

ぐるなびネット予約利用約款

メールアドレスを登録しなければならないものとする。

第1章 ネット予約サービス

第1条(本約款の適用範囲及び契約の成立)

1. 本約款は、株式会社ぐるなび(以下「当社」という)が運営するウェブサイト「楽天ぐるなび」(以下「本サイト」という)において当社が提供する「ぐるなびネット予約」(以下「本サービス」という)を利用する事業者(以下「契約者」という)に適用される。なお、当社が運営するウェブサイト「楽天ぐるなび外国語版」を経由して、第2条第1項第3号に定める座席の予約申込が行われた場合は、当社が別途定めるぐるなび外国語版ネット予約利用条件は適用されず、本約款が適用されるものとする。
2. 本約款に基づく、当社と契約者との契約(以下「本契約」という)は、契約者が、本サービス利用にかかる申込書を所定の方式により当社に提出し、これに対し当社が承諾した時点で成立する。
3. 本サービスに関して、本約款に定めのない事項については基本約款及び掲載サービス約款(以下基本約款、掲載サービス約款を併せて「原約款」という)が適用又は準用され(以下、本約款、原約款をあわせて「本約款等」という)、本約款の定めと、原約款の定めとが相違する場合は、本約款の定めが優先して適用される。
4. 当社は、本サービスの詳細、本約款等を随時見直すことができる。

第2条(本サービス)

1. 当社は、本サービスを通じて契約者に対し以下に定めるサービスを提供する。なお、当社と別途合意した場合を除き、当社が提供する掲載サービスを現に利用していることを本サービス利用の条件とする。
 - (1) 契約者が運営する飲食店における一般のインターネット利用者(以下「利用者」という)からの予約申込みの取次ぎ及びこれに伴う各種連絡その他情報のやり取りを行うことを可能とするシステムを提供するサービス
 - (2) 契約者が提案する飲食にかかるコース等(以下「コース等」という)の情報を本サイトに掲載し、利用者に提供するサービス
 - (3) 次の方式のうち契約者が選択した方式に従い、契約者が運営する店舗(以下「店舗」という)の利用を希望する利用者からの、コース等にかかる予約申込又は座席の予約申込(以下あわせて「予約申込」という)を取り次ぐサービス
 - A 即予約方式：利用者が本サイトにおいて当社指定のフォームにより予約申込を完了した時点で予約が成立したものとみなす方式
 - B リクエスト予約方式：利用者が本サイトにおいて当社指定のフォームにより予約申込を行い、当社が契約者に対し提供する管理システムにおいて契約者が承諾の登録をした時点又はFAX、電話、電子メール等で契約者が承諾した時点のいずれか早い時点をもって、予約が成立したとみなす方式
 - (4) 月内の予約人数が当社の定める数に達する毎に当社の定める方法により契約者が通知を受けることを可能とするサービス
 - (5) 契約者が、月内の予約申込受付上限を設定することを可能とするサービス
 - (6) 契約者が登録した店舗単位又は店舗における座席単位による空席情報を契約者の選択した単位に従い利用者に提供するサービス
 - (7) 本サービスの利用に用いる管理システムにおいて予約状況を一覧にて表示し、当該一覧をFAXにて送信可能とするサービス
 - (8) 利用者に対してポイント利用予約(第14条にて定義する)をすることができるシステムを提供し、ポイント利用予約ができる店舗として、本サイト上において契約者を紹介するサービス(以下「ポイント利用予約サービス」という)。ポイント利用予約サービスの詳細については、第2章において定めるものとする。
 - (9) 利用者に対してポイント付与(第19条にて定義する)をすることができるシステムを提供し、ポイント付与がなされる店舗として、本サイト上において契約者を紹介するサービス(以下「ポイント付与サービス」という)。但し、契約者のうち、当社が定める条件に合致する者のみが利用できるものとする。なお、ポイント付与サービスの詳細については、第3章において定めるものとする。
2. 本サービスの利用において、契約者は予約申込情報の通知先となるメ

第3条(料金及び拠出金の支払・精算)

契約者は、当社に対し、本サービスの利用の対価として別途に定める利用料金、手数料、費用等(以下あわせて「利用料金等」という)を当社が定める時期、方法により支払う。また、契約者は、ポイント付与の原資を契約者が負担する場合には、利用料金等とあわせてポイント付与の原資に相当する金額(以下「拠出金」という)を当社に拠出する。なお、ポイント利用予約サービス及びポイント付与サービスの利用の対価は、送客手数料に含まれる。

第4条(契約期間)

