

# キヤノン MR システム「MREAL」 レスポンスサービス利用規約

キヤノン IT ソリューションズ株式会社

## 第 1 条(規約の目的)

キヤノン IT ソリューションズ株式会社(以下「弊社」といいます。 )は、キヤノン MR システム「MREAL」レスポンスサービス利用規約(以下「本規約」といいます。 )を定め、これにより保守サービス(以下「本サービス」といいます。 )をお客様に提供します。

守サービス利用規約又はサブスクリプションサービス利用規約をご参照ください。

URL:

[https://www.canon-its.co.jp/files/user/pdf/solution/mr/202103\\_MREAL\\_software.pdf](https://www.canon-its.co.jp/files/user/pdf/solution/mr/202103_MREAL_software.pdf)  
[https://www.canon-its.co.jp/files/user/pdf/solution/mr/202103\\_MREAL\\_subscription.pdf](https://www.canon-its.co.jp/files/user/pdf/solution/mr/202103_MREAL_subscription.pdf)

## 第 2 条(対象製品)

1. 本サービスの対象となるハードウェア及びソフトウェア(以下 2 つを総称して、「対象製品」といいます。 )は、注文書記載の通りとします。
2. 弊社は、お客様に対して別途通知することにより、対象製品を追加・削除・変更等することができるものとします。

※2 消耗品の説明については、以下 URL に掲載するキヤノン MR システム「MREAL」ハードウェア保守サービス利用規約をご参照ください。

URL:

[https://www.canon-its.co.jp/files/user/pdf/solution/mr/202103\\_MREAL\\_hardware.pdf](https://www.canon-its.co.jp/files/user/pdf/solution/mr/202103_MREAL_hardware.pdf)

## 第 3 条(本サービスの対象者)

1. 本サービスの提供を受けられるのは、対象製品を内部業務処理目的で使用する、日本国内の最終需要家のお客様に限られます。
2. お客様が本サービスの提供を受ける前提として、お客様は対象製品のうち、ソフトウェアについては、キヤノン株式会社が定めるエンドユーザーライセンス契約書に同意し、当該契約条件及び取扱説明書等に従って使用しなければならず、ハードウェアについても取扱説明書等に従って使用しなければなりません。

## 第 7 条(本サービスの注文及びサービス提供契約の成立)

1. お客様は、本規約に同意のうえ、注文書及び弊社が指定する情報(お客様の管理者氏名、副担当者氏名(任意)、会社名、部門名、事業所住所、メールアドレス、電話番号、FAX 番号)を、弊社又はその販売代理店(以下「販売代理店」といいます。 )に送付することにより、本サービスの注文を行うことができます。
2. 弊社は、直接、又は販売代理店を通じて前項のお客様の注文を受け付けた後、お客様の管理者に対して、本サービスの提供を受ける際に必要となるサポートサイトの URL、ログイン ID 及び初期パスワードその他関連情報(以下「サービス通知」といいます。 )を、お客様に対して直接、又は販売代理店を通じて通知します。
3. 弊社がお客様にサービス通知を通知したときをもって、弊社とお客様間にて本サービスの提供に関する契約(以下「サービス提供契約」といいます。 )が成立するものとします。

## 第 4 条(本サービスの内容)

弊社は、本サービスとして、次のサービスを提供します。

(ア) 対象製品に関する問い合わせ対応

対象製品についての操作方法、設定方法等について、弊社に対して E-Mail にて問い合わせることができ、弊社は E-Mail にて回答します。

(イ) 推奨環境下での障害切り分け

弊社が弊社所定の Web サイトにて指定する対象製品の推奨環境(以下「推奨環境」といいます。 )で生じた損害に限り、弊社に対して E-Mail にて一次切り分けを依頼でき、弊社は E-Mail にて回答します。

