Safie Care 利用規約

第1条　総則

1. Safie Care 利用規約（以下「本規約」といいます。）は、セーフィー株式会社（以下「当社」といいます。）の提供する保守サービス「Safie Care」の内容及び条件について定めたものです。
2. 本規約は、Safie Care へのお申込みを希望する方（以下、「申込希望者」といいます。）及び本規約第 6 条に定める Safie Care 利用契約が成立した Safie Care 利用者（以下「お客様」といいます。）に遵守していただかなければならない事項及びお客様と当社との間の権利義務関係を定めることを目的とし、他にお客様及び当社の間に別段の合意がない限り、当社とお客様との間の Safie Care に関する一切の関係に適用されます。
3. お客様は Safie Care のご利用にあたり、Safie サービス利用規約（「https://safie.link/about/terms-of-service/」理由の如何を問わず当社のウェブサイトのドメイン又は内容が変更された場合は、当該変更後のウェブサイトを含むものとし、以下同じとします。)に同意するものとします。但し、Safie サービス利用規約の内容と本規約の内容とが異なる場合は、本規約が優先するものとします。

第2条　対象機器

1. お客様は、本条第 2 項に定義するカメラ及び本条第 3 項に定義するその周辺機器についてのみ Safie Care を利用することができます。
2. Safie Care の対象となるカメラは、お客様が当社から購入したカメラ（当社が指定した機種に限るものとし、以下同じとします。）のうち Safie PRO 利用契約（Safie サービス利用規約第 24 条に定める契約をいい、以下同じとします。）及び本規約第 6 条に定める Safie Care 利用契約が成立しているカメラとなります。但し、Safie Care へのお申込みを希望する時点で保証期間（「https://support.safie.link/hc/ja/articles/360020352951-」に定める保証期間をいい、以下同じとします。）が終了しているカメラ又は保証期間が 1 ヶ月未満のカメラは対象とはなりません。
3. 前項に定めるカメラを「対象カメラ」といい、対象カメラのうち、お客様が当社に Safie Care を申込みした時点において当社がお客様に呈示した提案書等に「屋内モデル」として記載された対象カメラを「屋内対応モデル」、「屋外モデル」として記載されたカメラを「屋外対応モデル」といいます。
4. Safie Care の対象となる周辺機器は、お客様が当社から購入した対象カメラに接続されている映像を録画するために必要な周辺機器となります。但し、取付金具等の部品については対象とはなりません。
5. 前項に定める周辺機器を「対象周辺機器」といい、対象周辺機器のうち、お客様が当社に Safie Care を申込みした時点において当社がお客様に呈示した提案書等に「屋内モデル」として記載された対象周辺機器を「屋内対応モデル」、「屋外モデル」として記載されたカメラを「屋外対応モデル」といいます。
6. 「対象カメラ」と「対象周辺機器」を合わせて「対象機器」といいます。また、「屋

内対応モデル」と「屋内対応周辺機器」を合わせて「屋内対応機器」といい、「屋外対応モデル」と「屋外対応周辺機器」を合わせて「屋外対応機器」といいます。

第3条　Safie Care の内容

1. 当社は、日本国内において、対象カメラでの録画及び録画映像に不具合があるお客様に対し、以下の各号に掲げるサービスを提供します。なお、お客様は屋内対応機器と屋外対応機器でサービス内容が異なる場合があることを予め了承するものとします。

（1）　電話及びメールでの不具合復旧に向けた遠隔サポート

（2）　対象機器の設置場所への訪問及び現地での原因特定調査

※当社が設置場所に訪問する必要があると判断した場合に限ります。※設置場所への訪問は、当社が対象機器の設置場所に訪問する必要があると判断した時点から起算し、1 都 3 県（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）においては 1 営業日以内、その他日本国内においては 3 営業日以内を目安として行います。但し、屋外対応機器については、当該目安の限りではありません。当社が設置場所に訪問する必要があると判断した時点から可及的速やかに訪問（平日に限ります）するものといたします。また、設置場所が離島である場合、お客様要因で訪問期日を担保できない場合及びその他当社の責によらない事由が生じた場合は各目安の限りではありません。