1. 本契約は、本契約成立日から有効とし、本サービスの提供開始日より起算して1年後の応当日の前日をもって終了する。
2. 本契約は、終了日の1ヶ月前迄に一方当事者から他方当事者に対し書面によって本契約を更新しない旨の意思表示がなされた場合、又は当社が新たな契約条件を記載した書面を契約者に交付した場合を除き、同一条件にて1年間更新され、以降も同様とする。
3. 終了原因の如何を問わず、原約款に基づく当社と契約者との間の契約が終了した場合、本契約は、前2項の定めにかかわらず、その終了日をもって終了する。

第5条(予約申込にかかる責任)

1. 第2条第1項第3号Bに定める方式を契約者が選択していた場合、利用者から予約申込があった後、契約者は、遅滞なく、予約申込を承諾する旨又は承諾しない旨を当該利用者に対して通知しなければならない。
2. 予約の成立後、当該予約の変更又はキャンセル(以下併せて「変更等」という)は、契約者と利用者との間で直接行う。この場合、契約者は変更等の情報伝達のために本サービスを利用することができるが、変更等に起因し又は関連して発生する紛争について、当社は一切関与する責任を負わず、これらによる賠償責任を負わない。また、当該紛争によって当社に損害が発生した場合、契約者はこれを賠償する。
3. 本サービスにおける当社の責任は、本サービスによって予約申込の取り次ぎを行うことに限られ、これ以外については、本約款で定める場合を除き、一切の責任を負わない。
4. 利用者からの契約者に関する質問、クレーム等については、当該契約者が受付け、当社はこれらに対応する責任を負わない。
5. 契約者が予約申込情報の確認を怠ったこと、又は契約者の過失により予約申込情報が確認できなかったことについて当社は一切の責任を負わず、当社は予約申込情報の通知の再送等は行わない。

第6条(契約者の責任)

1. 契約者は、メニュー、料金、提供日時等別途当社が指定する項目(以下「コース情報」という)、空席状況等別途当社が指定する項目(以下「席情報」という)及びその他当社が指定する項目(以下「その他情報」という)を本サービスにかかるシステム上に登録し、常に最新のコース情報、席情報及びその他情報を掲載する。
2. 契約者は、故意・過失を問わず、同一日時において既に第三者との間で予約が成立しているにも関わらず予約が可能である旨の表示をする(オーバーブッキング)等事実と異なるコース情報、席情報及びその他情報を掲載してはならない。
3. 契約者は、利用者に対し、掲載されていたコース情報、席情報及びその他情報と異なる条件を提示してはならない。ただし、契約者に過失がなく、異なる条件を提示することにつき正当な事由があり、かつ当該利用者の承諾が得られた場合はこの限りでない。
4. 契約者は、本サービスの利用に際し、自ら行った一切の行為について責任を負い、第三者に損害を与えた場合、自己の責任と費用負担で解決する。
5. 契約者は、本サービスの利用にあたっては、本約款等の他、当社の定める手順・セキュリティ手段を遵守し、これらに反した行為により、当社又は利用者が損害を受けた場合には当該契約者はこれらの損害を賠償する。

6. 契約者と利用者との間で生じた紛争、損害等に関しては、契約者の責任と負担において解決し、当社は何らの責任を負わない。

第7条(禁止事項)

契約者は、本サービスの利用にあたり不正な行為を行ってはならない。不正な行為とは以下に定める行為を含むがこれに限らない。

- (1) 詐欺その他不正に利益を得る目的の行為
- (2) 当社若しくは他人の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害に結び付く行為
- (3) 他者を差別若しくは誹謗中傷し、又は他者の名誉若しくは信用を毀損する行為
- (4) 違法及び他に迷惑を及ぼす行為
- (5) 虚偽の情報を故意に送信すること、風説の流布とみなされる送信
- (6) 自己を主張し、若しくは他を害するなどの目的で同一の情報を意図的に多数回送信すること
- (7) サービスの趣旨から著しく逸脱した情報の送信
- (8) 公序良俗に反する行為若しくはそのおそれがある行為、又は公序良俗に反する情報を第三者に提供する行為
- (9) 犯罪的行為若しくは犯罪に結び付く行為、又はそのおそれのある行為
- (10) 選挙期間中であるか否かを問わず、選挙運動又はこれに類する行為
- (11) 性風俗の宣伝、営業活動
- (12) 特定の宗教、政党及び思想信条に基づく言論
- (13) 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、又は本サービスに関連して使用し、若しくは使用に供する行為、準備行為
- (14) 法令に違反、又は違反するおそれのある行為
- (15) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (16) 本サービスを利用して予約を行う利用者と本サービスを利用せずに予約を行う者として合理的な理由なく差別的に取り扱う行為
- (17) 本サービス利用時又は来店時に利用者に対して本サービスの利用に関する対価(金銭に限らない)を請求し又は負担させる行為
- (18) その他当社が不適切と判断する行為

