

## サポートサービスご利用規約(クラウド版)

本コラボフロークラウド サポートサービスご利用規約(以下「本規約」)は、本規約に基づき株式会社コラボスタイル(以下「コラボスタイル」)の提供するコラボフロークラウド サポートサービス(以下「本サービス」)を無償試用またはご購入いただいたお客様(以下「お客様」)とコラボスタイルとの間で合意されるものであり、本サービスの内容と条件を定めるものである。お客様は、本規約の内容に同意いただける場合のみ、本サービスをご利用いただけるものとする。なお、コラボスタイルは、お客様が本サービスの利用を開始することをもって、本規約に同意したものとみなし、本規約は、お客様に適用されるものとする。

### 第1条 本サービスの定義

本規約における主な用語の定義は以下の通りとする。

- 「お客様」とは、本規約を承知の上、コラボスタイル所定の手続きに従い本サービスの利用を申し込んだ法人、団体、組合または個人とする。
- 「利用ユーザー」とは、有償、無償を問わず、お客様の管理のもと、本サービスを利用または試用するユーザーとしてお客様が設定された方とする。
- 「セールスパートナー」とは、コラボスタイルに代わってお客様に本サービスの販売代行、請求回収代行業務を行う第三者とする。
- 「お客様データ」とは、お客様が本サービスを利用するために、または利用することにより、本サービスのデータ領域内に登録、保存する電子的なデータおよび情報とする。

### 第2条 本サービスの内容

本サービスで提供する内容は、原則的に次の通りとする。

- お客様は、対象製品に対するお問い合わせを E-Mail、FAX により行うものとする。  
受付時間は以下の通りとし、連絡先は本サービス開始時に伝えるものとする。  
【 受付時間 】 月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00  
(土・日曜日、祝日および年末年始、GW、夏季休業等、コラボスタイル休業日は除く)

2. コラボフローヘルプデスクは、前項の依頼に基づき、お客様の対象製品に係る諸問題に対して、第3条に定めた範囲でサポートを行う。原則受付時間内にて行うものとし、コラボフローヘルプデスクの判断により、E-Mail、FAX のいずれかの方法によって提供するものとする。
3. 担当者は、本サービスの提供を受けるにあたり、対象製品に係る諸問題の原因を特定するためにコラボスタイルより調査データ(エラーメッセージ、設定情報など)の開示(以下「情報開示」)を求められた場合、情報開示に協力するものとする。担当者が情報開示を拒否した場合、コラボフローヘルプデスクは、本サービスの提供を拒否することができる。
4. 本サービスの提供は、担当者からの依頼があり次第、速やかに行なうものとする。ただし、お客様による対象製品の運用状況等の理由により、コラボスタイルが本サービスを有効に提供できないと判断した場合、コラボスタイルは本サービスの提供を延期または、拒否することができる。

### **第3条 本サービスの対象範囲**

---

本サービスの対象範囲は、原則として以下の通りとする。ただし、いずれについてもコラボスタイルによる即時対応を保証するものではない。

1. 対象製品の機能および製品の管理者設定に対する問合せへの回答
2. 対象製品の障害が発生した場合、障害原因と影響範囲の特定作業に関する技術支援
3. 対象製品の障害が発生した場合、システムを正常化するための復旧作業に関する技術支援

### **第4条 本サービスの対象範囲外**

---

本サービスの対象範囲外は、以下の通りとする。

1. コラボスタイルサポートスタッフの現地出張によるオンサイトサポートサービス
2. コラボスタイル Web サイト(以下「本サイト」)に記載された環境外で対象製品を利用したことに起因する障害、データ異常および破損時の対応
3. 本サイトに記載された環境外で対象製品を利用したことに起因する再セットアップ、データ処理等の作業

4. 対象製品以外のシステムに起因する障害、データ異常および破損時の対応
5. 対象製品以外のシステムに起因する再セットアップ、データ処理等の作業
6. 対象製品の機能追加または、仕様変更を伴うプログラム改修
7. 対象製品以外のソフトウェア(業務システム・基幹システム等)のバージョンアップに伴う、対象製品のプログラム変更および再セットアップ作業
8. 基本ソフトウェア(Windows、InternetExplorer 等)の変更に伴う、対象製品のプログラム変更および再セットアップ作業
9. ハードウェア環境の変更または追加、故障に伴う製品の再セットアップ作業
10. ハードウェア環境に起因する障害時のハードウェアメーカーへの修理依頼等の窓口代行業務
11. ネットワークを悪用した外部からの不正侵入に対する監視および防御に関する作業
12. 対象製品以外のソフトウェア(例:Windows、Office、SQLServer、InternetExplorer 等)に関して技術調査を必要とする対応
13. お客様の故意または過失による障害への対応
14. 天災地変、その他、お客様、コラボスタイルいずれの責にも帰せない事由による障害への対応
15. その他、本規約第3条に定める本サポートの対象範囲以外の対応

