

## 東武ネット会員サービス利用規約

### 第1章 総則

#### (目的)

第1条 本規約は、東武鉄道株式会社（以下、「当社」といいます。）が提供する「東武ネット会員サービス」（以下、「本サービス」といいます。）について加入条件および利用条件等を定めたものです。

2 本規約に定めていない事項については、以下の路線を除き当社の旅客営業規則等に定めるところによります。

① 恵比寿～北千住駅間

東京地下鉄株式会社の旅客営業規則等の定めるところによります。

② 新藤原～会津高原尾瀬口駅間

野岩鉄道株式会社の旅客営業規則等の定めるところによります。

③ 会津高原尾瀬口～会津田島駅間

会津鉄道株式会社の旅客営業規則等に定めるところによります。

#### (規約の変更)

第2条 当社は、事前に会員に通知することなく、本規約（サービスの内容を含みます。）を変更することができ、変更内容を当社が適当と判断する方法で会員に通知します。また、当社のホームページに掲示した後に会員が本サービスを利用した場合は、当該会員は変更後の会員規約の内容に同意したものとみなします。

2 当社は、前項の変更に起因した会員の損害等について一切の責任を負わないものとします。

#### (用語の定義)

第3条 本規約における用語の定義は、次のとおりとします。

(1) 「会員」とは、本規約に同意し、本サービスを利用する方をいいます。

(2) 「チケットレスサービス」とは、本サービスにより購入したネット特急券およびネット座席指定券により、指定の列車に乗車することができるサービスをいいます。

(3) 「ネット特急券」とは、本サービスにより購入できる電子情報の特急券のことをいいます。

(4) 「ネット座席指定券」とは、本サービスにより購入できる電子情報のTJライナー座席指定券およびTHライナー座席指定券をいいます。

(5) 「運行情報メール」とは、本サービスにより提供する当社線の運行情報に関する電子メール通知のことをいいます。

(6) 「情報端末機」とは、通信方式を問わずインターネットに接続でき、当サイトを当社所定の仕様に従って表示できるスマートフォンおよびタブレット端末、パソコンのことをいいます。

(7) 「メールアドレス」とは、当社が本サービスにより送信し、情報端末機において受信することを予定している電子メールアドレスを言います。なお、当社が本サービスより送信するメールアドレスは以下のとおりですので、会員は情報端末機で受信できるように設定してください。

① 会員登録・購入に関するもの [ticket@info.tobu-ticket.jp](mailto:ticket@info.tobu-ticket.jp)

② 運行情報に関するもの [tobu@ti.tobu-ticket.jp](mailto:tobu@ti.tobu-ticket.jp)

- (8)「当サイト」とは、東武ネット会員サービスのWEBサイトのことをいいます。
- (9)「ユーザーID」とは、本サービスにおいて会員が定める半角英数字6～12桁の文字情報のことをいいます。
- (10)「パスワード」とは、ユーザーIDが会員本人のものであることを認識するためのもので、本サービスにおいて会員が定める半角英数字6～12桁の文字情報のことをいいます。
- (11)「秘密の質問」とは、入会時にあらかじめ登録された会員本人しか知りえない情報に関する質問及び答えをいい、当社がユーザーIDまたはパスワードを失念した会員にそれらを通知する際、会員本人であることを確認するため、お答え頂くものです。
- (12)「ログイン」とは、ユーザーIDおよびパスワードを入力することで本サービスのシステムに接続することをいいます。
- (13)「クレジットカード」とは、即時決済型クレジットカードを除く、東武カードまたはVISA、Mastercard、JCB、アメリカン・エクスプレスおよびダイナースクラブのクレジットカードブランドをいいます。
- (14)「即時決済型クレジットカード」とは、銀行口座またはチャージ残高より即時料金を引き落とす仕組みのクレジットカードをいいます。
- (15)「セキュリティコード」とは、クレジットカード裏面等に印字してある下3桁または4桁の数字をいいます。
- (16)「係員」とは、当社の係員をいいます。ただし、THライナーネット座席指定券を利用される場合は東京地下鉄株式会社の係員、リバティ会津のネット特急券を利用される場合は、野岩鉄道株式会社および会津鉄道株式会社の係員も含まれます。

## 第2章 サービスの提供

(会員が享受できるサービス)

