

リザーブキーパー サービス  
契約約款



AIRインターネットサービス

## リザーブキーパー サービス契約約款

### 第1条 (目的)

リザーブキーパーサービス契約約款 (以下、「本約款」という) は、株式会社エアネット (以下、「当社」という) が開発した予約管理・顧客管理システム用ソフトウェア製品またはその後継製品 (以下、「本ソフトウェア」という)、およびこれに付随して当社より提供されるサービス (以下、「本サービス」といい、別表第1号に記載するサービスを指す) の利用について定めるものとします。

### 第2条 (申込方法)

1. 本サービスの利用希望者は、本約款の内容を承諾の上、当社所定の利用申込書に必要事項を記入し、当社に提出することで、本サービス利用のための申込みを行うものとします。
2. 本サービスの利用申込をすることができるのは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人 (以下「事業者」という) に限るものとし、当社は、当該申込者が事業者でない場合には申込の承諾をしないものとします。なお、本サービスの申込者が、当社所定の利用申込書において、事業者である旨を表明した場合には、当社は当該申込者を事業者とみなすものとします。
3. 第1項の申込みを行い、当社により承認を受けた本サービス利用申込者 (以下、「契約者」という) は、申込み時に登録したアカウント数の範囲内で、本サービスを利用できるものとします。登録されたアカウント数の範囲を超えたアカウント数で本サービスを利用する場合には、別途当社所定の追加申込書に必要事項を記入の上、当社に提出を行い、追加の申込みを行うものとします。
4. 契約者は、本サービスを利用することとなる全ての者に対し、本約款の内容を遵守させるものとします。万一本約款に違反する利用がなされた場合、当社は当該契約者の利用資格を取り消すことができるものとします。

### 第3条 (サービスの開始日ならびに無料利用期間)

1. 本サービスの提供開始日は、当社が第2条 (申込方法) で定める申込みを受け、契約者に対し本サービスの設定情報および契約者を識別する符号を付与した日の翌日とします。
2. 前項のサービス提供開始日を含む月の末日までを無料利用期間とします。

### 第4条 (最低利用期間)

1. 初回の月額費用の発生日から起算して3ヶ月間を、最低利用期間として定めるものとします。
2. 前項の最低利用期間内に契約者の都合により解約がなされた場合には、契約者は前項の最低利用期間中の残余の期間料金に相当する額を、一括してただちに当社に対して支払うものとします。また、すでに支払い済みの料金がある場合には、当社は契約者に対して払戻しを行わないものとします。

### 第5条 (利用契約の成立ならびに更新)

1. 本サービスの利用に関する契約 (以下、「利用契約」という) は、本サービスの提供開始日に成立するものとします。ただし、下記のいずれかに該当する場合、当社は利用申込を承諾しないか、もしくは承諾後で

あっても、承諾の取消を行うことができるものとします。

- (1) 本サービスの申込者が、当該申込みに係る契約上の債務の支払いを怠るおそれがあると当社が判断した場合
- (2) 本サービスの申込者が、本サービス契約の利用申込書に虚偽の事実を記載した場合
- (3) 第19条第1項各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合
- (4) その他前各号に準ずる場合で、当社が契約締結を適当でないと判断した場合

2. 第4条（最低利用期間）に定める本サービスの最低利用期間満了以降は、当社もしくは契約者による解約の手続きがなされるまで本サービスの契約は以後1ヶ月単位で自動更新するものとします。

#### 第6条（契約者の氏名等の変更および地位の承継）

1. 契約者は、その氏名、名称、住所または居所に変更があった場合は、変更があった日から30日以内に当社所定の書類を当社へ提出し届け出るものとします。
2. 契約者が、合併・分割・事業譲渡等により地位の承継等があった場合、承継等があった日から30日以内に当社所定の書類を当社に提出し届け出るものとします。
3. 当社は、前項の届出があった場合、その契約者またはその契約者の業務の同一性および継続性が認められないと当社が判断した場合、契約者としての地位の承継を認めない場合があります。
4. 当社が契約者としての地位の承継を認めた場合、地位を承継した契約者は利用契約に基づく一切の債務についてこれを承継するものとします。

