

# Standard Client Terms & Conditions

TrustYou, KK.

## 1. SCOPE

- 1.1. These Standard Terms and Conditions (“**General Terms**”) apply to and govern all services that TrustYou, KK, a company organized and existing under the law of Japan, having its principal place of business at KDX Toranomon Ichome Bldg. 11F, 1-10-5 Toranomon, Minato-ku, 105-0111, Tokyo, Japan (“**Provider**” or “**TrustYou**”) agrees to provide to Client (the “**Services**”). The Services are provided in the form of “Software as a Service” (“SaaS”) to be used via the internet. The hardware and software used by TrustYou to provide its Services are centrally hosted by TrustYou and/or TrustYou’s service providers in one or more data centers, and will not be handed over to the Client.
- 1.2. Any specific Services to which Client has subscribed are set forth in an online or offline order form which contains any specific terms and conditions agreed by Provider and Client in writing or by completion of an online form (the “**Specific Terms**”). The Specific Terms and these General Terms, together, constitute the entire agreement between Client and Provider (the “**Agreement**”). Client’s use of the Services, and Provider’s provision of the Services, will signify the Parties’ assent to and acceptance of the Agreement.
- 1.3. Provider shall provide access to the Services to the agreed number of persons designated by Client who are employees of or consultants to Client (each a “**Subscriber**” or “**User**”), as more fully described in the Specific Terms.
- 1.4. Provider addresses its Services to business customers and/or entrepreneurs, not to consumers.
- 1.5. Client and Client’s Users must be of legal age (18 years+) to access and use the Services.
- 1.6. Provider’s Services are exclusively governed by the Agreement. General terms and conditions of the Client shall not apply unless Provider has expressly agreed to them in writing (email not sufficient). General terms and conditions of the Client shall particularly not apply if the Client has referred to such general terms and conditions (or provided a copy of them) and Provider has merely not explicitly objected to them.
- 1.7. The exclusive contract language shall be English and Japanese. In case these General Terms are also provided in other languages than English and Japanese, the English or Japanese version shall prevail in case of disputes or contradictions. If the English version differs from the Japanese version, commercially reasonable interpretation shall be used to determine the difference.

## 2. TERM AND TERMINATION

- 2.1 Term. The delivery of the Services to Client by Provider will commence on the date set forth in the Specific Terms as “subscription start date” or “license start date” or “effective date” (hereinafter the “**Subscription Start Date**”) and continue for the period stated therein (“**Subscription Period**”). If no specific Subscription Start Date is set forth in the Specific Terms, then the Subscription Start Date shall be the date on which Client is first granted access to the Services by receiving account credentials.  
Unless otherwise agreed the Subscription Period will continue for twelve (12) months from Subscription Start Date (the “**Initial Term**”), and effective as of each anniversary of the Subscription Start Date, the Agreement shall automatically renew for an additional twelve (12) months period (each such 12 months period a “**Renewal Term**”) unless Written Notice or electronic notice of termination is provided by either party no later than three (3) months prior to the end of the then-current Initial Term or Renewal Term. “**Written Notice**” for the purpose of this and any other provision of the Agreement means an original document with signature or seal by an authorized representative of the party
- 2.2 Termination and Suspension.
  - a. The Agreement may be terminated by either party to the end of the Initial Term or then-current Renewal Term by giving not less than three (3) months prior Written Notice or electronic notice to the other party.
  - b. If a party is in material breach of its obligations under the Agreement which is incapable of remedy, or if capable of remedy fails to remedy the same within thirty (30) days (unless another period is agreed between the parties, acting reasonably) of Written Notice or electronic notice to do so by the other party, the other party may, without prejudice to its other rights and remedies and at its option, terminate the Agreement as a whole, or any affected element of the Services provided under it.
  - c. Provider may suspend access to the Services with immediate effect if Client does not pay the agreed fees by the Due Date. Client’s failure to pay the agreed fees by the due date shall be considered a material breach pursuant to subsection b. above.
  - d. Provider may terminate the Agreement at any time upon ninety (90) days’ written notice or electronic notice to Client.
  - e. In addition to the provisions of this Agreement, Provider shall be entitled to terminate this Agreement, in whole or in part, without notice if Client comes under any of the following items:
    - (i) When a bill or check drawn or accepted by the Client is dishonored or payment is suspended.
    - (ii) When the delinquent payment of taxes and public dues is received.
    - (iii) When

March 2023

Client is subject to seizure, provisional seizure, provisional disposition, auction, or other disposition by public authority (iv) When a petition is filed for the commencement of bankruptcy proceedings, special liquidation, civil rehabilitation proceedings, corporate reorganization proceedings, or other similar proceedings. (v) When the business license is revoked or suspended by the relevant government agency. (vi) In the event of a transfer of business, merger with another company or corporate split. (vii) If any event occurs that makes it difficult for Client to fulfill this Agreement or any individual agreement, such as a significant change in credit, assets, or business. (viii) If Client violate Article 8 of this Agreement. In the event of such cancellation, the Client shall forfeit the benefit of time and immediately repay all debts to Provider.

f. The Parties' statutory right to terminate the Agreement for due cause remains unaffected hereby.

### 2.3 Effects of Termination.

Upon termination of the Agreement:

- i. all of the provisions of this Agreement shall cease to have effect, save that the provisions which are expressed, or by its nature, implied to continue ( including but not limited to Including but not limited to Article 3.9, 5.8, 5.9, 5.10, 6, 7, 8, 9, 10, 11 of this Agreement. ) , survive or come into force in the event of such termination.
- ii. the parties shall (without prejudice to any other rights and remedies) promptly pay to each other all sums which are due or outstanding; and
- iii. Client's right to use the Services shall terminate, and Client shall cease all use of the Services upon termination of the Agreement.
- iv. unless necessary in order that Provider may continue to perform its obligations, Provider shall cease all access to the Client's systems, if any.

