

旧	新
<p style="text-align: center;">スターティア訪問サポート規約</p> <p>このスターティア訪問サポート規約(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)が提供する障害切り分けサービス(以下「本サービス」といいます)に適用される諸条件を定めるものです。お申込者は、本規約をよく読んで同意の上、本サービスを<u>申し込むものとします</u>。</p> <p>第1条 (本サービスの契約の申込)</p> <p><u>3.</u> 申込者は、WEB サイト上の本サービスの申込フォームに必要事項を記載の上、送信ボタンを押す方法又は、本サービスの申込書を当社に提出する方法<u>のいずれかの方法</u>により、<u>申込を行うものとします</u>。</p> <p><u>4.</u> お申込者は、当社から要望があったときは、前項の申込手続に加えて、銀行口座の自動引き落とし申込書などの必要書類を当社に提出するものとします。</p> <p><u>5.</u> 当社は、審査の結果、本契約の申し込みをお受けできないことがあります。</p> <p><u>6.</u> 当社が本契約の申し込みを承諾したときに本契約は成立<u>するものと</u>します。</p> <p>第2条 (本規約の変更)</p> <p><u>1.</u> 当社は、改訂日の<u>1か</u>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<u>できるものと</u>します。また、当社</p>	<p style="text-align: center;">スターティア訪問サポート規約</p> <p>このスターティア訪問サポート規約(以下「本規約」といいます。)<u>は</u>、スターティア株式会社(以下「当社」といいます。)<u>が</u>提供する障害切り分けサービス(以下「本サービス」といいます。)<u>に</u>適用される諸条件を定めるものです。お申込者は、本規約をよく読んで同意の上、本サービスを<u>申し込みます</u>。</p> <p><u>第1条</u>(本サービスの契約の申込)</p> <p><u>3.</u> 申込者は、WEB サイト上の本サービスの申込フォームに必要事項を記載の上、送信ボタンを押す方法又は、本サービスの申込書を当社に提出する方法により、<u>本契約を申し込みます</u>。</p> <p><u>4.</u> お申込者は、当社から要望があったときは、前項の申込手続に加えて、銀行口座の自動引き落とし申込書などの必要書類を当社に提出するものとします。</p> <p><u>5.</u> 当社は、審査の結果、本契約の申し込みをお受けできないことがあります。</p> <p><u>6.</u> 当社が本契約の申し込みを承諾したときに本契約は成立します。</p> <p><u>第2条</u>(本規約の変更)</p> <p><u>1.</u> 当社は、改訂日の<u>1カ</u>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<u>できます</u>。また、当社は、1カ月以上</p>

