

ルイ・ヴィトン ジャパン株式会社
お電話、公式サイトでのご注文におけるサービス利用規約

このサービス利用規約（以下、本規約）はルイ・ヴィトン ジャパン株式会社（以下、当社）が運用する電話、ルイ・ヴィトン 公式サイト(以下、公式サイト)によるご注文に適用されるものです。必ずこの規約をよくご確認ください。

【第1章-はじめに-】

- 1.1 本規約は電話、公式サイトでのご注文の全ての購入、登録、並びに提供される情報及びサービスを利用する全ての行為に適用されます。
- 1.2 利用者は電話、公式サイトでのご注文における全ての購入、登録、並びに提供される情報、及びサービスを利用した時点で本規約を承諾しているものとします。

【第2章-取扱製品について-】

- 2.1 電話、公式サイトでのご注文にてご購入いただける製品は下記の通りです。
(尚、以下すべてのカテゴリーにおいて、一部製品を除く)。
 - ・レザーグッズ
 - ・アクセサリ、スカーフ、ネクタイ、サングラス、アジェンダレフィルなどの製品
 - ・シューズ
 - ・時計
 - ・ファインジュエリー
 - ・香水(フレグランス)
 - ・プレタポルテ(洋服)
- 2.2 当社規定により、同一のお客様が一度にご購入いただける製品数はレザーグッズは合計3点まで、同一製品については2点までとさせていただきます。

【第3章-製品情報について-】

- 3.1 電話、公式サイトによるご注文における製品情報、品番はルイ・ヴィトンジャパン株式会社各店における表示と共通なものとなります。
- 3.2 公式サイトに記載されている各製品のサイズ表記はおおよその目安としてご参照ください。
- 3.3 公式サイトに記載されている製品画像につきましては、サンプルとなるため、一部仕様や原産国の表記が異なる場合がございます。

【第4章-誤植、間違い、遺漏-】

公式サイトの情報には、時として、製品説明、価格、在庫に関する誤植、間違い、または遺漏が含まれている場合があります。

弊社は、当サイト上のいかなる情報に関しても、その情報に誤りがある場合には、事前に通知することなく随時（お客様のご注文後も含みます）、あらゆる誤植、間違い、または遺漏を訂正する権利、情報を変更・更新

する権利、またはご注文をキャンセルする権利を有します。

【第5章-製品のご注文について-】

5.1 電話によるご注文

5.1.1 電話によるご注文は下記にて受け付けております。

ルイ・ヴィトン クライアントサービス

電話番号：0120-00-1854／03-3515-0855（IP電話をご利用の方はこちらの電話番号をご使用ください）

営業時間：10:00～20:00（年始を除き年中無休）

5.2 公式サイトでのご注文

5.2.1 公式サイトでのご注文は公式サイトウィメンズ及びメンズセクションよりご購入いただけます。

5.2.2 公式サイトでのご注文の場合、お客様ご自身によって「注文を確定する」を押された後、当社より「ご注文確認メール」を自動送信いたします。

「ご注文確認メール」をもって、お客様からの製品購入についてのお申込となり、これ以降のお客様からのご注文内容の変更やご注文のキャンセルはお受けいたしかねますので、予めご了承ください。お客様にご指定いただいたお受け取りの住所へ製品の発送準備が整い次第、「発送完了のお知らせメール」が、またはお客様がお受け取りに指定したルイ・ヴィトン ストアに製品が到着し、お渡しできる状態になり次第「ご注文製品のお受け取りについて」のメールが送信されます。この時点でご注文が確定し、お客様と当社の売買契約が成立いたします。

5.2.3 ご注文後 5 日以内、「ご注文確認メール」が送付されない場合は、お手数ですがルイ・ヴィトン クライアントサービス（以下、クライアントサービス）までご連絡ください。

5.3 製品によってはお品切れの場合もございます。

5.4.1 製品の在庫には限りがあるため、複数回にわたるご注文はお断りさせていただく場合がございます。また公式サイトからの「ご注文確認メール」送付後であっても、製品の発送を控えさせていただく場合がございます旨、予めご了承ください。