第4条 会員は、次の各号のサービスを受けることができます。

(1) チケットレスサービス

- ア ログインしてネット特急券およびネット座席指定券の購入をすること。
- イ ネット特急券およびネット座席指定券の購入を、クレジットカードにより決済すること。
- ウ 窓口または券売機で特急券または座席指定券を受け取ることなく、購入したネット特急券またはネット座席指定券により、指定の列車に乗車すること。

(2) 運行情報メール

- ア 当社の列車運行に30分以上の支障・運転見合わせ等が発生した場合、または見込まれる場合、それらの情報を電子メールにより受信すること。
- イ 当社の列車運行の支障等が復旧した場合、または運転見合わせ等が解消された場合、それらの情報を電子メールにより受信すること。

2 本サービスの提供は、全ての情報端末機において保証されるものではなく、会員が利用する情報端末機の機種によっては、前項のサービスの全部または一部を利用できないことがあります。

(本サービスの中止・中断・変更)

第5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) 戦争、暴動、災害、停電その他の非常事態により、本サービスの提供が困難な場合
  - (3) その他本サービスの運営上、中止および一時的な中断が必要と判断した場合
- 2 本サービスの内容は、予告なく変更または改定することがあります。この場合、速やかに当社ホームページに掲載します。

#### (免責事項)

- 第6条 当社は、本サービスにより配信される情報等に関しいかなる保証も行いません。当社は、本サービスにより配信される情報等により会員に損害が発生した場合でも一切これを補償しません。
- 2 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賠償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しません。
- 3 当社は、本サービスの提供の遅滞、変更、中断、中止、もしくは廃止、本サービスを通じて登録した情報の消失、およびその他本サービスに関連して会員に損害および不利益が発生した場合でも、一切これを補償しません。
- 4 当社は、本サービスの決済に際し、即時決済型クレジットカードを利用したことによって会員に生じたいかなる不利益に対しても一切の責任を負いません。
- 5 会員は、本サービスの利用に関連して、会員同士もしくはクレジットカード発行会社およびペリトランス株式会社（以下、「決済代行会社」といいます。）との間または第三者の間で紛争が生じた場合は次によります。
- (1) 会員の費用と責任において紛争を解決するものとし、当社に何等かの被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、いかなる責任を負いません。
  - (2) 紛争に関連または起因して当社が損害を被った場合、当社は、かかる損害の賠償を会員に請求することができるものとします。
- 6 当社は、本サービスの利用に関し、会員が使用している情報端末機の機種および設定環境並びに会員が契約している通信事業者に起因する不具合等当社が関与しない事情により会員に損害が発生した場合でも、一切これを補償しません。

### 第3章 会員

#### (会員登録)

- 第7条 会員への入会申込の申請は、本規約に同意のうえ、第3項で定める会員登録の手続に従って行うものとします。
- 2 申請者は、入会申込みにおいて、正確な個人情報を当社に提供するものとします。
- 3 会員登録の手続きは、次のとおりとします。
- (1) 申請者は、当サイト内の新規会員登録画面表示に従い、仮登録します。
  - (2) 当社は、申請者が仮登録したメールアドレスに、URLを添付のうえ、会員登録手続きのためのメールを送信します（申請者が仮登録したメールアドレスが誤っている場合には、会員登録手続き用メ

ールを送信できません)。

(3) 申請者は、情報端末機から前項の送信メールに添付されたURLにアクセスし、パスワードを入力し「本登録実行」ボタンを押下した時点で会員として登録されます。(なお、前項メールが送信された時から24時間以内に申請者による本登録実行がない場合、自動的に申請者のメールアドレスが削除され、会員登録手続は無効となります。)

(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、会員登録手続が完了したことを通知するメールを送信します。

(ユーザーID、パスワードおよび秘密の質問の管理)

第8条 ユーザーIDは、会員本人のみが使用することができ、第三者にこれを使用させることはできません。

2 会員は、ユーザーID、パスワードおよび秘密の質問(以下、これらを「ログイン情報」といいます。)を責任をもって管理するものとします。

3 会員は、盗難等によりログイン情報が漏洩された場合は直ちに当社にその旨を連絡し、当社からの指示に従うものとします。

(届出事項の変更)