## 第 8 条(サービス提供契約の有効期間)

1. サービス提供契約の有効期間は、注文書記載の通りとします。お客様は、サービス提供契約の更新を希望する場合、その有効期間満了前までに、前条の定めに従い、改めて本サービスの注文を行うものとします。なお、お客様は、サービス提供契約の有効期間をサポートサイトから確認することができます。
2. 前項に従いサービス提供契約の更新を行わなかった場合でも、お客様は前条第 1 項に従い、再度当該サービスの注文をすることができます。

## 第 5 条(本サービスの対応レベル)

前条に基づく本サービスに関し、弊社は、お客様より E-Mail にて問い合わせ又は依頼がなされた日の翌営業日までに、お客様に対して E-Mail にて一次回答若しくは連絡するように努めます。ただし、本条の定めは最終回答及び対応完了を保証するものではありません。

## 第 9 条(サービス提供契約の解除)

お客様及び弊社は、第 7 条の定めに従い成立したサービス提供契約を、次の各号の場合に解除することができます。

(ア) 相手方が本規約の定めの一に違反し、相当期間を定めて催告してもなお是正されない場合

(イ) 相手方が振り出し、裏書、若しくは引き受けた手形又は小切手が不渡りとなった場合

(ウ) 相手方に破産、更生、民事再生手続き等の申し立てがなされた場合、あるいは第三者より差押、仮差押、仮処分等の申し立てを受けた場合、又は租税滞納処分を受けた場合

(エ) お客様が本サービスの対価を支払わない場合

(オ) 前各号の他、相手方の資産、信用又は事業に重大な変化が生じ、債務の履行が困難になるおそれがあると認められる場合

(カ) 理由の如何を問わず、対象製品においてキヤノン株式会社のエンドユーザーライセンス契約が終了した場合

## 第 6 条(本サービスの適用除外)

次の各号に定める内容の他、第 4 条に明示的に定めるもの以外は、本サービスの適用除外となります。

(ア) 推奨環境で生じた障害以外の障害切り分け

(イ) 対象製品その他商品の障害、故障の修理等対応

(ウ) オンサイトによるサポート

(エ) 対象製品の設置、移動、インストール、設定及び撤去作業

(オ) 対象製品のオーバーホール、改造、カスタマイズ及び修正・改変作業

(カ) 対象製品のバグフィクス、バージョンアップ、グレード変更<sup>※1</sup>及び消耗品<sup>※2</sup>の供給

※1 バグフィクス、バージョンアップ及びグレード変更の定義については、以下 URL に掲載するキヤノン MR システム「MREAL」ソフトウェア保

## 第 10 条(サービスの終了)

弊社は、都合により本サービスの全部又は一部を一時的又は永続的に終了することがあります。この場合、弊社は、可能な限り 30 日以上前までにその旨をお客様に通知するものとします。但し、弊社と弊社のライセンサーとの間の契約が理由の如何を問わず終了した場合、弊社は事前に通知することなく、サービス提供契約を解約し、本サービスの提供を終了することができます。なお、弊社及び販売代理店は、本条に基づくサービス提供契約及び本サービスの終了に関して、お客様に対して何らの責任(損害の賠償、代替措置の提供を含むがこれらに限定されない。)も負わないものとします。

## 第 11 条(本サービスの提供地域)

本サービスの提供地域は、日本国内に限定されます。

## 第 12 条(対価の支払い)

お客様は、弊社又は販売代理店より請求される本サービスの対価等を、当該請求に従い支払うものとします。

## 第 13 条(本サービスに関する連絡)

1. お客様は、お客様の管理者をして、弊社に対して本サービスに関する連絡を行うものとし、弊社は、当該管理者に対して連絡するものとします。
2. 本サービスに関する弊社に対する連絡は、E-Mail のみで受け付けるものとし、弊社の連絡先は、サポートサイトに記載の通りとします。E-Mail による連絡は、24 時間 365 日受け付けるものとし、弊社からの回答はこの限りではありません。