## **第5条 本サービスの利用申込**

---

1. 有償利用申込の場合、お客様は、本規約等に同意のうえ、コラボスタイルが定める「コラボフロークラウド版 利用申込書」(以下「申込書」)に必要事項を記入し、当該申込書をコラボスタイルに提出すること、もしくは、お客様が本規約などに同意のうえ、セールspartnerを通じて本サービスに関する利用申込を行い、それをコラボスタイルが承諾することにより本サービスの利用申込を行うものとする。

2. 無償利用申込の場合、お客様は、本規約等に同意のうえ、ウェブサイト上の申込みフォームの必要とされる項目すべてを入力し、手順に従い操作を行うことにより本サービスの利用申込を行うものとする。

## 第6条 本サービスの無償試用

---

1. お客様は、試用期間中、別途コラボスタイルが定める範囲において、本サービスを無償で試用することができる。
2. 試用期間は、別途コラボフローヘルプデスクから通知した期間とする。
3. お客様が本サービスの有償利用の申し込みを希望する場合は、別途本サービス上で通知する正規利用の申し込み方法に従い、申し込み手続きを行うものとする。

## 第7条 本サービスの利用開始

---

1. 本規約等を契約条項とした本サービスの利用契約は、当社が第5条の申込を承諾したときに成立するものとする。
2. 前項の利用契約成立後、コラボフローヘルプデスクからお客様に対し、本サービスの利用に必要な「サービス開始日」、「ログイン ID」、「パスワード」等の情報を電子メールにて通知する。
3. 有償利用の場合、お客様は、前項の通知をもって利用契約の成立を確認したものとみなし、「サービス開始日」以降、実際のサポート利用の有無にかかわらず、本サービス利用料金の支払義務を負うものとする。

## 第8条 本サービスの利用申込の拒絶

---

1. コラボスタイルは、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、本サービスのお申し込みを承諾しない、または当該契約を解除することができるものとする。
2. 本規約等に定める義務を怠るおそれがある場合
3. 本サービスの申込書に虚偽の記入をした場合
4. 第15条に該当する行為を行ったことがある場合または行うおそれがある場合

5. 本サービスの継続的な提供が合理的な理由により困難であると判断した場合
6. その他、コラボスタイルが業務の遂行上著しい支障があると判断した場合

## 第9条 本サービスの利用期間

---

1. 1か月単位で本サービスを利用(以下「月額利用」)される場合のサービス利用期間の起算日は、第7条で通知する「サービス開始日」とする。最低契約期間は2か月とする。また、お客様から本規約第13条に定める期限までに解約手続きがなされない場合は、解約期限の翌月1日から更に1か月間自動的に同一内容で契約が更新されるものとし、翌月以降も同様とする。
2. 年間単位で本サービスを利用(以下「年額利用」)される場合、第7条で通知する「サービス開始日」の月から1年間とする。
3. 前2項に定めるサービス期間終了日から30日以内に、年額利用のお申し込みがされた場合には、前契約の環境を引き継いで契約更新がなされたものとみなし、お申し込み日に関わらず、前契約のサービス期間終了日の翌日からサービス期間が開始されるものとする。
4. 別段の定めがある場合を除き、本サービス契約成立後のキャンセルまたはサービス期間中の途中解約はできない。

## 第10条 本サービスの料金

---

1. 本サービスを有償利用される場合、コラボスタイルは、お申し込みされたサービスのライセンス、許諾されたユーザー数等によってサービス料金を設定する。お客様は、ご利用のサービス内容に応じて、該当のサービス料金を支払うものとする。また、有償サービスの提供を受けるにあたり初期費用がかかる場合がある。
2. 契約時にキャンペーン価格が適用される場合は、適用期間経過後は通常料金となる。
3. 第15条に定める事項により本サービスの提供が停止された場合、当該停止期間も本サービスが提供されたものとみなす。
4. 本サービス料金の支払いを遅延した場合、お客様は、遅延期間につき遅延金に対する年率14.5%の割合で算出した金額を遅延損害金としてコラボスタイルに支払うものとする。

