PartnerCare サービス利用規約

「PartnerCare サービス利用規約」（以下「本規約」といいます。）は、スターティア株式会社（以下「当社」といいます）が提供する機器サポートサービス「PartnerCare」（以下「本サービス」といいます）に適用されます。

第1条（本規約の変更）

1. 当社は、改訂日の1か月前までに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。但し、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、又はお申込者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. お申込者が本規約の変更不同意ときは、改訂日までに当社に申し出るにより、本サービスに係る契約（以下「本契約」といいます。）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. お申込者が本規約の改訂日までに変更不同意の申し出をしない場合は、本規約の変更同意したものとみなします。

第2条（本サービスの内容）

本サービスの内容及びそれぞれの対象となる機器等（以下「対象機器等」といいます。）は下表のとおりとします。

対象機器等	サービス内容				
	電話による 切り分け	リモートサポート		訪問 切り分け	メーカー 保証取次
		電話	遠隔 操作		
ネットワーク機器（当社の販売店経由で購入したもの）	○	×	×	○	○
ネットワーク機器（当社の販売店以外で購入したもの）	○	×	×	○	×
PC	○	○	○	×	×
PC 周辺機器/家庭用ネットワーク機器	○	○	×	×	×
スマートフォン/タブレット	○	○	×	×	×

※ ○は対象とし、×は対象外とします。

第3条（電話による切り分け）

1. 当社は、当社所定の電話窓口により、お申込者からの対象機器等の障害に関する問い合わせを受け付け、障害原因の特定を行います。
2. 電話受付時間は、365日/年、9時～18時とします。

第4条（リモートサポート）

1. 当社は、リモートサポートとして下表のサービスを提供します。

	保守内容
PC	操作説明、インターネット接続、メールソフト設定、プリンター共有設定、ネットワーク共有設定、ウィルススキャン・ウィルス駆除、トラブルシューティング、 Microsoft Office の基本操作(関数など、対応不可な場合あり)
PC 周辺機器	コンシューマ向けルーター(有線・無線)、コンシューマ向け HDD、プリンター、スキャナの操作サポート
スマートフォン タブレット	Wi-Fi 接続、アプリケーションインストール、操作説明

2. リモートサポートの方法は、電話での対応を原則とし、PC については電話及び遠隔操作での対応とします。
3. 次の各号は、リモートサポートの対象外となります。
 - (1) OS のサポート期限が終了している場合
 - (2) OS、IE の再インストール、レジストリの編集作業
 - (3) グループウェアやホスティングサービスなど、当該サービスの提供者に照会すべき事項
 - (4) データのバックアップ作業、データ移行作業等の作業時間がかかるもの
 - (5) マクロを使う作業、PC の新規セットアップ、破損したデータの復旧作業等の高度な作業
 - (6) ハードウェア、ミドルウェア又はソフトウェア等に不具合があり正常に動作しない場合、及び破損したハードウェア、ミドルウェア又はソフトウェアの修復、代替機の提供
 - (7) お申込者のシステム、サーバー又はアクティブディレクトリの設定に起因するもの。
 - (8) 違法コピーなど第三者の著作権又はその他の知的財産権を侵害する可能性のある作業
 - (9) お申込者がインターネットプロバイダとの契約を完了していないなど、お申込者のインターネット接続に必要な通信環境が整っていない場合
 - (10) お申込者が作業時の同意事項に同意しない場合
 - (11) お申込者がパスワードその他作業に必要な情報を当社に開示しない場合

(12) その他、第1項の表に明記されていない一切のもの

第5条（訪問切り分け）

1. 当社は、対象機器等のうちネットワーク機器（家庭用ネットワーク機器を除きます。以下同じ。）について、電話によっては障害原因が特定できなかった場合、技術員を対象機器の設置場所に派遣して障害原因の切り分けを実施するものとします。
2. 訪問切り分けの実施回数は、毎年4月1日から3月31日までの1年間に2回を上限とします。3回目以降は別途当社所定の費用がかかるものとします。1回あたりの滞在時間は2時間までとし、2時間を超えた場合は、2時間ごとに1回の訪問回数として扱います。
3. 当社は、お申込者が希望する時間内に障害原因の切り分けが完了することを保証するものではありません。

