

トレタAIるすでんサービス利用規約

本利用規約は、株式会社トレタ（以下「当社」といいます）が提供する対話式自動予約受付サービス「トレタ AI るすでん」（以下、「本サービス」といいます）の提供条件及び利用者との権利義務を定めるものです。本サービスの利用に際しては、本利用規約の全文をお読みください。本利用規約は、民法第548条の2に定める定型約款に該当し、利用者は、別途当社が指定する方式により、本利用規約にしたがって契約することに同意したときに、本利用規約の個別の条文についても同意したものとみなされます。

第1条 （定義）

本契約書において使用される用語の定義は、以下の各号に定めるとおりとします。

- (1) 「本サービス」とは、飲食店向け予約受付サービスをいい、詳細は次条に定めるものとします。
- (2) 「利用者」とは、別途本サービスの利用について当社と合意した個人又は法人をいいます。
- (3) 「利用規約」とは、本利用規約を含め、本サービスの利用について適用されるものとして当社が定める各規約をいいます。
- (4) 「本契約」とは、利用規約の内容に従い、利用者と当社との間で成立する本サービスの利用に関する契約をいいます。
- (5) 「本件予約台帳」とは、別途当社が提供する「予約／顧客台帳サービス トレタ」をいいます。
- (6) 「顧客」とは、利用者から飲食サービスの提供を受けるため利用者の店舗に来店することを希望する者又は来店した者をいいます。

第2条 （本サービスの内容）

1. 本サービスは、以下各号を内容とする当社及び当社が提携する事業者が有する設備を利用したコールセンターサービスです。なお、本サービスの利用開始日、利用料金、契約期間その他の条件は別途当社所定の様式により定めるものとします。

- (1) 来店予約の受付、配席調整、本件予約台帳への登録
- (2) 顧客に対する予約完了メッセージの送信
- (3) 予約の変更又はキャンセルの受付、本件予約台帳への登録
- (4) その他

2. 本サービスは、利用者が経営又は運営する店舗ごとに提供されるものとし、本サービスの利用開始、変更、終了又は対価の請求、支払いその他の条件は店舗ごとに定めるものとします。ただし、当社が認める場合には、これらに関する事務を利用者又は特定の店舗に一括または分割して処理させることができるものとします。

3. 前二項に定める本サービスの内容に変更がある場合には、当社と利用者の協議により、変更内容及び当該変更の効力が発生する時期を定めるものとします。

4. 本サービスの利用には、別途本件予約台帳のアカウントを使用します。当社は、本サービスの遂行に必要な範囲で当該アカウントを使用し、本件予約台帳の情報について閲覧、入力又は変更等を行うことがあります。

5. 本サービスは、トレタCC株式会社（東京都品川区西五反田7-22-17）が開発、提供する自動音声応答システムを利用します。

第3条 （準備業務等）

1. 利用者及び当社は、本契約締結後速やかに、本サービスに必要な設備、環境及びこれらの設置、設定等に関する準備業務（以下、「準備業務」という。）を実施するものとします。なお、利用者の都合により準備業務が遅延したことにより前条第1項に定める本サービスの利用開始が遅延した場合であっても、利用者は、同条同項で定めた本サービスの提供開始日から本サービス利用料の支払いを免れないものとします。

2. 前項の他、当社は、本サービスの継続的な提供のため、必要な書面の提出その他の手続きを求めることができるものとし、利用者は遅滞なくこれに応じるものとします。

第4条 （再委託）

当社は、本サービス提供に必要な業務又は準備業務の一部を、自らの責任において第三者に再委託することができるものとします。ただし、この場合、当社は当該第三者の行為につき、利用者に対して責任を負うものとします。

第5条 （対価の支払）

1. 利用者は当社に対し、本サービスの対価として、第2条第1項により定める利用料（以下「本サービス利用料」といいます）を支払うものとします。

2. 本サービス利用料は、毎月末日締め翌月末日支払いとし、利用者は、当社が定める方法によりこれを支払うものとします。なお、銀行振込手数料その他支払に要する費用は利用者の負担とします。

3. 前二項に定める本サービス利用料は、第2条第1項により定める本サービス利用開始日から本契約が終了するまで、利用者による本サービスの利用の有無にかかわらず、生じるものとします。