（3）　対象機器の設置場所における復旧作業等

※対象カメラが接続されているネットワークの復旧作業等の対応はいたしません。

（4）　対象機器等（対象機器内の部品も含まれます。）の交換対応

※当社が必要であると判断した場合に限ります。

※保証期間内の対象機器に限ります。

※同型番品での交換ができない場合、同等機能の代替品をもって交換させていただく場合もございます。

（5）　保証期間外の対象機器交換時における工事費用割引

※対象機器の費用はお客様のご負担となります。

2. 当社はお客様に対し、前項各号に掲げるサービスについて提供回数を問わず提供いたします。なお、前項第 1 号に掲げるサービスについては第 5 条に定める方法及び時間帯、前項第 2 号から第 5 号までに掲げるサービスについては曜日を問わず 7:00～22:00 の時間帯で提供します。但し、屋外対応機器に関しては、当社営業日のみの提供といたします。

3. 当社は、以下の各号に掲げる場合については当社の判断により、お客様から追加料金（金額については当社からお客様に別途ご案内するものとします。）をいただいた上で対応することがあります。

（1）　前項に定める対応時間外での対応を希望する場合

（2）　対象周辺機器への対応により工事内容が大きく変わる場合

（3）　対象機器の周辺環境が設置時から大きく変化した場合
（4）　その他、総合的に判断して工事が困難であると当社が判断した場合

4. 当社が設置場所に訪問し対応を行った場合、当社は作業報告書を作成しお客様に提示します。お客様は作業報告書を確認のうえ署名するものとし、お客様の署名をもって当社による対応が完了したものとみなします。

第4条　適用除外

1. 以下の各号に該当すると当社が判断した場合は、Safie Care の適用範囲外とします。但し、以下の各号に該当する場合であっても、当社の判断において必要性が認められ、お客様から当社の提案する実施時期、追加料金、その他必要事項に合意いただいた場合には対応することがあります。

（1）　お客様の故意・過失に起因する不具合である場合
（2）　対象機器の取扱い説明書等に記載された使用方法に反した取扱いをしていることが認められた場合
（3）　対象機器が当社の認めていない設置環境に設置されている場合
※当社推奨の設置環境は、
「https://support.safie.link/hc/ja/articles/4411284699929」をご参照ください。
（4）　対象機器が当社又は当社委託先以外により、分解、改造又は修理されている場合
（5）　水没、輸送及び移動時の落下・衝撃等、お客様による対象機器のお取り扱いが不適当であったことが認められた場合
（6）　対象機器が取り外しが困難な部位等に取り付けられているため、当社による作業が行えない場合
※お客様からのご協力によって作業が可能になった場合は除きます。
（7）　対象機器の移設・撤去にかかる作業に、お客様が立ち会いいただけない場合
（8）　対象機器が高所（床上４ｍ以上を目安とします）に設置されている場合
（9）　高所作業車を利用しての作業が必要となる場合
（10）当社による状況ヒアリングに、お客様がご協力いただけない場合
（11）当社に対し必要となる情報を開示していただけない場合
（12）対象機器の設置場所に立ち入ることができない場合
（13）対象機器の破損個所が映像の録画及び録画映像に支障のない部分であった場合
（14）対象機器の改造・清掃・点検にすぎないことが判明した場合
（15）対象機器の不具合が、当社が提供していない周辺機器・部材の使用又は保管不備により生じた場合
（16）対象機器の不具合が、ソフトウェアに起因するものであった場合
（17）対象カメラのシリアルナンバーシールの破損・汚染等によりシリアルナンバーの識別が困難である場合
（18）当社による事前の許可なく対象機器の貸与・譲渡・担保権の設定その他の処分を行っている場合
（19）その他本規約に違反していると当社が判断した場合

