

# NEC モバイル POS ハードウェアメンテナンスサービス利用約款

## 第1章 総則

### 第1条 (本約款の適用)

- NEC モバイル POS ハードウェアメンテナンスサービス約款(以下「本約款」という)は、日本電気株式会社(以下「NEC」という)を提供元とし、株式会社ぐるなび(以下「当社」という)が再販・代理店として販売する本サービス(次条に定義する)の利用を申し込み、本約款に基づく本サービスの契約(以下「本契約」という)が成立した者(以下「契約者」という)と当社との間で適用される。
- 本約款に定めなき事項については当社が別途定める基本約款の定めが適用されるものとし、本約款の定めと基本約款の定めが相反する場合は、本約款の定めが優先して適用される。なお、本約款にて特段の定めがある場合及び文脈上別の意味を有することが明確である場合を除き、本約款における用語の定義は、基本約款の定めに従う。また、基本約款及び本約款のほか、当社が別途定める特約条件が存在する場合、当該特約条件が基本約款及び本約款に優先して適用されるものとする。

### 第2条 (定義)

- 本約款において以下の各号に定める用語は、それぞれ各号に定める意味で使用する。
- 本サービス  
契約者と当社間で締結されたNECモバイルPOSサービスにかかる契約に基づき提供されるサービスを利用する目的で、NECによる事前設定が行われたうえで当社から契約者に販売した対象製品(次号に定義する)に対するメンテナンスサービスをいい、詳細は別紙に定める。
  - 対象製品  
以下のいずれかに該当する製品のうち、当社と契約者間で本サービスの対象として合意した製品をいう。
    - 当社が契約者に納入したNECのハードウェア製品
    - 当社が契約者に納入したNEC以外の第三者のハードウェア製品(以下「SI仕入製品」という)
  - ハードウェア引渡日  
対象製品の発送日をいう。
  - 保守登録完了日  
当社が別途契約者に対して当社が指定する方法にて通知する、本約款第4条(本サービスの提供)第1項に定める対象製品に係る保守登録が完了される日をいう。
  - サービス開始日  
ハードウェア引渡日又は保守登録完了日のうち、いずれか遅い日をいう。

### 第3条 (本契約の締結及び成立)

- 本サービスの利用申込みは、利用希望者が、当社所定の申込書及び申込画面等(以下併せて「申込書等」という)に必要事項を記入し、当社に提出又は登録することにより行われるものとする。かかる申込書等の提出又は登録をもって、利用希望者が本約款に同意したものとみなされる。
- 当社は、利用希望者による申込書等の提出後、基本約款第4条(基本契約の締結及び成立)の定めに従って当社所定の審査を行い、審査基準を満たさない場合、利用希望者は、本サービスを利用することができない。この場合、当社は遅滞なく利用希望者にその旨を通知する。但し、当社は、利用希望者に対し、審査基準を満たさない理由を開示する義務を負わず、利用希望者はこれに異議を述べることができない。
- 当社は、本サービスの提供にあたり、以下の利用希望者に関する情報を NEC に通知するものとし、利用希望者はこれに同意するものとする。
  - 利用希望者名
  - 対象製品が設置されている契約者の各店舗の場所及び各店舗における対象製品毎の設置台数
  - その他 NEC が別途定める情報
- 本契約は、前項に基づき当社がNECに対して通知をした後、当社が契約者に対して承諾の通知をしたときに成立するものとする。
- 本契約は、契約者である法人又は個人毎にそれぞれ1つ本サービスにかかる契約が成立する。なお、対象機器を追加する場合、契約者は、当該対象製品に関する第1項各号の情報を当社に通知するものとし、当該通知に対して当社が承諾の通知を契約者に発信したときをもって、本契約の変更契約が成立する。

