

## Digit@Link ネットレス Q 利用規約

Digit@Link ネットレス Q 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 Digit@Link ネットレス Q（以下「基本サービス」といいます。）、及びこれに付随する全てのオプションサービス（以下あわせて「本サービス」といいます。）に適用されます。なお、当社が本約款を変更しようとするときは、当社のホームページに掲載する等の方法により、1 ヶ月以上前に本サービスの契約者（以下、「契約者」といいます。）に対して告知するものとします。

### 第 1 条（本規約の目的）

1. 本規約は、当社が提供する基本サービス及びこれに付随する全てのオプションサービスの利用について定めます。
2. 当社及び契約者は、本規約を誠実に遵守するものとします。

### 第 2 条（定義）

本規約で使用される語句の定義は、以下の各号のとおりとします。

- (1) 「リモート保守」とは、当社の技術者が契約者からの質問に対して、電話もしくは電子メール対応する方法、又は契約者の機器に通信回線を通じてリモートアクセスする方法により、当社が契約者の IT に関する支援を行うことをいいます。
- (2) 「オンサイト保守」とは、リモート保守で解決が見込めない場合、当社が技術者を契約者の事務所に訪問させて IT に関する復旧支援を行うことをいいます。オンサイト保守は、当社の指定する提供エリア内のみの対応とします。
- (3) 「セキュリティ保守」とは、当社が契約者の IT セキュリティに関する対策を行うことをいいます。セキュリティ保守は、リモート保守又はオンサイト保守のいずれかの方法によるものとします。
- (4) 「オプションサービス」とは、契約者が本サービスのオプションとして申し込むことができるサービスをいいます。オプションサービスには別途オプション料金がかかります。
- (5) 「本契約」とは本サービスに関連して、契約者と当社との間で締結される契約をいいます。なお、本契約には、本規約が適用されます。
- (6) 「対象機器」とは、申込書に記載することに指定されたルータ及びファイアウォールで、契約者が当社より買い受けたもの、または当社を販売店として契約者が当社より引き渡しを受けたリース物件をいいます。
- (7) 「ネットレス Q ライト」とは、ネットレス Q の廉価盤で、一部の基本サービスのみを受けることができるサービスをいいます。ネットレス Q ライトにて受けることのできるサービスは、第 3 条第 2 項(1)の「対象機器の障害切り分けサポート」及び第 3 条第 3 項(1)の「対象機器の代替機の貸与及び、設置・設定」の 2 つのサービスのみとします。ネットレス Q ライトの契約者が他のサービスを受けようとするときは、当社に別途オプションサービスを申し込みます。
- (8) 「アップグレード」とは、ネットレス Q ライトから上位サービスであるネットレス Q へ変更することをいいます。
- (9) 「ダウングレード」とは、ネットレス Q から、下位サービスであるネットレス Q ライトへ変更することをいいます。

### 第 3 条（本サービスの内容）

1. 本サービスは、基本サービスとオプションサービスからなります。基本サービスは、リモート保守、オンサイト保守及びセキュリティ保守に分類されます。
  2. 基本サービスにおけるリモート保守は以下の各号のとおりとします。
    - (1) 対象機器の障害切り分けサポート
    - (2) 対象機器以外の障害切り分けサポート
    - (3) IT の復旧支援
    - (4) PC の再起動
    - (5) NTT の工事情報もしくは障害情報の提供又は確認代行（ただし、通話専用及び FAX 専用回線を除きます。）
    - (6) プロバイダの障害情報の提供又は確認代行（ただし、通話専用回線及び FAX 専用回線を除きます。）
  3. 基本サービスにおけるオンサイト保守は、以下の各号のとおりとします。なお、当社は、当社の権限で再設定の月間の上限回数を定めることができます。
    - (1) 対象機器の代替機の貸与及び、設置・設定
    - (2) 障害復旧後の動作点検（インターネット及びネットワークプリンタの疎通確認）
    - (3) メールソフト再設定（ただし、当社の指定するメールソフトに限ります。）
    - (4) ネットワークプリンタ再設定
    - (5) ネットワーク共有設定
    - (6) 内蔵・外付けドライブ再設定
    - (7) スキャナー再設定
    - (8) Wi-Fi 再設定（PC のみ対象とし、スマートデバイスはオプションサービスでの対応とします。）
    - (9) 契約者が当社より購入されたハードウェアについて、メーカー又は保守会社への修理の取次ぎ
    - (10) LAN 配線確認
  4. 基本サービスにおけるセキュリティ保守は、以下の各号のとおりとします。
    - (1) 対象機器の Web フィルタリング再設定
    - (2) 対象機器のファイアウォール再設定
    - (3) Windows Update 利用状況確認
    - (4) 当社の定める方式によるセキュリティ診断
  5. オプションサービスは、リモートアクセス（PC）及びリモートアクセス（スマートデバイス）からなります。
  6. リモートアクセス（PC）の対象 OS は WindowsOS のみとし、Apple 等の他の OS はサポート対象外とします。
  7. リモートアクセス（スマートデバイス）の対象デバイスは、iPhone 及び iPad とし、Android などの他のデバイスはサポート対象外とします。
  8. オプションサービスの仕様の詳細は当社が別途定めるとおりとします。
- 本サービスの、サポートセンターでの受付時間は、9:00～18:00（土日祝日および当社の定める休日を除く）とします。ただし、受付が 15:00 以降の場合は、翌営業日以降の保守対応となります。
9. 本サービスの提供エリアは、東京都 23 区、神奈川県横浜市、大阪府大阪市、愛知県名古屋、福岡県福岡市、春日市、大野城市、粕屋郡、那珂川町とします。なお、当社は本サービスの提供エリアを予告なく変更することができます。
  10. 当社は予告なしに本サービスの内容を変更することができます。
  11. 以下の各号に例示するもの（ただし、これらに限られません。）は、本サービスの保守範囲の対象外とします。
    - (1) 複合機の保守（別途、カウンターサービスシステム契約の申込が必要となります。）
    - (2) パーソナルユースの機器の保守

