

# 横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員 利用規約

## 横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員利用規約

### 第1条:(本規約の範囲及び変更)

1. 本規約は公益財団法人横浜市芸術文化振興財団(以下、「(公財)横浜市芸術文化振興財団」といいます)、及び、ぴあ株式会社(以下、「ぴあ(株)」といいます)が運営するインターネットホームページ(携帯端末からのアクセスを含む)で(公財)横浜市芸術文化振興財団公式サイトに提供する、興行チケット販売に関する登録制サービス「横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB」(以下、「本サービス」といいます)の利用に関し、ぴあ(株)と(公財)横浜市芸術文化振興財団(以下、「両社」といいます)及び本サービス登録会員(以下、「会員」といいます)に適用されるものとしします。
2. 本規約に添付されている個別規定及び今後ご提供する新サービス毎に規定する個別規定は、本規約の一部を構成します。
3. 第3条で定める本サービス入会契約の成立後、会員は本規約を遵守する義務を負うものとしします。
4. 両社は、民法第548条の4の規定により、本規約等を変更できるものとしします。本規約等を変更する場合、両社はその1か月以上前に、両社のウェブサイトにて本規約等を変更する旨および本規約等の内容並びにその効力発生時期を告知します。両社が会員に修正後の本規約等の内容を告知し、会員が修正後の本規約等の効力発生時期を経過した後に本サービスを利用した場合、会員は、修正後の本規約等に同意したこととなります。会員が、修正後の本規約等に同意しない場合、それ以上本サービスを利用することはできません。

### 第2条:(横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員)

1. 会員とは、両社の提供するインターネットチケット購入サービスである「本サービス」に利用登録したお客様(チケットWEBフレンズ)を指すものとしします。

### 第3条:(入会契約の申込)

1. 本サービスは、会員のみが利用することができるものとしします。
2. 本サービスの利用(以下、「入会」といいます)を希望する人(以下、「入会希望者」といいます)は、インターネットで提供される横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB サービス利用規約、本規約を承諾した上で、所定の手続きに従って、本人自身で入会契約締結を申し込むものとしします。
3. 入会希望者が未成年者である場合、入会希望者は、本サービスに入会すること及び本サービスを利用することについて、親権者など法定代理人の事前の同意を得るものとしします。
4. 入会希望者は決済手段として登録したクレジットカード会社等の会員規約に従うものとし、クレジットカード等の情報登録の際に該当するクレジットカード会社等において認証確認が行なわれることに予め同意するものとしします。

#### 第4条:(入会契約の成立)

1. 入会希望者が、第3条に規定する入会契約の申込を行い、これに対して両社が本サービス利用のためのID及びパスワードを付与して前記申込を承諾した時点をもって、入会契約が成立、会員登録が完了したものとします。
2. 両社は、入会希望者が以下の項目に該当する場合、当該入会契約の申込を承諾しない場合があります。
  1. 入会希望者が既に会員になっている場合
  2. 入会希望者の入会申込内容が他の会員の登録情報の全部又は一部と同じである場合
  3. 入会希望者が、過去において、本規約違反等により会員資格の取消等の処分を受けたことがある場合
  4. 申込内容に虚偽、誤記または記入もれがあった場合
  5. 未成年者である入会希望者が親権者など法定代理人の同意を得ていない場合
  6. 入会希望者の指定したクレジットカード等の決済手段につき、クレジットカード会社、金融機関等により、利用停止処分等が行われている場合
  7. 入会希望者が、(公財)横浜市芸術文化振興財団の提供するサービス、ぴあ(株)が自社または提携して提供するサービスにおいて利用資格の取消等の処分を受けたことがある場合
  8. その他、合理的な事由により、両社が入会契約の締結を不相当と判断する場合

#### 第5条:(連絡事項)

1. 本規約の変更の通知、その他両社から会員への通知は、電子メール、本サービス上の一般掲示、またはその他、両社が適当と認める方法により行われるものとします。
2. 前項の通知が電子メールで行われる場合、両社は会員が予め届け出た電子メールアドレス宛に発信した時点をもって会員への通知が完了したものとみなします。会員は、両社が電子メールで発信した通知を遅滞なく閲覧する義務を負うものとします。

#### 第6条:(登録内容の変更・削除等)

1. 会員は、入会契約の申込や購入の際に届け出た内容に変更があった場合には、速やかに所定の方法により当該変更の届出を両社に対して行うものとします。
2. 会員は、前項の届出を怠ったことにより、両社からの通知または物品の送付が不到達となっても、前条第2項の場合を除き、通常到達すべきときに到達したとみなされることを予め異議なく承認するものとします。
3. 第1項の届出を怠ったことによる会員の損害について、両社は一切の責任を負いません。また、会員が前記届出を怠ったことにより両社その他の第三者が被った損害について、会員は全ての責任を負うものとします。
4. 会員は、入会契約の申込や購入の際に届け出た内容または第1項の届け出内容に間違いがあった場合(電話番号や電子メールアドレス等を誤ってまたは故意に第三者の情報を登録された場合など)必要な範囲において、何ら通知をすることなく、両社が当該届け出内容の変更を行うことを了承するものとします。

#### 第7条:(退会)

1. 会員からの申し出の無い限り、会員有効期限は無期限とし、自動継続されるものとします。
2. 会員が退会を希望する場合には、所定の方法により会員自ら退会の届出を両社に対して行うものとします。その際、当該会員は両社に対する債務の全額を直ちに支払うものとします。
3. 両社は、理由の如何を問わず、既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとします。
4. 両社は、会員からの退会の届出を受領してから1年間は会員の個人情報、利用履歴を保有し管理するものとします。
5. 会員は、退会後は、会員ID等を利用して、本サービスを受けることができなくなるものとします。ただし、個別規定:チケット販売第15条に基づく、チケットの受け取り及び払戻しに関してはこの限りではありません。

