

サービス利用規約

1. (本規約の適用)

本利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、塩尻市および一般財団法人塩尻市振興公社（以下、「サービス提供者」といいます。）が運営・提供するのるーと塩尻という名称のオンデマンドバスによる運送サービス（以下、「運送サービス」といいます）について定めるものであり、本運送サービスをご利用になるすべての方（以下、「利用者」といいます）とサービス提供者との間に適用されます。

2. (定義)

本規約上で使用する用語の定義は、次に掲げる通りとします。

- (1) 運送サービス
サービス提供者が運営・提供するのるーと塩尻という名称のオンデマンドバスによる運送サービス
- (2) 運送事業者
サービス提供者がオンデマンドバス運送を委託する事業者（アルピコタクシー株式会社）
- (3) 利用者
本運送サービスを利用するすべての方
- (4) アプリ
サービス提供者及び運行管理システム提供事業者が運送サービスの予約受付等を利用者向けに提供するにあたって、利用者が用いるスマートフォン用アプリケーションソフトウェア

3. (運送サービスの提供依頼、及び提供の拒絶)

利用者は、4. で規定する方法に従って、本運送サービスの提供を依頼することが出来ます。これに対して、サービス提供者は運送サービスの提供手続きを行い、また、運送事業者に旅客運送サービスの提供を行うよう指示するものとします。ただし、利用者は、以下の各号に該当する運送サービスの提供依頼を行ってはならず、利用者による運送サービスの提供依頼が以下の各号に該当するとサービス提供者が判断する場合は、運送サービスの提供は行わないものとします。

- (1) サービス提供者が指定するミーティングポイント（乗降場所）以外の場所への提供依頼
- (2) 本規約に違反する態様での提供依頼
- (3) 二重提供（同一の利用者が実質的に同一の時間帯に複数の提供依頼を行うことをいいます。）が疑われる提供依頼
- (4) 虚偽の内容を含む提供依頼
- (5) その他、サービス提供者が不適切と認める提供依頼

4. (運送サービスの提供依頼の方法)

4.1. 利用者は、以下の各号のいずれかの方法により運送サービス提供依頼を行うことができます。

- (1) 本アプリより提供依頼を行う場合
本アプリに表示される画面に出発地、目的地、乗車人数、乗車区分、乗車日時、決済方法等の必要情報を利用者自身で入力します。
- (2) 電話予約受付窓口を通じて提供依頼を行う場合
サービス提供者の指定する電話予約受付窓口へ架電のうえ、オペレーターの指示する手順に従い、運送サービス提供の申し込みを行います。

4.2. 利用者は、即時での運送サービスのほか、日時を指定して運送サービスの提供依頼を行うことができます。なお、日時を指定して運送サービスの提供依頼を行う場合は、オンデマンドバスの運行時間帯に限らず、乗車希望日の3日前より可能とします。ただし、電話予約受付窓口を通じて提供依頼を行う場合は、以下の電話受付可能時間内に限ります。
（全日）9:00～17:00 ※12月30日～1月3日は連休のため、電話予約受付も休止となります。

4.3. 運送サービスの提供依頼に係る利用者の利用端末の通信費や通話料は、利用者の負担とします。

5. (運送サービスの提供手続き、配車予約情報の通知等)

5.1. サービス提供者は、4. に定める運送サービスの提供依頼に基づき、運送サービスの提供手続きを行い、利用者に対してミーティングポイント（乗降場所）、乗車予定時間、降車予定時間、運賃、車両の番号等（以下、「配車予約情報」といいます。）を、以下のいずれかの方法で通知します。なお、当該通知がなされた時点で、配車予約が成立するものとします。

- (1) 本アプリの画面上
- (2) 登録端末へのプッシュ通知
- (3) 登録端末へのSMS（ショートメッセージサービス）の配信
- (4) 電話予約受付オペレーターによる口頭での案内（電話予約受付窓口を通じて提供依頼を行う場合に限る）

5.2. 以下各号に該当する場合、運送サービスを提供することができない場合があります。

- (1) 営業終了時間の直前等、配車可能な車両がない場合
- (2) 利用者が本規約に違反した場合、またはそのおそれがある場合
- (3) 何らかの理由によりオンデマンドバスの運行を運休する場合
- (4) その他、システム上の事情等により適切な運送サービスの提供が困難となる場合

