

オーダークラウドシステム利用規約

<サポート・保守サービス>

第1条 （適用）

1. 株式会社グッドスタッフ（以下「当社」といいます。）は、第2条に定義する利用者（以下「契約者」といいます。）が、第3条に定める契約の条件を満たした場合に限り、オーダークラウドシステム サポート・保守サービス規約（以下「本規約」といいます。）を適用し、本規約に基づきサポート・保守サービス（以下「本サービス」といいます。）を契約者へ提供するものとします。なお、当社が別途定める「オーダークラウドシステム利用規約」（<https://ocloud.gservices.page/terms>）本規約との間に齟齬が存在する場合は、本規約の規定が優先して適用されるものとします。
2. 当社は、本規約に基づき本サービスを提供し、契約者は、本サービスの利用に伴い、本規約に定める事項を遵守するものとします。

第2条 （定義）

本規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1) 「本サービス」とは、第5条に定めに基づき契約者へ提供するサービスのことをいいます。
- (2) 「利用者」とは、本規約に従い本サービスの利用を適法な手続で当社に申請した上、当社と利用契約を締結し、本サービスの提供を受ける者をいいます。
- (3) 「利用契約」とは、利用者が本サービス内容を理解し、同意したうえで提出される当社所定の申込書（以下「申込書」といいます。）につき、当社から承諾の発信を受けたときに成立する本サービスの提供に関する契約をいいます。

第3条 （契約の条件）

利用契約は、特段の事情がある場合を除き、当社が別途提供する「POS システム」または「POS システム」を含む「店内モバイルオーダーシステム」「メニュー・売上管理システム」「プリントマネージャ」（アップデート版を含み、総称して「オーダークラウドシステム」といいます。）の契約者である場合に限り、契約することができるものとします。

第4条 （利用契約の成立）

1. 利用契約は、利用者が本サービスに関する申込書を当社へ提出（電磁的方法を含みます。）すること、および決済事業者に対する当社所定の方法による店舗申請データの入力・申請が完了し、当社または決済事業者において審査の上、当社または決済事業者がこれを承認して契約者に対する通知（以下「本通知書」といいます。）を行ったときに成立するものとし、第11条に定める本サービスの利用期間が終了に至るまで有効に存続するものとします。
2. 当社は、本条第1項に基づく審査により、当社または決済事業者が契約者として不適当と認めた場合には、申込を拒否できるものとします。この場合、拒否の理由を開示しないものとします。

3. 契約者は、当社の判断により契約者が以下のいずれかに該当した場合、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及びこの場合に当社を如何なる損害の賠償からも免責することにつき予め承諾頂きます。

- (1) 契約者が記載または記入した申込書の記載内容に虚偽の事実が存在する場合
- (2) 契約者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
- (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) 契約者に、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) 契約者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
- (6) その他当社の業務の遂行上支障があるとき

第5条 （本サービスの内容）

1. 本サービスのサービス内容は、別紙に定めるとおりとします。
2. 利用者は以下の事項を了承の上、本サービスを利用するものとします。
 - (1) 第 15 条（不可抗力等）に掲げる場合を含め、本サービスに当社に起因しない不具合が生じる場合があること
 - (2) 当社に起因しない本サービスの不具合については、当社は一切その責を免れること
 - (3) 利用者は、利用契約に基づいて、本サービスを利用することができるものであり、本サービスに関する知的財産権その他の権利を取得するものでないことを承諾します。

第6条 （サービス料金）

本サービスの料金は当社が別途定める料金表に記載のとおりとします。

第7条 （サービス料金の支払方法）

利用者は、本サービスの利用料金等を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。なお、次の各号の支払に必要な振込手数料その他の費用は、利用者の負担とします。

- (1) 当社が指定する期日までに当社の指定する方法により、当社あるいは当社指定の金融機関に支払うか、当社が別途指定する集金代行業者を通じて当社が指定する期日までに、利用者が指定する預金口座から自動引き落としにより支払うか、クレジットカードにより支払うものとします。
- (2) その他当社が定める支払方法により支払うものとします。
- (3) 利用者と前項の金融機関との間で利用料金等の決済をめぐって紛争が発生した場合、利用者が自らの責任と負担で解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

第8条 （利用料金等の改定）

当社は、本サービスの利用期間中であっても、最低 1 ヶ月の期間を設け予め利用者に通知した場合には、利用料金等の全部または一部を改定することができるものとします。

第9条 （遅延損害金）

利用者が、本サービスの利用料金等に基づく債務を当社が指定する支払期日を過ぎてもなお履行しない場合、支払期日の翌月から支払済みに至るまで、年 14.6%の利率で計算した金額を延滞利息として、本サービスの料金その他の債務と一括して、当社に対し支払うものとします。この場合に必要な振込手数料その他の費用は、利用者の負担とします。

