

利用規約

ウォーターサーバー及びボトルウォーターの取扱いに関する注意事項

- ご使用は当社の貸与専用ウォーターサーバー（以下、「サーバー」という。）に限らせていただきます。当社が貸与する専用サーバーを第三者へ貸与すること、当社が提供する製品ボトル以外を利用すること、またご連絡なく当初の設置場所から他の場所へ移動させることはできません。新規設置後の住所変更等は速やかに当社へご連絡ください。
- お水のご注文は、WEB (MyTOELL)、IVR (音声自動注文システム) もしくはお電話にて行ってください。
URL: www.toell.co.jp/mypage
IVR: 0120-444-801
コールセンター: 0120-15-7777 受付時間 9:00 ~ 19:00 (日曜日 9:00 ~ 17:30)
- ①利用料金はホームページ及び下記の表に記載したとおりです。なお、経済情勢などの事業環境の変化によって予告なく変更する場合がございます。

【ボトル料金】

商品名・内容量	ボトル料金
信濃湧水 3ガロン (約11.4ℓ) 1箱2本入り	1,782円 (税込)/本

【サーバー料金】

サーバータイプ	レンタル料/月額	定期メンテナンス料金
エコサーバー	330円 (税込)	無料/台
スタンダードサーバー	0円 (税込)	無料/台

- ②事務手数料として、直近3ヵ月間のご購入本数がサーバーご利用台数1台あたり4本未満の場合、月額880円 (税込)/台お支払いいただきます。月末時点の当月を含む過去3ヵ月分のご購入本数をもとにご利用台数にあわせて算出いたします。ご購入本数はトーエル配送エリアは「お届け日」を、宅配エリアは「発送日」を基準とします。
- ③定期メンテナンス以外でのサーバー交換が必要な場合、3,300円 (税込)/台をご負担いただく場合があります。
- ④当社の別ブランド商品に変更する場合、1,100円税込/台をご負担いただきます。

4 エリア別の配送に関する事項は次のとおりです。

【トーエル配送エリア】

- ①送料は無料です。ご注文の受付は2箱以上とします。またご注文を受けた際に、お届け日をお約束してお客様の登録場所にお伺いするため、ご注文当日のお届けはお断りする場合があります。原則として配送時受領印をいただき配送指定当日中に未受領のご連絡がない場合、配送完了とさせていただきます。
- ②配送曜日はお届け先登録住所によって異なります。追加のご注文は、翌日が配送曜日の場合13時まで承ります。以降のご注文は次回配送曜日の受付となります。なお、月曜日が配送曜日の場合は金曜日13時までとなります。配送時間のご指定は8～18時、8～13時、13～18時となります（一部エリアを除く）。日中ご不在のお客様には玄関前等のご指定場所に置かせていただく納品をお願いしております。

【宅配便エリア】

- ①送料は385円(税込)/箱です。※北海道、四国及び九州は送料660円(税込)/箱を頂戴します。
 - ②原則として、初回設置サーバー及び初回ボトルはお客様登録事務手続き完了後に発送し、追加ボトルは営業日(月～金曜日/祝日除く)に発送します。営業日13時迄にご注文いただいた商品を翌営業日に宅配便にてお客様の登録場所へ発送します。月曜日発送分は前週の金曜日13時までのご注文分となります。ご不在の場合は宅配業者不在票によりお客様より再配送のご手配を行っていただきます。商品代金の売上日は発送日となります。
 - ③サーバーの設置、交換及び返送、ボトルの開封及び梱包材廃棄などご利用に伴う一連の作業はお客様ご自身にて行っていただきます。サーバー交換の際は新しいサーバーをお送りしますので、到着後1週間以内に同封の宅配便伝票にて使用済みサーバーを弊社までご返送ください。ご返送いただけない場合は未返却サーバー分のレンタル料および事務手数料：月額880円(税込)/台を別途お支払いいただく場合があります。
 - ④ご注文後のお客様都合によるキャンセル・返品はお受け出来ません。
 - ⑤発送後の商品を受取らず宅配便業者より返送された場合、商品の配送料および事務手数料として1,650円(税込)/箱をお支払いいただきます。
 - ⑥お客様のご要望、ご対応は電話、FAX、メール等の通信手段を使用するものとし訪問対応は行いません。
- 5 商品不良の場合には当社にて回収し、良品と交換させていただきます。ボトルは柔らかいPETボトルです。そのため輸送時に小さなキズやへこみが発生する場合があります。亀裂等がなければ品質には問題ありませんのでご利用いただけます。サーバーのお取り扱いについては、ご利用の手引書に従って日常メンテナンスを行い安全かつ衛生的にご利用ください。ボトル(容器)は直射日光を避け、保管管理にご注意ください。ボトルの賞味期限はボトルキャップに記載されていますのでご確認ください。サーバーは、定期点検・整備後リユースしてご利用いただいております。ボトルを落としたり、サーバーを倒すと破損・故障する場合があります、怪我をされたり水漏れが発生する可能性があります。また、温水蛇口部分より熱湯が出ますので火傷にご注意ください。ボトル・サーバーは、くれぐれも小さいお子様には触れさせないよう、お取扱いは充分ご注意ください。不慮の事故・水漏れが発生する可能性がありますので、サーバー・ボトルの近くには貴重品・電化製品を置かないようお願いいたします。当社の過失によってお客様に生じた損害については、直接かつ通常の損害に限り賠償の責を負うものとします。

