

有料サポートサービス利用契約約款

第1条（約款の適用）

1. ファーストサーバ株式会社(以下「当社」といいます。)は、この有料サポートサービス利用契約約款(以下「本約款」といいます。)に定めるところにより、有料サポートサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。本約款は、当社とおお客様との間における本サービスの利用にかかる一切の契約(以下「利用契約」といいます。)に対して適用されます。
2. 当社のホームページにおいて公開する、または個別に通知する本サービスの仕様、利用方法、注意事項、制限事項その他の事項(以下「サービス規定」といいます。)については、本約款とともに本サービスの利用に適用されます。本約款とサービス規定に矛盾または抵触する定めがある場合、サービス規定が本約款に優先して適用されるものとします。
3. 当社は、お客様が本サービスの申込を行った時点で、本約款の内容に同意したものとみなします。

第2条（約款の変更）

1. 当社は、予告なく本約款を変更することがあります。
2. お客様は、本約款の変更後に本サービスを利用することにより、変更後の約款に同意したものとみなします。なお、最新の約款については、当社ホームページに掲載するものとします。
3. 第1項の定めにかかわらず、本約款の変更が現に利用中のサービスにかかる料金、その他本サービスを構成する重要な要素の変更にあたり当社が判断する場合、15日間の予告期間において変更後の約款の内容をお客様に通知することにより本約款を変更するものとします。

第3条（本サービスの内容）

本サービスの種類および内容の詳細については、別に定めるものとします。

第4条（利用契約の締結等）

1. 利用契約は、お客様が当社所定の方法により申込み、当社がこれを承諾することにより成立します。
2. 利用契約は、当社が定める契約の単位ごとに成立します。
3. 利用契約に本約款と別に、当社とおお客様の権限ある者の間で合意がある場合は、その合意が優先します。
4. 当社は、前各項その他本約款の定めにかかわらず、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、利用契約を締結せず、または更新しないことがあります。
 - (1) お客様の申込に従って本サービスを提供することが技術上、その他の理由で困難である場合
 - (2) お客様が提出した書類に虚偽の記載、誤記や記入漏れがあった場合
 - (3) お客様が第10条(当社による解約)第1項各号および第2項各号のいずれかに該当する場合またはその可能性があるとして当社が判断した場合
 - (4) お客様が未成年者、成年被後見人、被保佐人および補助人の同意を要する旨の審判を受けた被補助人のいずれかであり、入会申込の際に法定代理人、後見人、補助人または保佐人の同意等を得ていなかった場合
 - (5) 当社が提供する各サービスについて、お客様が過去に当社からその利用契約を解約もしくは解除され、またはサービスの利用を停止されていた場合

- (6) お客様が当社の競合他社等に該当し、または当社の事業上の秘密を調査する目的で契約を行うものであると当社が判断した場合
- (7) お客様が日本国内に住所または本サービスを利用するための拠点を持たない場合
- (8) お客様が利用契約上の義務を怠るおそれがあると当社が判断する場合
- (9) 上記各号のほか、お客様に本サービスを提供することを当社が不相当と判断する場合

第5条（利用料金の支払い）

1. お客様は、当社所定の方法で当社の指定する支払期日までに、別に定める本サービスの利用料金を支払うものとします。なお、支払いにかかる手数料は、お客様の負担とします。
2. 当社は、第9条（本サービスの一時的な制限および提供停止）第1項または第10条（当社による解約）第1項の定めにより、本サービスを停止した場合であっても、その期間に対応する利用料金その他の請求権を失わないものとします。
3. 利用料金の支払いが前払い式の場合、当社が別に定める場合を除き、お客様は本サービスの利用開始後、利用料金の返還を請求することはできません。また、利用料金の支払いが後払い式の場合、当社都合により利用契約を終了する場合を除き、当社は契約期間に対応する利用料金その他の請求権を失わないものとします。
4. 電力料金、仕入価格の著しい高騰等、経済情勢の変動を原因に本サービスの利用料金が不相当となった場合、当社は、利用契約の期間内であっても、当該利用料金を変更することができるものとします。

第6条（善管注意義務）

当社は、善良なる管理者の注意義務をもって誠実に本サービスを履行するものとします。

第7条（サービス規定の変更）

1. サービス規定は、予告なく変更することがあります。この場合、本サービスの提供は、変更後のサービス規定によります。
2. 前項の定めにかかわらず、当社は、本サービスの要素についてそのレベルを引き下げる等、本サービスの変更がお客様に対して不利益（ただし、軽微なものを除きます。）を生じさせると判断した場合、第2条（約款の変更）の手続きに従い、あらかじめお客様に通知することとします。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。
3. 前項に関し、当社がお客様に対して不利益を生じさせたかどうかの判断は、利用料金の変更、代替措置の追加その他の事情を加味して、総合的に行うものとします。

第8条（委託）

1. 当社は、お客様に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部または一部を、第三者に委託することがあります。
2. 前項の場合、当社は当該委託先を適切に管理するとともに、当該委託先に対し、本約款に定める当社の義務と同等の義務を負わせるものとします。

第9条（本サービスの一時的な制限および提供停止）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を一時的に制限または停止する

ことができるものとします。

- (1) 天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合
 - (2) 法令上の要請に基づく場合
 - (3) その他運用上または技術上の理由でやむを得ない場合
2. 前項の場合、当社はおお客様に対し、本サービスの提供を一時的に制限または停止することについてあらかじめ通知するものとします。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。
3. 第1項各号のいずれかに該当し、当社が本サービスを提供できなかったことによりお客様または第三者が損害を被った場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第10条（当社による解約）

1. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、お客様への事前の通知もしくは催告を要することなく、本サービスを停止し、または利用契約の全部もしくは一部を解約することができるものとします。
- (1) お客様が本約款に違反し、改善の見込みがないと合理的に判断される場合、または当社が相当の期間を定めて催告をしたにもかかわらず、お客様が当該期間内にこれを是正または履行しない場合
 - (2) 支払停止または支払不能となった場合
 - (3) 手形または小切手が不渡りとなった場合
 - (4) 差押え、仮差押えもしくは競売の申立があった場合または公租公課の滞納処分を受けた場合
 - (5) 破産、会社更生手続開始もしくは民事再生手続開始の申立があった場合
 - (6) 信用状態に重大な不安が生じた場合
 - (7) 監督官庁から営業許可の取消、停止等の処分を受けた場合
 - (8) 解散、減資、営業の全部または重要な一部の譲渡等の決議をした場合
 - (9) お客様に対する通知が不達となり、もしくは当社に返送された場合、または当社からお客様に対して連絡ができなくなった場合
 - (10) その他、利用契約を履行することが困難となる事由が生じた場合
2. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、お客様への事前の通知もしくは催告を要することなく、本サービスを停止し、利用契約を解約することができるものとします。
- (1) 反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団およびこれらに準じるものをいいます。以下同じ。）である場合または反社会的勢力であった場合
 - (2) 自らまたは第三者を利用して、当社に対して以下の行為を行った場合
 - ア 違法なまたは相当性を欠く不当な要求
 - イ 有形力の行使に限定しない示威行為等を含む暴力行為
 - ウ 情報誌の購読等、執拗に取引を強要する行為
 - エ 被害者団体等、属性の偽装による当社への要求行為
 - オ その他「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」で禁止されている行為
 - (3) 当社に対して、自身が反社会的勢力である、または関係者である旨を伝える等した場合
3. お客様は、前二項による利用契約の解約の時点で未払いの利用料金等、当社に対する債務がある場合、当該債務について直ちに期限の利益を失うこととします。

第 11 条（秘密情報の取扱い）

1. お客様および当社は、本サービス遂行のため相手方より提供を受けた技術上、営業上その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨あらかじめ書面で指定した情報で、提供の際に秘密情報の範囲を特定し、秘密情報である旨の表示を明記した情報（以下「秘密情報」といいます。）を第三者に開示または漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による承諾を受けた場合および次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではありません。
 - (1) 秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
 - (2) 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
 - (3) 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
 - (4) 利用契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
 - (5) 本条に従った指定、範囲の特定や秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
2. 前項の定めにかかわらず、お客様および当社は、秘密情報のうち法令の定めに基づき、または権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先または当該官公署に対し開示することができるものとします。
3. 前各項の定めにかかわらず、当社が必要と認めた場合には、本サービスを提供するために必要な委託先、ライセンサー、データセンターその他の事業者（以下、総称して「委託先等」といいます。）に対して、委託のために必要な範囲で、会員からあらかじめ書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができます。ただしこの場合、当社は委託先等に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等のものを負わせるものとします。
4. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは資料等を相手方に返還し、または廃棄するものとします。
5. 本条の定めは、会員契約終了後、2年間有効に存続するものとします。

第 12 条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、本サービスの提供に関連して知り得たお客様の個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」および「個人情報保護法に基づく公表事項等に関するご案内」に従って取り扱います。
2. 当社は、「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成 13 年法律第 137 号）」に定める開示請求その他法令に基づく請求がある場合、当該請求の範囲内で情報を開示することがあります。
3. 当社は、お客様から取得した個人情報を本サービスの提供のために必要な範囲で委託先等に提供することがあります。

第 13 条（免責）

1. 当社は、お客様が本サービスを利用することにより第三者との間で生じた紛争等に関して、一切の責任を負わないものとします。
2. 当社は、本約款、サービス規程、サービス別規約等に明示的に定める場合を除き、本サービスについてその正確性、完全性、有効性、特定目的への適合性、有用性（有益性）、継続性、権原および第三者の権利の非侵害性について一切保証しないものとします。
3. 当社はお客様に対し、債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の種別を問わず、当社の故意または重過失による場合にのみ損害賠償責任を負うものとします。

4. 本サービスの内容がデータの移行作業を代行するものである場合、移行の対象となるデータは移行の前後において完全に一致しない場合があることをお客様はあらかじめ了承するものとします。

第 14 条（損害賠償の制限）

1. 利用契約に関して当社がお客様に負う損害賠償責任の範囲は、直接の原因によりお客様に現に発生した通常の損害に限るものとし、予見またはその可能性の有無にかかわらず特別事情による損害については責任を負わないものとします。
2. 利用契約に関する損害賠償額は、本サービスの利用料金に相当する額(本サービスの利用料金が月次で発生する場合は、当該損害の原因となる事由が生じた月の利用料金に相当する額)を上限とします。

第 15 条（契約上の地位の処分禁止等）

お客様は、利用契約に基づくお客様の地位および利用契約によって生じる権利について、これを第三者に譲渡し、転貸し、または担保に供することはできません。

第 16 条（裁判管轄）

お客様と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 17 条（準拠法）

利用契約の成立、効力、履行および解釈に関する準拠法は、日本法とします。

附 則

本約款は、2014 年 4 月 1 日に制定し、同日より効力を有するものとします。