

U-Order 利用規約

Ver1.4

第1条 (規約の適用)

1. 株式会社USEN（以下、「当社」といいます。）は、「U-Order 利用規約」（以下、「本規約」といいます。）を定め、本規約に従い「U-Order」（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。お客様は、予め本規約全文をお読みいただいたうえで、本規約に同意いただく必要があります。
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（第5条第2項に定義します。）が成立したお客様に対し、適用されます。
3. 本規約は、本サービスの利用契約の内容を定めるものであり、お客様と当社との間の本サービスの利用に関わる一切の關係に適用されます。
4. 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。）も本規約の一部を構成するものとします。ただし、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。

第2条 (用語の定義)

1. 「本サービス」とは、当社が提供する以下のサービスの総称をいいます。
 - (1) 指定機器（本条第2項に定義します。）によるクラウド型タブレット T10 システム（以下、「本システム」といいます。）の使用を許諾し、本システムを提供するサービス
 - (2) 保守運用サービス：本システムの運用支援・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. 「指定機器」とは、本サービスを利用するために必要な機能を搭載した本システムの外部接続機器（第3条に定義します。）をいいます。
3. 「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。
4. 「アカウント」とは、当社がお客様に発行する本システムにアクセスする際に利用者を識別するための ID、パスワードをいいます。

第3条 (指定機器)

1. お客様は、本サービスの利用にあたり、タブレット、キッチンプリンタ、レシートプリンタ、アクセスポイントなどの外部接続機器について、【別表1－指定機器】に定める指定機器を当社から購入して頂く必要があります。
2. 本システムにおいて、指定機器以外の機器を利用することはできません。なお、指定機器

を当社から購入せず、お客様ご自身が準備した場合、当社は、本システムにおける当該機器のすべての動作について、一切保証いたしません。また、【別紙】に定める「U-Order」に関するお客様サポート・運用保守サービスを利用することもできません。

第4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5条 （契約の成立、契約有効期限）

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をもって成立するものとし、第12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、お客様が以下の一つに該当すると当社が判断した場合、i) 申込の拒絶または 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 iii) この場合、当社は如何なる損害の賠償からも免責されること、ならびに当社はお客様に対して本項に基づき申込の拒絶または利用契約の取り消しを行うことのみを通知するものとし、その理由を説明する義務を負わないことを、予め承諾するものとします。
 - (1) お客様が当社から購入した指定機器を使用しない場合
 - (2) 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
 - (3) 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いを現に怠り、または怠るおそれがあると当社が判断したとき
 - (4) 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
 - (5) 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
 - (6) 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
 - (7) お客様が本規約のいずれかに違反している、またはそのおそれがあると当社が判断したとき
 - (8) 当社の業務の遂行上支障があるとき
 - (9) その他、当社が不適切と判断したとき

第6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、遅延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いません。
3. お客様は、本サービスの解除を希望する際、利用期間終了日の1箇月前までに、当社所定の方法により当社に通知するものとします。なお、当社は、お客様以外からの解除の通知は一切受け付けないものとします。

第7条（本システムの利用許諾）

1. 当社は、本サービスの利用設定を完了後、お客様が本システムの利用が可能となったときより、本サービスの提供を行います。
2. 当社は、本サービスにおいて、【別紙2】「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本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、本システムの機能の追加または一部変更を希望し、本システム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8条（サポートサービス）

1. 当社は、利用契約の成立後、本システム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】「U-Order」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9条（バックアップ）

お客様は、お客様が本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、当社は別途個別またはSLA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き、当該データの保管、保存、バックアップ等に関して、一切の責任を負わないものとします。

第10条（委託）

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携してその責任を負うものとします。

第11条（アカウント）

1. お客様は、アカウントを用い、本サービスを利用するものとします。

2. お客様は、当社の事前の書面による承諾がない限り、アカウントを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、「関連会社等」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つのアカウントを複数の個人または法人で共有・利用することはできないものとします。アカウントを新規利用者へ譲渡する場合は、前利用者が本サービスの利用を中止し、前利用者による本サービスへのアクセスが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、自らのアカウントの利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・他人による無断利用の場合を含め、お客様に責任があると否とを問わず、お客様自身による利用とみなします。当社は、当社の責に帰すべき事由がある場合を除き、アカウントの利用および管理から生じた一切の損害について何ら責任を負いません。

