

## USEN My Menu Premium 利用規約

### 第1条 (規約の適用)

1. 株式会社 USEN (以下、「当社」といいます。)は、「USEN My Menu Premium 利用規約」(以下、「本規約」といいます。)を定め、「USEN My Menu Premium」(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。
2. 本規約は、当社に本サービスの利用申込を行ったお客様および当社との間で本サービスの利用契約が成立したお客様に対し、適用されます。
3. 本規約の他、本サービスの利用上、当社が別途定めるご利用条件・個別規定・その他の通知等(以下「個別規定」といいます。)も本規約に準ずるものとし、個別規定に定める事項が本規約に抵触する場合は、個別規定の定めが本規約に優先して適用されるものとします。
4. 本規約は、2020年4月1日から施行される改正民法548条の2第1項に定める定型約款となります。

### 第2条 (用語の定義)

1. 本サービスとは、当社が提供する下記各号のサービスの総称をいいます。
  - (1) セルフオーダーサービス：飲食店内のプリンタより発行された伝票に印字されている QR コードを、個人顧客が自らのスマートフォンより読み込み、個人顧客のスマートフォンに表示された飲食メニューより、個人顧客自らのオーダーが可能となるサービス
  - (2) サポートサービス：セルフオーダーサービスの運用支援・技術サポートサービス
  - (3) 前各号に付随・関連するサービス
2. お客様とは、本規約の定めに従い本サービスを利用することに同意した個人または法人をいいます。
3. アカウント等とは、お客様が本サービスを利用する際に、当社がお客様を識別するための ID、パスワードをいいます。
4. 代理店とは、本サービスの販売を行うために当社が選定した販売代理店をいいます。

### 第3条 (契約の単位)

本サービスの利用を希望するお客様は、設置先ごとに本サービスの利用申込を行うものとします。

### 第4条 (契約の成立、契約の有効期間)

1. お客様は、本規約の内容を承諾した上で、当社所定の申込書(以下、「申込書」といいます。)に必要事項を記載し、当社または代理店に提出することにより、本サービスの利用申込を行うものとします。
2. お客様と当社間の本サービスに係る利用契約(以下、「利用契約」といいます。)は、お客様が前項で定める方法により本サービスの利用申込をし、当社が当該利用申込を承諾した場合、申込書に記載されたお申込み日に遡って成立するものとし、第11条(利用期間)に定める本サービスの利用期間が終了するまで有効に存続するものとします。
3. お客様は、当社によりお客様が以下のいずれか一に該当すると判断された場合、i) 申込の謝絶、ii) 利用契約の成立後における利用契約の取り消し、があることおよびこの場合、iii) 当社を如何なる損害の賠償からも免責すること、を予め承諾するものとしま

す。

- (1) お客様が記載した申込書の記載内容に虚偽の事実が存在する場合
- (2) お客様が本サービスまたは当社の提供する他のサービスの料金等の支払を現に怠り、または怠るおそれがあると当社が判断したとき
- (3) 過去に当社の他のサービスの取り消し処分等を受けたことがある場合
- (4) お客様に、本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき
- (5) 当社と競合する事業を行うお客様が本サービスの利用申込を行ったと当社が判断したとき、またはそのおそれがあると当社が判断したとき
- (6) その他当社の業務の遂行上支障があるとき

### 第5条 (届出事項および届出事項の変更)

1. お客様は、本サービスの利用申込の際、当社所定の届出事項を申込書に記載する方法で当社へ届け出るものとします。
2. お客様は、前項の届出事項にその後変更が生じた場合、遅滞なく変更後の内容を当社に書面にて届け出るものとします。なお、お客様が当該届出を怠ったことにより、お客様に何らかの損害が生じ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6条 (セルフオーダーサービスの利用許諾)