5.4.2 公式サイトからのご注文につきましては、レザーグッズおよび小物類は 1 回のご購入につき計 3 点まで、かつ同一製品は 2 点までとなります。

尚、直近 4 週間においては、(1)レザーグッズおよび小物類のご購入は計 6 点まで、(2)ご購入いただけるルイ・ヴィトン ストアは公式サイトを含み、国内外を問わず最大 3 店舗まで、(3)ご購入回数は 8 回までとなります。また 12 ヶ月間においては、レザーグッズおよび小物類のご購入については計 12 点までとなります。

5.5 電話、公式サイトいずれのご注文においても、ご注文完了後は、お客様のご都合による取り消しまたは変更は承りかねます。

【第6章-金額表示について-】

6.1 公式サイトに表示されている金額は予告なく変更される場合があります。

6.2 公式サイトに表示されている金額は全て消費税込価格です。

【第7章-お支払いについて-】

7.1 お支払い方法

① クレジットカード (DINERS、AMEX、JCB、VISA、MASTER CARD)

② 代金着払い (現金、クレジットカード、デビットカード)

* ご購入製品にイニシャルホットスタンプングを追加された場合やパーソナライゼーション・サービス対象製品、またルイ・ヴィトン ストアでのお受け取りの場合、お支払い方法はクレジットカード払いのみとなります。

7.2 クレジットカードをご利用の際の支払い回数は以下の通りです。

1回、2回、3回、6回、10回、15回、20回、ボーナス払い、リボルビング払い

*DINERSは1回、ボーナス払い、リボルビング払い

*AMEXは1回払い

*ボーナスの取扱期間：夏 3/1~6/15、冬 9/1~11/15

7.3 代金着払いをご利用の場合、一配送における上限金額を30万円(消費税込)までとさせていただきます。

7.4 クレジットカードをご利用の場合、ご本人名義のカードに限らせていただきます。尚、クレジットカードにてご利用いただく情報は当社にて厳格に管理します。

7.5 クレジットカードをご利用の場合、クレジットカード会社よりカード名義のご本人様へ直接電話にてご購入の確認をさせていただく場合がございます。

7.6 成りすましや不正使用の防止のため、オンライン・ショッピングご注文におけるクレジットカードのご利用の際は、US Cyber Source社によるカード認証システムを導入しております。また、各クレジットカード会社による本人認証サービスの登録をお済ませの方を対象に3Dセキュアを導入しております。

7.7 代金着払いをご利用の場合、お支払時にお渡しするヤマト運輸発行のレシートが公的な領収書となります。領収書に関して個別のご要望がある場合には、必ずご注文前に下記クライアントサービスまでご相談ください。尚、ご要望に添えない場合もございますので予めご了承ください。

7.8 公式サイトでご注文いただいたオーダーについては、発送完了後に「My LV」の購入情報のセクションでレシート(コピー)がダウンロードいただけます。尚、このレシートは、原本ではなくコピーでございますので、公的な領収書としてはご利用いただけません。

※クレジットカード払いをご利用の場合で、公的な領収書が必要な方はクライアントサービスまでお申し付けください。

【第8章-配送によるお受け取りについて-】

8.1 送料は当社で負担させていただきます。

8.2 ご注文いただきました製品は配送先入力画面にてご指定いただきました住所に配送いたします。尚、一部製品またはストア受け取りを指定された場合を除き、配送時間帯のご希望も承ります(配送時間帯：午前中、14時-16時、16時-18時、18時-20時、19時-21時)。日時のご指定がない場合、15時までのご注文につきましては最短で当日配送し、1-3日で全国(一部地域を除く)にお届けいたします。(年末