Except to the extent that this Agreement expressly provides otherwise, the termination of this Agreement shall not affect the accrued rights of either party.

## 3. FEES AND BILLING

- 3.1 In consideration of Provider providing or granting access to the Services the Client shall pay to Provider the fees set forth in the Specific Terms in accordance with the payment terms and schedule specified therein.
- 3.2 If the Specific Terms do not set forth payment terms or a payment schedule, Client shall prepay Provider, by transferring funds to the bank account designated by the Provider, the agreed annual subscription charges for the Services within 14 (fourteen) days from the receipt date of the respective invoice ("**Due Date**"). Invoices can be issued upon signing of the contract for the provision of the Services within the Initial Term and - in the event of renewal - before start of the respective Renewal Term.
- 3.3 Client shall pay the agreed fees on or before the due date without any deduction. Set off against Provider's claims for the agreed fees shall only be permitted with Client counterclaims that (i) are undisputed, (ii) have been confirmed in binding court decision which cannot be appealed, or (iii) are based on defects of the specific Services for which the respective fee has been agreed.
- 3.4 If the Client purchases additional services or features ("**Additional Services**") during a subscription period of an already existing Agreement ("**Existing Agreement**"), i) the Subscription Period of the Existing Agreement shall apply to the provision of the Additional Services, ii) the agreed fees for the Additional Services shall be paid upon signing of the agreement about the Additional Services and receipt of the respective invoice, iii) the fees for the Additional Services for the remaining period of the term of the Existing Agreement shall be invoiced and paid *pro rata temporis*, iv) the invoice for the Additional Services' in Renewal Terms shall be issued upfront together with the invoice about the Services purchased by Existing Agreement, i.e. before start of Renewal Terms, and v) all invoices shall be paid within 14 (fourteen) days after invoicing.
- 3.5 Provider can modify the agreed fees for the Services with Client's consent. Client's consent to such modification shall be deemed given if (i) Provider communicates the proposed modification to Client in a Written Notice or electronically at least thirty (30) days before the proposed effective date and (ii) client does not object to the modification in a Written Notice or electronically within 21 days after Client's receipt of Provider's communication. In its communication to Client regarding the proposed modification, Provider shall explicitly mention this effect of Client's failure to object to the modification.
- 3.6 In the event an invoice is not paid on or before the Due Date of such invoice, Provider reserves the right to suspend Client's access to the Services. Such suspension of access to the Services according to this clause does not terminate the Agreement, does not release the Client from the obligation to pay the fees and shall not entitle the Client to derive any rights or claims against the Provider.
- 3.7 Any fees more than fourteen (14) days past due are subject to an interest surcharge, calculated at the statutory rate for late payments.

March 2023

- 3.8 Leave or exchange of Users of the Client during the term of the Agreement shall not result in any reduction of the Agreed Fees nor shall result in an obligation of Provider to refund paid license fees or any portion thereof unless otherwise expressly agreed between the parties.
- 3.9 The obligation to pay the agreed fees is independent of the actual use of the Services by Client. The obligation to pay arises and exists with availability of the Services as agreed in the Agreement, regardless of whether and to what extent Client makes use of the available Services. This also applies if the Client is unable to use the available Services because Client ceases to operate the hotel or other facility for which Client originally purchased the Services, or because of a force majeure event such as flood, fire, natural disaster, political unrest, legal or administrative restrictions, or a pandemic situation.

#### 4. PROVISION OF SERVICES

Provider shall provide the Services to Client with the following specifications:

- 4.1 Provider will provide Client and its Users access to the Services, which shall be password protected for the exclusive use of Users through the Internet. Client may revise its designation of Users upon prior written notice or electronic notice to Provider.
- 4.2 Where reviews and other information submitted by users on third-party sites ("**External Content**") are subject of the Services, Provider cannot assure that all relevant reviews, videos, images, blog entries, article postings, references and other information will be found or delivered, or that irrelevant reviews, videos, images, blog entries, article postings, references and other information will not be delivered.
- 4.3 Provider shall make no effort, and shall not be required hereunder, to substantiate the truthfulness of External Content provided in connection with the Services, or of any other information submitted by users in the context of Services, and Provider does not endorse, warrant, attest to, or make any judgement about any such information.
- 4.4 Provider does not guarantee or warrant the uninterrupted availability, functionality and compatibility of Provider's website or Services. From time to time delivery of the Services may be delayed due to scheduled or unscheduled maintenance or factors beyond Provider's control, and Provider's failure to deliver the Services in such event or events shall not constitute a breach of the Agreement. Provider will try to reduce the resulting down time or unavailability of Services to a minimum and to limit it to times of day with as little use as possible.
- 4.5 Provider shall not be responsible for disruptions that occur in connection with programs, systems, websites, etc., as well as resulting usage restrictions and other consequences for the Client (including data loss) that are not part of the Services or which are outside of Provider's reasonable control, e.g. hardware failures or software problems on the part of the Client or disruptions of the data transmission networks, server failures as a result of power failures, or illegal interference by third parties, e.g. hackers, etc. Provider is not responsible for any damages, losses, or damages caused by such disruptions.
- 4.6 Provider is not responsible for the content, the lawfulness, and the functionality of websites of third parties to which Provider provides links in connection with the Services. The exclusive liability lies with the providers of such websites.
- 4.7 In case a force majeure event prevents Provider to provide the Services, Provider is not obligated to perform the Services for the duration of the force majeure event. If such force majeure event continues for more than three months, Client is entitled to terminate the Agreement with Provider.