## 第11条 本サービス料金の支払い方法

---

1. お客様は、前条の本サービス料金をコラボスタイルまたはセールspartnerが発行する請求書に記載された条件に従い支払うものとする。なお、当該支払に係る振込手数料、消費税その他の費用はお客様の負担とする。
2. 前項の支払に関し、お客様と金融機関等の間で紛争が生じた場合、当該紛争は当該当事者間で解決するものとし、コラボスタイルは一切責任を負わないものとする。

## 第12条 本サービス料金の改定

---

1. コラボスタイルは、お客様の事前の承諾を得ることなく本サービス料金を改定することができるものとする。
2. 本サービス料金の改定後に本サービスを申し込みまたは利用した場合、お客様は改定内容に同意したものとみなす。

## 第13条 本サービスのライセンス変更、解約

---

1. 有償サービスのライセンス変更、ユーザー数変更の取り扱いは、以下のとおりとする。
  1. 月額利用の場合  
お客様は、解約または変更希望月の前月末日までにコラボスタイル指定の方法、もしくはセールspartner指定の方法で、コラボスタイルに通知するものとする。コラボスタイルは、通知いただいた月の翌月で終了または翌月から変更後の内容に基づくサービス料金を適用するものとする。
  2. 年額利用の場合  
お客様は、グレードアップまたはユーザー数追加を希望される場合は、変更希望月の前月末日までにコラボスタイル指定の方法で、コラボスタイルに通知するものとする。コラボスタイルは、変更希望月からサービス期間満了までの期間の月数に応じ、グレードアップまたはユーザー数追加についてコラボスタイルが別途定める金額をお支払いいただくことを条件に、変更希望月から変更した内容を適用する。ただし、いかなる場合もサービス期間中におけるダウングレードおよびユーザー数減少には対応しないものとし、既に支払われたサービス料金についての返金等は一切行わないものとする。
2. 前項の規定にかかわらず、コラボスタイルがお客様からの通知を前月末日降に受領したときは、翌々月で終了または翌々月から変更後の内容に基づくサービス料金を適用する場合がある。

## 第14条 契約者情報等の変更

---

1. お客様は、申込書に記載した内容に変更が生じた場合、速やかにコラボスタイルへ通知しなければならない。お客様が当該通知を怠った場合、コラボスタイルは担当者に対して本サービスを提供できないことがある。
2. コラボスタイルは、お客様が前項の通知を懈怠したことに起因して発生したお客様または第三者の損害について、一切の責任を負わない。
3. コラボスタイルは、その連絡先を変更する場合、速やかにお客様に通知するものとする。
4. お客様は、申込書で担当者として登録した者を、お客様を代表する窓口として選任する。また、担当者以外は本規約による権利を行使できないものとする。無償利用の場合は、ウェブサイト上の申込みフォームに登録された者を担当者とみなす。

## 第 15 条 本サービスの停止

---

1. コラボスタイルは、お客様が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停止することができるものとする。
  1. 本サービス、その他本サービスを提供するために必要なシステムのメンテナンス、電気通信設備の保守上、または工事上やむを得ない場合、またこれらにやむを得ない障害が発生した場合
  2. 本サービスに著しい負荷や障害が与えられることによって正常なサービスを提供することが困難である場合、または困難であるとコラボスタイルが判断した場合
  3. 電気通信事業者またはコラボスタイルが指定した業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供を行うことが困難になった場合
  4. その他、コラボスタイルが本サービスの提供を停止、緊急停止する必要があると判断した場合
2. コラボスタイルはお客様および第三者からの緊急停止要請に関して原則としてこれを受け付けないものとする。
3. コラボスタイルが本サービスを停止することによりお客様および第三者に生じた損害について一切の責任を負わないものとする。

## 第 16 条 本サービスの廃止

---

コロボスタイルは、自らの裁量により、お客様の承諾を得ることなく本サービスの全部または一部を廃止することができるものとする。

## 第 17 条 著作権等

---

本規約に基づいてお客様に提供されるソフトウェア、サービスおよびその他の各種情報(以下「ソフトウェア等」)に関する著作権、ノウハウ等の知的財産権は、コロボスタイルまたはコロボスタイルに当該ソフトウェア等の利用を許諾した第三者に帰属するものとする。