## 第8条:(会員資格の停止・取消)

1. 会員が以下の項目に該当する場合、両社は、事前に通知することなく、直ちに当該会員の会員資格を停止または取り消すことができるものとします。また、会員資格が取り消された場合、当該会員は、両社に対する債務の全額を直ちに支払うものとします。また、両社は、理由の如何を問わず、既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとします。
  1. 第4条第2項に定める事項に該当する場合
  2. 第13条で禁止している事項に該当する行為を行った場合
  3. 料金等の支払債務の履行遅滞または履行不能が発生した場合
  4. 購入契約の成立にもかかわらず、振込など入金手続きをされない場合
  5. 手段の如何を問わず、本サービスの運営を妨害した場合
  6. クレジットカード会社、収納代行会社、金融機関等により、会員の指定したクレジットカードや支払口座の利用が停止となった場合
  7. 一個人が会員登録を多重にしていると両社が判断した場合
  8. 営利を目的として、購入もしくは譲り受けたチケットまたはチケット引換え時に必要な番号を第三者に販売ないし譲渡した場合
  9. 本規約に違反した場合
  10. その他、合理的な事由により会員として不適切と両社が判断した場合
2. 会員が前項各号に該当する場合、当該会員は当該行為により両社その他の第三者が被った損害を賠償する責めを負うものとします。
3. 会員は、会員資格の停止・取り消しが行われた場合、会員ID等を利用して、本サービスを受けることができなくなるものとします。ただし、個別規定:チケット販売第15条第2項に基づく、チケットの払い戻しに関してはこの限りではありません。

## 第9条:(利用前の準備)

1. 会員は、自己の責任と負担において、本サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェア、電話利用契約及びインターネット接続契約等を準備するものとします。また、本サービス利用に関わる一切の通信料、接続料等は会員が負担するものとします。
2. 会員は両社が定めるドメイン(pia.co.jp)からの電子メールを常に受信できるよう設定するものとします。両社は、両社からの電子メールを一度でも受信拒否した会員に対し、その後の電子メール

での連絡を控えることがあります。なお、受信拒否を解除した会員はその旨を速やかに両社に届け出るものとします。

#### 第 10 条:(ID 及びパスワードの管理)

1. 会員は、両社が会員に付与する ID 及びパスワードの管理責任を負うものとします。
2. 会員は、横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB サイトから、ID 及びパスワードを用いて本サービスを利用することができます。
3. 両社は、入力された ID 及びパスワードをもって、会員の本人確認を行います。ID 及びパスワードが登録されたものと一致することを両社が確認した場合、当該利用が会員本人による利用であるとみなします。
4. ID 及びパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任は、会員が負うものとし、両社は一切の責任を負いません。
5. 会員は、ID 及びパスワードが盗まれたり、第三者に使用されていることを知った場合には、直ちに両社にその旨を連絡するとともに、両社からの指示がある場合には、これに従うものとします。

#### 第 11 条:(会員情報の利用目的)

1. 両社は、会員よりご提供を受けた個人情報及びその個人の固有の情報(嗜好情報等も含みます)を、下記の目的に利用できるものとします。なお、下記の目的以外で個人情報を利用する場合は、改めてその目的を通知するものとします。
  1. 両社が取り扱うチケットの販売・提供(受付・代金決済・配送または当日引換等)
  2. 上記(1)に付随するサービス(公演の変更・中止・追加発売・次回発売などの会員ページ・電子メール、郵便及び電話等による案内や業務上必要と判断した確認のための連絡など)
  3. 両社のサービスに関する情報の案内や両社が適切と判断した商品・サービス等の広告案内などの営業活動や販売促進活動
  4. 本サービスに関するユーザーサポート(お問合せ対応など)
  5. 公演の主催者及び運営会社並びに興行出演者所属事務所等(以下、「興行主催者」といいます)が、公演の変更・中止の案内やチケット引換の際の本人確認及び興行主催者が提供する公演・商品・サービスの案内などを行うための当該公演チケット購入申込者及びチケット利用者の個人情報の興行主催者への提供
  6. その他の本サービスの開発・提供の目的で実施する各種アンケート調査、キャンペーン(各種プレゼント等)の実施
  7. 営業活動や新たなサービス開発の参考とするため、個人を識別または特定できない状態にて集計した統計資料の作成及びそれらを用いたマーケティング分析
  8. システムの運用・管理やお問合せ対応のためのアクセス情報(インターネット・携帯サイト・電話等)の利用及び記録

#### 第 12 条:(会員情報の第三者提供)

1. 両社は、会員が入会契約の申込を行った際に知り得た情報、または会員が本サービスを利用する過程において知り得た情報に関し、以下の項目に該当する場合を除き、正当な理由なく第三者に対して開示しないものとします。