#### 5. CLIENT OBLIGATIONS

- 5.1 Client shall provide Provider with the following information prior to start of the Subscription Period: (i) applicable location name(s), (ii) location website(s), (iii) the names of three of Client's competitors, and (iv) e-mail addresses of all Users (together the "**Setup Information**"). If Client does not provide the Setup Information in due time this does neither affect the start of the Subscription Period nor the obligation of Client to pay the agreed fees.
- 5.2 Client acknowledges that with regard to reviews and other content submitted by users on third party sites ("**External Content**"), Provider only aggregates, analyzes and provides, but does not create or generate such External Content underlying the Services, and that information furnished by Provider based on External Content represents the opinions of others and may contain inaccuracies, libelous material, profanity, and pornography. Provider may block certain comments using specific keywords, and Client will have the ability to control the blocking of key words.
- 5.3 Client is obliged to keep the access data and passwords secret and not to make them accessible to unauthorized third parties or persons that are not defined as Users. In addition, the Client shall ensure that the Users entitled under the Agreement also comply with this obligation. If the Client becomes aware of the misuse of access data or a password, the Client will immediately stop the misuse and inform Provider. In case of misuse, Provider is entitled to block access to the Services, if necessary, after prior warning. Client is liable to Provider for any misuse for which Client is responsible.
- 5.4 Client understands and acknowledges that the Services and the information provided in connection therewith are for Client's internal review, analysis, and research only, and Client agrees, represents, and warrants to not redistribute such information, in whole or in part, to others, and agrees not to publish or make publicly available (except for publishing or making available on Client's own website through the Provider's Marketing Widget), broadcast, or sell any materials received hereunder.

March 2023

- 5.5 Client undertakes not to infringe on any copyrights, other rights or proprietary interests of any third party by which data or other information accessible via the Services was generated.
- 5.6 If Client makes use of Provider's Services to collect reviews from Client's customers, the Parties agree that such reviews shall be provided independently and uninfluenced. Client shall not solicit reviews from customers by use of means which might reasonably be expected to impair or unduly influence the judgment of the reviewer and therefore the accuracy or veracity of the review. Practices that are deemed likely to so impair or influence a review include, without limitation:
- Compensation payable to the reviewer which is dependent on the content of the review or which constitutes an immoderate incentive.
  - Exerting pressure on guests to alter or withdraw a review, including through unjustified threat of legal action;
  - Offering incentives for positive reviews, or for changing negative reviews;
  - Soliciting or knowingly publishing reviews created by people other than guests, or by insiders or other parties affiliated with Client; and
  - Soliciting reviews only from guests already identified as satisfied or otherwise likely to post a positive review.
- 5.7 Client undertakes that its access to and use of the Services in accordance with the Specific and these General Terms will comply with all applicable laws, rules, and regulations, including but not limited to those that relate to data protection and electronic communications. Client further warrants that it has all necessary permissions and consents – if necessary – to allow Provider to receive and process Client Content (in particular guest data provided by Client to Provider) and to send communications (e.g., via email) to individuals on Client's behalf. Client is responsible for ensuring that Client meets all information, notice and consent obligations for processing personal information and sending communications to individuals in the jurisdictions where they reside. Client is solely responsible for determining whether the Services are suitable for Client to use in light of any laws and regulations that govern Client, its industry, or its relationship with its customers, including but not limited to consumer protection, privacy, advertising, intellectual property or other laws. Client may not use the Services for any unlawful or discriminatory activities.
- 5.8 The Client undertakes, upon request, to provide Provider with copies of documents or acknowledged digital information evidencing compliance with applicable legal requirements, e.g. – where required – consent of the guest i) to be contacted through the used channel, in particular email or direct messaging, for the purpose of Survey Mails or Live Messaging, and ii) to processing of its personal information by the Client and Provider for the purpose of Survey or Messaging. Provider may suspend Survey and Messaging applications temporarily or permanently at any time without prior notice if i) it considers that the Client's undertakings regarding – where required by law – consent collection from or information of the consumer by the Client are not sufficient to guarantee compliance with applicable laws; or ii) if there occur complaints from guests or other third parties questioning the lawfulness of the emails or messages received through Survey or Messaging application or the underlying data processing processes.
- 5.9 Client undertakes to indemnify, defend, and hold harmless Provider and its employees and agents from and against any and all claims, suits, actions, costs, damages, expenses (including, but not limited to, reasonable legal costs) and losses incurred by any of such parties arising out of or related to or occurring in connection with (i) Client's breach of any of its obligations arising out of or in connection with the Agreement, including Client's publication, making publicly available, transmission, delivery, or other use of any information or material contained in the Services or provided or furnished to Client pursuant to the Agreement, (ii) Client's access to and use of the Services; (iii) any Client Content (as defined below); and (iv) Client's violation or infringement of any rights of any third party (including intellectual property rights or privacy rights).
- Upon written request from Provider, Client shall promptly defend or settle such claim, suit, or action at Client's sole expense through counsel reasonably acceptable, however, Client may not settle or compromise any claim without the prior written consent of Provider, which consent shall not be unreasonably withheld.
- In the event Client elects not to defend any claim hereunder, Provider may settle or defend such claim, and shall be entitled to recover from Client the amount of any final settlement or judgment, as well as all costs and fees incurred by Provider in connection with such settlement or defense, including reasonable attorney's fees and expenses.
- 5.10 The foregoing notwithstanding, nothing herein shall prevent Provider, in its sole discretion, from defending or settling any such claim, suit or action at its own expense and through its own counsel.

## 6. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHT

- 6.1 Provider is and shall be the sole owner of all of its trademarks, patents, patent applications, copyrights, trade secrets and other intellectual property, including without limitation any and all software code, business systems, sales and other data (including, without limitation, any data collected via the Services), developed by, for or on behalf of Provider whether now existing or later developed and whether or not relating to Client, and all derivatives thereof, other than Client Content, as defined below (the "Provider IP").
- 6.2 In addition, the look and feel of the Services, including without limitation, all page headers, custom graphics, button icons and scripts, constitute the trademark or corporate identity of Provider and may not be copied, imitated or used, in whole or in part, without Provider's prior written permission. Nothing contained in the Agreement is intended to convey, or shall be construed to convey, to Client any right, title, or interest in or to

March 2023

the Services or the Provider IP, the information gathered or provided in connection therewith, or any of the software underlying the gathering of information in connection with the Services. All right, title and interest in and to the Services and the Provider IP and any information gathered or provided in connection therewith (except for personal data under Client's control) is owned exclusively by Provider.