第6条（メーカー保証取次）

当社は、お申込者が当社の取扱商品のネットワーク機器を当社の販売店経由で購入した場合、当該ネットワーク機器について、メーカー保証の範囲内で、お申込者に代わって当該メーカーへの保証の取次ぎを行います。お申込者は、メーカー保証が無い場合は、当社がメーカー保証取次の対応ができないことを確認するものとします。

第7条（サービス対象外）

次の各号に該当する場合は、リモートサポート、訪問切り分け及びメーカー保証取次の対象外とします。お申込者は、これらの場合において当該サービスの提供を受けようとするときは、別途見積りにより当社に費用を支払うものとします。

- (1) 機器の不適切な使用・誤使用により障害が発生した場合
- (2) 当社又は機器の製造者以外の者が、機器を分解し、改造し、落下させ又は水没させる等の不適切な取扱いを行ったことにより、機器が故障した場合
- (3) 地震・台風・洪水・竜巻・落雷・騒乱等の天災事変その他の不可抗力により機器が故障又は滅失した場合
- (4) 機器の所有権又はリースの借手としての地位等、機器に関する法的な権利を失った場合
- (5) 前四号の他、お申込者その他機器の使用者の責めに帰すべき事由により障害が生じた場合

第8条（契約の成立）

1. 本契約を申し込む者は、当社所定の申込書（以下「申込書」といいます。）を当社に提出するものとします。

2. 当社は、前項の申込を承諾する場合、申込者に対して承諾の旨意思表示するものとし、当該承諾の発信をもって本契約の成立とします。
3. 当社は、本契約の申込を承諾しないことがあります。

第9条（サービス利用のための必要事項）

1. お申込者は、本サービスを利用するために、次の各号を行うものとし、
 - (1) インターネットとの接続が可能な通信環境（以下「通信環境」といいます）の構築及び運用管理
 - (2) LAN 環境の構築及び運用管理
 - (3) 機器の電源の確保
 - (4) 前三号の他、当社が個別に指定するもの
2. お申込者は、通信環境及びその設定に関する情報等（対象機器等の接続先の情報を含みます）を当社に開示することに協力するものとし、当該開示情報に変更が生じた場合は、速やかに通知するものとし、ただし、お申込者は、当該情報開示にあたり、必要に応じて権限を有する第三者から承諾を得るものとし、

第10条（料金等の請求時期及び支払期日）

1. 当社は、お申込者に対し、本サービスの利用料金として、申込書に定める月額費用（月額費用が発生する追加の料金を含みます）及びその他の費用（一作業あたり費用が発生する追加の料金を含みます）並びに消費税相当額（以下まとめて「料金等」といいます）を、本サービスを提供した月の翌月に請求するものとし、お申込者は、当社が指定する方法により、料金等を支払うものとし、
2. 月額費用の課金開始日は、当社が本サービスを開始するのに必要な利用者登録を完了した日の翌月1日とします。
3. 本サービスの月額費用は、課金開始日から当該サービスを提供した最後の日までの期間に係る本サービスについて発生します。
4. 課金開始日又は本サービスの提供終了日が暦月の途中にあった場合であっても、当該月の本サービスに係る月額費用は1ヶ月分とし、日割り計算は行わないものとし、
5. 通信環境の障害その他当社の責めに帰すことのできない事由により、当社が本サービスの予定作業時間の超過、作業の再手配、又は本サービスの実施日時の変更を余儀なくされ、費用又は作業工数が増加したときは、お申込者は、当社からの請求に基づき、これにより生じた費用の増加分を当社に支払うものとし、
6. お申込者が、山間部、離島等の遠隔地その他の当社の指定する地域において、本サービスの利用を希望するときは、別途当社に費用を支払うものとし、

第11条（再委託）

1. 当社は、本契約の履行の全部又は一部を再委託先に再委託することができます。
2. 当社は、本契約における当社の義務と同等の義務を再委託先に課すものとし、本サービスに関する再委託先の行為について、責任を負うものとしします。

第 12 条（通知）

1. お申込者は、以下の各号のいずれかのお申込者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提出するものとしします。
 - (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、お申込者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. お申込者が第 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 13 条（電気通信設備の保守等のための一時停止）