#### 第7条（料金の支払）

1. 契約者は、別表第2号に規定する初期費用および月額費用に消費税相当額を加えた額を、当社指定の方法により支払うものとします。
2. 当社と契約者との間で別段の取り決めを行った場合を除き、初回の月額費用は、利用契約が成立した日を含む月の翌々月10日までにこれを支払うものとし、初回以降の月額費用は当月分を翌月10日までに支払うものとします。
3. オプションサービスの契約に伴う初期費用は、初回の月額費用の支払日、またはオプションサービスの利用契約が成立した日を含む月の月額費用の支払いと同時にこれを支払うものとします。
4. 契約者は、本ソフトウェアの改修等により登録アカウント数の上限を撤廃するなど、料金等の支払を不法に免れた場合、その免れた額の3倍に相当する額を割増金として当社に対して支払うものとします。
5. 契約者は、料金等その他の債務（延滞利息を除きます）について支払期日を経過してもなお支払がなされない場合には、支払期日の翌日から支払日の前日までの日数について、年14.5%の割合（年365日の日割換算）で計算した額を延滞利息として当社に支払うものとします。

#### 第8条（ソフトウェアに関する制限事項）

1. 契約者は、本ソフトウェアあるいは本ソフトウェアに関するドキュメントの複製、頒布、貸与、送信（自動公衆送信、送信可能化を含む）、リース、担保設定等を行うことはできません。また、利用契約に基づいて提供される本ソフトウェアを使用する権利を譲渡、転売、あるいはその使用を許諾することはできません。

ん。

2. 契約者は、本ソフトウェアあるいは本ソフトウェアに関するドキュメントを修正、翻訳、翻案、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、または本ソフトウェアの派生製品を作成することはできません。また、本ソフトウェアは1つの製品として許諾されており、契約者はその構成部分を分離して使用することはできません。

#### 第9条（仕様変更）

1. 当社は、本ソフトウェアの仕様変更（後継製品リリース、名称変更、顧客データ仕様変更等を含む。ただしこれに限定されない）にともない、本サービスの後継サービスへの移行、名称変更、顧客データ仕様の変更を含む、仕様変更を行う場合があります。
2. 当社は、契約者に対し、仕様変更を行う際には当社が適当と判断する方法によりその旨通知をいたしますが、仕様変更作業に関しては契約者に承諾を得ない場合があります。

#### 第10条（知的財産権）

本サービスおよび本ソフトウェアに関する著作権、特許権、商標権その他一切の知的財産権は、当社に帰属します。

#### 第11条（権利譲渡の禁止）

契約者は、本サービスを利用する権利の全部または一部を、書面による当社の事前の許可なく、第三者に対し譲渡、貸与その他の方法で利用させないものとします。

#### 第12条（提供の停止）

1. 契約者が以下のいずれかに該当する場合、当社は本サービスの提供を停止することができるものとします。
  - (1) 契約者が本サービスの料金の支払を怠った場合
  - (2) 契約者の申込にあたって、虚偽の事項があったことが判明した場合
  - (3) 契約者が本契約のいずれかの規定に違反した場合
2. 契約者は、前項によるサービス停止期間中においても、当社に対する当該期間中の料金の支払義務を負うものとします。

#### 第13条（提供の中断）

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を中断することができるものとします。
  - (1) 当社設備の保守上または工事上やむを得ない場合
  - (2) 当社設備にやむを得ない障害が発生した場合
  - (3) 当社以外の電気通信事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できない場合
  - (4) その他技術的に本サービスの提供が不可能または著しく困難な場合
2. 当社は前項による中断の必要が生じた場合には、事前に契約者に通知するものとします。ただし、緊急や

むを得ない場合はこの限りではありません。

3. 契約者は、第1項により本サービス提供の中断を受けた場合であっても、当社に対する当該期間中の料金の支払義務を負うものとします。ただし、1回あたりの連続した中断時間が24時間を超過した場合は、当該超過時間数に相当する料金（各回別かつ24時間毎に1日とみなし、24時間未満の時間は切捨てとし、1ヶ月を30日とする日割換算）については、支払義務を免れるものとします。

#### 第14条（利用の制限）

1. 当社は、電気通信事業法第8条（重要通信の確保）の規定により、天災事変その他の非常事態が発生し、もしくは発生するおそれがある場合は、災害の予防、救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保または秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために緊急を要する重要通信を優先的に取り扱うため、本サービスの提供を制限または停止することができるものとします。
2. 契約者は、前項により本サービスの利用制限または停止の措置を受けた場合、当社に対する当該期間中の料金（1ヶ月を30日とする日割換算）の支払義務を免れるものとします。

#### 第15条（サービスの廃止）

1. 当社は、当社の都合により本サービスの全部、または一部を廃止することができるものとします。
2. 当社は、前項の規定によりサービスの廃止を行う場合には、3ヶ月前までに契約者に対して書面または当社が適当と判断する方法にて、その旨を通知することとします。