旧	新
<p>は、1 カ月以上前にお申込者に告知することによって、本サービスの内容を変更し、又は本サービスの一部を廃止することができます。</p> <p><u>2.</u> 前項の規定にかかわらず、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<u>できるものとします</u>。</p> <p><u>3.</u> お申込者が、本規約の変更等に同意できないときは改訂日までに当社に申し出ることにより本規約を将来に向かって、解除することが<u>できるものとします</u>。この場合、最低契約期間内であっても、お申込者は、違約金を支払う<u>ことを要しないものとします</u>。</p>	<p>前にお申込者に告知することによって、本サービスの内容を変更し、又は本サービスの一部を廃止することができます。</p> <p><u>2.</u>前項の規定にかかわらず、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<u>できます</u>。</p> <p><u>3.</u>お申込者が、本規約の変更等に同意できないときは改訂日までに当社に申し出ることにより本規約を将来に向かって、解除することが<u>できます</u>。この場合、最低契約期間内であっても、お申込者は、違約金を支払う<u>必要はありません</u>。</p>
<p>第3条 <u>(本サービス)</u></p> <p>2. 本サービスの対象となる電気通信の障害は、お申込者が当社以外の第三者より購入した機器又は他社サービスに起因するものが<u>含まれるものとします</u>。</p> <p>3. お申込者が以下の各号を当社に委託するときは、別途、見積の上、有償契約を締結<u>するものと</u>します。</p> <p>4. 当社は、障害問合せ当日中の技術者派遣を保証するものではなく、可能な範囲内において速やかに、お申込者へ技術者を派遣<u>するものと</u>します。</p>	<p><u>第3条</u>(本サービス)</p> <p>2. 本サービスの対象となる電気通信の障害は、お申込者が当社以外の第三者より購入した機器又は他社サービスに起因するものが<u>含まれます</u>。</p> <p>3. お申込者が以下の各号を当社に委託するときは、別途、見積の上、<u>当社と</u>有償契約を締結します。</p> <p>4. 当社は、障害問合せ当日中の技術者派遣を保証するものではなく、可能な範囲内において速やかに、お申込者へ技術者を派遣します。</p>
<p>第4条 <u>(カウンターサービス契約を締結したお申込者の特典)</u></p> <p><u>1.</u> 当社からシャープ製若しくは富士フイルム製の複合機を購入したお申込者又は当社を販売店として、前記の複合機のリース契約をリース会社と締結したお申込者が、当社又は当社が指定する者とカウンター契約を締結したときは、特典として当該カウンター契約の保守対象の複合機<u>(以下「本複合機」といいます)</u>について、追加費用の負担なし</p>	<p><u>第4条</u>(カウンターサービス契約を締結したお申込者の特典)</p> <p><u>1.</u>当社からシャープ製若しくは富士フイルム製の複合機を購入したお申込者又は当社を販売店として、前記の複合機のリース契約をリース会社と締結したお申込者が、当社又は当社が指定する者とカウンター契約を締結したときは、特典として当該カウンター契約の保守対象の複合機(以下</p>

旧	新
<p>で以下の各号のサービス(以下「サポート+<u>(プラス)</u>」といいます。)を受けることが<u>できるもの</u>とします。</p>	<p>「本複合機」といいます。<u>。</u>について、追加費用の負担なしで以下の各号のサービス(以下「サポート+<u>(プラス)</u>」といいます。)を受けることが<u>できます</u>。</p>
<p><u>第5条(免責)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 天変地異、暴動、ストライキ、輸送機関の事故、その他不可抗力により本契約の一部若しくは全部につき履行遅滞が生じた場合、当社は、免責<u>されるもの</u>とします。 2. 当社が、お申込者を訪問して電気通信の障害原因の特定を試みたものの、障害原因が特定できなかつた場合、当社はその理由のいかんにかかわらず免責<u>されるもの</u>とします。 3. 当社が特定した障害原因が誤っていたことが原因でお申込者に損害が発生した場合においても、当社は免責<u>されるもの</u>とします。 4. 当社技術者がお申込者を訪問して作業を行い、お申込者の物品又はデータを滅失若しくは棄損させた場合、当社はその損害について免責<u>されるもの</u>とします。 	<p><u>第5条(免責)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.天変地異、暴動、ストライキ、輸送機関の事故、その他不可抗力により本契約の一部若しくは全部につき履行遅滞が生じた場合、当社は、免責<u>されます</u>。 2.当社が、お申込者を訪問して電気通信の障害原因の特定を試みたものの、障害原因が特定できなかつた場合、当社はその理由のいかんにかかわらず免責<u>されます</u>。 3.当社が特定した障害原因が誤っていたことが原因でお申込者に損害が発生した場合においても、当社は免責<u>されます</u>。 4.当社技術者がお申込者を訪問して作業を行い、お申込者の物品又はデータを滅失若しくは棄損させた場合、当社はその損害について免責<u>されま</u>す。
<p><u>第6条(月額費用)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. お申込者は、本サービスの月額費用として、<u>1</u> 拠点あたり金 1,980 円 <u>(税抜き表示)</u>を当社に支払うものとします。ただし、当社とビジ助の契約を締結しているお申込者については、<u>1</u> 拠点分の本サービスがビジ助の契約に<u>含まれるもの</u>とします。 3. 当社は、月額費用の発生月の翌月 10 日頃までに月額費用の請求書をお申込者に発行<u>するもの</u>とします。 	<p><u>第6条(月額費用)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.お申込者は、本サービスの月額費用として、<u>1</u> 拠点あたり金 1,980 円<u>(税抜き表示)</u>を当社に支払うものとします。ただし、当社とビジ助の契約を締結しているお申込者については、<u>1</u> 拠点分の本サービスがビジ助の契約に<u>含まれます</u>。 3.当社は、月額費用の発生月の翌月 10 日頃までに月額費用の請求書をお申込者に発行します。