- (3)対象機器以外のハードウェアの故障対応
- (4)火災・落雷・落下・水没・分解又は改造等に起因する故障についての対応
- (5)データのバックアップ・データの移行、及びデータの復元
- (6)ソフトウェアのバグ等の修復

#### 第 4 条 (契約の申込)

1. 本サービスに係る契約（以下、「本契約」といいます）の申込をしようとする者は、当社所定の申込書を提出するものとします。
2. 当社は、本契約の申込を拒絶することができます。
3. 当社が申込者に対して、本契約を承諾する旨の電子メールを送信し、当該電子メールが申込者に発信されたことをもって、本契約の成立とします。

#### 第 5 条 (サービス利用のための必要事項)

1. 契約者は、本サービスを利用するために、次の事項を行うものとします。
  - (1) 本サービスの対象となるインターネット網との通信が行われる環境（以下「通信環境」といいます。）の設定及び管理
  - (2) 契約者の LAN 環境の設定及び管理
  - (3) 対象機器を設置、稼動することができる電源及び場所の確保
  - (4) 前三号の他、当社の指定するもの
2. 契約者は本サービスの提供に必要な通信環境・設定情報等（契約者の他の拠点及び契約者の関係会社等の VPN 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ます。

#### 第 6 条 (契約者の名称等の変更)

1. 契約者は、その名称又は商号、住所又は代表者、電子メールアドレス、電話番号について変更があったとき（相続及び法人の合併による場合を含みます。）は、当社に対し、速やかに当該変更の事実を証する書類を添えてその旨を届け出るものとします。
2. 当社が、契約者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. 契約者が第 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。

4. 契約者が当社の指定する本サービスの対象エリア外に移転した場合は、本サービスの一部を受けられなくなる場合があります。

#### 第 7 条 (権利の譲渡等)

契約者は、第三者に、本契約の契約上の権利を譲渡又は移転することはできません。

#### 第 8 条 (契約期間)

本契約の契約期間は、対象機器の設置日より、表面記載の期間を経過する日までとします。

#### 第 9 条 (料金等の請求時期および支払期日)

1. 当社は、契約者に対し、本サービスの利用料金として、別紙に定める初期費用、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、利用月の翌月に請求するものとし、契約者は、当社が指定する方法により、料金等を支払うものとします。
2. 当社が本サービスを開始するのに必要な設定を完了し、契約者が検収を完了した日をもって課金開始日とします。
3. 本サービスの月額費用は、課金開始日から本サービスの最後の提供日までの期間について発生します。
4. 課金開始日又は本サービスの契約の解除（契約期間満了前になされたものを除きます。）が暦月の途中にあった場合であっても、日割り計算は行わず、1 ヶ月分の月額費用とします。
5. 契約者が廃棄またはリース契約の終了等の理由により対象機器を使用しなくなったときは、速やかに当社に通知をするものとします。契約者が当該通知を怠った場合は、対象機器を利用していない期間中も、月額費用は課金されます。

#### 第 10 条 (最低利用期間)

本契約の最低利用期間は、本契約の締結の日から、以下の各号のうち最も遅く到来する日までの期間とします。

- (1) 課金開始日より 1 年を経過した日
- (2) アップグレードの日より 1 年を経過した日

#### 第 11 条 (解約手続および違約金)

1. 契約者は、1 ヶ月以上前に当社に解約申込書を提出することにより、本契約を解約することができるものとします。ただし、契約者が最低利用期間中に本契約を解約したときは、当社に対して最低利用期間の残存期間の月額費用相当額を違約金として当社に支払うものとします。契約者が第 18 条（契約の解除）に該当したことにより、最低利用期間中に本契約が終了したときも同様とします。
2. 契約者が最低利用期間中にダウングレードしたときは、期間中の月額費用の減額相当分を違約金として当社に支払うものとします。

