

# 利用規約

本利用規約は、「注文書 兼 同意書」により、ユーザーとトップハンズ株式会社（以下「トップハンズ」といいます）との間で効力が発生する契約（以下「本契約」といいます）に基づき、トップハンズが、ユーザーに対して提供する本サービス（第1条に定義）の条件を定めるものです。

## 第1条（定義）

本契約において、次の各号に掲げる用語の意味は、次の各号に定めるところによるものとします。

### （1）本サービス

トップハンズが「リカルテット」の名称で提供する顧客情報管理サービス、予約管理サービス、予約受付サービス、電子メール送信サービス、その他の各種サービスまたはこれらのサービスに必要な使用環境の設定管理等のサポートサービスをいいます。

なお、トップハンズが別途定めるプランにより、一部機能を制限することがあります。

### （2）リカルテット

トップハンズが本サービスを提供するために保有または管理するハードウェアおよびソフトウェア（トップハンズからユーザーに提供されるソフトウェアを含みます）によって構成されるシステムをいいます。

### （3）顧客

リカルテットに登録する顧客、およびリカルテットでユーザーの店舗に予約を行う顧客をいいます。

### （4）ユーザー

本サービスを契約頂き利用される方

## 第2条（トップハンズの義務）

### （1）リカルテットのライセンス関わる使用権限

トップハンズは、本契約に定める諸規定をユーザーが遵守されることを条件として、ユーザーに対し、リカルテットの使用につき、非独占的、譲渡不能、取消可能のライセンスを付与

します。付与されたライセンスの範囲は、リカルテットへのアクセス、顧客登録、または顧客からの予約のための使用に限られます。

## （２）使用環境の設定およびサポート

トップハンズは、使用環境の設定、システムの利用方法等のトレーニング、その他の保守サポートのサービスを提供します。

### ① サポート応答のガイドライン

ユーザーがシステムサポート窓口へ連絡いただいた際は、トップハンズは迅速に問題を解決するよう努力します。しかしながら、生じた問題の内容により、問題解決の優先順位に基づき管理および処理します。

### ② サポートの対象外

ユーザーが準備したハードウェアの障害、通信回線の障害、インターネットサービスプロバイダのサービスの障害。

### ③ 初期設定費用に含まれる作業内容

リカルテットのログイン環境及びユーザー専用の ID 発行及び初期設定パスワード登録。担当者登録及びコース登録・来店動機登録の方法を案内。その他使用環境設定を確認して、リカルテットで使用するユーザーごとのデータベースを作成します。

利用方法の説明は WEB ミーティングツールやリモートソフトを使い初期設定及び利用方法のトレーニングを提供します。

## 第 3 条（ユーザーの義務）

### （１）ユーザーの同意

ユーザーは、「注文書兼同意書」「個人情報取扱い同意書」「付帯条項及びお申込み内容確認シート」をすべて読み、本書面をもってその全ての条項に同意することを確認します。

### （２）主たるサービス及び予約システム

本サービスは、本契約期間中、ユーザーの各店舗にとって主たる顧客管理システム・予約システムであるものとします。

### （３）ID およびパスワードの管理

- ① ユーザーは、トップハンズから交付を受けた ID とパスワードを、自己若しくは第三者のために担保に供してはならないものとします。
- ② ユーザーは、ユーザーの責任において、トップハンズから交付された ID とパスワードを、冒用、盗用その他の不正利用がなされないように厳重に管理するものとします。
- ③ ユーザーの ID とパスワードを利用してなされた行為については、現実ユーザー自身

の行為であるか否かを問わず、ユーザーの行為とみなすものとし、それによってユーザーまたは第三者に生じた損害につき、トップハンズは一切責任を負わないものとします。

- ④ パスワードはユーザーにて任意のものに変更が可能です。変更後のパスワードが分からなくなった場合は初期通知のパスワードに戻すことが出来ます。

パスワードの再通知は、「付帯条項及びお申込み内容確認シート」に記載の方法で対応となります。

#### (4) 本サービス利用のための設備設定・維持

ユーザーは、ユーザーの責任と負担において、本サービスを利用するために必要なトップハンズが推奨する性能、仕様、規格のソフトウェア、ハードウェア、LAN・インターネットその他の通信回線の接続環境、その他の使用環境を準備するものとします。トップハンズは、かかる使用環境の障害・不備に伴い発生した損害につき、一切責任を負わないものとします。