1. 当社は、セルフオーダーサービスの利用設定を完了後、お客様がセルフオーダーサービスの利用が可能となったときより、セルフオーダーサービスの提供を行います。
2. 当社は、セルフオーダーサービスにおいて、別紙「クラウドサービスに関する SLA (サービス品質レベルについて)」に定めるサービスレベルを維持するよう、努めるものとします。
3. お客様は、通信回線その他お客様がセルフオーダーサービスを利用するうえで必要となる利用環境を、自らの費用と責任で調達、保持および管理するものとします。
4. お客様が、セルフオーダーサービスの機能の追加または一部変更を希望し、セルフオーダーサービスの追加開発または改修が必要となる場合には、お客様と当社の間で別途契約を締結し、その条件について合意するものとします。

### 第7条 (サポートサービス)

1. 当社は、利用契約の成立後、セルフオーダーサービスがお客様において円滑に利用されるようサポートサービスの提供を行います。
2. サポートサービスの具体的内容は、別紙「USEN My Menu Premium」に関するお客様サポート・駆けつけ保守サービスについてに記載のとおりとします。

### 第8条 (バックアップ)

1. お客様は、お客様がセルフオーダーサービスの利用に際し取得または作成した情報・データ(以下、「データ等」といいます)について、自らの責任でバックアップを行うものとし、当社は別途個別の定めによりバックアップに関するサービスを提供する場合を除いて、

当該データ等の保管、保存、バックアップ等に関して、一切責任を負わないものとします。

2. 前項にかかわらず、当社は、セルフオーダーサービスに関して保守運用上または技術上必要であると判断した場合、データ等について、監視、分析、調査等必要な行為を行うことがあります。

#### 第9条 (委託および販売代理店)

1. 当社は、本サービスに関する業務の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。この場合、当社は、当該委託先と個人情報および機密情報の取扱いに関する契約を締結し、適切に監督するものとし、当該委託先の行為につき連帯してその責任を負うものとします。
2. 本サービスの販売は、代理店が行うことがあります。
3. 代理店が販売を行う場合、本サービスの利用料金、支払条件(振込先を含む)その他利用料金の支払にかかる諸条件(第12条(利用料金等の支払義務))については、代理店とお客様の間で合意した内容によるものとし、お客様は当該合意内容に基づき、本サービスの利用料金等を代理店に支払うものとします。利用料金等の支払遅延による遅延損害金(第13条(遅延損害金))についても、お客様は代理店に支払うものとします。また、利用申込書等の提出(第4条(契約の成立、契約の有効期間)第1項)、届出事項の変更(第5条(届出事項および届出事項の変更)第2項)、サービス内容等の申込内容の変更、本サービス利用契約の終了(第11条(利用期間)第2項)については、お客様は代理店に連絡をするものとします。

#### 第10条 (アカウント等)

1. お客様は、アカウント等を用い本サービスを利用するものとします。
2. お客様は、アカウント等を当社の事前の書面による承諾がないかぎり、お客様のグループ会社またはフランチャイズ加盟店等(以下、「関係会社等」といいます。))を除く第三者に利用させることはできません。
3. お客様は、1つのアカウント等を複数の個人または法人で共有・使用することはできないものとします。アカウント等の新規利用者への譲渡は、前利用者がその活動を完全に中止し、本サービスにアクセス不可能となった場合に限り認められるものとします。
4. お客様は、自己のアカウント等の使用および管理について一切の責任を負うものとし、盗難・紛失・不正使用・他人による無断使用等の場合を含め、お客様に責任があるか否かを問わず、当社は、アカウント等の使用および管理から生じた一切の損害について何らの責任も負わないものとします。但し、当社の責に帰すべき事由がある場合はこの限りではありません。

#### 第11条 (利用期間)

1. 本サービスの利用開始日は、申込書に記載するお客様の指定、指示する場所において、お客様の立会いのもと当社がセルフオーダーサービスの利用設定を完了した日とし、本サービスの利用期間は、当該利用開始日より24箇月(最低利用期間)経過した日までとします。但し、利用期間終了日の1箇月前までにお客様または当社から相手方に対し更新しない旨の書面による通知がない限り、本サービスの利用期間は自動的に24箇月更新するものとし、以後も同様とします。