- 6.3 If, notwithstanding this, any Intellectual Property Rights in or arising from the Products, Services and Documentation are acquired by Client (including any new Intellectual Property Rights), Client hereby assigns (and to the extent that any such Intellectual Property Rights are not capable of such assignment, agree to hold on trust and grant a license to Provider) and agrees to do all such things and sign all such documents as Provider may reasonably require in respect of the assignment of all such Intellectual Property Rights to Provider or Provider's licensors as may be appropriate.
- 6.4 Client retains all rights in and to the content Client provides through the Services, including but not limited to Client's logos, designs, text, graphics, images, customer lists, messaging content and other campaign materials (collectively "Client Content") and Provider does not claim any ownership interest in or to Client Content. However, by using the Services, Client grants to Provider a limited, nonexclusive, revocable license to access, use, reproduce, modify, adapt, publish, translate, create derivative works from, distribute, perform and display Client Content solely for purposes of providing and improving the Services.
- 6.5 Provider shall only be liable under the terms of this Agreement for any infringements of third-party intellectual property rights if (i) Client promptly notifies Provider of any infringement or alleged infringement of which Client has notice; (ii) Client makes no admission as to liability or agree any settlement of such claim without Provider's prior written consent; (iii) Client allows Provider (or a relevant third party supplier), at Provider's expense, to conduct and/or settle all negotiations and litigation arising from any claim or action relating to the alleged infringement; and (iv) Client, at Provider's expense, give Provider (or a relevant third party supplier) such reasonable assistance as may be requested in such settlement or negotiation.
- 6.6 Provider shall have no liability for any Infringement Claim or alleged Infringement Claim to the extent such claim (i) arises from possession, use, development, modification, or operation of the Services (or part thereof) by Client other than in accordance with the terms of the Agreement; (ii) failure by Client to take any corrective action directed by Provider; or (iii) is based upon any item provided by Client and incorporated into the Services at Client's request.
- 6.7 Client shall indemnify Provider against all costs, claims, demands, expenses (including reasonable legal costs) and liabilities of whatever nature incurred by or awarded against Provider arising out of or in connection with any claim that Provider's use of Client's systems pursuant to the Agreement infringes the intellectual property rights of any third party.

## 7. LIMITATIONS OF LIABILITY

- 7.1 With regard to defects that already exist at the time the Agreement is concluded Provider shall only be liable to the extent that Provider is responsible for such defects (i.e., no strict liability).
- 7.2 Provider shall only be liable for damage caused by ordinary negligence if such damage is due to a material breach of duty, endangers the achievement of the object of the Agreement, or is due to a failure to comply with duties the very discharge of which is an essential prerequisite for the proper performance of the Agreement.
- 7.3 In the cases of clause 7.2 above, the liability of Provider shall be limited to a maximum amount of fees paid by Client within one year retroactively from the time of occurrence of the damage in accordance with the Agreement. Liability for indirect damages, consequential damages and loss of profit shall be fully excluded in the cases of clause 7.2.
- 7.4 Provider shall be liable for loss of data or programs only to the extent that such loss could not have been prevented by reasonable precautions taken by Client against data loss (including, without limitation, creating at least daily backup copies of all programs and data). Apart from that, any liability of Provider for loss of data shall be subject to the other limitations of this clause 7.
- 7.5 Except for breaches of contractual guarantees, intentionally caused damages or fraudulently concealed defects or in case of damage to life, body, or health, the limitations of liability stated above shall apply for all claims for damages on whatever legal grounds (including claims in tort).
- 7.6 The above limitations of liability shall also apply for any claims for damages which Client may assert directly against employees or agents of Provider.

## 8. DATA PROTECTION

- 8.1 The provision of the Services may require processing of personal data. The Parties will ensure compliance with all applicable data protection laws.
- 8.2 In particular, if and where Provider, within provision of the Services, processes personal data as processor for Client as controller, the Parties acknowledge that it is the sole responsibility of Client as controller to fulfil Controller's obligations, in particular to collect – where required by law - necessary consents from data subjects, inform the data subjects about data processing activities, and ensure the data subjects' rights according to the applicable laws. Provider will assist Client with complying to these obligations as far as required by law. The data processing agreement available at [www.trusty.com/dpa](http://www.trusty.com/dpa) shall apply in this regard, and shall be considered an integral part of the Agreement.

March 2023

## 9. CONFIDENTIALITY INFORMATION

- 9.1 “**Confidential Information**” for purposes of the Agreement is information that (i) has been or is developed or is otherwise owned by either party hereto or any of their respective affiliates, whether developed by such party or an affiliate of such party or by any other person for or on behalf of such party or affiliate of such party, (ii) is not readily available to the public and not generally ascertainable by proper means by the public, (iii) if disclosed to the public, would be harmful to the interests of a party or an affiliate of a party, and (iv) is treated or designated by a party hereto or an affiliate of a party hereto as being confidential.
- 9.2 Confidential Information shall not include any information that (i) is or becomes publicly available, other than through the fault or negligence of the receiving party; (ii) was known to the receiving party, without restriction, at the time of receipt; (iii) is rightfully and lawfully obtained by the receiving party from a third party rightfully and lawfully possessing the same without restriction; (iv) is independently developed by the receiving party without having had access to the information disclosed hereunder; or (v) is obligated to be produced under an order of a court of competent jurisdiction, provided that the disclosing party is immediately notified by the recipient.
- 9.3 Each party hereto agrees that such party will not, directly or indirectly, at any time disclose to any person, or take or use for any purpose, other than for purposes in accordance with the intent of the Agreement, any Confidential Information. The obligations of the parties in this Section apply to, and are intended to prevent, the direct or indirect disclosure of any Confidential Information to any person where such disclosure of the Confidential Information would reasonably be considered to be useful to the competitors of a party or a party's affiliates or to any other person to become a competitor based, in whole or in part, on such Confidential Information.