#### 第16条（契約者が行う解約）

契約者が本サービス利用契約の解約を希望する場合は、当社所定の書類に必要事項を記入の上、毎月18日までに当社に提出することにより、当月末日付で利用契約を解約することができるものとします。ただし、月額費用の支払義務は当月末日分までとし、最低利用期間中の解約については第4条（最低利用期間）の定めに従うものとします。

#### 第17条（当社が行う解約）

1. 当社は、第12条（提供の停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、当該停止の開始の日の翌日から14日以内にその事由を解消しない場合は、利用契約を解約することができるものとします。
2. 当社は、契約者に次の事由が発生した場合は、何らの催告なしに利用契約を解約することができるものとします。
  - （1）破産、特別清算、民事再生または会社更生の申立をなし、または他からその申立をなされたとき
  - （2）仮差押、仮処分、差押、競売、その他の強制執行または滞納処分による差押を受けたとき
  - （3）手形、小切手の不渡処分を受け、または銀行取引停止処分を受けたとき

#### 第18条（責任の制限）

1. 当社は、本サービスにより提供される機能を永続的に使用できる権利は保証しないものとします。

2. 当社は、契約者が本サービスの全部または一部の利用ができないことにより発生する、あらゆる直接的および間接的損害について理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。
3. 当社は、第三者がログイン名を不正に使用する等の方法で、本サービスを不正に利用することにより契約者または第三者に損害を与えた場合について理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。
4. 契約者が、本サービスの利用により第三者（他の契約者も含む）に対し損害を与えた場合、契約者は自己の責任によりこれを解決し、理由の如何を問わず当社にいかなる責任も負担させないものとします。
5. 当社は、当社システム内に保管された契約者のデータの保全に対して、理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。

#### 第19条（反社会的勢力の排除）

1. 当社は、契約者が次の各号に該当する場合、何らの催告なしに利用契約を解約することができるものとします。
  - （1）暴力団、暴力団構成員、準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他の反社会的勢力（以下、「反社会的勢力」という）である場合、または反社会的勢力であった場合
  - （2）自らまたは第三者を利用して、当社に対して、詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いるなどした場合
  - （3）当社に対して、自身が反社会的勢力である旨を伝え、または、関係団体もしくは関係者が反社会的勢力である旨を伝えるなどした場合
  - （4）自らまたは第三者を利用して、当社の名誉や信用等を毀損し、または、毀損するおそれのある行為をした場合
  - （5）自らまたは第三者を利用して、当社の業務を妨害した場合、または、妨害するおそれのある行為をした場合
2. 当社は、前項により利用契約を解約した場合には、契約者に損害が生じたとしても、一切の損害賠償を負担しないものとします。

#### 第20条（約款の変更）

当社は、契約者の事前の承諾を得ることなく、本約款を独自に変更することができるものとします。約款が変更された後のサービスに係る料金その他のサービス提供条件は、変更後の約款に拠るものとします。

#### 第21条（通信の秘密）

1. 当社は、通信の秘密に係る契約者の情報について、電気通信事業法第4条（秘密の保護）を遵守した取扱いを行うものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、当社は、契約者の同意がある場合、本サービスの提供のために必要かつ正当な業務行為である場合、ならびに法令の定めに基づき許容される場合に限り、前項に定める通信の秘密を知得、利用、第三者に開示する場合があります、契約者はあらかじめこれらについて同意するものとします。

## 第22条（機密保持）

当社は本サービスの提供に関連して契約者より開示された情報のうち適切な表示（「CONFIDENTIAL」「秘」など）により機密である旨明示された情報について、本サービス遂行の目的以外では使用せず、契約者の事前の同意なくして第三者に対して開示しないものとします。ただし、以下の情報については除外するものとします。

- （1）契約者から開示を受ける前に、当社が正当に保有していた情報
- （2）契約者から開示を受ける前に、公知となっていた情報
- （3）契約者から開示を受けた後に、当社の責に帰すべからざる事由により公知となった情報
- （4）当社が、正当な権限を有する第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報
- （5）当社が、開示された機密情報によらず独自に開発し、これを客観的に立証しうる情報
- （6）法令または裁判所の命令に基づき開示が義務付けられた情報