旧	新
<p><u>6.</u> 本サービスの対象のお申込者の拠点が、島しょ部にあるときは、技術者出張の都度、別途、出張費が発生<u>するもの</u>とします。</p> <p>第<u>7</u>条 (秘密保持)</p> <p>1. <u>2.</u> 前項の規定にかかわらず、</p>	<p><u>6.</u> 本サービスの対象のお申込者の拠点が、島しょ部にあるときは、技術者出張の都度、別途、出張費が発生します。</p> <p>第<u>7</u>条(秘密保持)</p> <p>2. 前項の規定にかかわらず、<u>以下の各号のいずれかに該当する情報については、秘密情報から除外します。</u></p> <p><u>(1)開示を受けた際、既に自己が保有していた情報</u></p> <p><u>(2)開示を受けた際、既に公知となっている情報</u></p> <p><u>(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</u></p> <p><u>(4)正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に取得した情報</u></p> <p><u>(5)お申込者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</u></p>

旧	新
<p>当社は、以下の各号に該当する場合は、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。</p> <p><u>3. 第1項の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する情報については、秘密情報から除外します。</u></p> <p>(1) <u>開示を受けた際、既に自己が保有していた情報</u></p> <p>(2) <u>開示を受けた際、既に公知となっている情報</u></p> <p>(3) <u>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</u></p> <p>(4) <u>正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に取得した情報</u></p> <p>(5) <u>お申込者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</u></p> <p><u>4. 当社は、秘密情報の複製物についても秘密情報と同等に取り扱うものとします。</u></p> <p><u>5. 当社は、お申込者から要求されたとき、又は本契約が終了したときは、お申込者から受領した秘密情報及びその複製物を廃棄、若しくはお申込者に返却しなければならないものとします。</u></p> <p><u>第8条(権利義務の譲渡禁止)</u></p> <p>お申込者は、<u>当社</u>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。</p> <p><u>第9条(再委託)</u></p> <p>1. 当社は、本契約の義務の履行の一部又は全部を第三者に委託すること</p>	<p><u>3.第1項の規定にかかわらず</u>、当社は、以下の各号に該当する場合は、秘密情報を必要最小限の範囲内で開示することができます。</p> <p><u>4.当社は、秘密情報の複製物についても秘密情報と同等に取り扱います。</u></p> <p><u>5.当社は、お申込者から要求されたとき、又は本契約が終了したときは、お申込者から受領した秘密情報及びその複製物を廃棄、若しくはお申込者に返却します。</u></p> <p><u>第8条(権利義務の譲渡禁止)</u></p> <p><u>当社及び</u>お申込者は、<u>相手方</u>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。</p> <p><u>第9条(再委託)</u></p> <p>1.当社は、本契約の義務の履行の一部又は全部を第三者に委託することが</p>