1. 会員が、個人情報(会員の氏名、住所、電話番号、性別、年齢、電子メールのアドレス等)の開示について同意している場合
  2. 両社が、本サービスの利用動向を把握する目的で収集した統計情報を、会員の特定ができない形式に加工して開示する場合
  3. 本サービスにより購入したチケットを用いて会場に入場する際の本人確認のため、興行主催者及び会場の管理者にチケット購入者及びチケット利用者の個人情報の全部または一部(会員の氏名、住所、電話番号、性別、年齢等)を提供する場合
  4. 本サービスにてチケットを購入した会員やチケット利用者に対して、興行主催者が、公演中止・延期・内容変更等の連絡や、それに伴う払い戻し業務を行うため、ぴあ(株)から興行主催者にチケット購入者及びチケット利用者の個人情報の全部または一部(氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス等)を提供する場合
  5. 本規約に違反して、チケットを購入した会員やチケット利用者に対して、興行主催者が連絡をするため、両社から興行主催者にチケット購入者及びチケット利用者の個人情報の全部または一部(氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス等)を提供する場合
  6. 本サービスにてチケットを購入した会員やチケット利用者に対して、興行主催者が提供する公演・商品・サービスの案内などを行うため、両社と個人情報の保護の契約を締結した当該興行主催者にチケット購入申込者及びチケット利用者の個人情報の全部または一部(氏名、住所、電子メールアドレス等)を提供する場合
  7. 他の会員、第三者または当社の著作権、財産権、プライバシー、名誉、信用もしくはその他の権利を侵害する場合、及び侵害するおそれのある場合
  8. 前号の他、他の会員、第三者または当社に不利益もしくは損害を与える場合、及び与えるおそれのある場合
  9. 法令により開示が認められている場合
  10. 法令により開示が求められた場合
  11. 犯罪捜査のために警察等の公的機関から要求された場合
  12. その他、本サービスの運営上必要な場合
2. 会員は、両社がその個人情報及びその個人の固有の情報(嗜好情報等も含む)を利用して、電子メールその他の手段により本サービスに関する情報の案内などの営業活動を行うこと、ならびに両社が適切と判断した第三者の商品・サービス等の広告案内などの販売促進活動を行うことを予め承諾するものとします。

## 第13条:(禁止事項)

1. 会員は、本サービスの利用にあたって、以下の行為を行ってはならないものとします。
  1. 他の会員、第三者または両社の著作権、商標権、財産権、肖像権、プライバシー、名誉、信用もしくはその他の権利を侵害する行為、及び侵害するおそれのある行為
  2. 前項の他、他の会員、第三者または両社に不利益もしくは損害を与える行為、及び与えるおそれのある行為
  3. 他の会員、第三者または両社を誹謗中傷する行為
  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、または公序良俗に反する情報を他の会員または第三者に提供する行為
  5. 犯罪的行為、もしくは犯罪的行為に結び付く行為、またはそのおそれのある行為
  6. 選挙期間中であるか否かを問わず、選挙運動またはこれに類する行為

7. 性風俗、宗教、政治に関する活動を行う行為
8. 両社の承諾なく、本サービスを通じて、もしくは本サービスに関連して、営利を目的とする行為、またはその準備を目的とした行為
9. ID またはパスワードを不正に使用する行為
10. 本サービスの円滑な運営を妨げる行為、その他本サービスに支障をきたす恐れのある行為
11. コンピュータウィルス等の有害なプログラムを、本サービスを通じてまたは本サービスに関連して、使用し、もしくは提供する行為
12. 自動入力等を行うソフトウェアの使用、その他両社が不当とみなした通常とは異なる方法により、本サービスを利用しようとする行為
13. 本サービスに接続されている他のコンピュータ・システムまたはネットワークへの不正アクセスを試みる行為
14. 法令に違反する、または違反するおそれのある行為
15. その他、両社が不適切と判断する行為

#### 第 14 条:(著作権)

1. 会員は、権利者の許諾を得ないで、いかなる方法においても、本サービスを通じて提供される情報またはファイルについて、著作権法で認められる会員個人の私的利用の範囲を超えて、使用することはできないものとします。

#### 第 15 条:(サービスの中止・中断・変更等)

1. 両社は、以下の事項に該当する場合、本サービスの運営を中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞できるものとします。
  1. 本サービスのシステムの保守を定期的にもしくは緊急に行う場合
  2. 戦争、暴動、騒乱、労働争議、地震、噴火、洪水、津波、火災、停電その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合
  3. 通信事業者のサービスの中止・中断・変更等があった場合
  4. その他、両社が本サービスの運営上、一時的な中断が必要であると判断した場合
2. 両社は、前項に基づく本サービスの中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞について、会員、または第三者に対し何らの責任も負わないものとします。

#### 第 16 条:(免責事項)

1. 両社は、本サービスの各種情報の提供、その他本サービスに関連して発生した会員、または第三者の損害について、本規約に別段の定めがある場合をのぞき、過去 3 ヶ月間に会員が当社に支払った対価及び各種手数料額又は 1 千円のいずれか大きい金額を超えて責任を一切負わないものとします。ただし、当該損害が両社の故意または重過失により発生した場合は除きます。また、本サービスのご利用は、全て会員の責任において行われるものとします。なお、未成年者による本サービスのご利用は、親権者など法定代理人の同意と責任において行われるものとします。
2. 両社は、会員が本サービスのご利用に当たり入力、送信した個人情報については、暗号化処理等を行い、厳重に管理し機密保持に十分な注意を払いますが、情報の漏洩、消失、他者による改ざん等が完全に防止されることの保証は行わないものとします。