2. お客様が、最低利用期間経過前に利用契約の中途解約を希望する場合は、お客様自ら中途解約を希望する日の1箇月前までに当社所定の方法により当社に通知し、既に支払済みの利用料金を除く最低利用期間の残期間分の利用料金相当額を当社に支払うことにより、当該中途解約を希望する日をもって利用契約を中途解約できるものとします。
3. サービス利用開始日または利用終了日が月途中であっても、当該月は1箇月の利用として期間を計算します。

#### 第12条 (利用料金等の支払義務)

1. お客様は、本サービスの利用料金として、利用開始日の属する月の翌月1日から前条に定める本サービスの利用期間が終了した日の属する月の末日まで、本サービスの初期費用、利用料金、その他費用およびこれにかかる消費税等(以下、「利用料金等」といいます。))を当社が定める支払期日までに当社または当社が指定する決済代行会社に対し支払うものとします。なお、利用料金等は、【別紙】料金表に定めるとおりとします。
2. お客様は、申込書に記載の支払方法にて、利用料金等を支払うものとします。
3. 振込み送金の方法で支払う場合、振込手数料は、お客様の負担とします。
4. クレジットカード決済の場合、お客様は、決済代行会社に直接クレジットカード情報を提供し、当社はお客様のクレジットカード情報を取得・保持しないものとします。
5. 当社は決済代行会社に対し、決済業務に必要な範囲でお客様情報(毎月の請求情報を含みます)を開示します。
6. 支払期日から1箇月を経過しても利用料金等をお支払頂けない場合、当社は本サービスの提供を停止できるものとします。この場合、お客様による支払を当社が確認後、本サービスの提供が再開されます。
7. 本サービスの利用期間において、第19条に定める本サービスの停止もしくはその他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、お客様は、利用期間中の利用料金等の支払を要します。
8. お客様は、申込書等に記載することにより、お客様以外の第三者を利用料金等の請求先に指定することができます。かかる場合、当社は当該第三者(以下、「請求先」といいます。))に利用料金等の請求を行うものとします。但し、請求先が支払期日までに利用料金等の支払を行わない場合には、お客様が当該利用料金等を支払う責任を負うものとします。なお、本項に該当する場合、請求先は、本規約のうち利用料金等の支払に関する各規定を誠実に遵守するものとします。その場合、当該規定における「お客様」を「請求先」と読み替えるものとします。
9. 当社は、本サービスを行うために特別の支出をしたときは、お客様に対して利用料金等とは別に当該費用を請求できるものとし、この場合、支払条件は前項の規定を準用します。なお、特別の支出が必要な場合、当社はその旨事前にお客様に理由を示して通知した上で、当該支出についてお客様の承諾を得るものとします。

#### 第13条 (遅延損害金)

お客様が、利用料金等の支払を怠った場合、支払期日の翌日から支払済みに至るまで年 14.6%の割合で、当社に対し遅延損害金を支払うものとします。この場合の諸費用は、お客様の負担とします。

#### 第14条 (禁止事項)

お客様は本サービスの利用に関して、以下の行為を行わないものとします。

- (1) セルフオーダーサービスの全部または一部を複製、変更、翻案等する行為
- (2) セルフオーダーサービスにつき、リバース・エンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルする行為
- (3) セルフオーダーサービスの全部または一部を、有償・無償問わず、当社の事前の承諾なしに関係会社等またはその他の第三者に貸与・使用させる行為
- (4) 虚偽、不完全、不正確な情報をセルフオーダーサービスに登録または当社に届け出る行為
- (5) 当社またはその他の第三者の著作権、商標権等の知的財産権その他一切の権利を侵害し、または侵害するおそれのある行為
- (6) 本サービスの利用目的に反する行為、または本規約に違反する行為
- (7) 本サービスの運営を妨げる行為、犯罪行為その他の法令違反行為に結びつく行為、または公序良俗に反する行為
- (8) 当社またはその他の第三者を誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損し、または毀損するおそれのある行為
- (9) 当社または第三者の機密情報もしくは個人情報を、その他の第三者に不正に公表・開示・提供・漏洩する行為
- (10) 他のお客様の本サービスの利用を妨害する行為
- (11) お客様への本サービスの提供を継続することが不適切であると当社が判断するにいたる行為

