

【お詫び】

ルナルナリニューアルによる URL 変更で、サイトにアクセスできなくなったお客様へ

いつもルナルナをご利用頂き、誠にありがとうございます。

お客様のご要望にさらにお応えしていくため、2012年7月17日にルナルナ各サービスのリニューアルを実施し、URL を変更させて頂きましたが、旧ルナルナプラス(現ルナルナビューティー) をご利用されていた一部のお客様からルナルナビューティーにログインできないというお問い合わせを多数頂きました。

お客様には多大なるご迷惑とご不便をお掛け致しましたことを心よりお詫び申し上げます。

今後のご利用に関しましては、大変お手数をおかけし誠に恐縮でございますが、下記の新しい URL にアクセスいただき、ブックマークをお願い致します。

・ルナルナビューティーURL <http://lnln-beauty.mopita.com/>

リニューアル後、退会処理を行う予定だったにも関わらずログインができずに退会できなかったお客様につきましては、返金の対応をさせていただきます。

また、7月30日～8月7日においてお客様からのお問い合わせを一部正常に登録できない事象が発生しておりました。

現在、不具合は解消されておりますが、お問い合わせをして回答を得られていないお客様におかれましては、弊社コンタクトセンターより順次回答を行っておりますので、回答まで今しばらくお待ち頂けますようお願い申し上げます。

上記についての詳細は、2ページ目以降の別紙をご覧ください。

この度のリニューアルにおいては、すべての会員様に対する配慮が足りず、大変なご迷惑とご心配をお掛け致しましたことを重ねてお詫び申し上げます。

当社ではこの事態を厳粛に受け止め、今後このようなことの無いよう再発防止に努めると共に、管理体制を含め、より一層のサービスの向上に取り組んで参ります。

今後ともルナルナをご利用頂けますよう何卒宜しくようお願い申し上げます。

株式会社エムティーアイ

<別紙>

【ログインできない事象の原因について】

サービスリニューアルに伴い、下記の通りサービス名称および URL を変更させて頂きました。

■ルナルナ→ルナルナ（変更なし）

<http://lnln.mopita.com/>

■ルナルナ プラス→ルナルナ ビューティー

<http://lnln.mopita.com/fw/> → <http://lnln-beauty.mopita.com/>

URL が変更になるお客様にはリニューアル後もスムーズにご利用頂くため
7月17日以降、旧 URL から新 URL にリダイレクト（自動転送）を設定しております。

しかしながら旧ルナルナプラスの会員様で、ルナルナプラスではなく、ルナルナの URL を
ブックマークしてご利用されているお客様がいらっしゃる事がお問い合わせで発覚し
ました。

このようなお客様への配慮が足りずに、該当の会員様はルナルナの非会員用のサイトにし
かアクセスできず、ルナルナ ビューティーにログインおよびサービスのご利用が出来ない
状況となり、大変ご不便をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。

お客様からのお問い合わせを受け、下記の対応を取らせて頂きました。

7/18 ルナルナ TOP ページに旧ルナルナプラス会員様向けの説明ページリンクを設置

7/27 旧ルナルナプラス会員様がルナルナへログイン後、ルナルナ ビューティーへのリダ
イレクト（自動転送）を実施

該当のお客様には多大なるご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

【ルナルナビューティーURLの登録について】

サービスリニューアルに伴い、下記の通りサービス名称およびURLを変更させて頂きましたので、新しいURLのブックマークをお願い致します。

■ルナルナ→ルナルナ（変更なし）

<http://lnln.mopita.com/>

■ルナルナ プラス→ルナルナ ビューティー

<http://lnln.mopita.com/fw/> → <http://lnln-beauty.mopita.com/>

※正しいURLアクセス後、ブックマーク登録を推奨致します。

<ルナルナのショートカットアプリをご利用されていた場合>

本リニューアルより、ショートカットアプリからルナルナ ビューティーにアクセスすることが出来なくなりました。

大変申し訳ございませんが、ショートカットアプリを削除して頂き、ブックマークからご利用頂きますようお願い申し上げます。

【7月の退会予定だったお客様への返金対応について】

この度のリニューアルでログインが出来ずに退会処理が出来なかったお客様には多大なるご迷惑をお掛けしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

該当するお客様には、返還対応をさせていただきます。

<利用料返還>

- ・ルナルナ ビューティー
8月度利用料：263円（税込）

返還をご希望のお客様は、お手数ですが、「ルナルナ ビューティー」サイトのTOPページ「[お詫び]ルナルナリニューアルによるURL変更で、サイトにアクセスできなくなったお客様へ」の<返金対応について>から返還申請手続きをお願い致します。
お客様のご登録状況を確認の後、順次返還対応を進めさせていただきます。

- ・ルナルナ ビューティーURL <http://lnln-beauty.mopita.com/>

※入力内容について不備がありますと、返還対応ができない場合がございますので、ご入力の際は、ご注意くださいようお願い申し上げます。

【お問い合わせ未回答に関するお詫び】

7月30日5:00～8月7日10:00の期間で、お客様からのお問い合わせが正常に登録できない不具合が発生しておりました。

お客様に大変ご迷惑をお掛け致しましたこと、深くお詫び申し上げます。

現在、不具合は解消されておりますが、対象となるお客様につきましては、弊社コンタクトセンターより順次回答を行っておりますので、回答まで今しばらくお待ち頂けますようお願い申し上げます。

なお、対象となるお客様のお問い合わせ内容につきましては、弊社システム内に暗号化され保存されており、消失・流出したというご心配はございません。

この度はお客様に大変ご迷惑をお掛け致しましたことを深くお詫び申し上げます。

今後ともルナルナをご利用頂けますよう何卒よろしくようお願い申し上げます。