## 10. Elimination of Antisocial Forces

- 10.1 Client represents that it is not and will not be an organized crime group, an organized crime group member, a person who ceased to be an organized crime group member within the last 5 years, a quasi-member of an organized crime group, an organized crime group-associated company, a corporate extortionist (sokaiya) or the like, a rogue person or group proclaiming itself to be a social activist or similar entity (shakai undo to hyobogoro), an organized special intellectual crime group (tokushu chinou boryoku shudan) or the like, or any other person similar to any of the above (hereinafter collectively referred to as “Organized Crime Group Member, etc.”), and that the Employer does not and will not fall under any of the following:
- (1) The Employer has a relationship in which an Organized Crime Group Member, etc. is considered to control the Employer's management.
  - (2) The Employer has a relationship in which an Organized Crime Group Member, etc. is considered to be substantially involved in the Employer's management.
  - (3) The Employer has a relationship in which the Employer is considered to unjustly use an Organized Crime Group Member, etc. for such purposes as pursuing the Employer's own or a third party's illicit gains or inflicting damage on a third party.
  - (4) The Employer has a relationship in which the Employer is considered to provide funds or benefits to, or to be otherwise involved in, an Organized Crime Group Member, etc.
  - (5) Any of the officers of the Employer or any person substantially involved in the Employer's management has a socially reprehensible relationship with an Organized Crime Group Member, etc.
- 10.2 Client covenants that it will not commit any of the following acts whether by itself or through the use of a third party:
- (1) Violent demands.
  - (2) Unreasonable demands that go beyond the limits of legal liability.
  - (3) Using threatening behavior or violence with regard to any transaction.
  - (4) Any act that damages the other party's reputation or interferes with the other party's business by the spreading of rumors, fraud or forcible interference.
  - (5) Any other act similar to any of the acts listed in the preceding items.

## 11 .MISCELLANEOUS

- 11.1 Provider can assign the Agreement (including all its rights and obligations hereunder) to Provider's affiliated companies by providing Written Notice of such assignment to Client; assignments to any other third parties require the prior written consent of Client (which shall not be unreasonably withheld or delayed). Client may assign the Agreement only with prior written consent of Provider (which shall not be unreasonably withheld or delayed).
- 11.2 In case that any provision in the Agreement is invalid or becomes invalid, the remaining provisions remain unaffected hereby. The parties undertake to replace any invalid provision in the Specific Terms by a valid provision that comes as close as possible to the invalid provision in legal, economic and factual terms. The same applies in case of a loophole in the Specific Terms.
- 11.3 The place of contractual fulfillment is Japan. The Agreement and any provision of Services under the Agreement is governed by and is to be construed in accordance with Japanese Law. For any disputes under

March 2023

or in connection with the Agreement the Parties submit to the exclusive jurisdiction of the first instance district court having jurisdiction over the location of Provider's head office.

- 11.4 Provider can modify the terms and conditions of the Agreement with Client's consent. Client's consent to such modification shall be deemed given if (i) Provider communicates the proposed modification to Client in a Written Notice or electronically at least thirty (30) days before the proposed effective date and (ii) client does not object to the modification in a Written Notice or electronically within 21 days after Client's receipt of Provider's communication. In its communication to Client regarding the proposed modification, Provider shall explicitly mention this effect of Client's failure to object to the modification.
- 11.5 Changes and amendments to the Agreement need to be made in writing, i.e., through a document signed personally by authorized representatives of the parties and provided to the other party as original form, telefax or PDF copy as email attachment. This also applies to a change of this written form requirement.
- 11.6 The Agreement, consisting of any Specific Terms and these General Terms, constitute the entire agreement between the Parties with respect to the delivery of Services, and the information provided in connection therewith, and supersedes all prior or contemporaneous agreements, proposals, negotiations, representations or communications, whether written or oral, relating to such subject matter. The Parties acknowledge and agree that they have not been induced to enter into the Agreement by any representations or promises not specifically stated herein.
- 11.7 Should a contradiction arise between contractual documents, it is formally agreed that the provisions contained in the document of a higher rank shall supersede. The following document hierarchy shall apply by decreasing order of priority: 1. Specific Terms including all appendices and any addendum, 2. General Terms.