4. 利用者が本サービス利用料の支払を怠った場合には、支払期日の翌日から支払済みまで、年14.6%の割合による遅延損害金（1年を365日とする日割計算）を当社にお支払いいただきます。

第6条 （知的財産権等）

当社サイト、当社プログラムその他本サービスを構成する有形・無形の構成物（ソフトウェアプログラム、データベース、アイコン、画像、文章、マニュアル等の関連ドキュメント等を含む）に関する一切の知的財産権等（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は、当社または当社に利用を許諾した第三者に帰属するものとします。

第7条 （個人情報）

利用者及び当社は、本契約の履行に際し取得した個人情報を、個人情報保護法に従い適切に取り扱うものとします。

第8条 （統計データ等の利用）

利用者は、当社及びトレッタCC株式会社が本サービスの提供に際して取得した情報（店舗の本件サービス利用履歴、顧客の予約・購買情報を含む。）を、特定の個人を識別することができないよう匿名化又は統計化し、何ら制限なく利用（サービスの改善、新規サービスの開発、市場の調査、マーケティング資料・コンサルティング資料としての提供を含む。）することに同意するものとします。

第9条 （損害賠償の制限）

1. 利用者は、本契約に定める各規定に違反したことにより当社に損害を与えたときは、当社に対し、その損害を賠償する義務を負うものとします。
2. 当社は、本契約の履行について利用者に損害を与えたときは、通常かつ現実の損害に限り、その賠償する義務を負うものとします。
3. 前二項に基づき相手方に損害賠償の義務を負うときは、当該損害賠償請求額は、債務不履行、不法行為その他請求原因のいかんにかかわらず、当該損害が生じた日を含む月の前月から3か月遡った期間に当社が利用者より本サービスの対価として受領した本件サービス利用料相当額を上限とします。ただし、相手方に損害を与えた当事者に故意又は重大な過失がある場合はこの限りではないものとします。

第10条 （保証の制限等）

1. 当社は、本サービスがユーザーの特定の利用目的に合致することや、特定の結果の実現を保証するものではありません。
2. 本サービスは、顧客の話調又は騒音その他顧客における通話環境等により、通話内容が正確に認識できない場合があります。当社は、本サービスの利用者に共通する利益のため、本サービス全体の精度向上に努めますが、個別の通話に関してはその精度の完全性を保証いたしません。

第11条 （不可抗力免責）

本契約の他の定めにかかわらず、以下の各号に記載する事由その他当社の責めに帰すべからざる事由により債務の履行が遅延し又は不能となった場合は、請求原因のいかんを問わず、当社は利用者に対し、なんらの責任も負わないものとします。

- (1) 地震、台風、水害その他の自然災害、戦争、内乱、騒乱、火災、労働争議、交通通信機関のマヒにより、本契約の履行が著しく妨げられ又は不可能となったとき。
- (2) 本サービスの提供にかかる設備等の設置場所の所在する建物における法令その他の定めに基づく設備点検及び法定点検による本サービス提供の一時中断。
- (3) 本サービス提供に用いる電話交換機、サーバー等、第三者の提供にかかる機器又は

ソフトウェア等のメンテナンス、障害等による本サービス提供の一時中断。

- (4) 本サービス提供に用いる本件予約台帳、コンピュータ・システム、回線等の障害。
- (5) 政府その他の国の機関により営業の停止又は従業員の出社の制限等に関する命令又は要請等（これらに準じるもの含み、以下「命令等」といいます）が発せられた場合で、当該命令等が強制力を持つ場合又は当該命令等に従うことが相当であると当社が認めた場合。
- (6) 前記各号に定める他、当社の合理的管理の及ばない事情に基づく事由により、本契約の履行が著しく妨げられ又は不可能となったとき。

第12条（苦情処理）

利用者が本サービスの提供に関連して第三者から苦情、異議又は請求等を受けた場合には、当社に対し速やかにその旨を報告するものとし、利用者と当社で協議の上、解決を図るものとし、

第13条（契約期間）

- 1. 本契約は、本サービスを利用する店舗ごとに、第2条第1項により定める契約期間に従うものとし、期間満了後は1か月ごとに自動的に更新されるものとし、
- 2. 前項にかかわらず、利用者が本契約の終了を希望するときは、前月の末日までに別途当社が定める様式により本契約を終了する旨の通知をするものとし、この場合、当該通知が当社に到達した日から1か月が経過した日から最初に到来する月末日をもって本契約は終了するものとし、
- 3. 前各項の定めにかかわらず、当社と利用者との間の本件予約台帳の利用契約が終了した場合、その終了事由にかかわらず、本契約も終了するものとし、