第10条 （本サービスのサービス開始日）

当社は、利用者が申込書に記載した利用開始希望日をもとに、本サービスの開始日（以下「サービス開始日」といいます。）を利用者に通知するものとします。

第11条 （利用期間）

本サービスの利用期間は、オーダークラウドシステムの利用開始日を含む月から 1 年とします。但し、利用期間終了日の 1 ヶ月前までに利用者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は、本サービスの利用期間は自動的に 1 年間更新するものとし、以後も同様とします。

第12条 （免責）

1. 利用者は、自己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（他の利用者、関係会社等またはその他の第三者との間のトラブル、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、自己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、利用者に対し、利用者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、これによって利用者に生じた損害につき責任を負わないものとします。
3. 利用者は、自身が利用するコンピュータ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。
4. 利用者は、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・製品または利用者のコンピュータ端末、通信環境等、自身の利用環境に起因して生じた障害、当社の責に帰すべからざる事由による納品物の搬送途中での紛失等の事故及びその他当社の責に帰すべからざる事由について、当社が免責されることをあらかじめ了承するものとします。

第13条 （地位の譲渡等の禁止）

1. 利用者は、利用契約上の地位を第三者に譲渡できないものとします。
2. 利用者は、利用者の当社に対する債権または債務について、当社の事前の書面による承諾なく第三者に譲渡、移転または担保に供することできないものとします。

第14条 （協力義務）

利用者は当社が本サービスを円滑に行えるよう、次の各号に定める事項につき協力するものとします。

- (1) 1 次対応として、まず電話サポートにご連絡をいただくこと
- (2) 当社の作業員が本サービスを実施するための設置場所に立ち入ること
- (3) 障害が発生している製品の使用を中止すること
- (4) 作業員が障害発生製品および関連機器を作業時にお預かりすること
- (5) 作業員からの問合せに回答、判断のできる方が必ず立ち合うこと
- (6) 作業員の到着までに、キャッシュドローアから現金を別の場所で保管すること（キャッシュドローアが故障の場合はこの限りではありません）

第15条 （不可抗力等）

利用者は、次の各号に該当する場合に、当社が本サービスを履行できない場合があることを了承するとし、かかる不可抗力による本サービスの不履行で契約者に生じた損害について、当社は一切の責任を負担しません。

- (1) 火災、落雷、破裂、爆発又は外部からの物体の落下・飛来・衝突若しくは倒壊等による不可避の外来事由による対象商品の故障や不具合
- (2) 天災又は不可抗力（地震、噴火、津波、水害等）により生じた対象商品の故障や不具合
- (3) 戦争、侵略もしくは外敵の行為、内戦、反乱、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウト又は内乱に起因する対象商品の故障や不具合
- (4) 国又は地方公共団体による公権力の行使（差押え及び押収等を含む）に起因する対象商品の故障や不具合
- (5) 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含む）もしくは核燃料物質に汚染された物質（核分裂産出物を含む）に起因する又はこれらの性質による事故に起因する対象商品の故障や不具合

第16条 （サービス適用外）

利用者は、次の各号に該当する場合は、本サービスの適用外となることを了承します。また、適用条件を確認するため、当社が当日予定していた作業をお断りする場合があることを了承します。

- (1) 第 14 条の協力を拒否されたとき
- (2) 当社が納入した機器ではない場合
- (3) 次の各号のような障害に直接関連のない作業および当日の作業とは異なる目的の作業
 - ① 現地 LAN ケーブルの使用可否調査
 - ② WiFi 利用可能範囲の調査
 - ③ LAN 敷設作業
 - ④ LAN ケーブル整理 等
- (4) 日本語による説明、会話が困難なご担当者様が立ち会われた場合

- (5) 利用者の故意又は過失により生じた機器の故障や不具合
- (6) 当社の了解なく修理、加工、改造（シリアル・ナンバーの除去及び改変を含む）等がなされている機器の故障や不具合
- (7) サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色、電池の液漏れ、その他これらに類似の事由に起因する機器の故障や不具合
- (8) 害虫等に起因する機器の故障や不具合
- (9) かき傷・すり傷・剥離・凹みなど使用上支障のない外観の傷その他これらに類似するもの
- (10) 利用者のネットワークシステム変更に起因する障害の修復およびコンピューターウィルス等による障害に起因する不具合
- (11) 障害の切り分けが完了しない段階での機器と交換機器との予防交換
- (12) 機器内のデータに関する作業（データバックアップ、リストアを含むがこれに限らない）
- (13) 機器の増設、撤去、解体、移設等の作業
- (14) 消耗部品の交換作業
- (15) 機器の日常の清掃、点検および運転
- (16) 当社の指定品以外の消耗品および記録媒体の使用または消耗品および記録媒体の保管不備により利用者または第三者による機器の不適切な使用または取扱いにより機器に生じた故障の修理
- (17) 別紙に定める本サービスの対応時間帯以外の時間帯における受付と作業
- (18) 機器外部の電気作業および機器に関する回線接続のための立会い
- (19) 本規約で明記されていないサポート・保守作業