#### 第15条 (広告宣伝)

1. 当社はお客様から別段の申し出がない限り、お客様が本サービスを利用している事実を他のお客様に紹介することができるものとします。
2. 前項にかかわらず、お客様の登録商標の公開・掲載は、お客様の事前承諾の上で行うものとします。

#### 第16条 (当社における情報の利用等)

お客様は、当社および本サービスの委託先であるポスタス株式会社（所在地：東京都中央区築地 5-4-18 汐留イーストサイドビル 2F、3F、以下、「ポスタス」といいます。）が、本サービスに関して保守、運用上または技術上必要であると判断した場合、お客様の情報・データ等について、監視、分析、調査等必要な行為を行うこと、お客様における本サービスの利用に関連して得た統計データ、分析データまたは集合的データ（個人情報自体は含みません）を本サービスの利用状況の分析、本サービスの改善および当社の事業活動等に利用すること、もしくはどのお客様に関する情報であるかを特定できない形式としたうえで、第三者に開示する等の利用をすることについてあらかじめ同意するものとします。

#### 第17条 (契約終了後の処理)

1. お客様は、利用契約が終了した場合、本サービスの利用にあたって当社から提供を受けた全ての貸与物（アカウント等を含むがこれに限定されません。）を、利用契約終了後直ちに、当社の指示に従い返却またはお客様の責任で廃棄・消去するものとします。
2. 当社は、利用契約が終了した場合、セルフオーダーサービスからお客様のデータ等の消去を行います。この場合、当社はおお客様の申し出によっても当該データ等の復旧は行わず、また、当該データ等が完全に消去されたことは保証せず、消去証明書の発行は行いません。お客様が必要とするデータ等は、第8条（バックアップ）の定めに従いお客様自らの責任でバックアップを行うものとし、当該消去に伴うお客様の損害について当社は一切その責を負わないものとします。
3. 当社は、前項の定めによってデータ等を消去した場合であっても、前条に定める形式でデータ等の利用を行うことができるものとします。

#### 第18条 (本サービスの停止)

当社は、以下のいずれかの事由があると判断した場合、お客様へ事前に通知の上、本サービスの内容を変更し、または、本サービスの正常な提供を行うのに必要な期間、本サービスの提供を一時的に停止することができます。ただし、緊急にサービスの提供を停止する必要性が高いと判断した場合等、事前通知が困難な場合には、お客様への事後の通知をもってこれに替えることができるものとします。

- (1) 本サービスの定期保守、点検、もしくは更新を行う場合、またはこれらを緊急に行う必要がある場合。
- (2) 通常のウイルス対策では防止のできないウイルスによる被害、火災、停電、天災地変などの不可抗力により、本サービスの提供が困難もしくは不可能な場合。
- (3) 突発的なセルフオーダーサービスの故障等が発生した場合。
- (4) 利用料金等の支払債務の一部または全部の履行を遅滞し、または正当な理由なく支払を拒絶した場合。
- (5) その他不測の事態の発生により、本サービスの提供が困難もしくは不可能な場合。

#### 第19条 (本サービスの廃止)

当社は、次の場合、本サービスの全部または一部の提供を廃止するものとし、廃止日をもって利用契約の全部または一部を解約することができるものとします。

- (1) 廃止日の1箇月前までにお客様に通知した場合
- (2) 前条各号のいずれかに該当する場合において、セルフオーダーサービスの修補・復旧が困難なことにより本サービスの提供を再開できない場合

#### 第20条 (免責)

1. 当社は、お客様に対し、お客様または個人顧客の本サービスの利用目的への適合性ならびに本サービスの効果等について何ら保証するものではなく、これによってお客様または個人顧客に生じた損害につき責任を負わないものとします。
2. お客様は、お客様または個人顧客のコンピューター