旧	新
<p>ができるものとします。</p> <p><u>第10条 (損害賠償)</u></p> <p>1. 当社がお申込者に対して負担する損害賠償責任は、いかなる場合においても、<u>当社の故意又は過失</u>によりお申込者が<u>直接かつ現実</u>に被った<u>通常の損害に限られる</u>ものとします。</p> <p><u>2. 当社がお申込者に対して負担する損害賠償の上限は、月額費用の1カ月分とします。</u></p> <p>3. 当社は当社の責めによらない事由により、お申込者が被った損害を賠償する義務を負わないものとします。</p> <p><u>第11条 (契約期間、解約違約金)</u></p> <p>1. 本契約の契約期間は、サービス開始案内の発送日を始期として、<u>第5条第2項</u>に規定される月額費用の課金開始日から<u>2年</u>を経過した日を満了日とします。</p> <p><u>第12条 (当社からの本契約の中途解約)</u></p> <p>当社は、お申込者に対して<u>3ヶ</u>月以上前に通知することにより、本契約を中途解約することが<u>できるものとします</u>。</p>	<p><u>できます</u>。</p> <p><u>第10条(損害賠償)</u></p> <p>1. 当社がお申込者に対して負担する損害賠償責任は、<u>当社の故意又は過失</u>によりお申込者が<u>直接かつ現実</u>に被った<u>通常の損害に限られます</u>。当社は、いかなる場合においても、<u>拡大損害、間接損害、逸失利益及び特別の事情</u>により<u>生じた損害</u>をお申込者に<u>賠償する義務を負わない</u>ものとします。</p> <p>2. 当社は当社の責めによらない事由により、お申込者が被った損害を賠償する義務を負わないものとします。</p> <p><u>3.当社がお申込者に対して負担する損害賠償の上限は、月額費用の1カ月分とします。</u></p> <p><u>第11条(契約期間、解約違約金)</u></p> <p>1.本契約の契約期間は、サービス開始案内の発送日を始期として、<u>第5条第2項</u>に規定される月額費用の課金開始日から<u>2年</u>を経過した日を満了日とします。</p> <p><u>第12条(当社からの本契約の中途解約)</u></p> <p>当社は、お申込者に対して<u>3カ</u>月以上前に通知することにより、本契約を中途解約することが<u>できます</u>。</p>

旧	新
	<p><u>第 13 条(カスタマーハラスメントの禁止)</u></p> <p><u>1.お申込者は、当社への要望を実現するための手段として、以下の各号に例示される社会通念上相当な範囲を超える行為(いわゆるカスタマーハラスメント)を行ってはならないものとします。</u></p> <p><u>(1)身体的な攻撃(暴行、傷害)</u></p> <p><u>(2)精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格を否定する発言)</u></p> <p><u>(3)威圧的な言動(威嚇行為)</u></p> <p><u>(4)土下座の要求など合理的理由のない謝罪要求</u></p> <p><u>(5)継続的な言動又は執拗な言動(繰り返し又は執拗な電話連絡を含む。)</u></p> <p><u>(6)拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、同様の要求やクレームを繰り返すことによる長時間の拘束行為)</u></p> <p><u>(7)差別的な言動</u></p> <p><u>(8)性的な言動、要求</u></p> <p><u>(9)従業員個人に対する攻撃、要求(処罰の要求、プライベートの情報を探る行為を含む。)</u></p> <p><u>(10)過剰なサービスの提供の要求(保証の範囲を超えた無償修理の要求や、合理的理由のない金銭補償の要求を含む。)</u></p> <p><u>(11)SNS やインターネットでの誹謗中傷</u></p> <p><u>(12)無許可での当社グループ関連施設内への立ち入り、録音、撮影</u></p> <p><u>2.お申込者が、前項の規定に違反したときは、当社は、商品の交換、修理、サポート及び保守等の対応の一時停止又は中止をすることができます。</u></p> <p><u>当社が、本項の規定に基づいて、お申込者への対応を一時停止又は中止</u></p>

旧	新
	<p><u>したときは、当社はお申込者に対して、債務不履行責任を負いません。</u></p> <p><u>3.当社は、カスタマーハラスメントについて、警察及び弁護士などの外部機関と連携して厳正に対処します。</u></p>