3. 両社は、本サービス内容、及び本サービスにて提供する情報やサービス、及び会員が、本サービスや両社がお送りした電子メール等を通じて得る情報等に関して、その安全性、正確性、確実性、有用性、最新性、目的適合性、合法性、道徳性等のいかなる保証も行わないものではありません。
4. 両社は、本サービスからリンクされている各サイトに含まれている情報、サービス等については、一切関知しておらず、一切の責任を負わないものとします。
5. 両社は、本サービスにより販売されるチケット等の販売数量が会員の全ての購入希望を満たすことを保証するものではなく、また、本サービスにより販売されるチケット等に記載された内容が真実であること(記載どおりに挙行されることを含みます)についていかなる保証も行わないものとします。
6. 両社は、両社の責任が、会員が購入時に登録した連絡先へ連絡すること、及び購入時に指示した送付先へ商品を配送等することに限られるものとし、本サービスに関して責任を負わないものとします。
7. 両社は、ある会員の行為により他の会員、または第三者が被った損害について、何らの責任も負わないものとします。
8. 当社は、会員が当社からの電子メールの受信拒否をしたこと、または受信拒否解除の連絡を怠ったことにより、会員または第三者に生じた損害について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第 17 条:(準拠法)

1. 本規約の成立、履行及び解釈に関しては、日本法が適用されるものとしたします。

#### 第 18 条:(管轄裁判所)

1. 本規約等のいずれかの条項またはその一部が、民法、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約等のそれ以外の部分は、継続して効力を有するものとします。

#### 第 19 条:(分離可能性)

1. 本サービスに関連して、会員と両社との間で紛争が生じた場合には、当事者間において誠意をもって解決するものとします。
2. 協議をしても解決しない場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

付則:本規約は、日本標準時 2012 年 6 月 1 日(午前 0 時)より実施するものとします。

2017 年 9 月 8 日 一部改正、同日実施

2020 年 3 月 30 日一部改正、同日実施

2020 年 3 月 11 日一部改正、同日実施

以上

## ●個別規定:チケット販売

#### 第 1 条:(販売方法)

1. 両社は、(公財)横浜市芸術文化振興財団が主催する公演のチケット販売を本個別規定により、本サービスで提供いたします。また、(公財)横浜市芸術文化振興財団主催公演の他に、他の公演の主催者または運営会社(以下「第三主催者」といいます)より、チケット販売の業務を委託される場合がございます。その際には両社は第三主催者の販売方法の指示に基づき、本サービスで提供いたします。必要に応じて販売枚数や販売方法に制限を設ける場合があります。

## 第2条:(チケット販売サービス)

1. 本サービスにおいて、会員に購入いただけるチケットは、ぴあ(株)コンピュータ・オンライン・システムにて取り扱いのあるチケット(一部を除く)を対象とし、なおかつ(公財)横浜市芸術文化振興財団主催のチケット及び第三主催者より本サービスでの販売を委託されているチケットのみとなります。
2. チケットの購入に際しては、横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員の登録が必要となり、会員登録完了により本個別規定が適用されます。

## 第3条:(購入契約の成立)

1. 会員は、所定の手続きに従って購入申込をするものとし、当該申込手続き完了をもって、原則として購入契約の成立とします。
2. 購入申込手続き完了の告知は、横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB サイト上の購入履歴画面にて告知します。会員は、ホームページ上の購入履歴画面を遅滞なく確認する義務を負うものとし、確認の遅滞または確認の不能等により会員または第三者に生じた損害に対し、両社は一切の責任を負いません。あわせて両社より補足的に購入確認の電子メールを登録の電子メールアドレス宛にお送りいたしますが、電子メールアドレスの登録情報の誤り、判読不可能な文字化け現象等、申込内容に何らかの不具合が生じて、電子メールを送信できない場合や、電子メールの不達・誤達・遅達・受信拒否(横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員利用規約第9条第2項を参照)等により、電子メールが届かなかった場合でも両社は一切責任を負いません。

## 第4条:(料金の支払い)

1. チケットを購入した場合には、会員はチケット代金の他、両社の定めるサービス利用料として特別販売利用料、システム利用料、支払いに関わる手数料や、配送や店頭での引取などチケット引き渡しに関わる利用料等利用するサービスの必要料金を購入時に支払うものとし、クレジットカードや NTT スマートトレード株式会社の電子マネー「ちょコム」の場合は購入契約成立時に即時決済し、決済代行サービス「イーコンテクト決済」、「ぴあ店舗決済」、「セブン-イレブン決済」、「ファミリーマート決済」の場合は両社の定める期日までに当該料金をお支払いいただくものとし、
3. 両社は支払方法について必要に応じ制限を設けることがあります。また、両社が定める支払方法の変更可能期間を過ぎてからの、会員の事情による支払方法の変更は一切できません。
4. 購入契約の成立にもかかわらず、入金手続きがなかった場合は、両社が定める入金締切期日の経過をもって両社契約を解除することができ、当該会員の会員資格の剥奪をし、以降の本サービスの利用をお断りすることがあります。

5. 両社は、両社が適当と判断する方法にて会員に事前に通知することにより、各種利用料金の追加・変更及び支払方法を変更できるものとします。

## 第5条:(チケットの引き渡し)

1. チケット購入成立後の会員へのチケットの引き渡しは、購入の際に登録頂いた会員の住所への配送か、チケットぴあ店舗または提携コンビニエンスストア等両社指定の店頭、横浜みなとみらいホール窓口での引き取りに限るものとし、会員は購入申込時に選択するものとします。両社は引取方法について必要に応じ制限を設けることがあります。
2. 両社が定める引取方法の変更可能期間を過ぎてからの、会員の事情による引取方法の変更は一切できません。
3. 配送での引き取りについて、チケットが郵便局での保管期間を過ぎたり、または会員の住所、氏名等の登録内容に不備があり、両社へ戻ってきた場合、両社は原則として再配送をおこない、その場合は会員から別途再配送の料金を申し受けます。また、配送予定日から1週間経過してもチケットが届かない場合、チケットぴあメールセンターまでお問い合わせ下さい。
4. 店頭での引き取りの場合、会員は両社指定の方法で、両社指定の期限または公演日までに発券して引き取るものとします。
5. 会員の事情によりチケットをお受け取りになられない場合でも、両社はチケット代金、両社の定めるサービス利用料、支払に関する手数料、及び引き渡しに関する利用料等の返金は一切行いません。