第8条(利用者情報の取扱い)

1. 契約者は、本サービスの利用により知った利用者から提供される一切の情報(個人情報を含み、以下「利用者情報」という)を、本サービスの提供以外の目的に利用してはならず、また、第三者に開示・漏洩してはならない。但し、当該利用者の同意がある場合はこの限りでない。
2. 契約者は、個人情報保護法その他の法令を遵守し、安全かつ適切な方法で利用者情報を厳重に管理する。

第9条(本サービスの停止)

1. 当社は、次の場合、本サービスの全部又は一部を予告なく停止することができる。
 - (1) 当社又は通信事業者等の設備の事故、災害、メンテナンス、バージョンアップその他技術的理由により本サービスの提供が不能又は困難なとき
 - (2) 当社の責によらない事由により本サービスの提供が不能又は困難なとき
2. 当社は、契約者が本契約等に違反した場合には、違反状態が解消されるまでの間、何時でも本サービスの全部又は一部を停止することができる。
3. 前2項の場合において、当社は、契約者に対する債務の遅滞又は不履行から免責され、これによるいかなる損害も負担しない。また、前2項の規定に基づき本サービスの提供を一時停止した場合であっても、当社は、利用料金等を払い戻さず、また停止期間中も契約者の利用料金等支払義務は発生する。

第10条(免責事項)

1. 当社は、利用者から予約申込があることを保証するものではない。
2. 当社は、予約その他の契約者と利用者との間の合意について、いずれ

かの当事者の代理を行うものではなく、契約者に対し予約成立について保証するものではない。

3. 当社は、契約者に対し、本サービスにおいて提供される情報の真偽、正確性、信頼性等につき一切保証せず、当該情報に起因して契約者に発生した損害について、一切の責任を負わない。
4. 当社は、契約者が本約款等に違反したことによって生じた損害について、一切の責任を負わない。
5. 当社は、本サービスが利用するシステムに関して、不具合やエラー等が生じたとしても責任を負わない。

第11条(本契約の終了)

1. 契約者は、本契約期間の途中においても、別途当社が定めた手続に従い、契約の終了日の1ヶ月前迄に当社に対し本契約を終了する旨の通知をし、当該手続が完了した日をもって本契約を終了させることができる。
2. 当社は、本契約期間の途中においても、契約者に対する文書又は電子メールによる通知により、契約者への通知の到着日をもって本契約を終了させることができる。
3. 次の場合には、当社は、契約者に対する通知又は本サービスにかかるウェブサイトへの掲載の中止により、本契約を解除することができる。
 - (1) 契約者が飲食店又は自己の営業を停止したとき
 - (2) 契約者が本約款等に違反したとき
 - (3) 契約者が第三者からのクレームに対し速やかに対処していないと当社が判断したとき
 - (4) 契約者が当社所定の加盟審査基準に適合していないことが事後的に判明したとき、又は加盟後同基準に適合しなくなったとき
 - (5) 当社が、契約者が反社会的勢力に属すると判断したとき、又は契約者と反社会的勢力との関連性が認められると判断したとき
 - (6) 契約者がその営業を行うために必要な許認可を有しないときその他法令及び社会道徳等に反する行為をなしたと当社が判断したとき
 - (7) その他契約者による本契約の履行が困難であると当社が判断したとき

第12条(本約款の変更)

1. 当社は、本約款に定める権利義務に影響を生じさせない形式的な変更については、契約者に通知することなく変更することができるものとします。
2. 当社は、契約者の一般の利益に適合する場合又は本約款の目的に反せず変更の必要性がある場合に、改定日の2週間(当社がこれより長い期間を定めた場合はかかる期間)前までに、当社に届け出た電子メールアドレスへの電子メールの送信、契約者の住所への書面の送付又は当社のウェブサイト(以下「当社サイト」といいます)若しくは契約者に提供する管理システム(以下「管理システム」といいます)への掲載等、当社が適当と判断した方法により契約者に通知を行った上で、本約款を変更することができます。この場合、改定日をもって本約款の変更が適用されます。変更例は、以下に掲げるとおりとしますが、これらに限られません。
(変更例)
 - ・本サービスの陳腐化に伴う変更及び廃止
 - ・違法又は不当行為を防止するための禁止項目の追加
 - ・違法又は不当行為を防止するための権利の制限
 - ・本サービスの品質を維持するための料金値上げ等

第2章 ポイント利用予約サービス

第13条(本章の適用)

本章は、契約者によるポイント利用予約サービスの利用にかかる諸条件を定めるものとする。

第14条(ポイント利用予約)