#### (5) バックアップ

ユーザーは、自己の責任と負担において、ユーザーが本サービスを利用して提供・伝送するデータの保管、保存、バックアップを行うものとします。トップハンズは、かかるデータの保管、保存、バックアップを怠ったことによりユーザーに生じた損害については、一切責任を負わないものとします。

#### (6) 利用料金及び支払条件

ユーザーは、本契約に従って、トップハンズに対する支払を行うことに同意します。

- ① 本契約を締結することによりユーザーは、初期費用の支払義務が発生します。
- ② ユーザーは、トップハンズに対する支払について、「注文書 兼 同意書」に準ずるものとします。
- ③ ユーザーは、各月の本サービスにかかる請求額について、預金口座自動振替にて支払うことに同意します。
- ④ 本契約に基づく全ての支払いは日本円で行われるものとします。
- ⑤ ユーザーは、トップハンズが、随時、その自由裁量によって、料金を変更する場合があることを了解し、かつ、同意します。トップハンズは、このような変更を行う 60 日前までにメール又はシステムログイン画面にて通知をするものとします。
- ⑥ 本契約に基づく支払期限の到来時に支払われなかった金額については、月利 1.5%と法が許容する最も高い料率のうち、いずれか低い方の利率に基づいて計算される利息が発生します。この利息は、支払期限到来日から支払日まで、日割りで複利計算されます。
- ⑦ 支払いの遅延が発生した場合、トップハンズはサービスを直ちに解除することが出来ます。
- ⑧ ユーザーは、トップハンズに支払われる一切の費用につき、別途消費税が追加して請求

されることを了承し、これに同意します。

- ⑨ トップハンズは、与信管理のために、適時信用状態の確認を行います。トップハンズからの要求があった際には、ユーザーはトップハンズに対し、信用状態の確認を行うために必要な情報を提供することに同意します。この情報には、商業／法人登記簿謄本、登記事項証明書、帝国データバンク TDB 企業コード、銀行照会、同業者信用照会および資産照会が含まれますが、これに限定されません。
- ⑩ 利用料金の支払い残（遅延が発生した場合は利息も含む）は完済していただきます。

#### （7）初期設定料及び利用料金の支払方法

##### ① 初期費用の支払い方法

ユーザーは、使用環境の設定料金をトップハンズが発行する請求書に基づき、トップハンズが指定する請求書記載の金融機関へ銀行振込により支払いいただきます。当該銀行振込にかかる銀行振込手数料は、ユーザー負担となります。

##### ② 月々の料金の支払方法

ユーザーは、月々の料金をトップハンズが指定する。預金口座自動振替にて支払いいただきます。自動振替の申込については所定の預金口座振替依頼書に必要な情報を記入いただき、捺印のうえ、郵送にて返送いただきます。

- ③ 預金口座振替依頼書は、金融機関および収納代行会社により、審査および登録の処理が行われます。預金口座振替の審査および登録は、約 2～3 ヶ月の期間が必要となります。預金口座振替の登録が完了するまでの利用料金支払方法は、弊社指定金融機関への銀行振込での取り扱いとなります。

- ④ 振替日（振替日：毎月 4 日 ただし、銀行休業日の場合は翌営業日）に支払いいただきます。

##### ⑤ 例外的な支払い

本サービスの例外的な費用の支払は、トップハンズが別途指定する金融機関へ銀行振込により支払いいただきます。銀行振込手数料は、ユーザー負担となります。

## 第 4 条（権利の帰属）

### （1）リカルテットに係る権利

登録済か未登録かを問わず、また現存するか否かを問わず、リカルテットに係る著作権、商標権、サービスマーク、営業秘密その他知的財産権その他一切の権利は、トップハンズに帰属し、本契約に明示されている場合を除き、本契約に基づき、それらについてのいかなる権利、権原または権益もユーザーに移転することはありません。ユーザーは、リカルテットの権利がトップハンズに帰属していることを明らかにするため、トップハンズが合理的に要請した措置を講じるものとします。