## 第 18 条 本サービスのデータ等の取扱い

---

1. お客様が本サービスに保存したすべてのデータおよび情報はお客様ご自身により管理されるものであり、本規約に基づきお客様から許諾された範囲を除き、コロボスタイルは、お客様データに関するいかなる権利も取得しない。
2. コロボスタイルは、お客様の承諾を得ることなく、本サービスの障害に備えてお客様データのバックアップを任意で実施することができるものとする。
3. コロボスタイルは、次の各号のいずれかに該当する場合、お客様データにアクセスすることができるものとする。
  1. 本サービスの安定的な提供ならびに問題の防止および対応のための作業を実施する場合
  2. 前項の定めに基づいてバックアップを実施する場合
  3. 法令の定めに基づきまたは権限ある官公署から開示の要請があった場合
  4. 本サービス上のサポート上の問題に関連してお客様からコロボスタイルに要請があった場合に、当該サポート上の問題を解決する場合
4. コロボスタイルは、本サービス契約終了に伴い、コロボスタイルの別途定める保管期間の経過後、お客様データを削除することができるものとする。本サービス契約終了後は、お客様データ、ソフトウェア等の削除によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとする。
5. コロボスタイルは、お客様データの内容ならびにその正確性および適法等について一切の責任を負わないものとする。



## 第 19 条 本サービスの自己責任の原則

---

1. お客様は、本サービス内における一切の行為およびその結果について、当該行為を自己がなしたか否かを問わず、一切の責任を負うものとする。
2. お客様は、本サービスを通じてお客様が発信した情報について一切の責任を負うものとする。
3. お客様は、本サービスの利用およびこれに伴う行為に関して、本サービスの他のお客様または第三者に対して損害を与えた場合、自己の費用負担と責任において当該損害を賠償するものとする。
4. お客様は、第 1 項から第 4 項までの事由によりコロボスタイルに対して損害を与えた場合、自己の費用負担と責任において当該損害を賠償するものとする。
5. コロボスタイルは、第 1 項から第 4 項までの事由によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとする。
6. 前各項及び第 23 条第 1 項にかかわらず、本サービスに関するお客様の責めに帰すべき事由によらずに第三者との間で知的財産権に係る紛争等が生じた場合には、コロボスタイルの責任及び費用をもって解決にあたるものとする。

## 第 20 条 本サービスのアカウント管理

---

1. お客様は、コロボスタイルが付与する本サービスに係る ID およびパスワード(以下「アカウント情報」)について、全面的な管理責任を負うものとする。
2. お客様は、別途コロボスタイルが承諾した場合を除き、一つのアカウント情報を複数人で共有して利用させることはできません。
3. お客様は、アカウント情報を第三者に利用させることはできないものとする。
4. お客様は、アカウント情報が利用ユーザー以外の第三者に知られた場合またはその可能性があることが判明した場合、直ちにコロボスタイルにその旨を通知するとともに、コロボスタイルからの指示がある場合にはこれに従うものとする。
5. アカウント情報等の内容が利用ユーザー以外の第三者に知られたことによりお客様に生じた損害について、コロボスタイルは一切の責任を負わないものとする。

## 第 21 条 本サービスの禁止行為

---

1. お客様は、本サービス内における一切の行為およびその結果について、当該行為を自己がなしたか否かを問わず、一切の責任を負うものとする。
1. 法令に違反する行為、そのおそれのある行為、またはそれに類似する行為
2. 別途コラボスタイルが承諾した場合を除き、第三者に対して本サービスを利用する権利を許諾したり与えたりすること
3. サービスアカウント等の利用ユーザー以外への複製、頒布および貸与等
4. コラボスタイル、提携先、他のお客様、または第三者の著作権やその他の知的財産権を侵害する行為、またはそのおそれのある行為
5. コラボスタイルおよび第三者に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為
6. 公序良俗に反する行為
7. 法令に違反する行為や犯罪行為、それらを幫助する行為、またはそのおそれのある行為
8. 有害プログラムを含んだ情報やデータを登録、提供する行為
9. 本サービスに含まれる通信機能を利用して大量に情報を送付する行為、無差別に不特定の者に対してその意思に反し電子メール等を送信する行為
10. 本サービスの提供を妨害する行為、またはそのおそれのある行為
11. 本サービスおよびコラボスタイルが提供するサービスの信用・名誉等を毀損する行為またはそのおそれのある行為
12. その他、コラボスタイルが不適切と判断する行為

2. コラボスタイルは、お客様が前項各号のいずれかに該当する行為を行っていると判断した場合には、第 15 条に定めるサービス提供の停止を含む措置を行うことができるものとする。
3. 前項の停止措置をとったことにより発生した直接的、間接的、その他すべての損害について、コラボスタイルは一切責任を負わないものとする。

## 第 22 条 保証

---

1. コラボフローヘルプデスクは、担当者に提供する本サービスが、本規約に記載された内容通りであることを保証する。
2. 本条第 1 項の保証は、お客様が対象製品に関して有する諸問題が解決されることを保証するものではない。