第12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本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 箇月間が経過した日が属する月の末日までとします。ただし、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同一条件で 24 箇月間更新するものとし、以後も同様とします。
2. お客様が、利用期間中に利用契約を中途解約する場合は、既にお支払い済みの利用料金を除く利用期間の残月数分の利用料金を相当する額を、中途解約違約金としてお支払いいただきます。

第13条 （利用料金等の支払い義務）

1. お客様は、本サービスに対する利用料金として、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日まで、【別表 2 一料金表】に従い本サービスの初期費用、月額費用、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。
2. お客様は、本サービスの申込書に記載の支払い方法に従い、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20条に定める本サービス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を支払うものとします。
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いに関する各規定を誠実に遵守するものとし、この場合、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時は、お客様に対して申込書に定める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、支払条件は前三項の規定を準用します。なお、特別の支出が必要な場合、当社はその旨を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14条 (料金プランの変更とタブレットの台数の変更)

1. お客様は、料金プランの変更を行うことはできません。
2. お客様は、本サービスで利用するタブレットを増設する場合、【別紙2-料金表】第3項に規定するプラン変更手数料を負担するものとし、当社所定の手続きを行うものとします。なお、お客様は、本サービスで利用するタブレットの台数を減少させることはできないものとします。

第15条 (利用料金の改定)

当社は、本サービスの利用期間中であっても、1箇月前までに予めお客様に通知の上、利用料金の改定を行うことができるものとします。

第16条 (遅延損害金)

お客様が、第13条に定める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い済みに至るまで年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17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) 指定機器以外の機器により本サービスを利用する行為
- (2) 本システムの全部または一部を複製、変更、翻案等する行為

- (3) 本システムにつき、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
- (4) 本サービスの全部または一部を、有償・無償を問わず、事前に当社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
- (5) 虚偽、不完全、不正確な情報を本システムに登録または当社に届け出る行為
- (6) 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するおそれがある行為
- (7) 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
- (8) 本サービスの運営を妨げる行為、犯罪行為にその他の法令違反行為に結び付く行為、または公序良俗に反する行為
- (9) 当社またはその他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するおそれのある行為
- (10) 当社またはその他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・漏洩する行為
- (11) 他のお客様の本サービスの利用を妨害する行為
- (12) 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18条 （当社における情報の利用等）

お客様は、当社が、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会的データ（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、もしくはどのような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予め同意するものとします。

第19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すべての貸与物（アカウントを含みますが、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、本システム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9条（バックアップ）の定めに従いお客様自らの責任でデータ等の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

のデータ等の利用を行うことができるものとします。

第20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。なお、当社は、本条に基づき当社が行った措置によりお客様に生じた損害について一切の責任を負いません。

- (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) 突発的な本システムの故障等が発生した場合
- (4) 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21条 (本サービスの変更・廃止)

1. 当社は、当社の都合により、本サービスの内容を変更することができます。
2. 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、本システムの修補、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
3. 当社は、本条に基づき当社が行った措置によりお客様に生じた損害について一切の責任を負いません。

第22条 (免責)

1. お客様は、自らの責任により本サービスを利用するものとし、本サービスの利用から生じる損害（他のお客様、またはその他の第三者との間のトラブル、第20条の各号の事象が発生することによる損害、またはその他金銭的損失等の不利益を含みます。）については、自らの責任と負担によりこれを解決するものとし、当社は責任を負わないことに同意するものとします。
2. 当社は、お客様に対し、お客様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に生じた損害につき責任を負わないものとします。
3. お客様は、お客様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予め了承するものとします。
4. 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の情報システム、データ等

への損害、動作不良、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。

5. 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・製品またはお客様のコンピューター端末、通信環境等のお客様のご利用環境に起因して生じた障害について、当社が免責されることを予め了承するものとします。

第23条 （著作権等）

1. 本サービスに関し当社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ものを除いて原則として当社に帰属します。
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、新たな著作物の著作権等が発生した場合の権利は、原則として当社に帰属します。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24条 （機密情報・個人情報の取扱い）

1. お客様および当社は、利用規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、本システムに関する情報、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. 当社によるお客様の個人情報の取扱いについては、別途当社が定める「個人情報の取扱いについて」(http://www.usen.com/legal/privacy2.html?aid=footer_policy2) の定めによるものとし、お客様は当社が当該定めに従いお客様の個人情報を取り扱うことについて同意するものとします。
3. 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18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。
4. 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25条 (利用契約の解除)