#### 第 12 条 (対象機器の不適切な取り扱いによる故障)

1. 契約者が、対象機器を分解・改造・落下・水没等の不適切な取扱いを行うことにより対象機器を故障させた場合は、本サービスの対象外となります。
2. 地震・洪水・落雷などの不可効力により対象機器が故障または滅失した場合は、本サービスの対象外となります。
3. 前 2 項の場合において、契約者が保守サービスを受けようとするときは、第 9 条（料金等の請求時期および支払期日）で定める料金等に加えて、当社に対して別途追加費用を負担するものとします。

#### 第 13 条 (機密保持)

1. 契約者は、本サービスの利用に関し知り得た当社の非公開の技術情報を、当社があらかじめ承諾した場合を除き、第三者に対し開示してはならないものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に関し知り得た契約者に関する顧客情報を、当該契約者があらかじめ承諾した場合を除き、第三者に対し開示しません。
3. 前 2 項の規定は、本契約がその効力を失った後においてもなお効力を有するものとします。

#### 第 14 条 (利用の中止)

1. 当社は、次に掲げる事由があるときは、本サービスの全部又は一部の提供を中止することができます。この場合、当社は、第 20 条（免責と保守）第 2 項に定める損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) 当社の電気通信設備の保守又は工事のため、やむを得ないとき
- (2) 停電又は通信キャリアの障害等、やむを得ない事由があるとき
- (3) 本サービスの保守のため、やむを得ないとき

2. 当社が、本サービスの提供を中止するときは、契約者に対し、事前に、その旨並びに理由及び期間を通知します。ただし、緊急やむを得ないときは、この限りではありません。

#### 第 15 条 (利用の停止)

1. 当社は、契約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できます。

- (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) 本サービスを直接的又は間接的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 6 条（契約者の名称等の変更）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、契約者に対し、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 16 条（サービスの廃止）

- 1. 当社は、都合により本サービスを廃止することができます。
- 2. 当社は、前項の規定によりサービスを廃止するときは、契約者に対し、廃止する日の 3 ヶ月前までに、書面により、その旨を通知します。

#### 第 17 条（再委託）

- 1. 当社は、本サービスの全部又は一部を第三者（以下、「再委託先」といいます。）に委託することができるものとします。
- 2. 当社は再委託先との間で、秘密保持契約を締結することにより、本契約の履行に必要な情報を再委託先に開示することができます。
- 3. 本契約の履行に関する再委託先の行為は、当社の行為とみなします。本契約の履行に関して、再委託先の責めに帰す事由により契約者に損害を与えた場合は、当社は本契約で定める損害賠償責任を負うものとします。

#### 第 18 条（契約の解除）

契約者が次の各号に掲げる事由に該当するときは、当社は、本契約を解除することができます。

- (1) 本規約のいずれかの規定に違反したとき
- (2) 当社に対する債務の支払いを怠ったとき
- (3) 契約者について、破産、会社更生、民事再生又はこれらに類する手続きの申立があったとき
- (4) 違法に、又は公序良俗に反する態様にて本サービスを利用したとき
- (5) 当社に対して、あきらかに本サービスの対象外となる対応依頼を繰り返す行い、当社からの中止要請に応じないとき
- (6) 本サービスに直接的又は間接的に支障を与える態様にて本サービスを利用したとき
- (7) 当社又は本サービスの信用を毀損するおそれがある態様で本サービスを利用したとき
- (8) その他当社が解除するについてやむを得ない事由があると判断したとき

#### 第 19 条（反社会的勢力でないことの保証）

- 1. 契約者は自己が以下の各号に該当していないことを保証するとともに、将来も該当しないようにするものとします。

- (1) 反社会的勢力でないこと。
  - (2) 反社会的勢力に協力・関与していないこと。
  - (3) 反社会的勢力を利用しないこと。
  - (4) 自己の役員、実質的に経営を支配するもの、親会社・子会社が前 3 号にあたらないこと。
- 2. 契約者が前項に違反したときは、当社は催告を要せず本契約を解除することができるものとします。

#### 第 20 条（免責と保守）

- 1. 本サービスは、対象機器の動作に影響を与えない軽微な瑕疵を完全に取り除くことまでを保証するものではありません。
- 2. 当社の責めに帰すべき事由により、契約者に損害を与えた場合、当社は本サービスの月額費用の 6 カ月分を上限として、契約者の直接かつ現実に被った通常の損害を賠償するものとします。
- 3. 地震等の自然災害及びテロ・戦争等の不可抗力により本サービスが中断された場合、当社は前項の損害賠償責任を含め、一切の責任を負わないものとします。
- 4. 当社の負担する損害賠償責任は、本条第 2 項および第 3 項に定めるものが全てです。当社は不法行為、債務不履行その他、原因の如何にかかわらず、本条第 2 項および第 3 項に定めるもの以外、一切の損害賠償責任を負担しないものとします。

#### 第 21 条（準拠法）

本契約及び本規約は日本法を準拠法とし、日本法によって解釈されるものとします。

#### 第 22 条（管轄）

本契約及び本規約に関する紛争に係る事件については、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄とします。

以上

2014 年 3 月 28 日 改訂  
2021 年 12 月 22 日 最終改訂