

## MFP 保守サービスふらっとプラン約款

### 第1条（目的）

この「MFP 保守サービスふらっとプラン約款」（以下「本約款」といいます。）は、お客様が申込書記載の複合機（以下「本複合機」といいます。）の月額保守料を毎月支払い、当社がお客様に対して本複合機の保守サービスを提供する契約（以下「本契約」といいます。）の条件を定めることを目的とします。

### 第2条（定義）

本約款で用いる用語の定義は以下の各号のとおりとします。

- (1) 「実地カウント数」とは、お客様が本複合機のコピー機能、プリント機能、又はファックス機能等を利用して出力した際にカウントされる数値からカラー、モノクロとも1%の控除率で控除枚数を計算し、これを差し引いた数値をいいます。
- (2) 「使用カウント数」とは、検針時の実地カウント数から前回の検針時の実地カウント数を差し引いた数値をいいます。使用カウント数の計算方法の詳細は第6条（実地カウント数及び使用カウント数）にて定めるものとします。
- (3) 「電話検針」とは、お客様が、当社から電話での協力依頼に基づき、本複合機を操作することにより実地カウント数の情報を出力して、当社に報告する方法により検針することをいいます。
- (4) 「月額基本料」とは、お客様が本複合機の保守サービスを当社から受けるために毎月負担する基本料金をいいます。
- (5) 「月次基本カウント数」とは、お客様が月額基本料のみで追加費用を負担することなく本複合機を利用することのできる使用カウント数をいいます。
- (6) 「超過カウント数」とは、特定の計算期間における使用カウント数の合計が、同計算期間における月次基本カウント数の合計を超過した場合における超過数値をいい、使用カウント数から月次基本カウント数を差し引くことにより算出されるものとします。
- (7) 「超過カウンター単価」とは、お客様が月次基本カウント数を超過して本複合機を使用したときに、1カウントあたりについて加算される金額をいいます。
- (8) 「超過使用料」とは、超過カウント数に超過カウンター単価を乗じた金額をいいます。
- (9) 「オプション料金」とは、サポート+（プラス）（第5条にて定義されます）又はその他のオプションサービスの対価として月次で発生する料金をいいます。
- (10) 「月額保守料」とは、本複合機の保守の対価として月次で発生する料金をいいます。月額保守料の金額は、月額基本料、超過使用料、及びオプション料金の合計金額とします。

### 第3条（本契約の成立）

1. お客様は、本契約を申し込む場合、本約款に同意したうえで、当社所定の注文書を当社に提出するものとします。当社が、注文請書をお客様に交付することをもって本契約の成立とします。
2. 当社は、本契約の申込を拒絶する場合があります。この場合、当社はお客様に対して拒絶理由を説明する必要はありません。
3. お客様と当社間で本契約より以前に同一シリアル番号の本複合機の契約（以下「旧契約」といいます。）を締結しているときは、旧契約は本契約の締結をもって、将来に向かって効力を失うものとします。

#### 第4条（保守サービス）

1. 当社は、本複合機の設置時にお客様に対して本複合機の取扱説明を行うものとします。
2. 当社は、お客様が本複合機を良好に使用できるように、お客様に対してサービス技術者を派遣し、感光ドラム、デベロッパの交換、複合機の点検、及び清掃等を行うものとします。
3. 当社は、本複合機が故障した場合、お客様の取扱責任者からの連絡によりサービス技術者をお客様に派遣し速やかに修理するものとします。
4. 前三項の保守サービスの内容には、第5条（サポート+（プラス））第1項の各号の役務は含まれません。お客様が当該役務を受けるためには、サポート+（プラス）の申込又は、別途見積もりの費用を当社に支払うものとします。
5. 第2項及び第3項の点検時又は修理時に本複合機の部品を交換した場合、取り外した部品の所有権は当社に帰属するものとします。
6. 第2項及び第3項の保守サービスは、月額保守料に含まれるものとします。
7. 当社が行うサービスは当社の就業時間内に限られるものとします。