年始、以下の場合を除く)。

- 8.3 ご注文者以外へのご配送も承ります。ただし、ご注文者が代金着払いをご希望の場合は、ご注文者住所以外への配送はできかねます。
- 8.4 ご配送日時をご指定いただいた場合、天災、天候不順などやむを得ず遅延する場合があります。
- 8.5 ご購入製品にイニシャルホットスタンプングを申し込まれた場合、お届け日が最短配送日より1日後になります。
- 8.6 マイLV ヘリテージ、マイLV ワールドツアー、プレタポルテ(洋服)やスニーカーのパーソナライゼーション製品をご注文いただいた場合、お届けまでにかかる期間の目安は次の通りです(前後する場合がございます)。予めご了承ください。
マイLV ヘリテージ、マイLV ワールドツアー：約8週間(トロリーは約12週間)
プレタポルテ(洋服)：約7週間
スニーカー：約16週間
- 8.7 香水(フレグランス)は、配送先を沖縄県に指定された場合、ご注文後1週間程度でのお届けとなり、配送日時の指定はできかねます。
- 8.8 お申し込み製品が未入荷や品切れの場合、上記期限内にお届けが出来ない場合がありますのでご了承ください。
- 8.9 私書箱への配送は承っておりません。
- 8.10 公式サイトでのご注文の場合、ご注文確認書メール送付後10日程経過しても製品が到着しない場合はお手数ですがクライアントサービスまでご連絡ください。
- 8.11 配送途中における製品の損害、紛失に関して当社はいかなる責任も負わないものとします。
- 8.12 配送時の梱包方法について、当社は最善の状態でご配送できるよう努めますが、配送途中における梱包材の損害が生じた場合、お手数ですが配送業者立会いのもと、製品の確認を行っていただきますようお願いいたします。
- 8.13 ご配送は日本国内に限ります。
- 8.14 お客様のご都合によりご注文品の受取りをされない場合や、配送会社における荷物保管期限(ご注文いただいた日より約7日間)を経過してもお受け取りいただけない場合、その他お客様の責めに帰すべき事由により配達されない場合には、当該ご注文はお客様より撤回されたものとさせていただきます。この場合、往復の配送料をご負担いただけない場合は、一度ご返送された製品の再配達を受け付けることはできません。また、今後のご注文をお断りさせていただく場合がございますのでご了承ください。

【第9章- ルイ・ヴィトン ストアでのお受け取りについて -】

- 9.1 ルイ・ヴィトン ストアで製品をお受け取りになるお客様には、お客様が受け取りに指定したルイ・ヴィトン ストアに製品が到着し、お渡しできる状態になった時に、ご注文製品のお受け取りについてのメール/ショートメッセージサービス(SMS)でお知らせいたします。
(ショートメッセージサービスの場合、未着信となる場合がありますのでご注意ください。)
- 9.2 お受け取りの際は、ルイ・ヴィトン ストアに以下のものをお持ちください。
・前項のメール/ショートメッセージサービスに記載の「注文番号(第三者に知られることのないよう

に管理ください)」

- ・お客様ご本人確認のための ID (運転免許証、健康保険証、パスポート、その他当社が承認したもの)
- ・代理人の方がお受け取りになる際は、ご注文様による委任状をお持ちいただいた上で、上記ご注文番号の控えおよび、代理人の方のパスポート・運転免許証・健康保険証のいずれか 1 つをお持ちください。
- ・代理人の方が委任状をお持ちでない場合、代理人の方にご注文者様のお名前およびご注文番号を確認し、代理人の方のパスポート・運転免許証・健康保険証のいずれか 1 つを確認させていただくことで、製品をお渡しさせて頂く場合がございます。

9.3 お受け取りの際には弊社指定用紙へのご署名をお願いいたします。

9.4 9.1 のメール/ショートメッセージサービス送信日から 14 日経過しても製品のお受け取りがない場合には、ご注文をキャンセルさせていただきます。尚、当社からお受け取りを促すようなご連絡はいたしません。

9.5 ルイ・ヴィトン ストアでのお受け取り日時の指定はできません。

【第 10 章 - 製品の返品交換について - 】

10.1 製品の返品交換をご希望の場合は、製品お届け後またはルイ・ヴィトン ストアにて製品お受け取り 30 日以内にクライアントサービスまで製品お届け時に同梱の製品返品フォームを添えて製品をご返送ください。弊社で製品を確認後、返金手続きを行います。製品のご交換をご希望の場合は、返品手続きをしていただいた後、改めてご希望の製品をご注文ください。また、MyLV アカウントの購入履歴より、購買後 14 日以内でありましたら返品のリクエストを行っていただけます。

10.2 ご返送いただく製品の状態によってはご希望に添えない場合もございます。

10.3 下記いずれかに当てはまる場合は交換を承りかねますので予めご了承ください。

- ・製品到着後またはルイ・ヴィトン ストアにて製品お受け取り後 30 日を経過している場合

- ・すでにご使用された場合、またはお届け後使用した形跡が見られる場合(しわやよれ、すり傷、糸ほつれ、汚れ、匂いの付着等)

- ・ご返送時に製品の一部、または付属品が不足している場合。香水(フレグランス)の場合は、同封のサンプルもご返送ください。

- ・一度交換された製品

- ・ご返送時にレシートの原紙が同封されていない場合

- ・香水(フレグランス):外箱のセロファンが開封されている場合(製品本体が未開封であっても交換はできかねます)