端末におけるシステム環境によって本サービスの一部または全部をご利用いただけない場合があることをあらかじめ了承するものとします。

3. 当社が提供したソフトウェア等のインストールによるお客様または個人顧客の情報システム、データ等への損害、動作不良、お客様による本サービスに関する不適切な説明によって発生した個人顧客との間のトラブル、他のお客様またはその他の第三者との間のトラブルについて、当社は責任を負わないものとします。
4. お客様は、電気通信事業者、クラウドサービス事業者、ハードウェア事業者、その他の第三者が提供する決済サービス等のサービス・製品またはお客様もしくは個人顧客のコンピューター端末、通信環境等のお客様もしくは個人顧客のご利用環境に起因して生じた障害、逸失利益、およびデータの喪失に伴う損害について、当社が責任を負わないことをあらかじめ了承するものとします。
5. 本規約第18条（本サービスの停止）の各号の事象が発生したことによる損害について、当社は責任を負わないものとします。

#### 第21条 （著作権等）

1. 本サービスに関し当社またはポストスタスが従前より有していたまたは本サービスの提供に伴い当社またはポストスタスが作成・発明・考案したドキュメント（マニュアル、レポート、提案書等を含むがこれに限定されないものとします。）、プログラムまたはシステム等（以下、「著作物等」といいます。）の所有権、知的財産権その他一切の権利（以下、「著作権等」といいます）は、権利者たるお客様または第三者から提供された物を除いて、原則として当社またはポストスタスに帰属します。
2. お客様は、本サービスの目的の範囲内において、当社またはポストスタスより著作物等の使用を許諾されているものとします。ただし、お客様は、当社の事前の書面による承諾なく、著作物等に対する複製、変更、切除その他の改変を行ってはならないものとします。
3. 前項に基づき当社の承諾のもとに行われた改変等により、新たな著作権等の知的財産権が発生した場合の権利は、原則として当社またはポストスタスに帰属します。ただし、お客様が独自に発明したもの、またはお客様以外の第三者が独自に発明したものについては、この限りではありません。

#### 第22条 （機密情報・個人情報の取扱い）

1. お客様および当社は、利用契約に関して知りえた相手方の機密情報（本サービスに関するノウハウ、本サービスに関する情報、技術上または営業上の一切の機密情報を含みます。）および相手方の個人情報を、厳重かつ適正に管理するものとし、相手方の事前の書面による同意なく第三者に開示・提供・漏洩しないものとします。
2. お客様および当社は、相手方の指示があった場合または利用契約が終了した場合は、相手方の指示に従いすみやかに相手方の機密情報および個人情報を返却または廃棄し、以後使用しないものとします。但し、第16条（当社における情報の利用等）の規定に従い当社が利用する情報を除きます。
3. 前二項にかかわらず、お客様が事前に希望しない旨を指定した場合を除き、当社は、当社の親会社である

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 並びにその子会社および関連会社（以下、総称して「USEN-NEXT GROUP 各社」といいます。）のサービスをお客様に紹介する目的の為に、利用契約の存在や取引履歴等の情報を、USEN-NEXT GROUP 各社に開示および提供できるものとし、USEN-NEXT GROUP 各社は当該目的の範囲内で利用できるものとします。

4. 当社は、前項に基づき USEN-NEXT GROUP 各社に開示した情報の、USEN-NEXT GROUP 各社における取扱いについて、責任を負うものとします。
5. お客様および当社は、国その他の公的機関により適法に機密情報の開示を命令された場合、第1項の定めにかかわらず、当該公的機関に対して機密情報を開示できるものとします。

#### 第23条 （利用契約の解除）

1. 当社は、お客様が下記各号に該当する場合、何らの催告なく利用契約を解除できるものとし、この場合、お客様は当社に対して負担する金銭的債務について、当然に期限の利益を失うものとします。
  - (1) 本規約の各条項のいずれかに違反した場合
  - (2) 手形・小切手の不渡り、事実上の支払不能もしくはこれに準ずる状態に陥り、または破産、民事再生手続開始等の申立を受け、または自ら申し立てた場合
  - (3) 利用料金等の支払債務の一部または全部の履行を遅滞し、または正当な理由なく支払を拒絶した場合
  - (4) 差押え、仮差押えもしくは競売の申立があったとき、または公租公課の滞納処分を受けた場合
  - (5) 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
  - (6) 解散、減資、事業（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
  - (7) その他お客様の責に帰すべき事由により、お客様と当社との間の信頼関係の維持が困難となった場合
2. 当社は、本条第1項の解除をしたことによりお客様およびその他の第三者に生じた一切の損害に対し、何らの責任も負わないものとします。
3. 当社は、本条第1項の解除をした場合も、損害賠償請求権を放棄するものではありません。