## (2) ユーザーの店舗データベース内のデータに係る権利

ユーザーが収集し、リカルテットのユーザーの店舗データベース（以下「ユーザー店舗データベース」といいます）に入力するユーザーの店舗に関する個々の顧客データ、予約データ等一切の情報（以下、総称して「顧客データ」といいます）は、本契約の契約期間中に限り、ユーザーに帰属します。なお、本契約が終了した場合、顧客データは削除させていただくものとします。

- ① トップハンズは、ユーザーの店舗の顧客を勧誘したり、顧客に連絡したりするためにユーザー店舗データベース内のデータを使用せず、またトップハンズはこれを第三者に対しても許可しないものとします。
- ② ユーザーがリカルテットに登録した情報のすべて（リカルテットの顧客に関する情報を含みますが、これに限定されません）の権利を保有すること、およびその自由裁量によって、情報提供または勧誘行為を伴ってそのような顧客と連絡を取る権利を有することをトップハンズは認めます。

## (3) ユーザー店舗データベース内の個人情報に関する責任

- ① ユーザーは、ユーザー店舗データベース内のデータを保有および維持することにより、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます）の規制の対象となります。
- ② ユーザーは、個人情報保護法ならびにこれに関するすべての適用される規制およびガイドラインを完全に遵守するとともに、ユーザー店舗データベース内のデータを安全に管理することを表明し、かつ、保証します。
- ③ ユーザーは、ユーザー店舗データベース上のデータに関する管理につき、個人情報保護法またはこれに関する規制およびガイドラインに対するユーザーの違反により生じる一切の責任から、トップハンズを免責するものとします。

## 第5条（禁止事項）

ユーザーは、本サービスを利用するにあたり、以下の行為またはそのおそれがある行為を行わないものとします。

- ① トップハンズまたは第三者の著作権、商標権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為
- ② トップハンズまたは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、または名誉もしくは信用を毀損する行為
- ③ 本サービスの内容や本サービスにより利用可能な情報を改ざん、除去する行為
- ④ リカルテットを複製、翻案その他改変する行為

- ⑤ リカルテットに関する逆コンパイル、逆アセンブル、リバースエンジニアリングその他の解析行為
- ⑥ 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- ⑦ 虚偽事項を申告する行為
- ⑧ 本契約に違反して第三者に本サービスを利用させる行為
- ⑨ 犯罪に結びつく行為
- ⑩ ウイルス等の有害なプログラム等を送信または掲載する行為
- ⑪ トップハンズまたは第三者の設備またはサービスの提供または運営に支障を与える行為
- ⑫ 法令に違反する行為
- ⑬ 公序良俗に反する行為
- ⑭ 前各号の行為に該当する行為であることをしりつつ、その行為を援助助長する行為
- ⑮ その他、トップハンズが不適當と判断する行為

## 第6条（サービスの中断）

### （1）サービスの中断

トップハンズは、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一時的に中断することができるものとします。

- ① トップハンズが提供する設備の保守上、または工事に必要がある場合
- ② トップハンズが提供する設備の故障等やむを得ない事由がある場合
- ③ 他の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中断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 停電、火災、ストライキ、労働争議、またはその他の産業妨害、自然災害、不可避的な事故、法規制、行政指導、行政処分、裁判所の命令、内乱、暴動、疫病その他のトップハンズの支配を超える原因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
- ⑤ その他トップハンズが必要と判断する場合

### （2）サービスの中断の通知

トップハンズは、第6条（1）の規定により本サービスの提供を中断しようとするときは、事前にその旨をトップハンズの定める方法でユーザー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、事後速やかに通知するものとします。

### （3）サービスの中断による責任

トップハンズは第6条（1）の規定により本サービスの中断によりユーザーに生じた損害につき、一切責任を負わないものとします。

## 第7条（サービスの利用停止）

トップハンズは、ユーザーが次の各号のいずれかに該当する場合、当該ユーザーに対して本サービスの全部または一部の提供を強制的に停止することができるものとします。トップハンズは、かかる利用停止に伴ってユーザーに生じた損害につき、一切責任を負わないものとします。