### 第4条 (本サービスの提供)

- 対象製品に関する本サービスの提供を開始するためには、本契約成立後、NECによって当該対象製品に係る保守登録が完了される必要がある。契約者は、当該保守登録の完了までに一定の日数を要することを了承する。
- 対象製品に関する本サービスの提供は、対象製品に係るサービス開始日から開始する。
- 契約者は、本サービスの提供期間を、40日前までに当社が指定する方法により当社に通知することにより、いつでも終了させることができるものとする。
- 本サービスの最長提供期間はハードウェア引渡日から5年間とし、当該期間の満了をもって本サービスは終了するものとする。但し、契約者が当該期間満了の13か月前までに、本サービスの最長提供期間の延長を希望する旨を書面(電子メールを含む。以下同じ)により当社に通知した場合には、当社及び契約者は、延長の可否及びサービス内容、料金その他の契約条件の見直しについて協議する。
- 本契約の成立後、対象製品の設置状況に変更が生じる場合、契約者は、当該対象製品の機種及び製造番号ならびに変更後の設置状況及び変更日を40日前までに当社が指定する方法により当社に通知する。但し、対象製品の設置場所は、いかなる場合であっても日本国内に限られるものとする。
- 対象製品の廃棄又は入替え等により、対象製品を本サービスの対象から除外する場合、契約者は、当該対象製品の機種及び製造番号ならびに除外日を40日前までに当社が指定する方法により当社に通知する。かかる通知がなされ、当社がこれに承諾した場合、当該通知に記載された除外日をもって、当該対象製品に対する本サービスの提供は終了する。

### 第5条 (契約者の協力義務)

- 契約者は、契約者が協力すべき作業がある場合、当該作業を誠実に実施する義務を負うものとする。

- 当社は、当社が本サービスを契約者に提供するにあたり必要と判断した場合、契約者に対し、以下の各号に定める協力を要請することができるものとし、契約者は、当社からの当該要請に応じるものとする。
  - 必要な資料及び情報を契約者の費用と責任において当社に提供すること。
  - 必要な通信環境を契約者の費用と責任において準備すること。
  - NECが本サービスの提供を行うために必要な範囲内で対象製品の稼働を停止すること。
- 契約者は、対象製品を正しく運用するために、対象製品に関する操作マニュアル等で指定された日常保守・操作手順等を遵守するものとする。
- 契約者は、対象製品の故障、不適切な使用又は本サービスの提供に伴う対象製品の稼働の停止によるコンピュータ・プログラム及びデータの破壊、消滅に備え、契約者の費用と責任において適切な措置を講じるものとする。

### 第6条 (契約者の費用負担)

- 契約者は、本サービスの提供に要する費用のうち以下の各号に定めるものを直接負担する。なお、本条第3号に定める費用については当社からの請求に基づき、当社に対して支払うものとする。
  - 記録媒体その他の消耗品に係る費用
  - 本サービスの提供に必要な電気料及び水道料
  - 当社が本サービスを提供するためにNECの技術員が船舶、航空機等の交通機関を利用し、又は宿泊する必要がある場合には、その交通費、宿泊費及び日当
  - 本サービスの提供に必要な通信費(但し、NECから契約者への通信に要する費用を除きます。)
  - その他別紙に定める費用

### 第7条 (利用料金)

- 契約者は、当社に対し、本サービス利用の対価(以下「利用料金」という)として、申込書等記載の金額及び消費税等相当額を支払うものとする。
- 契約者は、当社が発行する請求書に記載された支払期日までに、当社が指定した支払条件及び支払方法(契約者が選択することができる場合は、契約者が選択した支払条件及び支払方法)に従い、当社に支払うものとする。
- 当社が必要と認め、契約者に相当期間を定めて通知した場合、当社は契約者に対して支払方法の変更等を行うことができるものとし、契約者はこれに応じるものとする。
- 利用料金の支払いにかかる手数料その他費用は、契約者が負担するものとする。
- 当社は、契約者による利用料金の誤払い又は過払いがあった場合を除き、理由の如何を問わず、契約者から支払を受けた利用料金の払い戻しを一切行わないものとする。
- 当社は、利用料金及び消費税等相当額がその支払期限までに支払われない場合には、契約者に対する本サービスの提供を中止することができるものとする。
- 契約者が本契約により生じる債務の支払を怠ったときは、当社は契約者に対し支払期限の翌日から完済の日まで年利14.6%の割合による遅延損害金の支払を請求できるものとする。

### 第8条 (中途解約時の利用料金の取扱い)

契約者が本契約を中途解約する場合、又は契約者が本約款第12条(本契約の解除等)又は基本約款第21条(反社会的勢力の排除)に該当し、当社が本契約を解除する場合、当社は、契約者から支払を受けた利用料金の減額及び契約者への返金並びに日割り計算は行わないものとする。