#### 第24条 （反社会的勢力の排除）

1. お客様および当社は、自らが反社会的勢力（暴力団、暴力団員、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、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる者をいいます。以下同じ）に現在および将来にわたって該当しないこと、ならびに、反社会的勢力と以下の各号の一にでも該当する関係を現在および将来にわたって有しないことを誓約するものとします。
  - (1) 反社会的勢力が経営に支配的な影響力を有すること
  - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していること
  - (3) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもって、不当に反社会的勢力を利用すること
  - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または

便宜を供与するなどの関与をしていること  
(5) その他役員等または経営に実質的に関与している者が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること

2. お客様および当社は、自己または第三者を利用して以下各号の行為を行ってはならないものとします。
  - (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計または威力を用いて相手方の信用を棄損し、または相手方の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準ずる行為
3. お客様および当社は、前2項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合、相手方に対し調査に協力するよう求めることができるものとします。相手方は、これに必要な資料を提出するものとします
4. お客様または当社は、相手方が本条の規定に違反した場合、何ら催告等の手続を要せず、お客様と当社の間にて締結された全ての契約を解除することができるものとします。この場合、契約の解除を行ったお客様または当社は、相手方に損害が生じても何らこれを賠償ないし補償することを要しないものとします。また、解除を行ったお客様または当社に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償するものとします。

#### 第25条 (損害賠償)

当社は、本サービスの利用によってお客様に生じた損害の原因が、当社の故意または過失によるものである場合は、当該損害のうち直接かつ通常の損害について、利用料金等(初期導入にかかる費用は除きます)のうち当社がお客様より既に支払を受けた金額の直近6箇月分の利用料金等に相当する額を上限として、賠償に応じるものとします。

#### 第26条 (本規約の変更)

1. 当社は、本サービスのサービス・機能等の追加・変更、販売方法・料金プランの追加・変更、定義の追加・変更、サービス名やサービスブランドの変更、他社のサービスとの連携による特約事項の追加、法令改正や社会規範・社会情勢の変化の反映、当社の他の本サービスに関する規約との整合・統一化、誤字・脱字等の文言の修正等(これらを含むがこれらに限られない)を行うために、本規約の内容を随時変更できるものとします。
2. 当社は、本規約を変更する場合、変更後の規約内容および変更後の本規約の効力発生日を、効力発生日の1箇月前までに本サービスに使用されるWEB管理画面上に掲載または書面・電子メール等で通知するものとし、お客様から異議の通知がない場合、効力発生日をもって、お客様が変更後の規約につき同意したものとみなします。但し、お客様一般の利益となる変更については、掲載後または通知後ただちに変更後の規約を適用できるものとします。

#### 第27条 (権利義務譲渡の禁止)

お客様は、本サービスに関する契約上の地位、およびこれに関して生じた当社に対する債権等いかなる権

利義務も、当社の事前の書面による承諾なく第三者に移転、譲渡または担保に供することはできません。

#### 第28条 (存続条項)

第16条(当社における情報の利用等)、第17条(契約終了後の処理)、第22条(機密情報・個人情報の取扱い)、第25条(損害賠償)、第27条(権利義務譲渡の禁止)乃至第31条(合意管轄)については、利用契約の終了後も有効に存続するものとします。