1. 当社は、お客様が下記の各号のいずれかに当該する場合、何らの催告なく、本サービスの提供を停止し、利用契約の全部または一部を解除することができるものとします。この場合、お客様は当然に期限の利益を失い、当社に対する一切の債務を直ちに弁済するものとします。
 - (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、民事再生手続き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延し、または正当な理由なく支払いを拒絶した場合
 - (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るべき事由により、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項の本サービスの提供の停止または解除をしたことにより、お客様およびその他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項の本サービスの提供の停止または解除をした場合も、損害賠償請求権を放棄するものではありません。

第26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、暴力団員ではなくなった時から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ものを言います。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) 自ら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に提供し、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ものが、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、自ら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毀損し、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、自らの下請もしくは再委託先業者（下請または再委託契約が数次にわたるときには、そのすべてを含みます、以下同じ。）が現在および将来にわたって第1項に定める反社会的勢力に該当しないこと、ならびに同項各号の関係を有しないことを確約し、また、第2項各号に該当する行為を行わないことを確約するものとしします。
4. お客様および当社は、自らの下請または再委託先業者が前項に違反することが契約後に判明した場合にはただちに違反した下請または再委託業者と契約を解除し、または契約解除のための措置をとるものとしします。
5. お客様および当社は、前4項の該当性の判断の為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こととしします。相手方は、これに必要な資料を提出するものとしします。
6. お客様または当社は、相手方が本条の規約に違反した場合、何ら催告等の手続きを要せず、お客様と当社の間にて締結されたすべての契約を解除することができるものとしします。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保証することを要しないものとしします。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します。

第27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、第13条（利用料金等の支払い義務）に定める利用料金等（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すでに支払を受けた金額の直近6箇月分の利用料金に相当する額を上限として、賠償に応じるものとしします。

第28条 （本規約の変更）

1. 当社は、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）の場合に、本規約の内容を随時変更できるものとしします。
2. 本規約を変更する場合、当社は変更後の規約内容および変更日を、事前に本サービスに

使用される WEB 管理画面上に掲載または書面・電子メール等で変更日の 1 箇月前から通知するものとし、次項に定める異議の通知がない場合、異議通知期限が経過した時点で、変更日をもって、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、お客様一般に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、

3. お客様は、変更後の規約内容を承諾しない場合には、前項に基づく WEB 画面上への掲載日または書面・電子メール等の通知発信日（双方の措置を行う場合はいずれか早い日）より 1 箇月以内に、当社に対して書面により異議を通知するものとし、当該書面による異議が期限内に当社に到達した場合、当社は当該変更について、お客様と協議するものとし、

第29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30条 （存続条項）

第 18 条（当社における情報の利用等）、第 19 条（契約終了後の処理）、第 24 条（機密情報・個人情報の取扱）、第 27 条（損害賠償）、第 29 条（権利義務譲渡の禁止）、本条ないし第 33 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、

第31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、円滑に解決するよう努めるものとし、

第32条 （準拠法）

本規約、個別規定および利用契約に関する準拠法は、日本国法とします。

第33条 （合意管轄）

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

2018 年 10 月 22 日施行

2018 年 12 月 28 日改定

2019 年 2 月 28 日改定

2019 年 10 月 1 日改定

2020 年 6 月 1 日改定

【別紙】「U-Order」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-Order サポートセンター
2. 電話番号
0120-288-440
3. 対応日時
365日
4. 対応時間
24時間、365日受付とします。但し、22時30分から翌9時までは受付のみとし、
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指定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. U-Order 以外の外部環境変更時の対応
指定機器、または指定機器以外の機器をお客様がご自身で準備した場合、ご利用される機器について、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-Order サポートセンター
2. 電話番号
0120-288-440
3. 対応日時
365日
4. 対応時間
24時間、365日受付とします。但し、22時30分から翌9時までは受付のみとし、
訪問日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当社から購入した指定機器に不時の障害が発生した場合、保守員を指定機器設置先に派遣
 - ②故障した指定機器のお預かりと、代替品のお渡し
 - ③指定機器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指定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。
- 自然故障の場合メーカー保障に準じます。

2020年6月1日 施行

【別紙2】「U-Order」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 U-Order 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%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

$$\text{サービス稼働率} = (\text{計画サービス} - \text{停止時間}) \div \text{計画サービス時間}$$

② 計画サービス時間とは、1 箇月間で稼働するべき時間から、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 アプリケーション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、状況が終息する時刻までの時間です。

III お客様データバックアップ

お客様データをバックアップし必要に応じて復元いたします。天災・火災・騒乱等その他不可抗力による、クラウド事業者による損壊時等はお客様データバックアップ、復元ができない場合がございます。