- ① ユーザーが本サービスの利用料金を支払わない場合
- ② その他、ユーザーが本規約に違反した場合
- ③ 本サービスの全部または一部を廃止した場合
- ④ 本契約が解除または本契約期間の満了により終了した場合

## 第8条（サービスの内容の一部変更及びサービスの廃止）

### （1）サービスの内容の一部変更

トップハンズは、ユーザーの事前の承諾を得ることなく、本サービスの内容の一部を変更することができるものとします。トップハンズは、かかる内容の一部の変更に伴ってユーザーに生じた損害につき、一切責任を負わないものとします。

### （2）サービスの廃止

トップハンズは、次の場合には、いつでも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。

- ① 廃止日の60日前までにユーザーに通知した場合。ただし、緊急又はやむを得ない事情がある場合、当該通知の予告期間を短縮又は当該通知を事後に実施することが出来るものとします。
- ② 天災地変等の不可抗力により本サービスを提供できない場合

### （3）サービスの廃止による返金

前項に基づき本サービスの全部または一部を廃止する場合には、トップハンズは、ユーザーから既に支払われた利用料金のうち、廃止する本サービスについて、ユーザーが提供を受けられなかった日数に対応する額を日割り計算にてユーザーに返還するものとします。トップハンズは、ユーザーに対し、かかる返還以外の一切の責任を負わないものとします。

## 第9条（期間および解除）

### （1）本契約期間

本契約の期間は、1 カ月単位で自動的に更新されます。効力発生日に開始し、第9条（2）に基づき解除されない限り、本契約に従い、本契約が適用されるユーザーの店舗にリカルテットの使用環境を設定した日の属する月から。

ただし、いずれかの当事者がもう一方の当事者に、その時点における期間が満了する60日以上前に、本契約を解除する意思を書面にて通知しない場合には、本契約は1カ月の期間をもって自動的に更新されます（以下「更新期間」といい、当初期間およびその後の更新期間を総称して「本契約期間」といいます）。

## （2）本契約の解除

- ① 本契約の解除は「顧客管理システム「リカルテット」解約・休止申請書」の提出をもって確定となります。解除はいつでも可能です。金融機関手続きの都合上、翌月の引落を止めることが出来ない為、お申し出頂いた翌々月末までの利用となります。

例：1月に解除書類を返送頂いた場合、2月4日引落3月末までの利用となります。

※契約解除後は登録データの削除を行います。

- ② 解除原因が存在する場合

いずれの当事者も、相手方当事者が以下のいずれかの事由に該当する場合には、相手方当事者に書面もしくはメールにより解除の通知を行うことにより、直ちに本契約を解除することができます。

1. 支払い不能に陥った場合
2. 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立てがあった場合
3. 自己の債権者の利益のために譲渡を行う場合
4. 本契約に違反した場合であって、違反当事者が他方当事者から当該違反についての通知を受領した後30日以内に違反が是正されない場合。上記趣旨に制約することなく、ユーザーが本契約に基づき支払期限の到来した支払金額について、その支払期限から30日以内に支払わない場合、トップハンズは、直ちに本契約を解除するか、自由裁量によって、そのような支払を受領するまでユーザーに対するサービスを停止することができます。
5. 暴力団、暴力団関係企業、総会屋、特殊知能暴力集団等の、暴力、威力、または詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団もしくは構成員または個人である反社会的勢力に該当することが判明した場合
6. 暴力、威力または詐欺的要求、または法的責任を超えた不当な要求を行った場合
7. 利用料金の支払いがされなかった場合。

- ③ トップハンズが本契約を即時解除することができる事由

本契約締結後に以下のいずれかの事由が生じた場合には、トップハンズはなんらの催告を必要とせずに、本契約を解除することができます。



1. 本契約に際し、ユーザーが虚偽の申告を行っていた場合
2. トップハンズの信用を失墜させる行為を行ったと判断した場合
3. ユーザーが顧客に提供するサービスが、違法または公序良俗に反するものであると考えられる相当な理由がある場合