## 第 23 条 責任の制限

---

1. コラボスタイルは、本規約に従った本サービスの提供に関して、お客様に発生したいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとする。
2. コラボスタイルが本規約に従った本サービスの提供に関して、前項の規定にかかわらずお客様に対して責任を負わなければならない場合が生じたとしても、損害賠償責任は、お客様の請求原因の如何に関わらず、お客様に損害が発生した月に係る利用料の 1 か月分相当額とする。
3. 前項の範囲をもって、コラボスタイルの責に基づく補償および賠償責任の限度とし、コラボスタイルの責に帰することのできない事由から生じた損害、コラボスタイルの予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については一切責任を負わないものとする。
4. お客様が本サービスの利用を通じて、コラボスタイルまたは第三者に対して損害を与えた場合、当該お客様に対し当該損害の賠償を請求することができるものとする。

## 第 24 条 反社会的勢力の排除

---

1. お客様およびコラボスタイルは、現在、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等、その他これらに準ずる者(以下「暴力団員等」)に該当しないこと、および次の各号のいずれにも該当しないことを保証し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとする。

1. 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
  2. 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
  3. 自己また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与える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用してしていると認められる関係を有すること
  4. 暴力団員等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係を有すること
  5. 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に避難されるべき関係を有すること
2. お客様およびコラボスタイルは、前項の表明・確約に反して、相手方が前項各号のいずれかに該当することが判明したときは、何らの催告をせず、直ちに本サービスの利用契約を解除することができるものとする。
  3. お客様およびコラボスタイルは、前項に基づく解約により相手方が被った損害について、一切の義務および責任を負わないものとする。

## 第 25 条 再委託

---

コラボスタイルは、本サービスを提供するために必要となる業務の全部または一部をコラボスタイルの判断にてコラボスタイルと秘密保持契約を締結している委託先に再委託することができるものとする。この場合、コラボスタイルは当該再委託先に対して、本規約に定めるコラボスタイルの義務と同等の義務を負わせるものとし、当該再委託先の行為に対する管理監督責任を有するものとする。

## 第 26 条 権利の譲渡の禁止

---

お客様は、本規約上の権利の全部または一部をいかなる理由があろうとも第三者へ譲渡、貸与、販売することはできないものとする。

## 第 27 条 通信設備等

---

コラボスタイルは、コラボスタイルが本サービスにより提供したものを除き、お客様が自己の費用と責任において調達した、本サービスの利用に必要な通信機器、ソフトウェアおよび付随して必要となる契約並びにそれに伴う障害および損害について一切責任を負わないものとする。

## 第 28 条 機密保持

---

コラボスタイル、お客様ともに、本サービスの業務遂行上知り得た相手方の情報を第三者に漏洩してはならない。

## 第 29 条 内容、規約の変更

---

1. コラボスタイルはお客様の承諾を得ることなく、本規約または本サービスの内容等を随時変更・改訂できるものとする。
2. お客様は、本サービスをご利用いただくにあたって、本サイト上で表示される最新の本規約または本サービスの内容等を自らの責任で確認するものとする。なお、変更・改訂後の本規約または本サービスの内容等については、お客様が当該変更・改訂後に本サービスの利用を開始・更新することをもって承諾したものとみなす。

## 第 30 条 連絡方法

---

1. 本サービスに関するコラボスタイルからのお客様への連絡は、本規約に別途定める場合を除き、本サービスまたは当社が運営するウェブサイト内の適宜の場所への掲示、その他コラボスタイルが適当と判断する方法により行う。
2. 第 12 条第 1 項に基づき本サービス料金を改定する場合、第 16 条に基づき本サービスの全部もしくは一部を廃止する場合、または第 29 条第 1 項に基づき本規約もしくは本サービスの内容等を変更・改訂する場合（以下「改定等」）、コラボスタイルは、改定等の 90 日前にはお客様に連絡する。ただし、(1)文言の修正等、お客様に不利益を与えるものではない軽微な変更とコラボスタイルが判断する場合、(2)改定等を行うことに緊急の必要性がある場合は、当該連絡を省略することができる。

## 第 31 条 管轄、準拠法等

---

1. 本規約に基づき提供される本サービスに関して、コラボスタイルとお客様の間で係争が発生した際は信義誠実の原則に従い解決するものとする。

2. 前項の場合において、訴訟により解決する必要がある場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。
3. 本規約は、日本法に準拠し解釈されるものとする。
4. お客様は、本規約を遵守するものとする。