## 第23条（個人情報の保護）

1. 当社は、本サービスの提供に際し契約者より取得した個人情報を法令および当社が公表する「個人情報保護方針」に基づき適切に保護するものとします。
2. 当社は、契約者の個人情報を下記の目的で使用いたします。
  - （1）ISPサービス、ASPサービス等の各種サービスの提供のため
  - （2）契約、解約、変更・更新、停止、解除、追加等のお客様管理のため
  - （3）請求処理、入金確認、支払の督促等の業務のため
  - （4）サービス提供する上で必要な情報等をお客様にお届けするため
  - （5）当社ヘルプデスクにお問い合わせいただいた際の本人確認のため
  - （6）現在ご提供のサービス、新サービス開発に対するご意見の聴取のため
  - （7）ウェブサイトの利用状況を把握し、お客様により満足いただけるようウェブサイトを改良するため
  - （8）営業活動において、お打ち合わせ、商品ご紹介などでご訪問させていただくため
  - （9）当社の広告宣伝に対してご興味を持っていただいた方に、更に詳しい資料、商品情報をご提供するため
3. 当社は、前項の使用範囲内で業務委託先に契約者の個人情報を開示することができるものとします。
4. 当社は、以下のいずれかに該当する場合には契約者の個人情報を第三者に開示することができるものとします。
  - （1）あらかじめ契約者の同意が得られている場合
  - （2）法令にもとづき開示しなければならない場合
  - （3）人の生命、身体または財産の保護に必要があり、本人の同意を得ることが困難な場合
  - （4）公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進に特に必要であって、本人の同意を得ることが困難な場合
  - （5）国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

## 第24条（保存データの取扱い）

1. 契約者が本サービスに保存した全てのデータおよび情報（以下、「保存データ」という）は契約者ご自身により管理されるものであり、本約款に基づき契約者から許諾された範囲を除き、当社は、保存データに関するいかなる権利も取得しません。
2. 当社は、契約者の承諾を得ることなく、サーバの故障・停止等の復旧の便宜に備えて保存データを任意でバックアップできるものとします。
3. 当社は、利用契約終了に伴い、保存データを直ちに削除できるものとします。利用契約終了後は、保存データについて、その保管、削除、バックアップ等に関して契約者または第三者に生じた損害につき一切の責任を負いません。
4. 当社は、以下の目的によると当社が判断した場合を除き、保存データに対し、アクセスを行うことはありません。
  - （1）サービスシステムの安全な運営のため
  - （2）本サービスまたは本サービスのシステム上の問題を防止するため
  - （3）本サービスのサポート上の問題に関連して契約者から当社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ため
5. 当社は、契約者の承諾を得ることなく、保存データを第三者に開示・公開することはありません。ただし、以下のいずれかに該当する場合には、当社は契約者の保存データを第三者に開示することができるものとします。
  - （1）あらかじめ契約者の同意が得られている場合
  - （2）法令にもとづき開示しなければならない場合
  - （3）国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

## 第25条（統計処理されたデータの利用）

前条に関わらず、当社は統計データを作成するため、保存データにアクセスを行うことがあります。統計データは、店舗名や顧客情報が特定できないよう保存データを加工した上で作成し、当社は、当該統計データを何ら制限なく利用することができるものとします。

## 第26条（無料版）

当社は、本サービスの一部機能について、無償にてサービスを提供する場合があります（以下、「無料版」といい、無料版の契約者を「無料版ユーザー」という）。無料版ユーザーは、無料版を利用するにあたって本約款の内容および以下の各号の内容すべてについて同意するものとします。

- （1）無料版のサービス画面内に広告が表示されることがあります。また、表示された広告によりいかなる損害を受けたとしても、当社は無料版ユーザーに対して一切の責任を負わないものとします。
- （2）無料版の申込に対して、当社の判断により利用を許可しない場合があります。当社が利用を許可しな



- かった場合、当社は申込者に対して、利用を許可しない理由を開示する義務を負わないものとします。
- (3) 3ヶ月以上予約の登録がおこなわれていないなど、利用の実体がないと当社が判断した場合、当社は無料版ユーザーの同意を得ずに当該ユーザーに対する無料版の提供を停止する場合があります。
- (4) 無料版ユーザーからのサポートに関する問い合わせは、メールまたは当社指定のメールフォームからのみ受け付けるものとします。
- (5) 当社は、無料版ユーザーが無料版の全部または一部の利用ができないことにより発生する、あらゆる直接のおよび間接的損害について理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。
- (6) 当社は、無料版のサービスの内容を変更したり、サービスの全部又は一部を停止・中止したりする場合があります。当社は、それにより無料版ユーザーに発生するあらゆる直接のおよび間接的損害について理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。

## 第27条 (CTI機能)

本サービスのオプションサービスとして提供するCTIオプション (CTI機能) の契約者 (以下、「CTIユーザー」という) は、以下の各号の内容すべてについて同意するものとします。

- (1) 当社よりCTIユーザーに対して貸与を行う「CTI端末」は、CTIユーザーの責任のもと管理を行うものとし、破損や紛失の場合、CTIユーザーは当社に対して別途定める交換費用を支払うものとします。
- (2) 本サービスまたはCTIオプション (CTI機能) を解約する場合、CTIユーザーは当社より貸与した「CTI端末」を当社に返却するものとします。