第5条　問い合わせ方法及び時間帯

お客様は当社に対して、以下の各号に定める方法及び時間帯でお問い合わせを行うものとします。

（1）　電話でのお問い合わせ　　10:00～17:00
　　※当社営業日に限ります。

（2）　メールでのお問い合わせ　24 時間
　　※当社営業日 17:00 以降及び当社営業日外にお客様からお問い合わせをいただいた場合、当社による対応は翌営業日の 10:00 以降となります。

第6条　Safie Care 利用契約

1. Safie PRO 利用契約が成立し、かつ当社から購入したカメラをお持ちの方に限り、Safie Care へのお申込みができるものとします。
2. 申込希望者は、当社が送付するヒアリングシートに回答するものとし、回答後当社に提出するものとします。
3. 当社は、ヒアリングシートに基づいて審査し、申込承諾の可否を判断します。申込希望者は、当社の判断の結果、Safie Care へのお申込みができない場合もあることを了承するものとします。
4. 前項における当社による審査の結果、当社がお申込みを承諾した申込希望者は、本規約及びこれに関連する規約、並びに Safie Care の内容を理解・承諾の後、当社の定める手順に従い利用申込みを行うものとします。なお、利用申込みを行った申込希望者は、本規約及びこれに関連する規約並びに Safie Care の内容等について同意したものとみなします。
5. 当社が、前各項に従ってなされたお申込みを承認した時点で、当社から申込希望者に対して、Safie Care に関する利用資格を付与するものとし、その時点をもってお客様と当社との間に Safie Care 利用契約が成立するものとします。
6. Safie Care 利用契約は、本条第 1 項に定めるように、Safie PRO 利用契約が成立しているカメラ 1 台ごとに 1 契約が成立します。

第7条　料金・支払方法

1. お客様は、Safie Care の利用料金として、Safie Care 利用契約に定める利用料金（以下「本利用料金」といいます。）を、当社が定める支払方法により支払うものとします。
2. お客様が本利用料金の支払を遅滞した場合、お客様は年 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）を当社に対し支払わなければならないものとします。

第8条　Safie Care 提供の停止

1. 当社は、次の各号のいずれかの場合には、Safie Care の利用の全部又は一部を停止又は中断できるものとします。

（1）Safie Care を提供するために必要な設備等に故障や不具合が生じたときは、その修理に要する期間中

（2） 当社の責めに帰すことができない事由により Safie Care が提供不可能となったときは、その期間中
（3） その他、当社が、停止又は中断することがやむを得ないと判断した場合

2. お客様が本規約に違反した場合、当社はお客様に通告することなく Safie Care の全部又は一部の提供を停止することができるものとします。
3. 前 2 項の規定に基づき当社が Safie Care の提供を一時的に停止した場合には、お客様はサービス停止期間中であっても本利用料金を当社に支払うものとします。

第9条　損害賠償

1. 申込希望者及びお客様は、Safie Care に関連し当社に生じた一切の損害を賠償するものとします。
2. 当社は、当社による Safie Care 提供の中断、停止又は終了、その他 Safie Care 提供に関連して申込希望者及びお客様が被った損害につき、当社に故意又は重過失のある場合を除き、賠償する責任を一切負わないものとします。
3. Safie Care に関連して申込希望者及びお客様に対して損害賠償責任を負う場合においても、当社の賠償責任は、当社に故意又は重過失のある場合を除き、直接かつ通常の損害に限り、逸失利益、事業機会の喪失等の間接的な損害は含まないものとし、本利用料金 12 ヵ月分の総額を上限とします。

第10条　再委託

1. 当社は、Safie Care に関する業務の一部又は全部を第三者に委託することができます。
2. 当社は、前項に基づき第三者に委託する場合であっても、お客様に責のある場合を除き、当該第三者の行為につき自ら遂行した場合と同様の責任を負うものとします。