当社は、次に掲げる事由があるときは、事前にお申込者に通知の上、本サービスの全部又は一部の提供を一時停止することがあります。ただし、緊急かつやむを得ない場合は事前の通知を要しないものとしします。

- (1) 電気通信設備の保守又は工事を実施するとき。
- (2) 本サービスの保守を実施するとき。
- (3) 本サービス又は電気通信設備等に障害が発生したとき。
- (4) 本サービス又は電気通信設備に著しい負荷がかかったとき。
- (5) 当社が本サービスの全部又は一部の提供を中止することが適当であると判断したとき。

第 14 条（利用の停止）

1. 当社は、お申込者が次の各号に該当するときは、本サービスの提供を停止することがあります。
 - (1) 本契約上の債務の支払いを怠り、又は怠るおそれがあることが明らかであるとき。
 - (2) 違法に、又は明らかに公序良俗に反する態様において本サービスを利用したとき。
 - (3) 当社又は本サービスを直接もしくは間接に利用する第三者に対し、重大な支障を与える態様において本サービスを利用したとき。
 - (4) 第 12 条（通知）の規定に違反したとき。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止するときは、お申込者に対し、あらかじめその理由及び期間を通知します。ただし、緊急の場合その他やむを得ないときは、この限りではありません。

第 15 条（本サービスの廃止）

当社は、3 か月前までに書面にてお申込者に通知することにより、本サービスを終了させることができるものとします。

第 16 条（権利義務の譲渡禁止）

お申込者は、当社の事前の書面による承諾なしに本契約上の地位又は本契約に基づく権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ又は担保に供してはならないものとします。

第 17 条（秘密保持）

1. お申込者及び当社は、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一切の有用な情報及び個人情報（以下、総称して「秘密情報」といいます。）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、本契約の遂行以外の目的に使用してはならないものとします。
2. お申込者及び当社は、秘密情報の漏洩、滅失、き損又は盗用を防止するための合理的な安全管理措置をとらなければならないものとします。
3. お申込者及び当社は、本契約の遂行のために必要な範囲に限り、秘密情報の加工及び複製を行うことができる。この場合、秘密情報の加工物及び複製物を秘密情報として取り扱うものとします。
4. 第 1 項の規定にかかわらず、お申込者及び当社は、次の各号に掲げる場合に、秘密情報を必要な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場合
 - (2) 法令又は行政機関、裁判所、地方公共団体、金融商品取引所の規則その他これらに準ずる定めに基づき開示を求められた場合
5. 第 1 項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当する情報については、秘密情報としないものとします。ただし、個人情報については個人情報保護法等の関連する法令を遵守して取り扱うものとします。
 - (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
6. お申込者及び当社は、相手方に対して事前に書面による通知を行うことにより、相手方の営業時間中に業務に支障が生じないように事業所に立ち入り、秘密情報の取扱状況及び管理体制を検査することができるものとします。
 7. お申込者及び当社は、秘密情報の漏洩、滅失、き損もしくは盗難等が発生した場合、相手方に速やかに報告しなければならないものとします。相手方から秘密情報の取扱状況及び管理体制に関し報告を求められたときも同様とします。
 8. お申込者及び当社は、相手方から要求されたとき、又は本契約が終了したときは、相手方から受領した秘密情報を廃棄、若しくは返却しなければならないものとします。
 9. 本条の規定は、本契約終了後も引き続き効力を有するものとします。

第18条（免責）

1. 当社は、善良なる管理者の注意義務をもって本サービスを提供するものとします。ただし、当社は、次の各号に定める事項に関してお申込者に対し何らの保証もしないものとします。
 - (1) 当社の助言及び判定の正確性、有用性
 - (2) 当社の助言及び判定に基づきお申込者又は第三者が実施した対策の結果
 - (3) 本サービスによりお申込者の問題が解決されること
2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、正確性、有用性又は適法性を保証しないものとします。
3. 当社は、本サービスによって障害の原因が特定されること及び障害が解決することを保証しないものとします。
4. 当社が第13条（電気通信設備の保守等のための一時停止）乃至第15条（本サービスの廃止）に基づき、本サービスの利用の中止、利用の停止又は廃止したことにより、お申込者が損害を被ったとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第19条（不可抗力）

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、当社はその責任を負わないものとします。但し、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20条（損害賠償）