## 第28条 (外部サービス連携)

1. 本サービスの全部または一部と連携する本サービス以外の当社または第三者が提供するサービス (アプリケーションおよびコンテンツ等を含み、以下総称して「外部サービス」という) が提供される場合があります。外部サービスの内容およびご利用条件等は、外部サービスを提供する者 (以下「外部サービス提供者」という) が別に定めるところによります。
2. 契約者が外部サービスをご利用になる場合は、当該外部サービスの利用にかかる契約 (以下「外部サービス契約」という) は、契約者と当該外部サービス提供者との間で直接成立するものであり、当社は、当該外部サービス契約の当事者とはならず、外部サービスについて一切の責任を負いません。
3. 外部サービスについて、当社は動作保証・品質保証その他一切の責任を負うものではなく、外部サービスまたはその利用に関して契約者に損害等が発生した場合であっても、当社は一切の責任を負いません。
4. 外部サービスと連携する本サービス上の機能 (以下「外部サービス連携機能」という) を当社が提供する場合、当該外部サービス連携機能 (外部サービスは含みません。) は本サービスの一部を構成し、本約款が適用されます。
5. 外部サービス提供者の判断または外部サービスの仕様変更等により、契約者への通知なく、外部サービス連携機能が制限され、または利用できなくなることがあります。当該制限または利用不能による損害について、当社は一切の責任を負いません。

## 第29条（準拠法および裁判管轄）

本サービスの利用ならびに本利用条件の解釈および適用は、日本国法に準拠します。また、本サービスに起因する紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

## 第30条（発効期日）

この約款は2010年11月4日より効力を発するものとします。

## 附 則

改定日 2012年 6月 6日  
2013年 3月15日  
2013年 8月20日  
2013年12月 9日  
2014年 6月 9日  
2014年10月 1日  
2015年 3月 3日  
2015年 3月31日  
2015年 8月18日  
2016年11月25日  
2019年 4月 3日  
2020年10月28日  
2021年 4月20日  
2022年 1月11日

## 別表第1号 サービス内容

サービス品目	サービス内容
リザーブキーパー 標準サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ テイクアウト/宅配受付機能</li> <li>・ メール配信機能</li> <li>・ 予約台帳機能</li> <li>・ 顧客管理機能</li> <li>・ Web予約機能</li> <li>・ グルメサイトからの予約メール取込機能</li> </ul>
CTIオプション (CTI機能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社より貸与する「CTI機器」を電話回線とインターネット回線に接続することにより、電話着信時に発信者の情報をリザーブキーパー上で確認することができる機能</li> </ul>
CTIオプション (あふれ呼対策)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社より発行する転送専用電話番号に店舗の電話を転送することで、発信者の情報をリザーブキーパー上で確認することができる機能</li> <li>・ 発信者に対して、Web予約画面のURLをショートメッセージで自動送信することができる機能</li> </ul>
SMS (ショートメッセージ) 送信機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約者の携帯番号に対して、予約日時やキャンセルポリシーなどが確認できる専用URLを、SMS (ショートメッセージ) で送信できる機能</li> </ul>
受付コール機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定の電話番号に対して、リザーブキーパーが提供するテイクアウト/宅配 注文サイトから注文が入ったときに自動音声で注文をお知らせする機能</li> </ul>

別表第2号 料金等

1. 初期費用（消費税別）

サービス品目	初期費用
標準サービス	¥0
CTIオプション（CTI機能）	¥0
CTIオプション（あふれ呼対策）	¥500

※ CTIオプション（あふれ呼対策）の初期費用は、本オプションをご利用いただく店舗に対して、専用の電話番号を発行するごとに必要となります。

2. 月額費用（消費税別）

サービス品目	月額費用
標準サービス （adminアカウント3個、本部アカウント10個）	¥3,000/全社
店舗アカウント利用料	¥5,000/1アカウント

（追加）adminアカウント	¥1,000/1アカウント
（追加）本部アカウント	¥2,000/10アカウント

オプション品目	費用
CTIオプション	¥7,000/全社
CTIオプション（CTI機能）	¥2,000/店舗
CTIオプション（あふれ呼対策）	¥10/1通話 1分ごと ¥15/SMS 1送信ごと
SMS（ショートメッセージ）送信機能	¥15/SMS 1送信ごと
受付コール機能	¥10/1通話ごと（固定電話） ¥20/1通話ごと（携帯電話）

3. 最低利用期間

最低利用期間	3ヶ月間
--------	------

※ 最低利用期間経過後は、1ヶ月単位での自動更新となります