#### 第29条 (協議)

本規約に定めのない事項または本規約の条項について疑義が生じた場合、双方誠意をもって協議し、円満に解決するよう努めるものとします。

#### 第30条 (準拠法)

本規約および利用契約に関する準拠法は、日本国法とします。

#### 第31条 (合意管轄)

本規約および利用契約に関する一切の紛争は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

2020年10月1日制定

【別紙】「USEN My Menu Premium」に関するお客様サポート・駆けつけ保守サービスについて

I サポートサービスの内容

1. お問い合わせ窓口

Uレジサポートセンター

2. 電話番号

0120-028-440

3. 対応日時

365日

4. 対応時間

24時間、365日受付とします。なお、22時30分から翌9時までは受付のみとし、お問い合わせに対する回答期限は翌々営業日とさせていただきます。

5. サポート範囲

- ①本サービスの利用方法に関する質問への回答および助言
- ②バージョンアップでの新機能および変更内容のご案内
- ③本サービスの不具合情報とその対処方法"
- ④外部接続機器の操作方法に関する質問への回答および助言
- ⑤留意事項
  - ・インバウンド型コールセンターとなります。
  - ・呼損のアウトバウンドはございません。
  - ・各種マスタ設定、メニュー等の代行登録は行いません。

6. USEN My Menu Premium 以外の外部環境変更時の対応

お客様がご利用されるキッチンプリンタ、レシートプリンタ、アクセスポイント、バーコードリーダーなどの外部接続機器について、当社推奨機器以外についてのご利用が発生する場合、動作保証は致しません。

II 駆けつけ保守の内容

1. お問い合わせ窓口

Uレジサポートセンター

2. 電話番号

0120-028-440

3. 対応日時

365日

4. 対応時間

24時間、365日受付とします。なお、22時30分から翌9時までは受付のみとし、訪問日等の回答期限は翌々営業日とさせていただきます。

5. サポート範囲

- ①ハードウェア（Apple 製品除く）に不時の障害が発生した場合、保守員をハードウェア設置先に派遣
- ②故障したハードウェア のお預かりと、代替品のお渡し（Apple 製品除く）
- ③ハードウェアのメーカーへの 送付 または故障内容についてメーカーに報告・確認（メーカーの保証規定にて保証対象となる故障であるとメーカーが判断した場合、メーカーにて 同等品への交換後、お客様に送付されますが、メーカーの保証規定にて保証対象とならない故障である場合、同等品への交換はできません）
- ④留意事項
  - ・操作問い合わせやメニューの更新などでの駆付け対応はございません。

- ・お客様環境が起因する事象だった場合に、ご契約中の通信事業者へのお問い合わせなど、復旧に伴う対応をご協力頂く場合がございます。
- ・お客様環境起因による対象機器の再設定は受け付けておりません。(お客様ネットワーク機器の変更やプロバイダ情報の変更などに伴う再設定)
- ・地域/交通状況等の都合により当日訪問対応が難しい場合がございます。
- ・代替品がすぐに手配できない場合もありますが最短で手配をとります。
- ・故障ハードの購入をお客様にてご選択いただきます。自然故障の場合メーカー保障に準じます。

2020年10月1日 施行

【別紙】「USEN My Menu Premium」クラウドサービスに関する SLA（サービス品質レベルについて）

I USEN My Menu Premium クラウドサービス提供時間

サービスの提供時間を 24 時間 365 日とします。

II サービス稼働率

1 箇月あたりのサービス稼働率を 99.90%以上といたします。

・条件

- ① サービス稼働率は以下のように計算します。  
サービス稼働率 = (計画サービス時間 - 停止時間) ÷ 計画サービス時間
- ② 計画サービス時間とは、1 箇月間で稼働すべき時間から、以下を除外した時間です。
  - ・ 事前告知がなされたメンテナンス時間
  - ・ 天災・火災・騒乱等その他の不可抗力および通信事業者、クラウド事業者または ISP の通信回線の故障、お客様のご利用機器、使用環境における障害等による停止時間
  - ・ その他、当社の責に基づかない場合の停止時間
- ③ 停止時間とは、当社が本サービスの WEB 管理画面の本部機能の全機能が利用できないと判断した場合、その原因となるシステム障害の発生時刻から、状況が収束する時刻までの時間です。