### 第9条 (契約期間)

本契約の有効期間は、本契約成立日から本サービスの提供期間の終了日までとする。

### 第10条 (責任の制限)

- 当社は、本サービスの実施後2か月以内に、本サービスを実施した対象製品に同一の原因による同一の障害が発生したことを契約者が当社に通知した場合は、本サービスをすみやかに再実施する。
- 前項の規定は、前項に基づく本サービスの再実施後2か月以内に契約者が当社に通知した、当社及びNECの責めに帰すべき事由により発生した再実施の原因と同一の原因による同一の障害についても適用するものとし、以後同様とする。但し、本条第4項に定める期間を超える場合はこの限りではない。
- 本条の規定は、本サービスの実施に関して当社が負う法律上の契約不適合責任のすべてとする。
- 本条に基づく本サービスの再実施は、当該本サービスにかかる契約の期間満了又は本約款第12条(本契約の解除等)に基づく解除その他の事由により終了した日から1年間に限るものとする。
- 対象製品の売買に関する当社と契約者との間の口頭又は書面による見積りも、合意、契約条件その他当社により提示されたいかなる契約条件(以下「対象製品の売買に係る契約条件」という)にかかわらず、当社は、対象製品に生じた品質不良等について本契約に基づく本サービスの実施のみによって対応するものとし、本契約の締結以後、契約者は、対象製品に生じた品質不良等について、対象製品の売買に係る契約条件における当社へのいかなる請求もしないことに同意する。
- 第1条(本約款の適用)第2項の規定にかかわらず、前項の規定は、対象製品の売買に係る契約条件よりも優先して適用される。

### 第11条 (再委託)

当社及びNECは、本サービスの提供に関する業務の全部又は一部を第三者に再委託(再々委託等を含む)できるものとする。

### 第12条 (本契約の解除等)

- 当社は、基本約款第6条第1項(基本契約の解約等)に定める事由に該当する場合、契約者に対する何らの通知及び催告なしに、本契約を直ちに解除することができるものとする。この場合、契約者は、当社に対して負担する一切の債務(本契約に基づき負担する債務を含むがこれに限られない)の期限の利益を当然に失い、これを直ちに弁済する。なお、本条による本契約の終了は、当社による契約者に対する損害賠償の請求を妨げないものとする。
- 基本約款第6条第1項(基本契約の解約等)に定める事由以外の理由により、基本契約が終了したときは、本契約は自動的に終了する。
- 当社は、本契約の期間中においても、契約者に対し書面又は電子メールにより通知を行うことにより、本契約を解約することができるものとする。

第13条 (損害賠償)

1. 当社及び契約者は、本契約に定める義務に自己の責めに帰すべき事由に起因して違反したことにより相手方に損害を与えた場合には、その損害額等についての協議のうえ、本契約の解除の有無にかかわらず、請求原因の如何を問わず、当社が契約者から直近の1年間に受領した利用料金の累積金額を賠償総額の限度として、賠償義務を負うものとする。
2. 前項の規定にかかわらず、当社及び契約者は、請求原因の如何を問わず、当事者の責に帰すことができない事由から生じた損害、当事者が予見すべきであったか否かを問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、拡大損害ならびに逸失利益(予想されるコスト削減分を含む)については、賠償義務を負わないものとする。
3. 当社及び契約者は、相手方が本契約に違反した場合であっても、自己が被る損害又は損失を最小限にとどめる義務を負うものとする。
4. 当社又は契約者による本条の損害賠償の請求は、請求原因の如何を問わず、本契約に基づく履行義務違反から1年以内に限り行うことができるものとする。

第14条 (輸出管理)

契約者は、本契約に基づき当社から受領した物品及び情報を輸出する場合には、外国為替及び外国貿易法その他の輸出関連法令(米国輸出管理法その他の外国の輸出入関連法令が適用される場合はそれらの法令を含む)を遵守するものとする。

第15条 (存続条項)

本契約の終了後であっても、第1条(本約款の適用)第2項、第7条(利用料金)、第8条(中途解約時の利用料金の取扱い)、第10条(責任の制限)、第12条(本契約の解約等)第1項、第13条(損害賠償)、第14条(輸出管理)及び本条の規定は、対象事項が存在する限り有効に存続する。