第9条 会員は、当社に届出ている会員情報に変更が生じた場合には、速やかに所定の手続きにより変更するものとします。

2 当社の指示により、会員情報を再入力していただく場合があります。

(退会)

第10条 会員は、所定の退会手続きにより、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。

## 第4章 チケットレスサービス

(チケットレスサービスの利用)

第11条 会員は、当サイト上の画面に表示される手続に従い特急券および座席指定券を購入することができます。

2 会員は、特急券および座席指定券を購入する際、クレジットカードの決済により購入代金の支払いを行います。

(取扱い時間)

第12条 チケットレスサービスの取扱い時間は、4時50分から0時20分までとします。

2 ネット特急券およびネット座席指定券の発売および購入履歴の確認は、営業日単位(4時50分から0時20分までを1日)で取り扱います。なお、ネット特急券およびネット座席指定券は、乗車駅を基準に実際の日付で表示します。

(例:4月1日の0:00発のTJライナーを購入すると、ネット座席指定券は4月2日0:00発と表示されます。)

(契約の成立時期および適用規定)

第13条 本サービスによる運送等の契約は、会員が第11条1項の規定によりネット特急券およびネット座席指定券の購入手続きをし、当社システムが購入実行処理をし、当社から会員に購入情報を本サービスに登録されているメールアドレスに通知した時点で成立するものとします。また、払いもどしの場合も同じ条件とします。

2 会員がチケットレスサービスにより購入したネット特急券およびネット座席指定券の取扱いは、別段の定めがないかぎり、前項の契約成立時の規定によるものとします。

(ネット特急券およびネット座席指定券の購入)

第14条 本サービスにおけるネット特急券およびネット座席指定券の購入の取扱いは、次のとおりとします。

(1) 購入可能期間

ア ネット特急券およびTHライナーネット座席指定券の購入可能期間は、乗車日の1ヶ月前の9時から、乗車駅発車時刻の5分前までとします。

イ TJライナーネット座席指定券の購入可能期間は、乗車日の1週間前の4時50分から乗車駅発車時刻の5分前までとします。

(2) 購入可能な座席数

ア 会員が購入できるネット特急券及びネット座席指定券の座席数は、各チケットレスサービスごとに1日につき上り下り各3列車まで、1列車あたり8席までとします。なお、購入済みのネット特急券およびネット座席指定券に対する追加購入および小児のみの購入はできません。

イ 座席番号の指定は、座席表により行うことができます。ただし、指定できる座席は、座席表で選択できる座席のみとし、同時に複数の座席を購入する場合は同じ号車内の座席のみとします。

(3) けごん・きぬ・スカイツリーライナーの個室券および次の列車の特急券・座席指定券は、本サービスで購入することはできません。(けごん・きぬ・スカイツリーライナーの個室券は、特急券インターネット購入・予約サービスをご利用ください。)

ア SL大樹およびDL大樹

(SL大樹・DL大樹インターネット購入・予約サービスをご利用ください。)

イ 野岩鉄道および会津鉄道と直通運転する特急列車の野岩鉄道および会津鉄道線のみの区間

ウ スカイツリートレイン

エ JR線と直通運転する特急列車の当社線およびJR線内を含む全区間

オ 当社が特に指定する列車

2 購入の手続きが完了した場合、購入情報を本サービスに登録されているメールアドレスにメールで通知します。

(購入列車への乗車)

第15条 会員は、ネット特急券またはネット座席指定券を購入した列車に乗車する場合は、ネット特急券またはネット座席指定券を表示できる情報端末機を常に携帯するものとします。

2 会員は、係員からネット特急券またはネット座席指定券の提示を求められた場合、当該列車のネット特急券またはネット座席指定券が表示された情報端末機の画面を提示するものとします。

3 会員は、情報端末機の故障または電池切れ等によりネット特急券またはネット座席指定券を表示できない場合は、乗車駅で当該列車の特急券または座席指定券を再度券売機等で購入し紛失再発行の証明を

うけ、降車駅で再收受証明を受けるものとします。

- 4 会員が再收受証明を駅で受けた日の翌日から1年以内に当社の駅で再收受証明と、表示できなかったネット特急券またはネット座席指定券の購入履歴（詳細）画面を提示した場合は、ネット特急券またはネット座席指定券と再收受証明の重複区間について、1席につき100円の手数料を差引いたうえで払いもどします。