IV 障害時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、運用保守サービスは【別紙】「U-Order」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「I-4 対応時間」にて対応するものとします。

V データ取扱いの条件

当システムにアクセスできる本サービスの保守要員は、当社の許可を得たものに限ります。

・条件

当システムへのアクセスは以下の場合に発生します。

- ・お客様から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

VI 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 ログインパスワードによるアカウント管理
- ③ PCIDSS などの第3者機関のセキュリティ基準を満たした Google Cloud Platform 上にサーバーを構築
<https://cloud.google.com/security/compliance?hl=ja>

本 SLA の内容は、当社の責に帰さない事由が発生した場合は、SLA の内容が保証されない場合がございます。

なお、本 SLA の内容は、今後サービスの仕様変更やサービスの拡張に伴い、変更される場合がございます。

本 SLA が変更される場合は、第 28 条（本規約の変更）に従い、実施するものとします。

VII お客様の設備に関する仕様

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

管理画面用推奨環境	PC	CPU	Corei3 以上
		RAM	2GB 以上
		ROM	128GB 以上
		ブラウザ	Google Chrome 最新版

※上記記載のバージョン以上は動作確認完了を HP 等で随時お知らせいたします。

※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

※Google Chrome は Google Inc. の米国その他国における商標または登録商標です。

※Core i3 は、Intel Corporation の登録商標です。

2020 年 6 月 1 日 施行

【別紙3】利用料金等のお支払

1. 通則

① 利用料金の日割り計算

当社は、利用料金の日割り計算は行いません。

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いを要するものとされている額は、特定の定めがない限り、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、利用料金等その他の計算において、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いに係る手数料は、お客様負担とします。

2. 初期費用および月額費用

本サービスにおける初期費用および月額費用は、以下の表の通りとします。

売り切りで販売させて頂く場合には、別途見積もりにて金額を提示させて頂きます。

【別表1ー指定機器】

機材	型番	メーカー
タブレット	HAUWEI MediaPad T3 (KOB-W09) 8インチ	HAUWEI
プリンター	TM886S011B	EPSON
プリンター外付けブザー	OT-BZ20	EPSON
アクセスポイント	IAP-207	ARUBA
マウントキット	AP-220-MNT	ARUBA
PoE インジェクタ	EIB-UG01-PL2	ELECOM

【別表 2—料金表】

※本表に定める料金表は、全て消費税等別表記とします。

1. 料金プラン

プラン	初期費用（消費税等別）	月額費用（消費税等別）
初期費用ありプラン	サービス加入料：30,000 円 クラウドマスタ設定費：15,000 円 機器設定費：20,000 円 機材費：別途見積	タブレット 1～3 台：4,000 円 4～5 台：6,000 円 6～10 台：8,000 円

※ 接続するタブレットの台数が 10 台超の場合の月額費用は、超過台数に対応する月額費用を加算します。

※ 初期費用および月額費用は、1 店舗毎の価格とします。

初期費用なしプランの新規申込の受付は、2020 年 5 月 31 日に終了しました。

プラン	初期費用（消費税等別）	月額費用（消費税等別）
初期費用なしプラン	0 円（工事費は除く）	タブレット 1～3 台：17,800 円 4～5 台：19,800 円 6～10 台：25,800 円

※ 最初の利用期間（24 箇月間）を経過した後、当社は、初期費用なしプランの月額費用を減額します。減額後の月額費用の額は、当社から個別にご案内します。

2. オプション費用

サービス名	初期費用（消費税等別）	月額費用（消費税等別）
オーダーコントロール機 月額利用料	0 円（工事費は除く） タブレット費用が発生致します	0 円 ※月額費用にタブレットは含まれません

※ オーダーコントロール機のご契約には、オーダーコントロール専用使用するタブレットが必要です。

オーダーコントロール専用台数分のタブレット費用がオプションサービスご契約時に発生します。

なお、こちらのオプションサービスは、本規約第 12 条（利用期間）の適用がないものとし、月単位でのご利用が可能です。

3. その他諸費用

項目	金額（消費税等別）	内容
タブレット台数変更手数料	3,000 円	タブレットの増設にかかる手数料 ※ タブレットの減設はできません

4. 解約違約金

利用契約の利用期間の残期間分の月額費用に相当する額

5. USEN インフォメーションセンター

0120-117-440（通話料がかかりません）

※受付時間 9：00～22：30（年中無休）

2020年6月1日 施行