第11条　個人情報・機密保持

1. 当社は、別途定める当社のプライバシーポリシーに従って申込希望者及びお客様の個人情報を取り扱うものとし、申込希望者及びお客様は、当社のプライバシーポリシーに従って自己の個人情報が取り扱われることに同意するものとします。
2. 申込希望者及びお客様並びに当社及び当社委託先は、Safie Care に関連して知ったそれぞれの相手方の情報を事前に相手方の書面による承諾なしに、第三者に開示・漏洩しないものとします。

第12条　解除等

1. お客様が以下の各号のいずれかの事由に該当する場合、当社は、事前に通知又は催告することなく、当該お客様について Safie Care のご利用を一時的に停止し、又は直ちに Safie Care 利用契約を解除することができます。
   （1） 本規約のいずれかの条項に違反した場合
   （2） 手段の如何を問わず、Safie Care の運営を妨害した場合
   （3） 登録情報に虚偽の事実があることが判明した場合

(4) 当社、外部事業者その他の第三者に損害を生じさせるおそれのある目的又は方法でSafie Care を利用した、又は利用しようとした場合
(5) 違法に、又は公序良俗に反する態様において Safie Care を利用した場合
(6) 支払停止若しくは支払不能となり、又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始若しくはこれらに類する手続の開始の申立てがあった場合
(7) 自ら振出し、若しくは引受けた手形若しくは小切手につき、不渡りの処分を受けた場合、又は手形交換所の取引停止処分その他これに類する措置を受けたとき
(8) 差押、仮差押、本規約に関する仮処分、強制執行又は競売の申立てがあった場合
(9) 租税公課の滞納処分を受けた場合
(10) 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団員又は暴力団準構成員でなくなった日から 5 年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他暴力、威力又は詐欺的手法を使用して経済的利益を追求する集団又は個人を意味します。以下同じ。）である、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っていると当社が判断した場合
(11) その他、当社が Safie Care ご利用の継続を適当でないと合理的に判断した場合

2. 前項各号のいずれかの事由に該当した場合、お客様は、当社に対して負っている債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに当社に対して全ての債務の支払を行わなければなりません。
3. 当社は、7 日前までに当社所定の方法でお客様に通知することにより、Safie Care 利用契約を解除することができます。
4. 当社は、本条に基づき当社が行った行為によりお客様に生じた損害について、当社に故意又は重過失のある場合を除き、一切の責任を負いません。
5. Safie Care 利用契約の解除は、解除事由に該当した当事者への損害賠償請求を妨げないものとします。

第13条　中途解約

1. お客様が Safie Care 利用契約を解約したい場合、第 15 条に定める有効期間満了後から当社に対して、その旨を申し出ることができます。
2. 前項の規定にかかわらず、有効期間内に Safie Care 利用契約の解約をご希望の場合、お客様は当社に対し、解約金として 10,000 円（税抜き）を支払うことにより中途解約できるものとします。但し、お客様が Safie Care 利用契約の解約を Safie PRO 利用契約の解約と同時に行う場合はこの限りではありません。
3. 前項による Safie Care 利用契約の解約を行う場合、解約金の支払は、当社が指定する日までに、当社が指定する預金口座へ振込送金する方法によるものとします。なお、振

込手数料はお客様の負担とします。

第14条　再申し込みの禁止

お客様が、本規約第 12 条により当社から Safie Care を解除された場合又は第 13 条により解約を行った場合、当該 Safie Care 利用契約があった対象カメラに対して、再度 Safie Care へのお申込みをすることはできないものとします。

第15条　有効期間

1. Safie Care 利用契約の有効期間は、課金開始月から 24 ヵ月とします。
2. 前項に定める有効期間満了の 1 ヵ月前までに当社指定の方法に従いお客様から書面による更新拒絶がない場合には、有効期間は、同一の条件（但し、最初の課金開始月から 24 ヵ月経過後は、第 13 条に規定する解約金の定めは適用されません。）のもとに自動的に 1 ヵ月更新されるものとし、以降の期間についても同様とします。但し、お客様において、別途定める支払期限までに、本利用料金の支払がなされない場合には、当社は Safie Care の提供を終了することができるものとします。
3. お客様は、Safie Care 利用契約の成立後、本条第 1 項に定める契約期間中に解約することはできないものとします。
4. 本条第 1 項から第 3 項の規定にかかわらず、お客様が 24 ヵ月未満で Safie Care の終了をご希望の場合は、本規約第 13 条第 2 項及び第 3 項に従うものとします。