以上

制定日:2026年6月8日

【別紙】 ハードウェアメンテナンスサービス仕様書

本ハードウェアメンテナンスサービス仕様書(以下「HWメンテナンス仕様書」という)は、対象製品に適用するものとする。

1. HWメンテナンスサービスの内容  
HWメンテナンスサービスのメニューは、以下のとおりとする。
  - (1) 出張交換サービス  
出張交換サービスの範囲は、以下のとおりとする。
    - ① 代替機による交換  
障害原因が対象製品にあると考えられる場合、当社は NEC から技術員を派遣して、故障製品とNECが準備した代替機との交換を行う。故障製品は、NECが引き取るものとする。
  - (2) 当社と契約者との間で別途書面にて合意した保守内容がある場合はそれに従うものとする。
2. 除外作業  
本項(1)乃至(12)に定める作業は、HWメンテナンスサービスに含まれないものとする。但し、当社は、契約者から要求があり、当社が必要と認めた場合、当社と契約者間で別途協議し、実施時期、対価その他必要事項を決定のうえ、当該作業を実施するものとする。なお、本項(5)乃至(8)に定める作業については、その実施が可能と NEC が判断した場合に限り、NEC は当該作業を実施するものとし、契約者は本 HW メンテナンス仕様書第5項に定める当該作業の対価を当社に支払うものとする。
  - (1) 対象製品の移設及び撤去に関する作業及び立会い
  - (2) 契約者の要求による対象製品の改造
  - (3) 対象製品の日常の清掃、点検及び運転
  - (4) ノートパソコン・UPS 等のバッテリーパック、フロッピーディスク等の記録媒体、インクリボン、用紙その他の消耗品の供給等
  - (5) 天災地変、不可抗力、その他当社、NEC 及び契約者いずれの責にも帰すことができない事由により対象製品に生じた故障(対象製品のNECへの輸送中に生じた故障、又は対象製品の仕様の如何によらず内部へ侵入した液体・塵埃もしくは衝撃・振動・落下等により生じた故障等)による代替機との交換
  - (6) 本HWメンテナンス仕様書第9項(4)に定める対象製品設置環境条件に反したことにより対象製品に生じた故障による代替機との交換
  - (7) 当社の指定品以外の記録媒体その他の消耗品を使用したため、又は記録媒体その他の消耗品の保管不備のために対象製品に生じた故障による代替機との交換
  - (8) 契約者又は第三者の不適切な使用又は取り扱いにより対象製品に生じた故障による代替機との交換
  - (9) 当社及び当社が承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する対象製品の事故の調査及び故障による代替機との交換
  - (10) 対象製品の塗装及び仕上げ作業ならびに当該作業に必要な資材の供給
  - (11) 対象製品外部の電気作業及び対象製品に関する回線接続のための立会い
  - (12) 対象製品の中に含まれる現金、有価証券等の取り出し、入替え及び管理
3. サービス日数時間帯
  - (1) 出張交換サービスのサービス日数時間帯は、24時間365日とする。
  - (2) サービス日数は、当社と契約者との間で別途定める場合を除き、連続した日とする。また、サービス日数内に国民の祝日、法律に定める休日及び年末・年始その他のNECの定める休業日(以下「祝日等」という)が含まれる場合、当該祝日等もHWメンテナンスサービスの対象とする。
4. サービス日数時間帯外のHWメンテナンスサービスの提供  
契約者は、出張交換サービスに関し、本HWメンテナンス仕様書第3項に基づき定めたサービス日数時間帯外にHWメンテナンスサービスの提供を希望する場合、その旨を当社に申し入れるものとする。当該サービス時間帯外のHWメンテナンスサービスは、当社がかかる申し入れに承諾した場合に提供されるものとする。この場合、契約者は本HWメンテナンス仕様書第5項に定める当該作業の対価を当社に対して支払うものとする。
5. 除外作業及びサービス日数時間帯外作業のHWメンテナンスサービス利用料金
  - (1) NECの技術員(1名)のみが対応した場合の料金は下表のとおりとする。

作業費	作業時間帯	基本料金	加算料金
	8:30~17:30	15,000円	2,500円
	17:30~21:00	17,000円	3,000円
	21:00~翌8:30	19,000円	3,500円
日当・宿泊費	NECの規定による		
交通費	実費相当額		
代替機代	実費相当額		