Supplementary Provisions: Established on October 18, 2016

Revised on January 1, 2019

Revised on March 4, 2021

Revised on April 15, 2021

Revised on March 17, 2023

*March 2023*

## 標準クライアント利用条件

TrustYou 株式会社

### 1. 適用範囲

- 1.1 本標準利用条件（以下「**一般条件**」といいます。）は、日本法に基づき組織され存続し、その事業の主たる事業所を東京都港区虎ノ門 1-10-5 KDX 虎ノ門一丁目ビル 11F 内に有する法人である TrustYou 株式会社（以下「**プロバイダー**」または「**トラスト・ユー**」といいます。）がクライアントへの提供を同意するすべてのサービス（以下「**本サービス**」といいます。）に適用され、本サービスはすべて、一般条件の定めるところにより提供されます。本サービスは、インターネットを通じて利用する「サービス型ソフトウェア（SaaS）」の形式で提供されます。本サービスを提供するためにトラスト・ユーが使用するハードウェアおよびソフトウェアは、トラスト・ユーおよび／またはトラスト・ユーのサービス・プロバイダーが1または複数のデータセンターにおいて集中的にホストし、クライアントには引き渡されません。
- 1.2 クライアントが登録した個別の本サービスについては、プロバイダーおよびクライアントが書面またはオンライン・フォームへの記入により合意する個別の条件（以下「**個別条件**」といいます。）を記載したオンラインまたはオフラインのオーダーフォームに定めるところによるものとします。個別条件および本一般条件の両者をあわせて、クライアントとプロバイダーとの間の契約の全体（以下「**本契約**」といいます。）を構成します。クライアントは本サービスを利用することにより、プロバイダーは本サービスを提供することにより、それぞれ本契約に同意し、これを承諾したことになります。
- 1.3 プロバイダーは、クライアントが指定する、あらかじめ合意した人数のクライアントの従業員またはコンサルタント（以下、そのそれぞれを「**登録者**」または「**本ユーザー**」といいます。）（個別条件にその詳細を記載します。）に対して、本サービスへのアクセスを提供するものとします。
- 1.4 プロバイダーは、本サービスを、企業顧客および／または事業者を提供するものとし、一般消費者は対象外とします。
- 1.5 本サービスにアクセスし、これを利用するクライアントおよびクライアントの本ユーザーは、法定年齢（18歳）に達していなければなりません。
- 1.6 プロバイダーは、専ら本契約のみに準拠して本サービスを提供します。クライアントの一般条件は、プロバイダーが書面（電子メールは要件を満たしません。）により明示的に同意しない限り、適用されないものとします。クライアントの一般条件はとりわけ、クライアントが言及（またはその写しを提示）した一般条件について、プロバイダーが明示的に異議を唱えなかった場合においても適用されないものとします。
- 1.7 契約言語は、英語および日本語のみとします。本一般条件が英語および日本語以外の言語でも作成される場合、紛争または相反が生じたときには英語版または日本語版が優先するものとします。英語版と日本語版の内容が異なる場合、商業上合理的な解釈をもって判断するものとします。



## 2. 契約期間および解除

2.1 契約期間 プロバイダーによるクライアントへの本サービスの提供は、個別条件に「サブスクリプション開始日」、「ライセンス開始日」または「発効日」として定める日（以下「サブスクリプション開始日」といいます。）に始まり、当該個別条件に記載する期間（以下「サブスクリプション期間」といいます。）にわたり継続します。個別条件に具体的なサブスクリプション開始日の定めがない場合、サブスクリプション開始日は、クライアントがアカウント資格を取得し初めて本サービスへのアクセスを認められた日とします。別段の合意がない限り、サブスクリプション期間は、サブスクリプション開始日から12か月間継続し（以下「当初期間」といいます。）、当初期間が終了する3か月前までにいずれかの当事者が契約を解除する旨の書面による通知または電子的方法による通知を行わない限り、本契約は、サブスクリプション開始日の応当日をもって自動的に12か月間延長され、それ以降についても同様の条件で12か月間ずつ延長されるものとします。（かかる各々の12か月の期間を、以下「更新期間」といいます。）この箇所および本契約のその他すべての条項での「書面による通知」とは、権限を付与された、当該当事者の代表者による署名または捺印された文書の原本をいいます。

### 2.2 解除及び停止

- a. いずれの当事者も、相手方当事者に対して、3か月前までに事前に書面による通知または電子的方法による通知を行うことにより、当初期間またはその時点で有効な更新期間の終了をもって本契約を解除することができます。
- b. いずれかの当事者が本契約上の義務について是正不能の重大な違反を犯した場合、または是正可能な違反について、是正を求める相手方当事者の書面による通知または電子的方法による通知から30日以内（合理的に行動するための別段の期間が両当事者間で合意されている場合はこの限りではありません。）に是正しなかった場合、相手方当事者は、自らが有する他の権利および救済手段を損なうことなく、自らの選択により、本契約の全体を解除し、または本契約に基づいて提供される本サービスのうち影響を受ける部分を終了することができます。
- c. クライアントが本支払期日までに合意した料金を支払わない場合、プロバイダーは、即時発効をもって本サービスへのアクセスを停止することができます。クライアントが本支払期日までに合意した料金を支払わない場合、上記b項による重大な違反とみなされるものとします。
- d. プロバイダーは、クライアントに対して、90日前までに書面による通知または電子的方法による通知を行うことにより、いつでも本契約を解除することができます。
- e. プロバイダーは、本契約に定めるほか、クライアントが次の各号のいずれかに該当したときは、催告を行うことなく本契約の全部または一部を解除できるものとします。（i）自ら振出しもしくは引き受けた手形または小切手が不渡りとなったときまたは支払停止状態となったとき。（ii）公租公課の滞納処分を受けたとき。（iii）差押え、仮差押え、仮処分、競売その他公権力の処分を受けたとき。（iv）破産手続、特別清算、民事再生手続、会社更生手続その他これらに類する手続開始の申立てがなされたとき。（v）関係官庁から営業の許可取消処分または停止処分を受けたとき。（vi）事業譲渡をしたときまたは他の会社との合併もしくは会社分割をしたとき。（vii）信用、資産または事業の重大な変化など、本契約または個別契約の履行が困難になる事由が生じたとき。（viii）本契約第8条

に違反するとき。これらによる解除の場合、クライアントは、期限の利益を喪失し、直ちにプロバイダーに対する一切の債務を弁済するものとします。

- f. 正当な事由に基づき本契約を解除することができる、両当事者の法的権利は、本契約に何らの影響も受けることはありません。

### 2.3 解除の効果

本契約が解除された場合の効果は以下のとおりです。

- i. 解除された場合においても継続、存続し、または効力を生じることが明らかであり、またはその特質からそのように含意される条項（本契約 3.9、5.8、5.9、5.10、6、7、8、9、10、11 を含みますがこれらに限られません。）を除き、本契約のすべての条項が失効するものとします。
- ii. 両当事者は、（他のいかなる権利および救済手段も損なうことなく）相手方当事者に対して負っている未払債務の全額を速やかに支払うものとします。
- iii. 本契約解除の時点をもってクライアントの本サービス利用権は終了し、クライアントは、本サービスの利用をすべて停止するものとします。
- iv. プロバイダーは、自らの義務の履行を継続する上で必要な場合を除き、クライアントのシステムへのアクセス（その事例がある場合）をすべて停止するものとします。