第16条　サービス内容及び規約等の変更

1. 当社は、Safie Care 及び本規約の内容を自由に変更できるものとします。
2. 当社は、お客様に対して 1 ヵ月前に通知することにより、Safie Care の提供を終了することができます。
3. 当社は、本規約について、必要に応じて全部又は一部を変更する場合があります。この際、変更がお客様の一般の利益に適合し、又は、変更が、本規約の目的に反せず、変更の必要性及び変更後の内容の相当性が認められる場合には、あらかじめ、変更後の本規約及び効力発生時期（少なくとも 2 週間以上後）について、お客様にメール等で周知することで本規約を変更するとします。
4. 本規約の変更が前項の要件を満たさない場合には、変更後の本規約の適用について、変更箇所を示した上で、再度、お客様の個別の同意を得ることとします。

第17条　カスタマーハラスメントの禁止

1. お客様は、Safie Care のご利用に際して、以下の各号に例示される社会通念上相当な範囲を超える行為（いわゆるカスタマーハラスメント）を行ってはならないものとします。
   (1)　脅迫・威嚇行為
   (2)　侮辱、人格を否定する発言

(3)　プライバシーの侵害行為
(4)　Safie Care の範囲を超えた無償修理の要求等、社会通念上過剰なサービス提供の要求
(5)　合理的理由のない当社への謝罪要求及び当社関係者の処罰要求
(6)　同じ要求やクレームの繰り返し、Safie Care と関連のない話等による長時間の拘束行為
(7)　SNS やインターネットでの誹謗中傷

2. お客様が前項に違反した場合、当社は、Safie Care のご利用及びお客様への対応を拒絶することができるものとします。
3. 前項に基づき、当社が拒絶を行った場合、当社はお客様に対して責任を負わないものとします。

第18条　権利義務の譲渡等

1. お客様は、当社の書面による事前の承諾なく、Safie Care 利用契約上の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。
2. 当社が Safie Care にかかる事業を他社に譲渡した場合には、当該事業譲渡に伴い Safie Care 利用契約上の地位、本規約に基づく権利及び義務並びに申込希望者及びお客様の利用者情報その他の顧客情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、申込希望者及びお客様は、かかる譲渡につき本項において予め同意したものとします。なお、本項に定める事業譲渡には、通常の事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。

第19条　完全合意

本規約は、本規約に含まれる事項に関する当社と申込希望者及びお客様との完全な合意を構成し、口頭又は書面を問わず、本規約に含まれる事項に関する当社と申込希望者及びお客様との事前の合意、表明及び了解に優先します。

第20条　分離可能性

本規約のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の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、本規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りの部分は、継続して完全に効力を有し、当社並びに申込希望者及びお客様は、当該無効若しくは執行不能の条項又は部分を適法とし、執行力を持たせるために必要な範囲で修正し、当該無効若しくは執行不能な条項又は部分の趣旨並びに法律的及び経済的に同等の効果を確保できるように努めるものとします。

第21条　存続規定

第 6 条、第 9 条、第 11 条、第 12 条第 2 項・第 4 項・第 5 項、第 14 条、第 16 条から第 23 条までの規定は Safie Care 契約の終了後も有効に存続するものとします。

第22条　準拠法及び管轄裁判所

本規約の準拠法は日本法とし、本規約に起因し又は関連する一切の紛争については、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。

第23条　協議解決

当社及びお客様は、本規約に定めのない事項又は本規約の解釈に疑義が生じた場合には、互いに信義誠実の原則に従って協議の上速やかに解決を図るものとします。

【2023 年 10 月 1 日制定】
【2024 年 4 月 4 日改定】