1. 当社がお申込者に対して負担する損害賠償は、当社の責めに基づく事由によってお申込者が直接かつ現実に被った通常の損害に限られます。当社は、いかなる場合においても、本契約に付随もしくは関連して生じる逸失利益、間接的もしくは特別な事情による損失及び損害について、一切責任を負いません。
2. 当社がお申込者に対して負担する損害賠償額の上限は、本サービスの月額費用相当額を上限とします。

第 21 条（反社会的勢力の排除）

1. お申込者及び当社は、次の各号を表明し、保証するとともに、将来にわたっても次の各号を遵守することを確約する。
 - (1) 自らが暴力団、暴力団員、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（以下、これらの者を総称して「反社会的勢力」という。）に該当せず、かつ反社会的勢力に協力・関与していないこと
 - (2) 自らの役員、実質的に経営を支配する者、親会社、子会社又は関連会社が前号に該当しないこと
 - (3) 自らが、又は第三者を利用して、相手方に対して、暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧等の暴力的行為又は詐欺的手法等を用いた不当な要求行為、業務の妨害および信用の毀損をする行為、その他これらに準ずる行為等を行わないこと
2. 前項の規定違反により本契約が解除された場合、解除された者は、その相手方に対し、相手方の被った損害を賠償するものとする。また、解除された者は、解除により生じる損害について、その相手方に対して一切の請求を行わないものとする。

第 22 条（解除、期限の利益喪失）

1. お申込者及び当社は、相手方が次の各号の一に該当する場合は、何らの催告も要せず直ちに本契約又は個別契約の全部若しくは一部を解除することができる。なお、本項による本契約又は個別契約の解除は、損害賠償請求を妨げないものとする。
 - (1) 監督官庁より営業の許可取消し、停止等の処分を受けたとき
 - (2) 支払停止若しくは支払不能の状態におちいったとき
 - (3) 手形若しくは小切手が不渡りとなったとき、又は銀行取引停止処分を受けたとき
 - (4) 第三者より差押え、若しくは競売の申立て、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - (5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てを受け、又は自ら申立てを行ったとき。
 - (6) 解散の決議をしたとき

- (7) 資産又は信用状態に重大な変化が生じ、本契約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると認められるとき
 - (8) 前条（反社会的勢力の排除）に違反したとき
 - (9) その他、前各号に準じる事由が生じたとき
2. お申込者及び当社は、相手方が前項各号以外の本契約又は個別契約の条項に違反し、かつ、当該違反に関する書面による通告を受領した後 2 週間以内にこれを是正しない場合、本契約又は個別契約の全部若しくは一部を解除することができる。なお、本項による本契約又は個別契約の解除は損害賠償請求を妨げない。
 3. お申込者及び当社は、自らが前二項のいずれかに該当したときは、当然に期限の利益を喪失し、相手方に対する債務を直ちに履行しなければならない。

第 23 条（契約期間）

1. 本契約の契約期間は、課金開始日を起算日とし、起算日から 1 年を経過した日を本契約の満了日とします。（初日不参入）
2. 本契約満了日の 1 ヶ月前までに、お申込者又は当社が相手方に対して本契約を延長しない旨を申し出ない場合は、本契約は 1 ヶ月間自動延長されるものとし、以後も 1 ヶ月間従前と同一条件にて自動延長されるものとしします。
3. お申込者は、当社に解約届を提出することにより、解約届の提出日の翌月末日をもって、本契約を解約することができるものとしします。
4. 前項の手続き又は第 22 条（解除、期限の利益喪失）に該当する事由により、本契約の満了日の前に本契約の全部又は一部が終了したときは、お申込者は、当社に対し、直ちに、本サービスの残余月の料金等を違約金として支払うものとしします。

第 24 条（残存条項）

本契約における第 16 条（権利義務の譲渡禁止）乃至第 20 条（損害賠償）及び本条乃至第 26 条（管轄裁判所）の規定は、本契約の終了後も有効に存続するものとしします。

第 25 条（準拠法）

本契約は、日本法に準拠し、日本法によって解釈されるものとしします。

第 26 条（管轄裁判所）

本契約に関する一切の訴訟は、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ものとしします。

2022 年 6 月 16 日制定