## 第 14 条(弊社の免責)

1. 弊社は、善良なる管理者の注意をもって本サービスを提供することを保証します。
2. 弊社は、前項の他、本サービスについて、明示的にも黙示的にも、正確性、完全性、有用性、権利の非侵害性を含むいかなる保証も行わないものとします。
3. 本サービスは、対象製品の品質又は性能及び対象製品の障害解決又は問題解決を保証するものではありません。
4. 弊社及び販売代理店は、本サービス提供に伴う対象製品の使用停止により生じた損害、対象製品の使用上生じた損害、対象製品の使用上の物損事故又は人身事故により生じた損害、並びに対象製品の障害により生じた損害を含むいかなる損害について、弊社及び販売代理店の故意又は重過失によるものを除き、責任を負わないものとします。
5. 弊社は、対象製品以外のハードウェア、ソフトウェア等について、いかなるサービスを提供する責任も負いません。
6. 弊社は、理由の如何を問わず、受領済みの本サービスの対価を返金する義務を負いません。

## 第 15 条(機密情報の取り扱い)

本サービスの提供に際し、弊社は機密保持を要するお客様の固有の情報(以下「機密情報」といいます。)を必要としません。お客様は弊社に対して機密情報を開示しないものとし、また、弊社の要員が機密情報を知ることのないよう、必要な措置を講じるものとします。

## 第 16 条(個人情報の保護)

弊社は、お客様が第 7 条第 1 項に基づき弊社に提供した個人情報(個人情報の保護に関する法律に定める個人情報をいいます。)を、次のとおり取り扱います。(ア)お客様の個人情報を、次の目的のために利用します。

- ・ 本サービスを提供するため

- ・ 弊社が取り扱う製品・サービスを紹介・提供するため、又はこれらに関するお問い合わせ等に対応するため
- ・ 弊社並びにその取り扱う製品・サービスに対するご意見やご感想のご提供をお願いするため
- ・ その他お客様に同意していただいた目的に利用するため

(イ)弊社が個人情報を共有するのは、販売代理店に限られ、かつ上記の用途に限定されます。

(ウ)弊社は、次のいずれかに該当する場合を除き、お客様の個人情報を第三者に開示・提供・漏洩等いたしません。また、漏洩等を防止するために適切な安全措置を講じます。

- ・ お客様の同意を得た場合
- ・ 上記の利用目的を実施するために、再委託先に開示する必要がある場合
- ・ 法令等により提供を求められた場合
- ・ 個人を特定又は識別することができないように加工した上で、統計的なデータとして利用する場合

お客様の個人情報の照会・訂正・削除等に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

キャノン IT ソリューションズ(株)

TEL 03-6701-3328

受付時間:月～金曜日 10:00～17:00

但し、祝祭日・年末年始等の弊社が指定する休日を除きます。

## 第 17 条(再委託)

弊社は、本サービスの全部又は一部を、弊社指定の第三者に対して再委託することができるものとします。その場合でも、本規約に基づく弊社の責任は、何ら軽減されるものではありません。

## 第 18 条(反社会的勢力との取引の禁止)

1. お客様及び弊社は、自己(役員を含む)が反社会的勢力(暴力団を含む)がこれに限らず、また、団体、個人を問いません)の関係者に該当しないことをここに表明し、また、当該関係者と取引し、又は交際しないことを約するものとします。
2. お客様及び弊社は、相手方が前各項に違反し、又はそのおそれがある場合には、何らの催告なく、直ちにサービス提供契約を解除することができるものとします。

## 第 19 条(本規約の内容変更)

弊社は、法令・諸規則の制定・改正、監督官庁の指導等があった場合、又は弊社が必要と判断した場合には、本規約を変更できるものとします。弊社は、前項の変更を行う場合は、事前に変更内容及びその効力発生日を原則として当該効力発生日の 30 日以上前にお客様に対して、書面、インターネットの利用その他の方法によって通知するものとします。

本条に従い本規約が変更された場合、お客様との間で成立済みのサービス提供契約も、変更後の本規約の内容が適用されるものとします。

## 第 20 条(準拠法及び専属的合意管轄裁判所)

サービス提供契約及び本サービスについては、日本法を準拠法とし、サービス提供契約及び本サービスに関する訴訟については、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。

以上