## 第6条:(販売・引き渡しの拒否)

1. 両社は、会員が以下の事項に該当する場合、会員へのチケットの販売、またはチケットの引き渡しをお断りする場合がございます。その場合、両社は、事前に通知することなく、直ちに当該会員の会員資格を停止または剥奪ができるものとします。
  1. 横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員利用規約第4条第2項に定める事項に該当する場合
  2. 会員が両社の定める事項について虚偽の申告をした場合、または必要な申告をしなかった場合
  3. 他の会員または第三者の迷惑になるような行為、または両社の円滑な販売を妨げるような行為をした場合
  4. 両社よりご案内の期限内に所定の手続きをしなかった場合
  5. 所定の購入方法を守らなかった場合
  6. 会員が振込による入金を選択し、両社より認められた場合で、振込期日までに振込まなかった場合
  7. その他本規約に違反する行為をした場合
2. 前項で両社に発生した損害について、両社は当該会員に損害賠償を請求することができます。

## 第7条:(チケットの取替・変更・クーリングオフ)

1. チケット購入契約が成立したチケットは、お客様都合による、取替、変更、キャンセルはお受けできません。なお、本サービスで販売したチケットには、クーリングオフは適用されません。

## 第 8 条:(紛失・盗難)

1. 両社はチケットをいかなる場合(紛失・盗難・破損等)でも再発行いたしません。

## 第 9 条:(公財)横浜市芸術文化振興財団主催興行のチケットの払い戻し)

1. 興行等の内容変更、中止に伴うお客様への告知及び払い戻しは両社が行います。
2. 払い戻しについては公演ごとに予め指定する払い戻し期間内とし、両社の定める方法にて会員に返金します。また、払い戻しを行う場合、購入されたチケットをご返却いただく場合があります。払い戻し期間を過ぎた場合や、チケットを破損・紛失するなどチケットの原券をご返却いただけない場合やチケットを甚だしく汚損し判別しがたい場合、両社は会員に一切払い戻しは致しません。
3. 払い戻しの要求は、原則としてチケットを購入した会員自らが行うものとし、両社が特別に認める場合を除き、会員は第三者にチケットを譲渡し払い戻しを行わせること、チケットの払い戻しを第三者に委託すること、第三者に対して払い戻しを代理させること、その他、チケットを購入した会員以外の第三者がチケットの払い戻しを行っている」と両社が判断する態様により払い戻しを請求することはできません。したがって、両社は、それらの要求がなされた場合であっても、払い戻しを行う義務を負いません。
4. 前項にかかわらず、両社は両社の判断で、チケットを持参した者がチケットを購入した会員本人であるとそうでないを問わず、当該チケットを持参した者を払い戻し対象者とみなし、払い戻しを行うことができるものとし、会員はこれに異議を唱えません。なお、両社はそのようにみなし払い戻しを行う義務を負うものではありません。
5. 会員への返金額は、チケット代金、システム利用料、発券手数料、特別販売手数料、特別チャージとなり(配送手数料は未配送の場合にのみ返金となります)、決済手数料、交通費、宿泊費、通信費等の返金はいりません。なお、会員は返金までに 3~4 週間程お時間がかかる場合があることを予め了承するものとします。

## 第 10 条:(第三主催者のチケットの払い戻し)

1. 興行等の内容変更、中止に伴うお客様への告知は第三主催者が行い、両社は変更、中止に伴う責任は一切負いません。ただし、両社は第三主催者の決定・依頼に基づき、販売したチケットの興行等の内容の変更や中止による当該チケットの払い戻し業務を代行することがあります。
2. 払い戻しについては公演ごとに予め指定する払い戻し期間内とし、両社の定める方法にて会員に返金します。また、払い戻しを行う場合、購入されたチケットをご返却いただく場合があります。払い戻し期間を過ぎた場合や、チケットを破損・紛失するなどチケットの原券をご返却いただけない場合やチケットを甚だしく汚損し判別しがたい場合、両社は会員に一切払い戻しは致しません。
3. 払い戻しの要求は、原則としてチケットを購入した会員自らが行うものとし、両社が特別に認める場合を除き、会員は第三者にチケットを譲渡し払い戻しを行わせること、チケットの払い戻しを第三者に委託すること、第三者に対して払い戻しを代理させること、その他、チケットを購入した会員以外の第三者がチケットの払い戻しを行っている」と両社が判断する態様により払い戻しを請求することはできません。したがって、両社は、それらの要求がなされた場合であっても、払い戻しを行う義務を負いません。
4. 前項にかかわらず、両社は両社の判断で、チケットを持参した者がチケットを購入した会員本人であるとそうでないを問わず、当該チケットを持参した者を払い戻し対象者とみなし、払い戻しを行

うことができるものとし、会員はこれに異議を唱えません。なお、両社はそのようにみなし払い戻しを行う義務を負うものではありません。

5. 会員への返金額は、チケット代金、システム利用料、発券手数料となり(配送手数料は未配送の場合にのみ返金となります)、決済手数料、交通費、宿泊費、通信費等の返金はいりません。なお、会員は返金までに3~4週間程お時間がかかる場合があることを予め了承するものとします。

