、本サービスに記録された電子情報の内容に限って効力を有します。

- 2 会員は、ネット列車指定券の情報を携帯することで、ネット列車指定券を利用することができます。
- 3 会員は、係員から呈示を求められた場合、ネット列車指定券の情報をその場で呈示しなければなりません。
- 4 第3項により、係員から呈示を求められたにもかかわらず、情報端末の紛失、故障等、会員の責に帰すべき事由により、ネット列車指定券の購入情報を確認できなかった場合、別途、列車指定料金を支払わなければなりません。
- 5 第4項の場合、会員は、列車指定料金支払い時に、再收受証明書の交付を請求することができます。

(再收受した列車指定券の払戻)

**第11条** 第10条第4項により列車指定料金を支払い、かつ第10条第5項により再收受証明書を受領した会員は、次の各号により当社の駅で再收受した事実が確認できた場合は、旅客営業規則により手数料を差し引いた上でネット列車指定券を払戻いたします。

- (1) 再收受証明書発行日を含む当月および翌月から5か月以内の場合は、情報端末よりネット列車指定券購入履歴と再收受証明書を係員に差し出し、再收受した事実を確認できた場合
- (2) 再收受証明書発行日の翌日から1年以内（(1)の期間を除く）の場合は、情報端末よりネット列車指定券購入履歴を確認することが出来ないことから、再收受証明書を係員に差し出し、当社で会員の購入履歴の調査を行い、再收受した事実が確認できた場合

(係員による本人確認)

**第12条** 係員は、会員に対し、本人確認のため登録した会員情報をお尋ねする場合があります。

(ネット列車指定券が無効となる場合)

**第13条** ネット列車指定券は、次の各号のいずれかに該当した場合は、その効力を失います。

- (1) ネット列車指定券の画面表示を改変して使用した場合
- (2) その他、ネット列車指定券を不正に使用した場合

(ネット列車指定券の変更)

**第14条** 購入済みネット列車指定券の変更を行うことができません。変更の場合は、一度払戻を行った上で、改めてご購入ください。なお、その場合はご希望の列車・座席が残っていない場合や、満席の場合があります。

(ネット列車指定券の払戻)

**第 15 条** 会員は、購入が完了してから当該列車の発車所定時刻 1 分前までの間に限り、本サービスからネット列車指定券の払戻をすることができます。

- 2 当社は、会員が決済カードで支払ったネット列車指定券の払戻を行う場合、1 席につき払戻手数料 100 円を差し引いたうえで、決済代行会社を通して決済カードへの返金処理をいたします。また、2 席同時に購入された場合は、払戻においても 2 席同時の払戻となります。この場合、1 席のみの払戻は行いません。
- 3 運輸上の支障その他当社の責に帰すべき事由によって、会員が指定した座席指定列車をご利用できなかった場合は、当社にてネット列車指定券の購入料金全額の払戻手続きを無手数料で行います。この場合、お客さまご自身での払戻の操作は不要となります。
- 4 当社は、会員に第 15 条第 3 項により払戻をする場合には、当該会員に対し、その内容をメールおよび本サービス画面にて通知します。

(ネット列車指定券の支払)

**第 16 条** 本サービスによるネット列車指定券の支払いは、第 5 条の手続きにより登録した決済カードで当社指定の方法により行うものとします。

- 2 会員は、本サービスの利用に関連して会員が登録した決済カードの登録カード会社との間または第三者との間で紛争が生じた場合、自己の費用と責任において解決するものとし、当社に何らの損害を与えないものとします。また、当社は、かかる紛争に関連または起因して会員に生じた損害につき、いかなる責任をも負わないものとします。
- 3 会員と登録カード会社との紛争に関連または起因して当社が損害を被った場合、会員は、かかる損害について当社に賠償する責任を負うものとします。
- 4 会員は、登録した決済カードの有効期限切れ、カード利用限度額等、利用停止により支払いできない場合で、会員に生じた損害については、当社はいかなる責任をも負わないものとします。

(ご利用状況)

**第 17 条** ネット列車指定券の購入などのご利用状況は、本サービスで確認することができます。なお、ご利用状況が確認できる期間は、当月を含む 6 か月間とします。

(届出事項の変更)

**第 18 条** 会員は、当社に登録している会員情報および決済カードの有効期限に変更が生じた場合は、速やかに本サービスより変更手続きを行います。

(会員情報の取り扱い)

**第 19 条** 会員は、本サービスにおいて、正確な会員自身の電子メールアドレスおよびその他の個人情報（以下「会員情報」といいます。）を当社に届け出るものとします。

- 2 会員情報を、当社の個人情報保護方針に基づき適切に取り扱うものとします。
- 3 当社は、会員情報を本サービスおよび本サービスに付随するサービスにおいて利用します。
- 4 会員は、当社が会員情報を本サービスのほか、以下の目的で利用することに同意するものとします。
  - (1) 本サービスに関連する情報の会員への提供・ご案内および新規サービスの追加
  - (2) 本サービスの利用動向の統計分析
  - (3) 退会後における、会員への緊急の情報提供を必要とする場合
- 5 会員は、当社が本サービスの運営上必要な範囲で会員情報を業務委託先等の第三者に開示することに同意するものとします。
- 6 当社は、会員が第三者に不利益を及ぼすと判断した場合には、登録内容を当該第三者や警察または関連機関に通知することができます。
- 7 裁判所、検察庁、警察、弁護士会、消費者センターまたはこれらに準じた権限を有する機関から会員登録内容についての開示を求められた場合、当社はこれに応じて情報を開示することができます。

(規約の変更)

