

## 「電気トラブル相談サポート」利用規約

### 第1条[規約の目的等]

1.株式会社マストリーチ(以下、「当社」といいます。)は、電気トラブル相談サポート契約規約(以下、「規約」といいます。)を定め、これに基づき電気トラブル相談サポート(以下、「本サービス」といいます。)を提供します。

2.本サービスの提供を受ける者(以下、「契約者」といいます。)は規約を遵守するものとします。規約に同意することにより当社と契約者の間に成立する契約を、以下、「利用契約」といいます。

### 第2条[規約の変更]

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、利用者の了承を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合には、本サービスの利用料金等の利用条件は、変更後の本規約に従うことを契約者は予め承諾します。変更された本規約は、当社の運営サイトで確認いただけます。

### 第3条[サービスの提供区域]

本サービスの提供地域は、日本国内とします。

### 第4条[サービスの内容]

本規約に基づき当社が行う電気トラブル相談サポートの内容及び範囲は、当社の運営サイトに定めるものとします。

### 第5条[サービスの提供]

1.ヘルプデスクサポートは、電子メールを通じて提供されます。

2.対応時間は、平日 10:00-12:00 13:00~17:00 となります。

### 第6条[免責]

当社及び当社の業務提携先は本サービスの利用により発生した契約者又は第三者に生じた損害(他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。)及び本サービスを利用できなかったことにより発生した契約者又は第三者に生じた損害に対し、当社または当社の業務提携先が損賠損害賠償を負う場合であっても、故意および重大な過失がない限り、通常かつ直接の損害に限り損害賠償義務を負うものとします。

### 第7条[サービスの終了]

1.当社は、本サービスの全部又は一部を終了することがあります。

2.本サービスの全部又は一部を終了するときは、終了する10日前までにその旨を告知あるいは通知します。

3.次の各号に該当する場合には、当社は第2項の告知なしに本サービスを終了することができます。

(1)契約者が規約に違反し、当社が相当の期間を定めてその是正を求めたにも関わらず、その違反を是正しないとき

(2)契約者が当社の名誉または相互の信頼関係を傷つける行為をしたとき

(3)破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、その他倒産手続開始の申立があったとき

(4)差押え、仮差押え、仮処分、競売の申立、租税滞納処分その他これに準ずる手続があったとき

### 第8条[キャンセル]

本サービスについては、お客様都合のキャンセルの場合は、料金が発生する可能性があります。

#### 第9条[契約期間]

- 1.本サービスの利用契約に期間の定めはありません。
- 2.契約者又は当社から利用契約の期間満了の1ヶ月前までに書面または電子メールによる解約の申し入れがない限り、利用契約は更に1ヶ月間延長されるものとし、以後も同様とします。

#### 第10条[契約の成立]

- 1.利用契約はサービス利用申込書に記載されたサービス開始ご希望日に成立します。
- 2.当社は、次の場合には本サービス利用の申込を承諾しないことがあります。
  - (1)本サービスの提供が技術上著しく困難なとき
  - (2)本サービスの申込をした者が当社の提供するサービスの料金又は手続きに関する費用等の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき
  - (3)本サービスの申込をした者が第12条[提供停止]第1項各号のいずれかに該当するとき
  - (4)本サービスの申込をした者が過去において第12条[提供停止]第1項各号のいずれかに該当したとき
  - (5)サービス利用申込情報に虚偽を記載したとき
  - (6)前各号のほか、当社の業務遂行上支障があるとき
- 3.当社が申込を承諾しない場合には、当社は申込者に対しその旨を通知します。
- 4.契約者がメール等、当社が定めるサービス利用申込方式と別の方法で申し込みを行い、当社が受理した場合、本サービス提供開始後、規約が適用されるものとし、以後も同様とします。

#### 第11条[契約者の地位の承継]

契約者である法人が合併したとき、契約者はその旨を直ちに当社に書面で通知するものとし、当社はその通知受領後14日以内に、当該承継法人に書面により通知をして利用契約を解除することができるものとし、当社が解除しなかった場合、承継した法人は利用契約に基づく一切の債務を承継するものとし、以後も同様とします。

#### 第12条[提供停止]

- 1.当社は、次の各号のいずれかに該当するときは、本サービスの提供を停止することができるものとし、以後も同様とします。

#### 第13条[料金等]

- 1.利用料金は、当社の運営サイトに表示するものとし、以後も同様とします。
- 2.契約者の依頼に応じて当社が訪問サービスを提供する場合、別途費用が発生します。
- 3.契約者は販売店の定める方法により利用料金を支払うものとし、以後も同様とします。
- 4.第12条[提供停止]の規定により本サービスの提供が中止又は停止された場合であっても本サービスの料金の算出については、当該サービスの提供があったものとして取り扱います。

#### 第14条[延滞損害金]

契約者が、料金その他の債務(延滞利息は除きます。)について支払い期日を経過してもなお支払いがない場合、当該契約者は支払い期日の翌日から支払い日の前日までの日数について、年14.6%の割合で計算して得た額(1年を365日として日割計算)を、延滞損害金として当社が指定する期日までに支払うこととし、以後も同様とします。

#### 第15条[割増金等の支払方法]

契約者は前条[延滞損害金]の支払いについては、当社が指定する方法により支払うものとし、以後も同様とします。

#### 第16条[消費税]

消費税法及び同法に関する法令の規定により当該支払いについて消費税及び地方消費税が賦課されているときは、契約者は当社に対し当該債務を支払う際に、これに対する消費税及び地方消費税相当額を併せて支払うものとします。

#### 第17条[端数処理]

当社は料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

#### 第18条[責任の制限]

- 1.契約者は、自らの責任でサービスを利用するものとします。本サービスにより提供される助言に基づいての作業は、全て契約者の責任において実施するものとします。
- 2.当社は、特定目的への適合性、権利の不侵害および所有権の保証、その他一切の明示および黙示の保証を行わないものとします。また、当社は、本サービスが中断されないこと、瑕疵がないこと、または完全に安全であることについての保証はしないものとします。
- 3.以下の場合、当社は一切の責任を負わないものとします。
  - (1)契約者の保有する設備の障害や設定不備に起因する場合
  - (2)第三者の開発したソフトウェア等に起因する場合
  - (3)インターネット、電気通信事業者の回線、対象システムが設置されているビル内回線等の通信回線の不通または通信の不具合・異常に起因する場合
  - (4)火災、天変地異その他不可抗力に起因する場合
  - (5)契約者が当該請求をし得ることとなった日から3ヶ月を経過する日までに当該請求をしなかった場合
- 4.契約者が本サービスを利用して第三者に損害を与えた場合、契約者は自らの責任において解決するものとし、当社は一切の賠償責任を負わないものとします。

#### 第19条[準拠法と管轄裁判所]

規約に関する準拠法は日本法とします。契約者と当社との間で本サービスの利用に関連して紛争が生じた場合は、福岡簡易裁判所又は福岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

付則 この約款は、2023年11月1日から実施します。