### (3) 解除の効力、及び契約終了後の措置、存続

- ① 第9条(1)に基づきユーザーが本契約を解除する場合を除き、ユーザーは、ユーザーの店舗に適用される本契約期間の利用料金の総額に相当する額を支払うことを了解し、これに同意します。
- ② 本契約が解除により終了した場合、本契約に基づきトップハンズがユーザーに許諾したライセンスは直ちに終了し登録データの削除を行います。なお、トップハンズがユーザーに提供したソフトウェアがある場合には、ユーザーは、トップハンズの指示に従い、当該ソフトウェア及びその複製物の全てを廃棄または返還するものとします。
- ③ 第3条(7)⑥、⑨、第4条、第6条(3)、第7条、第8条3項、第9条(3)、第10条乃至第14条その他性質上当然に存続すべきものと解される条項に基づく両当事者の権利義務は、本契約終了後も有効存続します。
- ④ いかなる場合も解除後のデータ復旧は出来かねます。

## 第10条 (免責)

### (1) 不可抗力

トップハンズは、内乱、火災、洪水、地震、その他の自然災害又は政府の規制等、トップハンズの支配することのできない事由（以下「不可抗力」といいます。）により、本契約の履行の遅滞又は不履行が生じた場合であっても一切責任を負わないものとします。

### (2) サービスの保証

トップハンズは、本サービスの正確性、有用性、完全性、その他顧客による本サービスの利用について一切の保証を行わず、本サービスの利用に基づきユーザーが損害を被った場合でも、当該損害を賠償する責任を負わないものとします。

### (3) サービスに係る通信

通信回線や移動体通信端末機器等の障害等によるリカルテットの中断・遅滞・中止により生じた損害、その他トップハンズのサービスに関してユーザーに生じた損害について、トップハンズは一切責任を負わないものとします。

#### (4) 不正アクセス

リカルテットへ侵入したコンピュータウィルスに起因する損害やリカルテットへの第三者による不正アクセス又はアタック等に起因する損害について、トップハンズは一切責任を負わないものとします。

#### (5) 顧客情報について

顧客情報の紛失、消失、喪失、欠落、及び改ざん等に起因して発生した損害について、トップハンズは一切責任を負わないものとします。

#### (6) その他規程

ユーザーが本規約等に違反したことによって生じた損害については、トップハンズは一切責任を負わないものとします。

### 第11条（責任の限定）

トップハンズは、いかなる特別損害、間接損害、付随損害、結果損害、あるいは利益、収益、データ、事業効用の逸失／喪失についても、ユーザーに対して一切責任を負いません。また、いかなる場合にも、本契約に基づくトップハンズのユーザーに対する損害賠償責任の範囲は、ユーザーが本契約に基づきトップハンズに支払った利用料金の総額を超えないものとします。

### 第12条（機密保持）

(1) トップハンズおよびユーザーは、技術的か営業上かまたはその他の性質のものであるかを問わず、本契約の内容、相手方から開示された営業秘密、ノウハウ、技術ならびに取引先、事業計画、販促やマーケティング活動、財務に関する情報その他の相手方に関する情報（リカルテットに関する情報を含むが、それらに限定されません。以下、総称して「本件秘密情報」といいます）を、自己の秘密情報と同程度以上の注意（但し、善良な管理者の注意義務を下回らないものとします）をもって秘密として管理し、第三者に開示もしくは漏洩し、または本契約の履行の目的以外には使用してはならないものとします。

(2) 以下の情報は、本件秘密情報に含まれないものとします。

- ① 開示当事者による開示の時点で、秘密保守義務を負わずに受領当事者がすでに認知している情報
- ② 受領当事者への開示の時点で、公知である情報
- ③ 開示当事者による開示後に受領当事者の責めに帰すべき事由によらずして公知となっ