- 6 製品開封後の異物混入、異臭、異味に対し当社は一切責任を負いません。但し、リコール等が発生した場合はこの限りではありません。
- 7 サーバーの日常メンテナンスはお客様にて実施いただくようお願いいたします。メンテナンスのためにサーバーは定期的に交換いたします。但し、お客様のご都合により、定期メンテナンス以外でのメンテナンス（長期間使用せず、使用を再開する場合等）についてはお客様にその費用をご負担いただきます。尚、弊社より定期メンテナンスのご案内をさせていただき、それに対して定期メンテナンスをお受けいただいていない状態で発生した事故及び1ヵ月以上の長期未使用・指定された利用方法以外の目的に利用して発生した事故に関して、当社は一切責任を負いません。また、長期にわたりお水のご注文がなくメンテナンス交換を実施されていない場合にはご注文を承れない場合があります。
- 8 サーバーはサーバータイプごとに当社が選定する製品とし、形状等の指定は承れません。
- 9 3か月以上の長期にわたりお水のご注文がない場合には解約とし、サーバーの返却を求める場合があります。
- 10 料金のお支払い方法はクレジットカード（または銀行口座引落し）をご選択ください。宅配便エリアのお客様はクレジットカードに限ります。クレジットカード（または銀行口座引落し）支払登録用紙のご提出が確認出来ない場合にはご請求ができないため、追加注文をお受けできない場合があります。未提出の場合はサーバー設置（発送）完了後1週間以内にご返送ください。なお、クレジットカード（または銀行口座引落し）支払登録用紙のご提出が確認できない場合での請求書発行、又はクレジットカード（銀行引落）不備及び請求書再発行による再請求に掛かる費用につきましては、別途手数料を頂戴する場合がございます。
- 11 ご請求した料金を滞納された場合には、追加のご注文をお受けできない場合があります。
- 12 お客様が商品を購入いただける料金合計の限度額は当社で設定させていただきます。お客様からのご注文金額が利用限度額を超過する場合、当社の判断によりいずれかの方法（前金または未決済料金のお支払い、ご注文のお断り、その他当社の定める方法）により対応させていただきます。場合によっては商品のお届けまたは発送ができない場合がございます。
- 13 ご請求した料金を滞納されたとき、サーバーを当社へ返却なく無断引越しをされたときには、お客様に関する個人情報について不動産会社、管理会社、ご勤務先への通知またはこれらの関係先に開示を要請することがあります。本書に同意いただいたと同時に、関係先が当社からの開示に応じてお客様の個人情報を開示することについても同意いただいたことといたします。滞納料金の請求は債権回収代行会社等により行う場合があります。
- 14 お客様がサーバーの引上げを希望されるときは当社までご連絡ください。お支払いに関し、ご転居先のご住所・お電話番号をお伺いする場合があります。また、最終のご精算は現金集金でお願いする場合があります。サーバー引上げ後の再設置につきましては新規特典の適用外となります（当社他ブランド含む）。
- 15 長期未使用や解約の場合、サーバーは速やかにご返却ください。ご返却いただけない場合、損害金をご請求させていただく場合があります。解約時のボトル内残水及び未使用ボトルの代金はお返しいたしません。