以上

附則

2020 年 10 月 22 日 制定・施行

2021 年 3 月 9 日 改定

【別紙】

1. サポートサービスの内容

- (1) お問い合わせ窓口
オーダークラウドシステムサポートセンター
- (2) 電話番号
0120-070-272
- (3) 対応日時
土日祝日・年末年始を除く平日
- (4) 対応時間
10 時～18 時までとし、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 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
 - ・ インバウンド型のコールセンターになります
 - ・ 各種マスタ設定、メニュー等の代行登録は行いません
 - ・ 各種サポートサービスの受付
- (6) オーダークラウドシステム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ー、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。

2. 駆けつけサービスの内容

- (1) お問い合わせ窓口
オーダークラウドシステムサポートセンター
- (2) 電話番号
0120-070-272
- (3) 対応日時
土日祝日・年末年始を除く平日
- (4) 対応時間
10 時～18 時までとし、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 店舗へのお伺い、問題の調査
 - ② 必要に応じた各種サポートの適用

③ 留意事項

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いただく場合がございます。

駆けつけ地域によってサポート費用が異なります。

詳細は以下のとおり

- ・ 東京都内（23 区外を含む） 3,000 円（税抜）
- ・ 東京都を除く関東圏内(※) 5,000 円（税抜）
（※茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、山梨県）
- ・ 関東圏外 25,000 円（税抜）

3. 機器保証

(1) お問い合わせ窓口

オーダークラウドシステムサポートセンター

(2) 電話番号

0120-070-272

(3) 対応日時

土日祝日・年末年始を除く平日

(4) 対応時間

10 時～18 時までとし、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 電話での状況の詳細確認
- ② 故障内容についてメーカーに報告・確認
- ③ 保証回数の上限は 2 回 / 年 になります
- ④ 留意事項

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いただく場合がございます。

対象機器は下記になります

- ・ エプソン PC(ST-40N)
- ・ ドロワー(スター精密 mPOP)
- ・ キッチンプリンター(TM-m30)
- ・ ワイヤレス LAN(OT-WL05)
- ・ iPod touch

機器の修理・交換は、センドバック方式(※)での対応になります。

※「センドバック方式」とは故障した機器を修理窓口にお送りいただき、修理後、修理窓口から修理・交換にて、ご返却させていただく方式です。

4. リモートサポート

(1) お問い合わせ窓口

オーダークラウドシステムサポートセンター

(2) 電話番号

0120-070-272

(3) 対応日時

土日祝日・年末年始を除く平日

(4) 対応時間

10 時～18 時までとし、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 レジ端末に関連するシステムの不具合が発生した場合に teamviewer にてリモート操作をした上での対応
- ② レジ、管理システム、プリントマネージャの操作方法に関して、teamviewer を使ったリモートでの操作説明
- ③ teamviewer を使ったリモートでのレジ端末の故障の確認

5. 設定変更

(1) お問い合わせ窓口

オーダークラウドシステムサポートセンター

(2) 電話番号

0120-070-272

(3) 対応日時

土日祝日・年末年始を除く平日

(4) 対応時間

10 時～18 時までとし、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 1 回 / 月まで設定変更の業務をリモートでサポートする
- ② 設定変更業務は下記になります
 - ・メニュー登録
 - ・テーブル登録
 - ・従業員登録
 - ・レジシステム内の各設定項目の修正

6. 訪問メンテナンス

(1) お問い合わせ窓口

オーダークラウドシステムサポートセンター

(2) 電話番号

0120-070-272

(3) 対応日時

土日祝日・年末年始を除く平日

(4) 対応時間

10 時～18 時までとし、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 店舗に訪問し、レジの速度の改善、意見の回収、使い方のレクチャーを行う
- ② 保証回数の上限は 2 回 / 年 になります

7. VII レシート発注代行

(1) お問い合わせ窓口

オーダークラウドシステムサポートセンター

(2) 電話番号

0120-070-272

(3) 対応日時

土日祝日・年末年始を除く平日

(4) 対応時間

10 時～18 時までとし、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 問い合わせを受けて発注の代行を行う
- ② 留意事項
 - ・代金の支払いを弊社が行うわけではございません。

8. その他

- ・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。
- ・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など）。
- ・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。

以上

附則

2020 年 10 月 22 日 制定・施行

2021 年 3 月 9 日 改定