第14条（契約解除）

- 1. 当社は、本契約の有効期間にかかわらず、1か月前に利用者に対して通知をすることにより、本契約を解約することができるものとし、
- 2. 当社は、客観的な事実に基づき利用者が次の各号のいずれか該当したと認められる場合には、何らの催告等を要せず、直ちに本契約を解除することができるものとし、
 - (1) 手形交換所の不渡り処分を受けたとき、又は支払停止状態に至ったとき。
 - (2) 仮差押え、仮処分、強制執行等を受けたとき。
 - (3) 破産手続開始、民事再生手続開始又は会社更生手続開始の申立てがあったとき。
 - (4) 解散又は合併を決議したとき。
 - (5) 信用状態が著しく悪化し又は悪化するおそれがあるとき。
 - (6) 本契約に違反し、かつ、かかる違反行為の是正を求められたにもかかわらず、14日以内に当該違反行為を解消しなかったとき。
 - (7) 次条(反社会的勢力)に違反したとき。
- 3. 当社は、前項に基づき本契約を解除した場合には、利用者に対し、解除によって生じた損害の賠償を請求することができるものとし、

第15条（反社会的勢力）

1. 利用者、自己、自己の特別利害関係者（役員、その配偶者及び二親等内の血族、これらの者により議決権の過半数が所有されている会社、並びに関係会社及びその役員をいいます）、自己の重要な使用人、主要な株主もしくは取引先等が、本契約締結日現在において、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、準暴力団、準暴力団に属する者、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下、「反社会的勢力」という。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証します。

- (1) 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
- (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- (3) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用したと認められる関係を有すること
- (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
- (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること

2. 利用者は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行ってはならないものとします。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
- (5) その他前各号に準ずる行為

3. 利用者が本条に違反したことにより当社が本契約を解除したことで利用者に損害が生じた場合であっても、当社は、当該損害について一切の責任を負わないものとします。

第16条（変更等）

1. 当社は、利用者の一般の利益に適合する場合のほか、社会情勢、経済事情、税制の変動等の諸般の状況の変化等に照らして相当の事由があると認められる場合には、本サービスの利用料の額、本サービスの内容その他本規約の内容を変更できるものとします。

2. 当社は、前項の定めに基づいて本利用規約の変更を行う場合は、2か月以上の期間を設けて、本件利用規約を変更する旨及び変更後の利用規約の内容を、当社ウェブサイト上に表示し又は本件予約台帳のアプリ内で周知するものとします。この場合、当該期間が経過した日から変更後の利用規約が適用されるものとします。

3. 利用者は、第1項に定めに基づき本利用規約が変更される場合において、当該変更に起因して本契約の継続を望まないこととなる場合、前項に定める変更後の利用規約が適用され

る日までの間、当社の定める方法により、本契約の解約を申し出ることができます。

4. 当社は、第1項の定めによらずに本利用規約の変更を行う場合は、変更後の利用規約の内容について、各利用者から個別に同意を得るものとします。ただし、この場合であっても、当社は、変更後の利用規約の内容を、第2項の定めに従って周知するものとします。

第17条（契約上の地位の移転等の禁止）

利用者は、本契約に基づく権利又は義務の全部若しくはその一部を、相手方当事者の事前の書面による承諾を得ずに、第三者に譲渡もしくは移転し又は第三者のための担保に供する等一切の処分をしてはならないものとします。

第18条（分離可能性）

本契約のいずれかの条項又はその一部が、法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本契約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残存部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

第19条（残存条項）

本契約の有効期間終了後も、その終了事由にかかわらず、第6条（知的財産権等）、第7条（秘密保持）、第8条（統計データ等の利用）、第9条（損害賠償の制限）、第20条（合意管轄）及び本条（残存条項）の各規定は有効に存続するものとします。

第20条（合意管轄）

本契約に関して利用者及び当社間に紛争が生じ、訴訟の必要が生じた場合には、その訴額に応じて東京地方裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とすることに合意するものとします。

以上

2022年6月1日