旧	新
<p><u>第13条 (反社会的勢力の排除)</u></p> <p><u>2.</u> 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します。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<u>行わないものとします</u>。</p> <p><u>第14条 (解除、期限の利益喪失)</u></p> <p><u>1.</u> 当社<u>又は</u>お申込者は、相手方が次の各号の<u>一</u>に該当する場合は、何らの催告も要せず直ちに本契約の全部又は一部を解除することができます。なお、本条による本契約の解除は、損害賠償請求を<u>妨げないものとします</u>。</p> <p>第13条 <u>(反社会的勢力の排除)</u> に違反したとき</p> <p><u>2.</u> 当社<u>又は</u>お申込者は、相手方が前項各号以外の本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、本契約の全部又は一部を解除することが<u>できるものとします</u>。</p> <p><u>3.</u> 当社<u>又は</u>お申込者は、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、直ちに相手方に弁済しなければならないものとします。</p> <p><u>第15条 (存続条項)</u></p> <p>本契約の終了後も、第<u>7条</u> (秘密保持)、<u>第8条</u> (権利義務の譲渡禁止)、</p>	<p><u>第14条(反社会的勢力の排除)</u></p> <p><u>2.</u>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します。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<u>行うことができません</u>。</p> <p><u>第15条(解除、期限の利益喪失)</u></p> <p><u>1.</u>当社<u>及び</u>お申込者は、相手方が次の各号の<u>いずれか一つ以上</u>に該当する場合は、何らの催告も要せず直ちに本契約の全部又は一部を解除することができます。なお、本条による本契約の解除は、損害賠償請求を<u>妨げません</u>。</p> <p>第13条<u>(カスタマーハラスメントの禁止)</u>に違反したとき</p> <p><u>第14条(反社会的勢力の排除)</u>に違反したとき</p> <p><u>2.</u>当社<u>又は</u>お申込者は、相手方が前項各号以外の本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、本契約の全部又は一部を解除することが<u>できます</u>。</p> <p><u>3.</u>当社<u>又は</u>お申込者は、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、直ちに相手方に弁済しなければならないものとします。</p> <p><u>第16条(存続条項)</u></p> <p>本契約の終了後も、第<u>7条</u>(秘密保持)、<u>第8条</u>(権利義務の譲渡禁止)、<u>第</u></p>

旧	新
<p>第10条 (損害賠償)、第11条 (契約期間、解約違約金) 第3項、第13条 (反社会的勢力の排除) 第2項、本条、第16条 (準拠法) 及び第17条 (管轄合意) の規定は効力を<u>有するものとする</u>。</p>	<p>10条(損害賠償)、第11条(契約期間、解約違約金)第3項、第14条(反社会的勢力の排除)第2項、本条、第17条(準拠法)及び第18条(管轄合意)の規定は効力を<u>有します</u>。</p>
<p>第16条 (準拠法) 本契約は、日本法に準拠し日本法により解釈<u>されるものとします</u>。</p>	<p>第17条(準拠法) 本契約は、日本法に準拠し日本法により解釈<u>されます</u>。</p>
<p>第17条 (管轄合意) 本契約に関する一切の訴訟は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の管轄合意裁判所と<u>するもの</u>とします。</p>	<p>第18条(管轄合意) 本契約に関する一切の訴訟は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の管轄合意裁判所とします。</p>
以上	以上
スターティア株式会社	スターティア株式会社
<p>制定日 2019年10月1日</p>	<p>制定日 2019年10月1日</p>
<p>改訂日 2022年10月7日</p>	<p>改訂日 2022年10月7日</p>
<p>改訂日 2023年6月19日</p>	<p>改訂日 2023年6月19日</p>
<p>改訂日 2023年12月25日</p>	<p>改訂日 2023年12月25日</p>
<p>改訂日 2023年12月25日</p>	<p>改訂日 2025年5月11日</p>