（ネット特急券およびネット座席指定券の変更）

第16条 ネット特急券およびネット座席指定券の変更は次の各号のとおりとします。ただし、1列車で複数の座席を購入した場合における一部座席のみの変更およびTJライナーネット座席指定券（QRコード画面）を表示された後の変更はできません。

- （1）ネット特急券およびネット座席指定券は、乗車予定列車の発車時刻の前で、かつ変更する列車の乗車駅発車時刻の5分前までであれば、1回に限り乗車日・乗車列車・区間・座席位置を変更することができます。
- （2）ネット特急券およびネット座席指定券の乗車人数の変更および大人と小児の座席の変更はできません。ただし、乗車人数を減少させる払いもどしの場合はこの限りにありません。
- （3）ネット特急券およびネット座席指定券の変更手続きが完了した場合、その旨を本サービスに登録されているメールアドレスにメールで通知します。

2 ネット特急券・TJライナーネット座席指定券・THライナーネット座席指定券相互間の変更はできません。

3 ネット特急券およびネット座席指定券を変更した場合、変更後の料金を新たにクレジットカードより決済し、変更前の料金は全額クレジットカードに返金いたします。

（払いもどし）

第17条 ネット特急券およびネット座席指定券は、乗車列車の乗車駅発車時刻の前であれば、所定の手続きにより購入した列車単位で払いもどしおよび人数変更（但し、乗車人数を減少させる変更のみ）ができます。ただし、TJライナーネット座席指定券の払いもどしは、TJライナーネット座席指定券（QRコード画面）を表示される前に限ります。

2 前項により払いもどしをする場合の手数料は、1席あたり100円とします。

3 払いもどしの手続きが完了した場合、その旨を本サービスに登録されているメールアドレスにメールで通知します。

4 乗車予定列車が事故等により運休となった場合は、翌日以降にネット特急券およびネット座席指定券を購入された時に利用したクレジットカードへ無手数料で払いもどしの手続きをします。ただし、会員自ら払いもどしの手続きを行った場合は1席あたり100円の手数料とします。

5 会員の責任によらない理由で座席が使用できない場合は、当該列車車掌に申告し、降車駅で払いもどしの手続きを行うものとします。翌日以降に購入時に利用したクレジットカードへ無手数料で払いもどしの手続きをします。

（ネット特急券およびネット座席指定券が無効となる場合）

第18条 ネット特急券およびネット座席指定券は、次の各号のいずれかに該当した場合、効力を失いません。

- （1）ネット特急券およびネット座席指定券の画面表示などを改変して使用したとき。

- (2) ネット特急券およびネット座席指定券を不正に使用したとき。
- (3) その他この規約に違反したとき。

#### (料金の決済)

- 第19条 ネット特急券およびネット座席指定券の購入代金の決済は、クレジットカードを使用し、決済代行会社により行うものとします。なお、利用可能なクレジットカードブランドは会員に予告なく変更する場合があります。
- 2 前項のネット特急券およびネット座席指定券の決済は、会員が決済の都度クレジットカードの番号、有効期限、セキュリティコードを入力する方法または決済代行会社に予めそれらを登録する方法により行ないます。
  - 3 当社は、次の各号のいずれかに該当すると認めた場合、会員に事前に通知することなく、クレジットカード情報の登録を抹消またはクレジットカードの利用を一時的に中止することができるものとします。
    - (1) 会員が登録したクレジットカードの発行会社および決済代行会社より、当該クレジットカードについて無効扱または不正使用の通知を受けた場合
    - (2) その他、会員が登録したクレジットカードの使用が当社および他の会員または第三者の権利を侵害する可能性があるとして当社が判断した場合

### 第5章 運行情報メール

#### (運行情報メールの利用)

- 第20条 会員は、当サイト上で提供された運行情報の中から希望する列車種別・路線、曜日、時間帯（以下「登録内容」といいます）を選択し登録することにより、運行情報のメール配信を受けることができます。
- 2 会員は、運行情報メールの配信内容を当サイトでの手続きにより変更することができます。
  - 3 運行情報メールは、通信環境により実際の運行状況と受信された情報が異なる場合や、配信内容が前後する場合があります。