- ・イヤホン:プラスチックのつまみ部分が取外されている場合

- ・ウォッチ(コネクテッドウォッチ含む)、ファインジュエリーおよびハイジュエリーにつきましては、クライアントサービスへご相談ください。

- ・パーソナライゼーション・サービス対象製品(例:イニシャルホットスタンピング、マイ LV ヘリテージ、マイ LV ワールドツアー、プレタポルテ(洋服)やスニーカーのパーソナライゼーションなど)

- ・スペシャルオーダー品

- ・プレタポルテ(洋服):付属のタグが取外されている、またはお直しを施した場合

10.4 お客様のご都合による交換につきましては、製品の当社への返却にかかる送料はお客様ご負担とさせて

いただきます。

10.5 ご返送いただいた製品の状態を確認後、返品交換の手続きを取らせていただきます。

詳細はクライアントサービスにお問合せください。

10.6 返品を繰り返された場合には、今後のご注文をお断りさせていただくことがございますのでご了承ください。

【第11章-個人情報の取扱いについて-】

11.1 詳細はホームページ画面下の「サイトのご利用に際し」内の「プライバシーポリシー」をご確認ください。

【第12章-特定商取引に基づく表示について-】

12.1 詳細はホームページ画面下の「サイトのご利用に際し」内の「特定商取引法に基づく表示」をご確認ください。

【第13章-免責事項について-】

13.1 当社はいかなる場合においても、また、いかなる当事者に対しても以下について一切の責任を負わないものとします。

・公式サイト上で提供される情報の不正確性、誤り、または遺漏などによって生じる一切の損害

・第三者による進入により公式サイト上へのアクセスあるいはアクセスの失敗により生じた一切の直接的、間接的損害、

また通常公式サイト上で提供される情報が改変され、その結果生じた一切の損害

・損害の事由、原因、性質または結果に関わらず、公式サイトへのアクセスあるいはアクセスの失敗により生じた一切の直接的、間接的損害、

または通常公式サイトの利用及び／または公式サイトを通じて直接的・間接的に提供された情報に対する信用性、及び公式サイトを使用した

ことにより生ずる一切の損害（ウイルス感染等も含みます）

13.2 公式サイト、並びに本規約は、利用者に承諾を得ることなく随時変更ができるものとします。

13.3 公式サイトは本規約の稼動を良好に保つことを目的として、以下の項目に該当する場合、予告無しに本規約、あるいは一部のサービスを停止することがあります。

・システムの定期保守点検、及び緊急な場合の保守点検のために必要な場合

・天災、及び人的損害、または第三者による妨害行為などによりシステムの運用が困難になった場合

・その他、やむを得ずシステムの停止が必要と当社が判断した場合

13.4 当社は正確、かつ最新の情報を公式サイトに提供するために最善を尽くしますが、公式サイト上の情報の正確性、的確性、及び完全性を明示的にも黙示的にも保障するものではありません。公式サイトの内容は予告することなく、随時改訂することがあります。

13.5 当社の電話、公式サイトでのご注文におけるサービス利用規約に反した場合、その他、以下の事由のうち1点でも該当した場合には、当社の判断によりお客様からの申込みをキャンセルさせていただく

場合がございます。また、今後のご注文をお断りさせていただく場合がございますのでご了承ください。

- ・当社へ虚偽のご申告をした場合
- ・料金不払い、注文製品受け取り拒否があった場合
- ・営利、転売目的の購入と当社が判断した場合
- ・過去の注文に関し紛争が生じたお客様である場合
- ・以前に利用規約に違反したことがある場合
- ・その他、当社が不適切な購入と判断をした場合

【第 14 章-管轄裁判所等-】

- 14.1 公式サイトのご利用または製品の売買契約に関しては日本法を準拠法とし、当社とご利用者との間で本規約につき、訴訟の必要性が生じた場合は、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものとします。

【第 15 章-お問合せ先-】

- 15.1 ご不明な点がございましたら下記までお問合せください。

ルイ・ヴィトン クライアントサービス

電話番号：0120-00-1854／03-3515-0855（IP 電話をご利用の方はこちらの電話番号をご使用ください）

営業時間：10:00～20:00（年始を除き年中無休）