III システムログ保管

システムログを最大 90 日間保存いたします。

・条件

- ① 定期的なレポートとしてはログの提供をいたしません。
- ② システムログは以下の内容を取得します。
  - ・ システムアクセスログ（アクセス元情報など）
  - ・ システム操作ログ（どの機能を利用したか）
  - ・ エラーログ（障害が発生した場合、どのような内容か）
- ③ 障害時などに必要に応じて開示いたします。

IV 障害検知

10 分間隔でサービスの正常性を確認しています。

障害検知の仕組みは、図 1.（参考）障害検知の仕組みを参照して下さい。

V 障害時の運用保守サービス時間

障害発生時は、必要に応じて運用保守サービスのサービス時間の延長対応を実施します。

・条件

- ① 正常稼働状態に戻り次第、運用保守サービス時間は「【別紙】「USEN My Menu Premium」に関するお客様サポート・駆けつけ保守サービスについて」の「II 4. 対応時間」にて対応するものとします。

VI お客様データ取扱者の制限

お客様データにアクセスできる本サービスの保守要員は、当社又はポストスのセキュリティ管理者の許可を得た者に限ります。

・条件

- ① お客様データへのアクセスは以下の場合に発生します。
  - ・ お客様からお問い合わせがあった場合
  - ・ システムメンテナンスによりアクセスする必要がある場合
  - ・ お客様データとは「IX お客様データ管理」に記載されている項目が対象となります。

VII システムセキュリティ

当社は本サービス用設備等に関し、以下の措置を講じるものとします。

- ① SSL (Secure Socket Layer) (128Bit) による通信の暗号化
- ② GMO グローバルサイン株式会社のサーバ証明書を発行
- ③ インターネットの接続環境にファイアウォールを設置
- ④ クラウドのセキュリティの確保



- ・ 耐震設計
- ・ 自動火災報知設備、消火設備
- ・ 二重化電源、自家発電設備
- ・ IDカードによる入退室管理システム
- ・ 24時間365日の有人警備、監視カメラによる常時監視

#### VIII お客様の設備に関する仕様

上記のサービス品質レベルを維持するため、お客様は、以下の仕様を満たす設備を設定・維持するものとします。

##### (1) 動作環境

推奨 OS	WEB 管理画面	Windows
	マスターアプリ	iOS
	モバイルオーダーアプリ	Android

推奨ブラウザ	Google Chrome
--------	---------------

※上記記載のバージョン情報については、HP 等で随時お知らせ致します。

必要ハードウェア	CPU	Pentium4 1GHz 以上
	メモリ	2GB 以上
	HDD	128GB 以上

※ プレビューリリースやベータ版などは推奨環境外とさせていただきます。

※ 推奨ブラウザ以外で本サービスをご利用の場合、表示レイアウトが崩れるなどの現象が発生する場合がございます。

##### (2) 電気通信回線

インターネット接続 8Mbps 以上

※ Microsoft Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※ iOS 商標は、Apple の米国およびその他の国のライセンスに基づき使用されています。

※ Android および Google Chrome は、Google LLC の商標または登録商標です。

※ Pentium は、Intel Corporation の登録商標です。

2020年10月1日施行

【別紙】料金表

1. 通則

①利用料金の日割計算

当社は、利用料金の日割計算を行いません。

②消費税および地方消費税の加算

本規約の定めによる利用料金その他債務の支払を要するものとされている額は、特段の定めのない限り、利用料金に消費税等および地方消費税を加算した額とします。

③端数処理

当社は、利用料金等その他計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合、その端数を切り捨てます。

④支払に係る手数料

振込手数料等の利用料金その他債務の支払に係る手数料は、お客様の負担とします。

2. 初期費用および利用料金

本サービスにおける初期費用および利用料金は、以下の表のとおりとします。

なお、外部接続機器等の本サービスにおける必要機材の金額は、利用料金に含まれません。

サービス名	内容	初期費用	利用料金
			(~10テーブル) 月額費用 10,000 円 (追加テーブル/1テーブル) 月額費用 500 円
LINE 友だち追加オプション	商品注文の流れでLINE公式アカウントの友だち追加画面へ誘導出来るサービス	3,000 円	月額費用 1,000 円

以上

2020年10月1日施行  
2021年5月18日改定