#### 第5条（サポート+（プラス））

1. サポート+（プラス）とは、本複合機設置後、お客様が申込書記載のオプション料金を当社に支払うことで、当社より次の各号の役務を受けられるサービスのことをいいます。なお、当社は、当社のホームページにおいて公表することにより、各号の詳細を定め、又はその追加・変更をすることができるものとします。

##### (1) プリンタドライバインストール

※Mac搭載パソコンについては、自動ドライバ・2色ドライバは対応不可となります。

##### (2) スキャナー設定

##### (3) PC-FAXドライバインストール

##### (4) FAX転送設定

##### (5) アドレス帳追加

2. お客様は、当社の指定するエリア（以下「重点エリア」といいます。）に設置された本複合機についてのみサポート+（プラス）の申し込みを行うことができます。お客様が本複合機を重点エリア内から重点エリア外に移動したときは、サポート+（プラス）の役務の提供を受けることができなくなるものとします。

3. お客様がサポート+（プラス）を申し込んでいないにもかかわらず、第1項の各号のうちいずれか一つ以上の役務の提供を受けようとするときは、別途見積もりの費用を当社に支払うものとします。

4. サポート+（プラス）の有効期間は、お客様がサポート+（プラス）に申し込んだ日より、本契約の終了日までとし、サポート+（プラス）のみを途中で解約することはできません。ただし、お客様が重点エリア内から重点エリア外に本複合機を移動したときは、当社に通知することにより、サポート+（プラス）のみを中途解約することができるものとします。

5. お客様が前項の通知を行わない場合、本複合機を重点エリア外に移動したことによりサポート+（プラス）の役務の提供を受けられなかったとしても、お客様は当社に対して、重点エリア外への移動後もサポート+（プラス）の月額料金を支払うものとします。

6. 重点エリア内から重点エリア外に本複合機が移動されたことを当社が知った場合、当社は、サポート+（プラス）を解約することができるものとします。

## 第 6 条（実地カウント数及び使用カウント数）

1. 実地カウント数は、本複合機の 1 出力ごとに下表のとおり換算されます。なお、長尺サイズは対応機種のみ使用が可能です。

単位:カウント

用紙サイズ	1 片面出力	1 両面出力
通常サイズ	1	2
長尺(小) (631mm～1050mm)	7	14
長尺(大) (1051mm～1200mm)	9	18

2. 実地カウント数の検針日は、毎月 20 日頃とし、当月の使用カウント数の計算期間は、原則として前回の検針日から当月の検針日までとします。実地カウント数の検針がエラーとなったときは、お客様及び当社は、当月の末日までに実地カウント数の検針が完了するように相互に協力するものとします。なお、お客様は、当社からの依頼があったときは、電話検針に協力するものとします。

3. お客様及び当社は、検針の実施状況により月次の使用カウント数の計算期間に 10 日間程度の差が生じる可能性があることを相互に確認するものとします。お客様は、月次の使用カウント数の計算期間が 30 日を超過したことが原因で超過使用料が発生した場合においても、当社に対して一切の異議を申し立てないものとします。

4. 実地カウント数の検針が当月の末日までに完了しないときは、当社は、翌月の 20 日頃に検針を行い、当月と翌月の 2 回分の計算期間における使用カウント数を算出するものとします。当月及び翌月の検針が翌月の末日までに完了しないときは、当社は、翌々月の 20 日頃の検針日に当月、翌月及び翌々月の 3 回分の計算期間における使用カウント数を算出するものとし、以降も検針が取れなかった場合は、同様の方法で計算期間を延長して使用カウント数を算出するものとします。

5. 初回の計算期間における使用カウント数は、検針時点における本複合機の実地カウント数から設置日時点の開始カウント数を控除して算出されるものします。

## 第 7 条（月額保守料及びその計算方法）

1. 月額基本料、月次基本カウント数、及び超過カウンター単価は申込書記載のとおりとします。

2. 当社サービス「ビジ助」の会員のお客様には、ビジ助会員サイトに掲載の特別料金が適用されます。お客様が「ビジ助」を退会したときは、月額保守料の特別料金が適用されなくなる可能性があります。