#### 第11条:(販売の終了・再開)

1. チケット販売期間中であっても両社での販売予定枚数に達した時点で個々の興行毎に販売を終了いたします。ただし、(公財)横浜市芸術文化振興財団及び第三主催者から追加席・追加公演があった場合は販売を再開することがあります。

#### 第12条:(禁止事項)

1. 会員は、以下の行為を行ってはならないものとします。下記の行為が判明した場合、興行主催者が自らの判断で購入済みのチケットを無効とし、チケット代金の返金を認めず、入場を認めないことがあります。既に入場している場合には退場を命じられることもあります。
  1. 両社から購入したチケットまたはチケット引換え時に必要な番号を、営利を目的として第三者に転売、または転売のために第三者に提供する行為
  2. チケット券面金額より高い価格で転売し、または転売を試みる行為、オークションまたはインターネットチケットオークションにかけて転売し、または転売を試みる行為

#### 第13条:(ミス発券の損害賠償)

1. チケットの発券上のミスによる会員への損害賠償の限度額はチケットの券面金額および各種手数料・利用料金額とします。ただし、両社の故意または重過失による場合はこの限りではないものとします。

#### 第14条:(チケットについての免責)

1. 両社から直接購入された以外のチケットについては、両社はその販売責任を負いません。
2. 通信回線の混雑またはコンピューター・システム上の不慮の事故等により、チケット申込や購入の成否の確定またはその通知が大幅に遅れ、または不可能となったとしても、両社はこれにより会員または第三者に生じた損害に対し一切責任を負わないものとします。

#### 第15条:(退会後の措置)

1. 会員資格が終了した後であっても、会員は購入したチケットを両社指定の方法にて受け取ることができます。但し、横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員利用規約第8条または本個別規定第4条第4項、第6条その他の事由に基づき、両社が会員資格を停止・取消・剥奪した場合はこの限りではありません。
2. チケットの払い戻しが発生した場合、会員は会員資格終了後であっても、第9条または第10条に則り払い戻しを受けることができます。

#### 第16条:(その他)

1. 本個別規定に定める条項のほか、第三主催者が定める約款や規定がある場合は当該規定等も適用されます。本個別規定は、両社の事業内容の変更や第三主催者からの要請等により、事前通告なく条項を変更・追加する場合があります。

付則:本規約は、日本標準時 2012 年 6 月 1 日(午前 0 時)より実施するものとします。

2017 年 9 月 8 日 一部改正、同日実施

2018 年 6 月 12 日 一部改正、同日実施

2019 年 1 月 31 日 一部改正、同日実施

2020 年 3 月 30 日 一部改正、同日実施

以上

## ●個別規定:抽選販売サービス

### 第 1 条:(抽選販売サービス)

1. 抽選販売サービスとは、事前のチケットの確保を目的としたサービスであり、一般発売前に、横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB のホームページ上で購入の申込を受け付け、チケット等を有料で販売するサービスです。申込受付分全てのチケットを手配できない場合は購入申込をした会員の中から抽選にて選択された会員に対してのみ、販売をいたします。チケットの手配ができた場合でも、両社は会員に条件の良いお席を確約するものではありません。また、一般発売後でもこのサービスによりチケットを販売することがあります。

### 第 2 条:(抽選販売サービスの利用申込等)

1. 抽選販売サービスの利用を希望する会員は、所定の手続きに従って購入申込登録をするものとし、当該登録の完了をもって抽選販売サービスに関する利用契約が成立し、本個別規約が適用されるものとします。
2. 会員はチケット購入申込について、別途両社が定める購入申込の取り下げ受付期間が満了するまで、取り下げることができます。但し、公演およびチケットの種類並びに購入方法等によっては、購入申込の取り下げが認められない場合があります。
3. 会員との間に成立した抽選販売サービスに関する利用契約につき、支障があると両社が判断した場合、両社は何時でも会員との抽選販売サービスの利用契約を終了することができるものとします。
4. 抽選販売サービスの購入申込登録について、会員は購入申込登録の状況をホームページ上の申込履歴画面にて遅滞なく確認する義務を負うものとし、確認の遅滞または確認の不能等により会員または第三者に生じた損害に対し、両社は一切の責任を負いません。あわせて両社より補足的に購入申込登録完了の電子メールを登録の電子メールアドレス宛にお送りいたしますが、電子メールアドレスの登録情報の誤り、判読不可能な文字化け現象等、申込内容に何らかの不具合が生じて電子メールを送信できない場合や、電子メールの不達・誤達・遅達・受信拒否(横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員利用規約第 9 条第 2 項を参照)等により電子メールが届かなかった場合でも当社は一切責任を負いません。