#### (配信サービス)

- 第21条 当社は、原則として、列車の運行に30分以上の運行支障・運転見合わせが生じた場合、または見込まれる場合等、登録内容に応じて会員に電子メールを送信します。なお、電子メール内には運行情報ホームページURLを合わせてお知らせします。
- 2 運行情報メールの提供時間は、原則として始発列車発車時刻相当から最終列車到着時刻相当（概ね4時50分～翌日1時30分）までとします。
  - 3 当社は、列車運行の支障等が復旧した場合、または運転見合わせ等が解消された場合、その旨を知らせる電子メールを会員に配信します。
  - 4 支障発生時から支障復旧時の間に当該種別・路線の列車運行情報内容に変更があった場合については、電子メールによるお知らせはいたしません。なお、電子メール内の運行情報ホームページURLにアクセスすることにより最新情報を確認できます。

(運行情報メールの停止)

第22条 会員は、当サイトでの手続きにより、運行情報メールの配信を停止することができます。

## 第6章 会員の義務

(本サービスにかかわる通信費用)

第23条 本サービスの利用にかかわる情報端末機の通信費用等については、会員の負担とします。

(禁止事項)

第24条 会員は、本サービスの利用にあたり次の各号のいずれかに該当する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
- (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
- (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
- (4) 公序良俗に反する行為
- (5) 犯罪的行為もしくは犯罪的行為に結びつく行為
- (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
- (9) 本サービスの信用を毀損する行為
- (10) クレジットカード会社と会員との間の契約に違反し、そのクレジットカードを本サービスにおいて利用する行為
- (11) ユーザーIDおよびパスワードを不正に使用する行為
- (12) 当社に対して虚偽の申告、届出を行う行為
- (13) ホームページに対しコンピューターウィ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
- (14) その他、法令に違反する行為
- (15) 前各号に定める行為を助長する行為
- (16) 前各号に該当するおそれがあると当社が判断した場合
- (17) その他、当社が不適切と判断する行為

(会員資格の抹消)

第25条 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合は、事前に通知することなく会員資格を抹消することができます。

- (1) 運行情報メールに登録が無く、かつ一年間ログインが無い場合
- (2) 運行情報メールを含め、当社から送信した電子メールが配信エラーで返信されたあと、一年間ログインが無い場合
- (3) 本規約に違反した場合
- (4) 法令に違反する行為
- (5) 公序良俗に反する行為

- (6) 本サービスの運営を妨げる行為
- (7) 登録した会員情報に虚偽等があった場合
- (8) ユーザーIDもしくはパスワードを不正に使用した場合
- (9) 会員が死亡その他の理由により権利能力を失った場合

2 会員資格が抹消された場合、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、当社は会員資格の抹消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。

## 第7章 その他

### (個人情報の取扱い)

第26条 当社は、会員が登録した個人情報を、当社の個人情報保護方針に基づき適切に扱います。

- 2 クレジットカードの情報は、すべて決済代行会社が保管・管理をおこないます。
- 3 会員は、当社が本サービスの運営上必要な範囲で秘密保持契約を結んだ業務委託先等の第三者に個人情報を開示することに同意するものとします。
- 4 購入履歴は、乗車日を基準に1年間保持します。
- 5 当社は、会員情報を本サービスにおいて利用する他、必要な保護措置を行ったうえで以下の目的で利用することがあります。
  - (1) 本サービスの提供およびこれに伴う緊急連絡
  - (2) 本サービスにおける新規サービスの追加または本サービスに関連する情報の提供
  - (3) 本サービスの利用動向の統計分析
- 6 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。

### (準拠法)

第27条 本規約および本サービスによる当社と会員との契約については、日本法が適用されるものとします。

### (協議解決)

- 第28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、会員と当社で誠意をもって協議するものとします。
- 2 協議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当社と会員の第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 附 則

2020年 4月28日制定

- 1 この規約は、2020年4月28日購入分から適用する。  
なお、2020年4月27日までに購入したネット特急券およびネット座席指定券は、購入時の規約を適用する。
- 2 東武携帯ネット会員規約は2020年6月27日をもって廃止する。
- 3 THライナーチケットレスサービスは、2020年5月30日からサービスを開始する。