3. 使用カウント数が、月次基本カウント数を超過したときは、お客様は、超過使用料を当社に支払うものとします。

4. 前条（実地カウント数及び使用カウント数）第 4 項の規定により、検針が翌月以降になったときは、お客様は当月の月額保守料として月額基本料及びオプション料金の合計金額を当社に支払うものとします。この場合、当社は、超過使用料の発生の有無の判定を、翌月の検針時に繰り越すものとします。翌月の検針時に超過使用料が発生していることが判明したときは、お客様は、翌月の月額基本料、翌月のオプション料金及び当月と翌月の 2 回分の計算期間における超過使用料の合計金額を当社に支払うものとします。翌月以降も検針が取ることができなかった場合は、同様の方法で計算期間を延長して使用カウント数を計算するものとします。

5. 月額基本料は、本複合機の設置日の翌月より発生するものとします。
6. 経済情勢の著しい変動などにより、月額保守料の価格は改定されることがあります。この場合、当社はおお客様に対して、改定日の 30 日以上前に文書で通知するものとします。

#### 第 8 条（月額保守料の支払い）

1. 当社は、当月の月額保守料の請求書を翌月の 10 日頃にお客様へ発行するものとします。
2. お客様は、原則として、月額保守料を当社から請求を受けた翌月 5 日(金融機関の休業日の場合は、翌営業日)にお客様の銀行口座からの自動引落にて支払うものとします。
3. お客様が月額保守料の支払いを遅延した場合は、年利 14.6%の割合による遅延損害金を当社に対して支払うものとします。

#### 第 9 条（料金プラン変更）

1. お客様が、本契約の料金プランの変更を希望するときは、当社所定の料金プラン変更の申込手続を行うものとし、当社が料金プランの変更の申込を承諾したときに新たな料金プランが適用されるものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、お客様は、直前に行った料金プランの変更日から 1 年を経過する日までは、本契約の料金プランの変更の申込手続を行うことができないものとします。なお、初回の料金プラン変更の申込手続については、かかる制限は適用されないものとします。

#### 第 10 条（別途料金）

1. 当社はおお客様に対して、次の各号記載の原因による故障について、月額保守料とは別に、本複合機の修理等に要した費用を請求できるものとします。また、当社は、本複合機の破損や減失等が甚だしい場合には、お客様に対する保守サービスの提供を中止できるものとします。
  - (1) 取扱い上の不注意若しくは誤用又は不十分な電源や特殊環境下での使用等、お客様の責に帰すべき事由による故障
  - (2) 火災又は天変地異その他これに類する災害による故障
  - (3) 当社が指定する部品又は消耗品以外の使用による故障
  - (4) 当社以外による改造、分解、修理等による故障
  - (5) お客様が無断で本複合機の設置場所を移動させた事による故障
  - (6) その他本複合機に起因しない原因故障
2. 本複合機が離島及びこれに準ずる遠隔地に設置されている場合、当社は、当社の規定に基づく出張費をお客様に請求することができるものとします。
3. お客様の依頼に基づき当社が本複合機を移設又は撤去した場合、当社はおお客様に対して、これに要した費用を別途請求することができるものとします。
4. 当社が就業時間外にサービスを実施した場合、当社はおお客様に対して、当社所定の別途料金を請求することができるものとします。

#### 第 11 条（設置場所）

1. 本複合機の設置場所は、申込書に記載のとおりとします。
2. お客様は、申込書に記載の設置場所から本複合機を移動する場合は、予め当社に通知するものとします。
3. 本複合機の移動は、原則として当社のサービス技術者の立会いの下、お客様の費

用で行うものとします。

4. お客様が本複合機を当社の指定する重点エリア内から重点エリア外に移動したときは、当社は1カウント当りのカウンター料金の引き上げをお客様に請求できるものとし、お客様はこれに応じるものとします。

#### 第12条（用紙）

お客様は本複合機の使用にあたり、原則として当社の定める規格に適合した用紙を自己の費用負担にて調達して使用するものとします。ただし、お客様がやむをえず規格外の用紙の使用するときは、当社に事前に相談するものとします。