### 第3条:(購入契約の成立)

1. 抽選販売サービスによるチケット購入契約は、申込受付期間満了と同時に成立するものとします。但し、やむを得ず申込受付分全てのチケットを手配できない場合は、抽選で両社が当選する会員を選択した時点で、両社と当選した会員との間に限り、購入契約が成立するものとします。
2. 両社はチケット購入契約の成立を、横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB サイト上の申込履歴画面・購入履歴画面で告知します。会員は横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB サイト上の申込履歴画面・購入履歴画面を遅滞なく確認する義務を負うものとし、確認の遅滞、または確認の不能等により会員又は第三者に生じた損害に対し、両社は一切の責任を負いません。あわせて両社より補足的に購入完了の電子メールを登録の電子メールアドレス宛にお送りいたしますが、電子メールアドレスの登録情報の誤り、判読不可能な文字化け現象等、申込内容に何らかの不具合が生じて電子メールを送信できない場合や、電子メールの不達・誤達・遅達・受信拒否(横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員利用規約第9条第2項を参照)等により電子メールが届かなかった場合でも両社は一切責任を負いません。
3. 抽選販売サービスで購入するチケットによっては、購入契約成立前に購入意思確認期間が設けられることがあります。その場合、両社の定める購入意思確認期間内に、購入契約成立の手続き、または当選辞退(取り消し)の手続きをすることができます。なお、当選辞退の手続きをしない場合、購入意思があるものとして、購入契約は成立するものとします。

### 第4条:(利用料金・支払い)

1. 会員は、抽選販売サービスの利用によりチケットを購入した場合には、チケット代金の他、両社が定めるサービス利用料として特別販売利用料、システム利用料、支払いに関わる手数料や、配送や店頭引取などチケット引き渡しに関わる利用料等利用するサービスの必要料金を購入時に支払うものとします。
2. 両社は、両社が適当と判断する方法にて会員に事前に通知することにより、前項に定める「抽選販売サービス」の利用料金及び支払方法を変更できるものとします。
3. 会員からの退会、会員資格取り消し等の理由の如何を問わず、両社は会員より既に支払われた料金等の払い戻し義務を一切負わないものとし、また、会員は既に利用した「抽選販売サービス」に関する料金の支払いを免れないものとします。
4. 購入契約の成立にもかかわらず、入金手続きがなかった場合は、両社が定める入金締切期日の経過をもって両社は購入契約を解除することができ、当該会員の会員資格の剥奪をし、以降の本サービス、(公財)横浜市芸術文化振興財団の提供するサービス、ならびにぴあ(株)が自社または提携して提供する抽選販売サービスの利用をお断りすることがあります。

### 第5条:(登録内容の変更・削除等)

1. 会員による登録内容に誤り等があることに基づく当該会員の損害について、両社は一切の責任を負いません。
2. 同一人物と思われる会員が複数のIDを使って申込またはチケットを購入された場合、事前に通知することなく、申込または購入したチケットを無効とさせていただくことがあります。なお、チケットを無効とした場合であっても当該会員は料金の支払いは免れず、また、両社は払い戻しの義務を一切負わないものとします。

3. 会員により登録内容の変更・削除がなされる以前に、当該変更・削除前の登録内容に基づいて会員が負うこととなった利用料金等についても、当該会員は料金の支払いを免れず、また両社は払い戻し義務を一切負わないものとします。
4. 会員は、第2条第2項、第3条第3項に定める場合を除き、その購入の申込を撤回する権利のないことを、予め了承するものとします。

#### **第6条:(抽選販売サービスの終了および内容変更)**

1. 両社が必要と認めた場合、両社が適当と認める方法にて会員に事前に通知の上、抽選販売サービスの終了または内容変更を行うことができるものとします。

付則:本規定は、日本標準時 2012 年 6 月 1 日(午前 0 時)より実施するものとします。

2017 年 9 月 8 日 一部改正、同日実施

以上

## **●個別規定:横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB サービス 利用規約**

両社は、両社の運営する「横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB」(以下「本サービス」といいます)を、お客様にご利用いただく際に、次の[横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB サービス利用規約](以下「本規約」といいます)を設けております。本規約をご承諾の上、本サービスをご利用ください。

#### **第1条:(サービスの利用)**

1. 本サービスのご利用に際しまして、お客様にはインターネット利用の一般的なマナーやモラル及び技術的ルールを遵守するものとします。

#### **第2条:(利用の拒否)**

1. 第三者に迷惑・不利益を与える等の行為、本サービスに支障をきたすおそれのある行為、本規約第7条に定める行為、その他両社が不相当と判断する行為を行うお客様には、本サービスのご利用をお断りすることがあります。

#### **第3条:(利用環境の準備)**

1. 本サービスは、文字(日本語表示)や電子メール等の諸設定が適切になされている方を対象としています。この条件にあてはまらない方の動作結果やそれがもたらす諸影響に関して、両社は一切責任を負いません。また、前記条件を満たしていても、お客様各位の事情(OS、ソフトウェア、LAN環境等)によって、本サービスが正しく作動しない場合も、それがもたらす諸影響に関して、当社は一切責任を負いません。
2. 携帯端末でのご利用の場合、携帯端末の新規発売機種等、端末によっては本サービスのご利用に対応するまで時間がかかる場合や対応できない場合があることに予め了承するものとします。

#### 第4条:(本規約の適用及び変更)

1. 両社は、民法第548条の4の規定により、本規約等を変更できるものとします。本規約等を変更する場合、両社はその1か月以上前に、両社のウェブサイトにて本規約等を変更する旨および本規約等の内容並びにその効力発生時期を告知します。両社が会員に修正後の本規約等の内容を告知し、会員が修正後の本規約等の効力発生時期を経過した後に本サービスを利用した場合、会員は、修正後の本規約等に同意したこととなります。会員が、修正後の本規約等に同意しない場合、それ以上本サービスを利用することはできません。