- 16 サーバーを解約する場合は、設置後2年未満14,300円/台(税込)、2年経過後3年未満5,500円/台(税込)の解約手数料がかかります。
- 17 故意または過失によりサーバーの破損・紛失・分解・異物混入が確認された場合は、スタンダードサーバー33,000円(税込)/台、エコサーバー49,500円(税込)/台の損害金をお支払いいただきます。
- 18 当社は天変地変、火災、法令の制定改廃その他やむを得ない事由により本契約が履行不能となった場合、履行責任及び損害賠償責任を免れます。また、上記事情が解消される見込みがない場合は、当社はお客様へ本サービス提供を将来にわたって停止することができます。
- 19 当社は、次の各号に該当する場合には、本サービスのお取引をお断りする場合がございます。
- ①当社が、本サービスの提供の手配・保守が困難と判断し、承諾することが相当でないと認める場合
 - ②配送の事情により本サービスがご利用いただけないと当社が判断する場合
 - ③以前に当社との契約上の義務の履行を怠ったことがある等、当社との契約上の義務の履行を怠るおそれがある場合
 - ④契約内容に虚偽記載・誤記・記入漏れがある場合、日本国内に在住していない場合
 - ⑤当社の社会的信用を失墜させる態様で、本サービスを利用するおそれがある場合
 - ⑥公序良俗に反する行為又はそのおそれのある行為、もしくは公序良俗に反する情報を他の会員又は第三者に提供する行為が認められる場合
 - ⑦暴力団関係者その他反社会的団体に属し、または間接の関係を有していると合理的に疑われる場合
- 20 当社は、必要に応じ本規約の内容等を変更できるものとします。本規約を変更する場合、変更時期および内容を当社Webサイト上での掲示その他の方法によりお客様に通知します。

【お客様情報の利用目的等に関するお知らせ】

I. 個人情報の利用目的について

お預かりしている個人情報は、次の目的に利用し、それ以外の目的には一切利用いたしません。

- ①飲料水事業における商品の販売・配送、及びアフターサービスを行うための利用
- ②飲料水用サーバーの設置・保守点検等のアフターサービスを行うための利用
- ③上記及びトーエル・トーエルグループに関する新商品・サービスに関する情報のお知らせ・案内、広告、アンケート、計算調査、データ分析などのための利用

II. 個人情報のお取り扱いについて

- ①前項により収集させていただいた情報は、トーエル・トーエルグループ及び業務委託業者によるサービスのための利用目的の範囲内で共同利用いたします。

- ②利用目的を変更する場合には、事前にその目的を明らかにいたします。新たな目的に同意いただけない場合は変更いたしません。
- ③本人の同意がある場合、監督官庁からの要請、法令により開示を求められた場合など、正当な理由がある場合を除き、第三者に情報を提供いたしません。
- ④お客様から個人情報の訂正、追加、または削除（以下、「訂正等」という）の要請を受けた時は、遅滞なく調査し、その訂正等につき書面にてご連絡いたします。また、お客様の個人情報につき、利用目的の通知または個人データの開示をお求めの場合には、ご本人の確認資料を同封の上、書面にてお申し出ください。なお、利用目的の通知または個人データの開示に要する実費を申し受けることがございます。
- ⑤一般に公開された情報を除き、ご本人の同意なく第三者からお客様の個人情報を収集し利用することはいたしません。
- ⑥当社では、広告の効果測定のため、第三者の運営するツールから当サイトに訪れる前にクリックされている広告の情報（クリック日や広告掲載サイトなど）を取得し、お申込みの情報と照合する場合があります。
- ⑦お預かりした個人情報のお取り扱いに関し、管理体制設備や社員教育などを徹底いたします。
- ⑧お客様がクレジットカード決済を選択された場合、不正利用防止を目的とした「本人認証サービス（3Dセキュア）」の利用のため、お客様の個人情報（カード名義、電話番号、メールアドレス、インターネット利用環境に関する情報など）を、お客様のクレジットカード発行会社へ提供いたします。

Ⅲ. 個人情報に関するお問い合わせについて

個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除、利用停止等のご希望がある場合は下記までお知らせください。

お問い合わせ先：株式会社トーエル 横浜市港北区高田西1-5-21

コールセンター：0120-15-7777 受付時間 9：00 ～ 19：00（日曜日9：00 ～ 17：30）

2025年10月1日改定