5.3. 配車予約情報は、他の利用者の予約状況、道路の交通状況等を踏まえ、サービス提供者によって決定するものとし、利用者による指定は出来ないものとします。

6. (予約完了後のキャンセル・変更)

- 6.1. 利用者は、運送サービスの提供依頼を行った後に配車予約のキャンセル、または配車予約情報の変更を希望する場合、案内されている車両の到着予定時刻までに運送サービスの提供依頼時の方法と同様の方法にて、当該予約のキャンセル手続きを行う、もしくは行ったうえで再度予約手続きを行うものとします。
- 6.2. 再度の運送サービスの提供依頼に基づき実際に配車予約が成立するかどうかは、当該依頼時点の状況によるものであり、これに基づく配車予約がなされなかったことにより利用者が損害を被った場合でも、弊社及び運送事業者は責任を負いません。

7. (車両の乗車・運行等)

- 7.1. 利用者は、前項に基づき配車手続きがなされた際に、指定されたミーティングポイント（乗車場所）へ車両の到着予定時刻までに行くものとします。利用者が車両予定時刻までに指定のミーティングポイント（乗車場所）現れず、当該車両に乗車できなかった場合でも異議を申し立てないものとし、これに起因して利用者が被った損害等について、サービス提供者及び運送事業者は責任を負いません。
- 7.2. 利用者は、手配された車両の乗車時に、利用者が配車依頼者本人であることを確認するため、車両の運転士に対して、予約番号（携帯電話番号の下4桁）をお伝えいただく必要があります。
- 7.3. 車両は、道路の交通状況や他の予約状況等を踏まえ、配車手配時に通知された乗降車予定時刻どおりに運行できない場合があります。
- 7.4. 利用者は、該当車両に乗車した後、緊急の場合等を除き、5.に基づき通知されたミーティングポイント（降車場所）以外での降車はできないものとします。また、降車場所を、5.に基づき通知されたミーティングポイント（乗降場所）以外のミーティングポイント（降車場所）へと変更することもできないものとします。

8. (運送事業者による旅客運送サービスの提供)

- 8.1. 本アプリを通じて配車が行われた車両の運行は、サービス提供者が業務委託を行う運送事業者が行うものとし、利用者は自己の名において、自らの費用及び責任で当該旅客サービスを受けるものとします。
- 8.2. 利用者は、運送事業者の運送約款に従い、旅客運送サービスを受けるものとします。
- 8.3. 利用者が支払うべき運賃及び支払い方法等は、運送事業者の定めるところによるものとします。
- 8.4. サービス提供者は、運送事業者による利用者に対する旅客運送サービスの提供に関し、責任を負わないものとします。

9. (第三者利用)

- 9.1. 本アプリまたは電話を通じて運送サービスの提供を依頼する者（以下、「依頼者」といいます。）と旅客運送サービスの提供を受ける者（以下、「乗車者」といいます。）が異なる場合（以下「第三者利用」といいます。）、依頼者は乗車者に対して予め本規約の内容を同意させるものとし、乗車者による本規約への違反、その他乗車者が当該配車に係る旅客運送サービスの提供を受けることに関して生ずる責任を負うものとします。
- 9.2. 第三者利用を行う場合は、依頼者は、5.に基づき通知された内容を乗車者へ漏れなく伝え、乗車者が滞りなく旅客運送サービスを受けることが可能な状態にするものとします。

10. (クーポン等)

利用者は、本アプリまたは管理者を通じて発行される割引クーポンを、本サービス内においてのみ利用することができます。

11. (免責)

- 11.1. に定める配車予約情報のうち乗車予定時間及び降車予定時間は、他の予約状況、天候、道路状況等により、サービス提供者及び運送事業者の支配の及ばない事情によって左右されるものであり、通知通りの時間に配車を行うことに関し如何なる保障を行うものではなく、遅延等が生じた場合でもサービス提供者及び運送事業者は、故意または重過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。
- 11.2. ミーティングポイント（乗降場所）には、段差等の乗降に際して注意を要する箇所がある場合があります。段差へのつまづき等に起因する利用者が被る被害について、サービス提供者及び運送事業者は責任を負わないものとします。
- 11.3. 利用者による運送サービス提供依頼が本規約に違反する場合、利用者の責めに帰すべき事由によって利用者が運送サービスを享受できなかったことに起因して利用者が被った被害について、サービス提供者及び運送事業者は賠償する責任を負わないものとします。