#### 第13条（感光ドラム、デベロッパ、トナーの取扱い）

1. 感光ドラム、デベロッパ及びトナー（以下「感光ドラム等」といいます。）の所有権は、当社に帰属します。お客様は、感光ドラム等を善良なる管理者の注意義務をもって管理し、通常の用法に従い使用するものとします。また、お客様は、本契約の対象となる本複合機以外の複合機に感光ドラム等を転用してはならないものとします。

2. お客様が前項に反して感光ドラム等を損傷、転用、紛失等した場合は、お客様は、当社が被った損害を賠償するものとします。

3. 本契約が終了した場合、お客様は当社に対し、直ちに感光ドラム等を返却するものとします。

#### 第14条（本複合機の適正使用）

お客様は、本複合機を利用して「通貨及び証券模造取締法」等の法律で禁止されているコピーその他一切の行為をしてはならないものとします。

#### 第15条（再委託）

当社は、本契約に基づいて行う業務の全部又は一部を当社が認定するサービス協力店に再委託することができるものとします。この場合、当社は、本契約に基づき当社が負う義務と同等の義務を当該サービス協力店に課すと共に、当該サービス協力店の行為についてお客様に対する責任を負うものとします。

#### 第16条（秘密保持）

1. お客様及び当社は、本契約の遂行により知り得た相手方の技術上又は営業上その他業務上の情報で、相手方から秘密である旨の文書による指定がなされたもの（以下「秘密情報」といいます。かかる情報の複写物または複製物も秘密情報として取り扱うものとします。）を、相手方の事前の書面による承諾を得ないで第三者に開示又は漏洩してはならず、本契約の遂行のためにのみ使用するものとし、他の目的に使用してはならないものとします。

2. 前項にかかわらず、お客様及び当社は、次の各号に掲げる場合に、秘密情報を必要最小限の範囲内で開示することができるものとします。

(1) 自己又は関係会社の役職員若しくは弁護士、会計士又は税理士等法律に基づき守秘義務を負う者に対して秘密情報を開示することが必要であると合理的に判断される場合

(2) 法令又は行政機関、裁判所、地方公共団体若しくは金融商品取引所の規則その他秘密情報を受領した当事者を規制する権限を有する公的機関の裁判、規則、命令、要請等に基づき開示を求められた場合

3. 第1項の規定は、次のいずれかに該当する情報については、適用しないものとし

ます。

- (1) 開示を受けた際、既に自己が保有していた情報
  - (2) 開示を受けた際、既に公知となっている情報
  - (3) 開示を受けた後、自己の責めによらずに公知となった情報
  - (4) 正当な権限を有する第三者から適法に取得した情報
  - (5) 相手方から開示された情報によることなく独自に開発・取得していた情報
4. 当社は再委託先であるサービス協力店及び当社の関係会社にお客様の情報を開示することができるものとします。この場合当社は、自己の責任において本条に基づき自己に課される義務と同一の義務を当該サービス協力店及び関係会社に課すものとします。
5. 本条の規定は、本契約終了後も3年間引き続き効力を有するものとします。

#### 第17条（反社会的勢力の排除）

1. お客様及び当社は、次の各号記載の事項を表明し、保証するものとします。
- (1) 自らが反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者の総称をいう）ではないこと
  - (2) 自らが反社会的勢力に協力・関与していないこと
  - (3) 自らが反社会的勢力を利用しないこと
  - (4) 自らの役員、実質的に経営を支配する者及び親会社・子会社が前各号にあたらぬこと
2. お客様及び当社は、自社が前項各号のいずれかに該当することを知ったときは直ちに相手方に通知するものとします。