本契約に明示的な別段の規定がある場合を除き、既に発生しているいずれの当事者の権利も、本契約の解除により何らの影響も受けないものとします。

## 3. 料金および請求

- 3.1 プロバイダーが、本サービスを提供し、または本サービスへのアクセスを認める対価として、クライアントは、プロバイダーに対して、個別条件に記載する支払条件および支払予定に従って、個別条件に定める料金を支払うものとします。
- 3.2 個別条件に支払条件または支払予定の定めがない場合、クライアントは、プロバイダーに対して、本サービスについて合意した年額のサブスクリプション料金を、各請求明細書を受領した日から 14 日（以下「**本支払期日**」といいます。）以内に、プロバイダーが指定する銀行口座に振り込む方法により、前払いするものとします。請求明細書は、当初期間中は本サービス提供に関する契約書の署名時に、更新された場合は各更新期間が始まる前に、それぞれ発行することができます。
- 3.3 クライアントは、いかなる金額も控除せず、合意した料金を本支払期日まで（本支払期日を含みます。）に支払うものとします。合意した料金に係るプロバイダーの債権に対する相殺は、(i) 紛議が生じていない反対請求、(ii) 上訴不能の拘束力を有する判決により確認されている反対請求、または (iii) 個別の料金が合意されている特定の本サービスの欠陥に基づく反対請求についてのみ認められるものとします。
- 3.4 クライアントが既存の契約（以下「**現存契約**」といいます。）のサブスクリプション期間中に追加のサービスまたは機能（以下「**本追加サービス**」といいます。）を購入した場合、i) 当該本追加サービスの提供には現存契約のサブスクリプション期間が適用され、ii) 本追加サービスについて合意した料金は、本追加サービスに係る契約書に署名し、各請求明細書を受領した時点で支払うものとし、iii) 現存契約の残存期間にかかる本追加サービスに対する料金は、按分計算により請求され、支払われるものとし、iv) 更新期間における本追加サービスについての請求明細書は、現存契約により購入する本

March 2023

サービスについての請求明細書とともに前もって、すなわち更新期間が始まる前に発行されるものとし、v) 請求明細書に対する支払はすべて、請求明細書発行後 14 日以内に行われるものとします。

- 3.5 プロバイダーは、クライアントの同意を得た上で、本サービスについて合意した料金を改定することができます。かかる改定に対するクライアントの同意は、(i) プロバイダーが、クライアントに対して、遅くとも提案する改定発効日の 30 日前までに、書面による通知または電子的方法による通知により改定案を連絡し、(ii) クライアントがプロバイダーからの連絡を受けた後 21 日以内に書面による通知または電子的方法による通知により当該改定に異議を申し立てなかった場合に、なされたとみなされるものとします。プロバイダーは、改定案についてクライアントに連絡する際、クライアントが改定に対する異議申立てをしなかった場合の上記帰結について明確に伝えるものとします。
- 3.6 請求明細書に係る支払が本支払期日までになされなかった場合、プロバイダーは、本サービスへのクライアントのアクセスを停止する権利を留保します。本項に従って本サービスへのアクセスが停止された場合においても、本契約は解除されず、クライアントは、その料金支払義務を免れず、またプロバイダーに対するいかなる権利または請求権も得ることはできません。
- 3.7 支払期日から 14 日を超えて料金が支払われなかった場合、支払遅延に係る法定利率で算出した利子割増金が課されます。
- 3.8 本契約の期間中に、本ユーザーが離籍しまたは交替した場合においても、合意した料金は減額されず、両当事者間の明示的な別段の合意がない限り、プロバイダーは、支払われたライセンス料またはそのいかなる一部も払い戻す義務を負わないものとします。
- 3.9 合意した料金の支払義務は、クライアントの実際の本サービス利用状況とは関係なく発生します。支払義務は、クライアントによる利用可能な本サービスの利用の有無及び利用の程度にかかわらず、本契約において合意したとおり、本サービスの利用可能性に基づいて発生し、存続します。この支払義務は、クライアントが当初、本サービスを購入する目的としたホテルその他の施設の運営の終了により利用可能な本サービスが利用できなくなった場合、または洪水、火災、自然災害、政情不安、法規制もしくは行政上の規制もしくは疫病の世界的蔓延などの不可抗力事態が発生した場合においても変わることなく発生し、存続します。

#### 4. 本サービスの提供

プロバイダーは、クライアントに対して、以下の規格により、本サービスを提供するものとします。

- 4.1 プロバイダーは、クライアントおよびその本ユーザーに、本サービスへのアクセスを提供します。本サービスは、インターネットを通じて本ユーザーのみが専用できるよう、パスワードで保護するものとします。クライアントは、プロバイダーに対して事前に書面による通知または電子的方法による通知を行うことにより、本ユーザーの指定を変更することができます。
- 4.2 第三者サイトにおいてユーザーが投稿するレビューその他の情報（以下「外部コンテンツ」といいます。）が本サービスの対象となる場合、プロバイダーは、関連性のあるレビュー、映像、画像、ブログエントリー、記事投稿、参考資料その他の情報をすべて見