た情報

- ④ 秘密保持義務を負わない第三者により秘密保持義務を負わずに正当に開示された情報
- ⑤ 本件機密情報を用いることなく、受領当事者により独自に生み出した情報

## 第13条（保証）

### （１） トップハンズによる保証

トップハンズは、リカルテットが第三者の著作権その他の権利を侵害することに起因して第三者からユーザーに対して訴訟の提起、損害賠償請求、差止めその他の異議がなされた場合には、自己の責任と負担において、これを解決し、これによってユーザーが被った損害または費用（合理的な弁護士費用を含みますがこれに限定されません）を補償します。ただし、かかる補償は、ユーザーが当該第三者の請求を速やかにトップハンズに対して書面により通知し、当該第三者の請求の防御および解決する権限をトップハンズに速やかに委譲することを条件とします。また、ユーザーは、トップハンズに対し、トップハンズが当該第三者の請求を防御および解決するために必要な合理的な協力および支援を提供します。

### （２） ユーザーによる保証

ユーザーは、ユーザーによる本契約違反もしくは法令違反その他の不法行為またはユーザーと顧客間の問題に起因して第三者からトップハンズに対して訴訟の提起、損害賠償請求、差止めその他の異議がなされた場合には、自己の責任と負担において、これを解決し、これによってユーザーが直接かつ現実に被った損害または費用を補償します。

## 第14条 規約の変更、承諾

（１） トップハンズは下記の場合に、トップハンズの裁量で本規約に追加、削除、修正等の変更をすることができるものとします。

- ① 本規約の変更が、利用者の一般の利益に適合するとき。
- ② 規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき。

（２） 前記による本規約の変更を行う場合、トップハンズは本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容及び変更の効力発生時期を本サービス上に表示する、またはその他適切な方法によりお客様に周知するものとします。変更後の本規約は、上記効力発生時期より効力を生じるものとします。本規約の変更の効力が生じた後に本サービスを利用した利用者には、変更後の本規約が適用されます。

## 第15条（一般条項）

### （1）契約上の地位及び権利義務の譲渡

- ① ユーザーは、本契約に基づく契約当事者の地位および権利義務（本契約に基づき許諾されたライセンスを含みます）のいずれも、トップハンズの書面による事前の同意がない限り、譲渡、再許諾または移転することはできず、そのような譲渡、再許諾または移転の試みは当初より無効とします。
- ② ユーザーが第三者に本契約を譲渡することを希望する場合、ユーザーはそのような譲渡または売却の60日前までにトップハンズに通知しなければなりません。トップハンズが本契約の第三者（以下「譲受人」といいます）への譲渡を承諾する場合、そのような譲渡がなされるのに先立ち、ユーザーと譲受人は、トップハンズの「注文書兼同意書」に必要事項を記入することとし、譲受人は、本契約同申請書に基づき、ユーザーのすべての義務（支払義務を含みますがこれに限定されません）を継承することに同意するものとします。
- ③ いかなる譲渡がなされても「注文書兼同意書」の効力発生日以前に生じたユーザーの支払義務が免除されることはありません。
- ④ 本契約に基づく譲受人の権利は、ユーザーが本契約に基づき発生する未払い残額を支払うことを条件として生じるものとします。
- ⑤ 上記の事項に従い、本契約は、両当事者ならびにその承継人および譲受人に対し完全に拘束力を有し、それらの者のため効力を有し、かつ、それらの者によって執行され得るものとします。

### （2）通知

一方当事者から相手方当事者への本契約に基づく通知または他の連絡は、書面または電子メールにより、通達・送達する場合に、適式に行われたとみなされます。

### （3）準拠法および専属管轄

本契約は、日本法（準拠法選択規定を除く）に基づいて解釈されます。本契約から生じる一切の紛争については東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とする。

### （4）不可抗力

トップハンズは、本契約に基づくいずれの義務の不履行または遅延であっても、それらがトップハンズの合理的な統制の範囲を超える事象または状況により生じる場合（戦争、暴動、動乱、ストライキ、工場閉鎖、そのほかの労働争議、火事、爆発、自身、不可抗力、洪水、干ばつまたは悪天候、あるいは政府機関、議会、または他の当局機関による接收、その他の行為や命令を含みますがこれに限定されません）、ユーザーに対しいかなる責任をも負いま

せん（本契約に基づき未払いである支払いを除きます）

2024 年 1 月 4 日改定

2024 年 5 月 1 0 日改定