#### 第18条（解除）

1. お客様及び当社は、相手方が次の各号の一に該当したときは、何等の通知催告を行うことなく、即時本契約の全部又は一部を解除することができます。
- (1) 本契約の条項の一に違背し、催告後30日を経過してもなお違背状態が是正されないとき。
  - (2) 第17条(反社会的勢力の排除)第1項に違反したとき。
  - (3) 履行期間内に契約を履行する見込がないと認められるとき。
  - (4) 第三者から差押・仮差押・仮処分・滞納処分・強制執行・競売の申立等を受けたとき、破産・民事再生・特別清算・会社更生手続き開始等の申立があったとき、又はそれらの恐れがあると認められるとき。
  - (5) 営業を廃止・休止・変更し、若しくは第三者に管理される等営業内容に変更があったとき、又はそのおそれがあると認められるとき。
  - (6) 手形若しくは小切手を不渡としたとき、又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき。
  - (7) お客様又は当社に対して背信行為があったとき。
  - (8) 公序良俗に反する等の行為があり、お客様又は当社において取引の継続を不相当と認められたとき。
  - (9) 財産状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められるとき。
  - (10) 電話検針に協力せず、不当に検針を逃れ、又はその他の不正の手段により月額保守料の支払いを免れようとしたとき
  - (11) その他前各号の一に準ずる事由があったとき。

2. お客様及び当社は、前項各号の一に該当した場合、何等の通知催告を受けることなく直ちに期限の利益を失うものとし、相手方に対する全債務を直ちに履行しなければなりません。
3. お客様が第1項各号の一に該当した場合、当社は、何等の通知催告を行うことなく保守サービスの提供を一時停止することができます。かかる保守サービスの提供の一時停止によりお客様が損害を被った場合でも、当社は、当該損害につき責任を負わないものとします。
4. お客様又は当社が第1項各号の一に該当したことによってその相手方が損害を被ったときは、当該相手方は、同項に基づき契約を解除したか否かを問わず、その損害の賠償を請求することができます。
5. お客様は解約日の2ヶ月前までに当社に対して通知することにより、本契約を中途解約することができるものとします。

#### 第19条（損害賠償）

1. 本契約に関連して、お客様が、当社に請求することのできる損害賠償の範囲は、債務不履行、瑕疵担保責任、製造物責任、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、お客様が直接かつ現実に被った通常の損害に限られるものとします。
2. 本契約に関連して、当社がお客様に対して負う損害賠償の上限は、損害の発生日の直近1年間に当社がお客様から受領した月額保守料の合計とします。
3. 当社の責めに帰さない事由により発生した損害については、当社は賠償責任を負わないものとします。
4. お客様が電話検針に協力せず、不当に検針を逃れ、又はその他の不正の手段により月額保守料の支払いを免れようとしたときは、免れようとした月額保守料の2倍相当額の損害を当社に賠償するものとします。

#### 第20条（通知）

1. お客様は、以下の各号のいずれかのお客様登録情報に変更が生じたときは、遅滞なく当社に通知するとともに、当社から要請があったときは、変更届等の必要書類を当社に提出するものとします。
  - (1) 商号又は名称
  - (2) 住所
  - (3) 電子メールアドレス
  - (4) 電話番号
2. 当社が、お客様登録情報の住所又は電子メールアドレス宛に通知したときは、当該通知は通常到達すべきときに到達したものとみなされます。
3. お客様が第1項に規定される通知又は変更届等の提出を怠ったことが原因で、不利益を被った場合においても、当社に対して一切の異議を申し立てることができません。

#### 第21条（不可抗力免責）

天災地変、政府又は政府機関の行為、地域の封鎖、火災、嵐、洪水、地震、津波、稲妻、台風、疫病、戦争、紛争状態、テロ、反乱、革命、暴動、爆発、海難、ストライキ、工場閉鎖、サボタージュその他労働争議、交通の寸断、通信回線の障害、停電、エネルギー供給又は統制、その他不可抗力による本契約の全部又は一部（金銭債務を除く）の履行遅滞又は履行不能については、いずれの当事者もその責任を負わないものとします。ただし、当該事由により影響を受けた当事者は、当該事由の発生を速やかに相手方に通知するとともに、回復するための合理的な努力をするものとします。