- 第 20 条** 当社は以下の各号の場合、事前に会員に通知することなく、本規約を変更できるものとします。なお、当社が変更内容を本サービスに表示した後に、会員が本サービスを利用した場合、規約の変更同意したものとみなします。
- (1) 規約の変更が、会員の利益に適合するとき。
  - (2) 規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2 当社は、第 1 項による規約の変更にあたり、本サービス上に表示した時点で、効力を有するものとします。
  - 3 当社は、第 1 項の変更起因した会員の損害等について一切の責任を負いません。

(会員のインターネットの利用環境)

- 第 21 条** 本サービスは、会員が利用する情報端末の種類・OS・インターネット環境によっては、利用ができない場合があります。

(本サービスの利用にかかる通信費用)

- 第 22 条** 本サービスの利用にかかる通信費用等は、会員の負担とします。

(本サービスの中止・中断・変更)

- 第 23 条** 当社は、次の各号の場合、会員に通知することなく本サービスの提供を中止または、中断することがあります。

- (1) 本サービスのシステムの保守を定期的にまたは緊急に行う場合
  - (2) 通信事業者およびプロバイダーの回線障害、システム障害等により本サービスの提供が困難な場合
  - (3) 戦争等の諸外国の軍事行動、暴動、地震、火災、停電その他非常事態により、本サービスの提供が困難な場合
  - (4) その他本サービス運営上、必要と判断した場合
- 2 前項の各号において、本サービスに関し会員が受けた不利益については、当社はその復元・補償など一切の責任を負いません。

(当社の免責)

**第 24 条** 当社は、次の各号の損害等について一切の責任を負わないものとします。

- (1) 会員が本サービスの利用のために使用している情報端末の障害や通信事業者やプロバイダーの回線障害、システム障害等に起因した会員の損害等
- (2) 第 21 条第 1 項および第 27 条に定める理由により本サービスが利用できなかったことによる会員の損害等
- (3) 会員の故意または過失により、第三者がネット列車指定券またはネット列車指定券情報を使用・変更・払戻等したことに起因した会員の損害等
- (4) 第 23 条による本サービスの中止・中断に起因した会員の損害等
- (5) その他当社の過失によらず発生した会員の損害等

(本サービスの退会)

**第 25 条** 会員は、当社が定める退会手続きを行うことで、本サービスを退会できるものとします。ただし、当社の判断により本サービスの運用の全部または一部を中断および中止している場合は退会ができない場合があります。

- 2 第 1 項にかかわらず、以下の各号のうち一つでも該当する場合、会員は退会できないものとします。
- (1) 当日に購入したネット列車指定券がある場合
  - (2) 運休等の払戻が未処理である場合

(禁止事項)

**第 26 条** 会員は、本サービスの利用にあたって次の各号の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 当社もしくは第三者の著作権、その他の権利を侵害する行為、また侵害するおそれのある行為
- (2) 当社もしくは第三者の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
- (3) 当社もしくは第三者に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為
- (4) 公序良俗に反する行為、もしくはそのおそれのある行為
- (5) 犯罪的行為もしくは犯罪的行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為

- (6) 事実に反する情報を登録もしくは送信する行為、情報を改ざんもしくは消去する行為
- (7) 本サービスに関連する営利を目的とする行為、またはその準備を目的とする行為
- (8) 本サービスの運営を妨げる行為、またはそのおそれのある行為
- (9) 本サービスの信用を毀損する行為、またはそのおそれのある行為
- (10) 登録カード会社と会員との間の契約に違反し、その決済カードを本サービスにおいて利用する行為
- (11) 会員IDおよびパスワードを不正に使用する行為、またはそのおそれのある行為
- (12) ネット列車指定券の画面表示を改変する等により不正に使用する行為
- (13) 当社に対して虚偽の申告、届出を行う行為
- (14) 本サービスに対しコンピューターウイルス等有害なプログラムを使用するもしくは提供する行為、またはそのおそれのある行為
- (15) その他、法令に違反する、または違反するおそれのある行為
- (16) 第1号から第15号に定める行為を助長する行為
- (17) その他、当社が不適切と判断する行為

(会員資格の取り消し)

**第27条** 会員が以下の各号のうち一つでも該当する場合、当社は、当該会員に事前に通知することなく、直ちに会員資格を取り消すことができるものとします。

- (1) 本規約に違反した場合
  - (2) その他、会員として不適切もしくは本サービスの終了等により会員の継続が困難であると当社が判断した場合
  - (3) 法令に違反する行為
  - (4) 公序良俗に反する行為
  - (5) 本サービスの運営を妨げる行為
  - (6) 登録した会員情報に虚偽等があった場合
  - (7) 会員IDもしくはパスワードを不正に使用した場合
  - (8) 会員がその他の理由により権利能力を失った場合
- 2 会員資格が取り消された場合、会員は本サービスを受けるすべての権利を失います。また、当社は会員資格の取り消しにより生じたいかなる損害に対しても一切責任を負わないものとします。

(反社会的勢力の排除に関する表明・保証)

**第28条** 会員は、自己が暴力団その他の反社会的勢力ではないこと、反社会的勢力と関係していないこと、および反社会的勢力の支配・影響を受けていないことを表明し、かつ、将来にわたっても該当しないことを保証するものとします。



(準拠法および合意管轄裁判所)

**第 29 条** 本規約は、日本語を正文とし、参考のために日本語以外の言語に翻訳された場合であっても、当該翻訳文にはいかなる効力も生じません。

2 本規約の準拠法は、日本国の法令とします。

3 当社と会員との間で本サービスに関して裁判上の解決を要するときは、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。

(協議解決)

**第 30 条** 本サービスに関連して会員と当社との間で問題が生じた場合には、会員と当社の間で誠意をもって協議するものとします。