- (2) SI仕入製品の保守会社の技術員(1名)と、NECの技術員(1名)の合計2名が対応した場合の料金は下表のとおりとする。

作業費	作業時間帯	基本料金	加算料金
	8:30~17:30	29,000円	6,000円
	17:30~21:00	37,000円	8,000円
	21:00~翌8:30	41,000円	9,000円
日当・宿泊費	NECの規定による		
交通費	実費相当額		
代替機代	実費相当額		
その他費用	SI仕入製品の保守会社の規定による(備車費、測定器使用費、運搬費等)		

- (3) 本項(1)及び(2)の基本料金は出勤から1時間までの料金、加算料金は1時

- 間以上の場合15分毎に加算する料金とし、全曜日とも共通の料金とする。作業の継続により次の作業時間帯に入った場合は、次の作業時間帯の加算料金を適用する。
- (4) 本項(1)の料金算定の時間は、NECの技術員がサービス拠点を出勤し作業が完了するまでの時間とする。
- (5) 本項(2)の料金算定の時間は、SI仕入製品の保守会社の技術員がサービス拠点を出勤し作業が完了するまでの時間とする。
- (6) サービス日数時間帯外のHWメンテナンスサービスは、原則として本項(1)又は(2)の対応のいずれかとする。なお、NECが本項(1)又は(2)以外の技術員数による対応が必要であると判断した場合、当社はこれにかかる利用料金を別途見積もり、契約者の承認を得るものとする。
6. 対象外製品  
予備機の調達ができなくなり交換が不可能となった場合は、HWメンテナンスサービスの対象外とする。
7. 予備機
  - (1) 契約者は、当社が本サービスを契約者に提供するにあたり必要と判断した場合、対象製品のうち、SI仕入製品に関し別途当社が指定する予備機(以下「予備機」という)を、当社がHWメンテナンスサービスを円滑に提供できるように契約者の費用と責任において当社から調達し、保管するものとする。
  - (2) 本項(1)の規定にかかわらず、別途契約者から要請があり当社が同意した場合、当社は、当社所定の条件に基づき有償で予備機を契約者のために調達、保管する。理由の如何にかかわらず、本契約が当該予備機に係るSI仕入製品についての当該対象製品の納入日から3年以内に解約された場合、契約者は、当該予備機につき当社が定める残存価値相当額を直ちに当社に支払うものとし、この場合、当該予備機の所有権は契約者に移転するものとする。
8. 交換製品の所有権
  - (1) HWメンテナンスサービスの提供に伴って交換された故障製品の所有権は、全てNECに帰属するものとする。
  - (2) 本項(1)の規定にかかわらず、HWメンテナンスサービスの提供に伴って契約者が本HWメンテナンス仕様書第7項(2)に基づき調達した予備機と故障製品を交換した場合は、交換した故障製品の所有権は予備機の所有者に帰属するものとする。
9. 設置場所
  - (1) 契約者は、HWメンテナンスサービスを行うためにNECの技術員が対象製品の設置場所に立ち入ることをあらかじめ承諾するとともに、当該技術員がHWメンテナンスサービスを行うために必要となる作業場所、備品、記録媒体その他の消耗品、電力、水道等を無償で提供するものとする。
  - (2) 契約者は、対象製品の設置場所を変更する場合には、変更後の設置場所及び変更日を40日前までに書面にて当社に通知するものとする。契約者は、かかる通知を怠った場合、当社がHWメンテナンスサービスを契約者に提供できない可能性があることをあらかじめ承諾するものとする。
  - (3) 対象製品の設置場所の変更に伴い、利用料金その他HWメンテナンスサービスの提供条件を変更する必要があると当社が判断した場合、当社と契約者が協議のうえ、変更後の条件を定めるものとする。但し、対象製品の設置場所は、日本国内に限られるものとする。
  - (4) 契約者は、当社又はSI仕入製品の保守会社が別途指定する対象製品設置環境条件(入力電源、温湿度、塵埃、振動、電界及び磁界、接地条件、対象製品に有害な塩気及び有機酸ガス、メンテナンスエリア等)を、対象製品の設置場所において常に整備、維持するものとする。
  - (5) 当社は、NECの技術員が対象製品の設置場所に立ち入るにあたり、事前に契約者が当社に契約者の安全規則、衛生規則等を通知した場合、当該技術員に当該規則等を遵守させるものとする。
10. 対応窓口  
当社は、HWメンテナンスサービスにおける対応窓口を別途契約者に通知する。

以上

制定日:2026年6月8日