## 第 22 条（権利譲渡の禁止）

お客様は、当社の事前の書面による承諾がない限り、本契約により生ずる一切の権利及び義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、若しくは担保に供し、又は承継させてはならないものとします。

## 第 23 条（連帯保証）

お客様の連帯保証人は、お客様が当社に対して本契約に基づいて負担する一切の債務について本契約締結時の注文書記載の月額基本料の 12 ヶ月分を極度額として連帯保証し、お客様と連帯して債務を負うことに合意します。

## 第 24 条（グループ会社の情報共有）

当社は、本契約により取得したお客様に関する情報を、当社のグループ会社との間で共有することができるものとします。ただし、当社のグループ会社は当該情報を次の各号に定める目的のみに使用するものとします。

- (1) 各事業における製品、サービスに関する情報提供
- (2) 各事業における製品、サービスの販売、提供
- (3) セミナー、展示会、イベントのご案内送付
- (4) 製品、サービス等のサポート対応
- (5) お問い合わせ対応
- (6) 各種会員制サービスの提供
- (7) アンケート調査実施、分析
- (8) 契約の履行
- (9) 商談、打ち合わせ、連絡

## 第 25 条（期間）

1. 本契約の有効期間は、申込書に記載のとおりとします。
2. 本契約の有効期間終了の 1 ヶ月前までに、お客様又は当社のいずれかより、相手方に対して本契約を更新しない旨の通知を行わないときは、本契約は同一条件（次項に定めるものを除きます。）で 1 年間自動更新されるものとし、以降も同様とします。
3. 前項に基づく本契約の最初の自動更新日に、月額基本料及び超過カウンター単価は、自動で 20% 上昇するものとします。
4. 次の各号に該当する場合、当社は事前にお客様に対して通知することにより本契約を終了させることができるものとします。
  - (1) 本複合機の製造者が部品・消耗品等の供給を終了したとき。
  - (2) 本複合機の経年変化等により保守の継続が困難であると当社が判断したとき。
5. 次の各号に該当する場合、本契約は当然に終了するものとし、お客様は当社に対して、月額保守料を 30 日以内に支払うものとします。
  - (1) 本複合機が滅失したとき。
  - (2) お客様が本複合機を撤去したとき、又は第三者に撤去させたとき。

## 第 26 条（残存条項）

第 13 条（感光ドラム、デベロッパー、トナーの取扱い）第 3 項、第 14 条（本複合機の適正使用）乃至第 17 条（反社会的勢力の排除）、第 19 条（損害賠償）、第 21 条（不可抗力免責）乃至第 24 条（グループ会社の情報共有）、本条、第 27 条（個人情報の取扱い）乃至第 30 条（信義誠実の原則）の規定は、本契約の終了後も有効に存続するものとします。



#### 第 27 条（個人情報取扱い）

お客様は、本契約を申し込むにあたり、下記 URL の「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」に同意します。

URL:<https://www.startia.co.jp/privacy/>

#### 第 28 条（本規約の変更）

1. 当社は、改訂日の 1 か月前までに当社のホームページ上で告知することにより、本規約を変更することができるものとします。ただし、本規約の変更の内容が誤字や脱字の修正等の軽微な変更、又はお客様の一般の利益に適合するような内容である場合、当社は直ちに本規約を変更することができるものとします。
2. お客様が本規約の変更にご同意できないときは改訂日までに当社に申し出るにより本契約を将来に向かって、解除することができるものとします。
3. お客様が改訂日までに本規約の変更にご同意しない旨の申出をしない場合は、変更にご同意したものとみなします。

#### 第 29 条（管轄裁判所）

お客様及び当社は、本契約について法律上の紛争を生じたときは、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

#### 第 30 条（信義誠実の原則）

本契約に規定なき事項及び本契約の解釈につき疑義が生じた場合、お客様及び当社は信義誠実を旨とし、両者協議の上、解決するものとします。

制定日	2017 年 10 月 1 日
改訂日	2018 年 12 月 1 日
改訂日	2020 年 4 月 1 日
最終改訂日	2020 年 5 月 1 日