#### 第5条:(サービスの運営)

1. 両社は、本サービスの運営に関し、完全且つ独自の裁量を有しており、以下の項目を実施することができるものとします。
  1. 両社は、本サービス上で行われる、掲示板等の利用を監視し、これらのアクセスを制限することができます。
  2. 両社は、掲示板等の利用において、一定期間以上、お客様からアクセスがない情報を削除することができます。
  3. 両社は、本サービスの販売促進の目的において、掲示板等にアップロードされた情報やファイルを、アップロードしたお客様の承諾を得ることなく、第三者に提供することができます。この場合、お客様は両社に対し、期間無期限、無償にて当該情報やファイルを使用許諾(再使用許諾を含みます)するとともに、両社及び両社が提供した第三者に対し著作者人格権その他の権利を行使せず、または行使させないこととします。

#### 第6条:(チケット販売)

1. 両社は、本サービス内で行なうチケット販売に関し、原則として会員向けに販売するものとし、お客様は横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員利用規約に従って購入手続きをするものとします。但し、必要に応じて会員以外に販売することもあり、その場合には、お客様はチケット申込画面の案内に従って購入手続きをするものとし、申込画面に定めのない事項については、横浜みなとみらいホールチケットセンターWEB 会員利用規約に添付される個別規定に準じるものとします。

#### 第7条:(禁止事項)

1. お客様は、本サービスの利用にあたって、以下の行為を行ってはならないものとします。
  1. 第三者または両社の著作権、財産権、プライバシー、名誉、信用もしくはその他の権利を侵害する行為、及び侵害するおそれのある行為
  2. 第三者または両社に不利益もしくは損害を与える行為、及び与えるおそれのある行為
  3. 他のお客様、第三者または両社を誹謗中傷する行為
  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、または公序良俗に反する情報を他の会員または第三者に提供する行為
  5. 犯罪的行為、もしくは犯罪的行為に結び付く行為、またはそのおそれのある行為
  6. 選挙期間中であるか否かを問わず、選挙運動またはこれに類する行為
  7. 性風俗、宗教、政治に関する活動を行う行為

8. 両社の承諾なく、本サービスを通じて、もしくは本サービスに関連して、営利を目的とする行為、またはその準備を目的とした行為
9. ID またはパスワードを不正に使用する行為
10. コンピュータウイルス等の有害なプログラムを、本サービスを通じてまたは本サービスに関連して、使用し、もしくは提供する行為
11. 法令に違反する、または違反するおそれのある行為
12. その他、両社が不適切と判断する行為

## 第 8 条:(著作権)

1. お客様は、権利者の許諾を得ないで、いかなる方法においても、本サービスを通じて提供される情報またはファイルについて、著作権法で認められるお客様個人の私的利用の範囲を超えて、使用することはできないものとします。

## 第 9 条:(サービスの中止・中断・変更等)

1. 両社は、以下の事項に該当する場合、本サービスの運営を中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞できるものとします。
  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. 戦争、暴動、騒乱、労働争議、地震、噴火、洪水、津波、火災、停電その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合
  3. 通信事業者のサービス中止・中断・変更等があった場合
  4. その他、両社が本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合
2. 両社は、前項に基づく本サービスの中止、中断、変更、停止、廃止、遅滞について、お客様に対し何らの責任も負わないものとします。

## 第 10 条:(免責事項)

1. 両社は、本サービスの各種情報の提供、その他本サービスに関連して発生したお客様、または第三者の損害について、一切の責任を負わないものとします。ただし、当該損害が両社の故意または重過失により発生した場合は除きます。また、本サービスのご利用は、全てお客様の責任において行われるものとします。なお、未成年者による本サービスのご利用は、親権者など保護者の同意と責任において行われるものとします。
2. 両社は、お客様が本サービスのご利用に当たり入力、送信した個人情報については、暗号化処理等を行い、厳重に管理し機密保持に十分な注意を払いますが、情報の漏洩、消失、他者による改ざん等が完全に防止されることの保証は行わないものとします。
3. 両社は、本サービス内容、及び本サービスにて提供する情報やサービス、及びお客様が、本サービスや当社がお送りした電子メール等を通じて得る情報等に関して、その安全性、正確性、確実性、有用性、最新性、合法性、道徳性等のいかなる保証も行わないものとします。
4. 両社は、本サービスからリンクされている各サイトに含まれている情報、サービス等については、一切関知しておらず、一切の責任を負わないものとします。
5. 両社は、本サービスにより販売されるチケット等の販売数量がお客様の全ての購入希望を満たすことを保証するものではなく、また、本サービスにより販売されるチケット等に記載された内容が真

実であること(記載どおりに挙行されることを含みます)についていかなる保証も行わないものとして  
ます。

6. 両社は、お客様がご購入時に登録した連絡先へ連絡すること、及びご購入時に指示した送付先へ商品を配送等することにより、本サービスに関して責任を負わないものとします。
7. 両社は、お客様の行為により第三者が被った損害について、何らの責任も負わないものとします。

#### **第 11 条:(サービスの変更)**

1. 両社は、本サービスの運営上そのシステムや内容の変更が必要であると判断した場合には事前に通知することなく必要な変更を行います。

#### **第 12 条:(準拠法)**

1. 本規約の成立、履行及び解釈に関しては、日本法が適用されるものいたします。

#### **第 13 条:(管轄裁判所)**

1. 本サービスに関連して、お客様と当社との間で紛争が生じた場合には、当事者間において誠意をもって解決するものとします。
2. 協議をしても解決しない場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### **第 14 条:(分離可能性)**

1. 本規約等のいずれかの条項またはその一部が、民法、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約等のそれ以外の部分は、継続して効力を有するものとします。

付則:本規約は、日本標準時 2017 年 9 月 8 日より有効とします。

2020 年 3 月 30 日一部改正、同日実施

以上