第2条第1項第8号に定める「ポイント利用予約」とは、利用者が、第2条第1項第3号に定める予約申込時において、本サイトを通じて契約者が提供する飲食物の提供にかかるサービス(以下「契約者サービス」という)の対

価の全部又は一部に、当該利用者が保有する当社所定のポイント(以下「ぐるなびポイント」という)を。支払手段として受け付けることをいう。

第 15 条(利用ポイントの取り扱い)

1. 当社は、利用者が本サイトを通じてポイント利用予約を行った場合、当社所定の方法(管理システムにて通知する方法を含むがこれに限られない)により、契約者に対して、利用者がポイント利用予約を行った旨及び当該利用者が利用したポイント数(以下「利用ポイント」という)を通知する。
2. 契約者は、当社所定の方法により前項の通知を確認のうえ、当該利用ポイント相当額を飲食代金から差引く。

第 16 条(利用ポイントの精算)

利用ポイントの精算については、ぐるなびポイント利用条件及びポイント別表【レストラン】の「ポイント利用について」の定めが適用されるものとする。

第 17 条(禁止事項)

1. 契約者は、第 7 条に定めるもののほか、ポイント事前決済を行った利用者に対し、次の各号に掲げる行為を行ってはならない。
 - (1) 契約者サービスの提供に際し、当該利用者とその対価の全部を現金で支払う顧客とで異なる取扱い(契約者サービスの提供等の対価、量、質を含むがこれらに限られない)をする行為
 - (2) 正当な理由なくして契約者サービスの提供等を拒絶し、又は契約者の判断による条件(契約者サービスの提供の対価として現金の支払いの要求、利用ポイントとクレジットカードやクーポンとの併用禁止、昼食時における対価の支払いへのポイントの充当の禁止等を含むがこれらに限られない)を付す行為
2. 契約者及びその役職員(契約者が運営する店舗に従事するシェフ、アルバイト等を含むがこれらに限られない)は、自らが経営し又は従事する店舗の利用においてポイント利用予約を行ってはならない。
3. 当社は、契約者又はその役職員が前二項の定め違反したと認めた場合、契約者による本サービスの利用を停止、中断又は終了させることができる。

第 3 章 ポイント付与サービス

第 18 条(本章の適用)

本章は、契約者によるポイント付与サービスの利用にかかる諸条件を定めるものとする。

第 19 条(付与ポイントの精算)

1. 第 2 条第 1 項第 9 号に定める「ポイント付与」とは、第 2 条第 1 項第 3 号の予約申込を行い、店舗に来店した利用者に対して、当社が別途定める率若しくは数又は当社が別途定める範囲内で契約者が選択する率若しくは数のポイントを付与することをいう(以下、付与されるポイントを「付与ポイント」という)。なお、当社は、ポイントの不正取得に対応するため、利用者毎に 1 日及び 1 か月でのポイント付与数に制限を付しており、契約者は当該制限内でのみポイントの付与ができるものとする。
2. 当社が契約者にポイント付与につき、その原資を請求する場合、契約者は、付与ポイントにつき、利用者によるポイント利用の精算の原資とするため当社に拠出金を拠出する。なお、契約者は付与ポイントにかかる拠出金について以下に掲げる事項に同意するものとする。
 - (1) いったん利用者に対して付与されたポイントにかかる拠出金は契約者に返還されないこと。但し、当社の責めに帰すべき事由により誤ってポイントが付与された場合は除く。
 - (2) 利用者からの申告等により、契約者によるポイント付与に関する手続きが適正でなかった事実が判明した場合、当社は当該利用者に対しポイント付与を行うことができ、契約者は付与ポイントにかかる拠出金を当社に拠出すると。
3. ポイント付与については、当社が別途定めるポイント利用条件及びポイント別表【レストラン】が適用されるものとする。

第 20 条(禁止事項)

1. 契約者は、第 7 条に定めるもののほか、店舗に来店した利用者に対し、次の各号に掲げる行為を行ってはならない。
 - (1) 契約者サービスの提供に際し、当該利用者とその対価の全部を現金で支払う顧客とで異なる取扱い(契約者サービスの提供等の対価、量、質を含むがこれらに限られない)をする行為
 - (2) 正当な理由なくして契約者サービスの提供等を拒絶し、又は契約者の判断による条件(飲食代が一定額以上に達しない場合やクレジットによる決済の場合にポイント付与をしない等を含むこれらに限られない)を付す行為
2. 当社は、契約者が前項の定め違反したと認めた場合、契約者による本サービスの利用を停止、中断又は終了させることができる。

以上

制定日 2021 年 9 月 1 日

改定日 2022 年 4 月 1 日

改定日 2024 年 11 月 22 日

改定日 2026 年 3 月 2 日