March 2023

つけ出しもしくは提供すること、または関連性のないレビュー、映像、画像、ブログエントリー、記事投稿、参考資料その他の情報を排除することを確約することはできません。

- 4.3 プロバイダーは、本サービスに関連して提供する外部コンテンツまたは本サービスに関連してユーザーが投稿するその他すべての情報が真実であることを立証する努力を払わず、かつ本契約上その義務を有しないものとします。プロバイダーはまた、かかるいかなる情報についても、推奨、保証せず、その真正性を証明せず、またはいかなる判断も下しません。
- 4.4 プロバイダーは、プロバイダーのウェブサイトまたは本サービスの途切れのない可用性、機能性および互換性について保証しません。計画的な保守作業または予定外の保守作業その他プロバイダーの制御能力を超える要因により、時によって本サービスの提供が遅延する場合があります。かかる場合にプロバイダーが本サービスを提供できなかったとしても本契約の違反にはあたらないものとします。プロバイダーは、結果として発生する作動停止時間または本サービスの非可用性を最小限に抑え、またできる限り利用度の低い時間に限定するよう努めます。
- 4.5 プロバイダーは、プログラム、システム、ウェブサイト等に関して生じた機能停止、およびその結果としてクライアントに発生した、本サービスとは別個の、もしくはプロバイダーの合理的な制御能力を超える使用制限その他、クライアントサイドでのハードウェア障害もしくはソフトウェア問題、データ伝送ネットワークの機能停止、停電によるサーバー障害、またはハッカー等の第三者による違法妨害の問題（データ消失を含みます。）について責任を負わないものとします。プロバイダーは、いかなる損害、損失またはかかる機能停止に起因する損害賠償についても責任を負いません。
- 4.6 プロバイダーは、本サービスに関連してプロバイダーがリンクを提供する第三者のコンテンツ、そのウェブサイトの適法性および機能性について責任を負いません。その責任は専らかかるウェブサイトの提供者にあります。
- 4.7 不可抗力事態によりプロバイダーが本サービスを提供することができなくなった場合、プロバイダーは、不可抗力事態が継続する期間中、本サービスを履行する義務を負いません。不可抗力事態が3か月を超えて継続する場合、クライアントは、プロバイダーとの間の本契約を解除することができます。

## 5. クライアントの義務

- 5.1 クライアントは、サブスクリプション期間が始まる前に、プロバイダーに以下の情報を提供するものとします。(i) 対象となる施設の名称、(ii) 施設のウェブサイト、(iii) クライアントの競合事業者3社の名称、および(iv) 本ユーザー全員の電子メールアドレス（「**セットアップ情報**」も含みます。）。クライアントが然るべき期間内にセットアップ情報を提供しない場合においても、サブスクリプション期間の開始およびクライアントの合意した料金の支払義務に影響を及ぼしません。
- 5.2 クライアントは、第三者サイトにおいてユーザーが投稿するレビューその他のコンテンツ（以下「**外部コンテンツ**」といいます。）について、プロバイダーは、本サービスのベースとなるそれら外部コンテンツを、生成するのではなく、単に集積、分析および提供する業務のみを行うこと、ならびに外部コンテンツに基づいてプロバイダーが提供する情報は他者の意見を示すものであって、不正確、中傷的な素材、冒とく的、わいせつ

March 2023

な内容が含まれる可能性のあることを認めます。プロバイダーは、特定のキーワードを用いて一部のコメントを阻止することができ、クライアントは、キーワードによる阻止を制御することができます。

- 5.3 クライアントは、アクセスデータおよびパスワードを守秘し、権限を付与されていない第三者または本ユーザーの範ちゅうに含まれない者によるアクセスを防止する義務を負います。クライアントはさらに、万全を期して本契約上権利を有する本ユーザーにもかかる義務を遵守させるものとします。クライアントは、アクセスデータまたはパスワードの不正使用を知った場合、直ちにかかる不正使用を制止し、プロバイダーに連絡します。不正使用が生じた場合、プロバイダーは、必要に応じて、事前警告を行った上で本サービスへのアクセスを阻止する権利を有します。クライアントは、自らが責任を有する不正使用の一切について、プロバイダーに対して責任を負います。
- 5.4 クライアントは、本サービスおよび本サービスに関連して提供される情報はクライアントの内部レビュー、分析および調査のためにのみ使用するものであることを了解し、認め、その全部であるか一部であるかを問わず、かかる情報を他者に配布しないことについて、同意、表明、保証し、かつ、本契約に基づき受領したいかなる資料も、印刷物により公開せず、公表せず（プロバイダーのマーケティング・ウィジェットを通じてクライアント自身のウェブサイトで公開もしくは提供する場合を除きます。）、放送により公開せず、または販売しないことに同意します。
- 5.5 クライアントは、本サービスを通じて入手できるデータその他の情報の生成のベースとなった、第三者のいかなる著作権その他の権利または財産的権益も侵害しないことを確約します。
- 5.6 クライアントが自身の顧客のレビューを収集する目的でプロバイダーの本サービスを利用する場合、両当事者は、かかるレビューは自主的に、かつ何の影響も受けることなく提供されるものとするに合意します。クライアントは、レビューワーの判断、その結果としてのレビューの正確性または信ぴょう性を損ない、またはこれに不当な影響を与えると合理的に予測される手段を用いて顧客のレビューを求めてはなりません。そのようにレビューを損ない、または影響を与える可能性があるともみなされる方法には以下のものが含まれますが、これらに限定されません。
- ・ レビューの内容に応じて変動し、またはインセンティブ性が過度に強い報酬をレビューワーに支出すること
  - ・ レビューを修正または取り下げよう、お客さまに圧力を加えること（法的措置を講じるとの不当な脅しによるものを含みます。）
  - ・ 肯定的なレビューまたは否定的なレビューの変更に対してインセンティブを付与すること
  - ・ お客さま以外の者、部内者またはクライアントの関係者にレビューを作成するよう求め、またはその経緯を承知の上でかかるレビューを公開すること
  - ・ 満足していることが既に確認されているか、またはその他肯定的なレビューを投稿すると見られるお客さまのみからレビューを求めること
- 5.7 クライアントは、個別条件および本一般条件に従っての本サービスへのアクセスおよびその利用について、すべての適用法、諸規則（データ保護および電子通信に関連するも

のを含みますが、これらに限定されません。)を遵守することを確約します。クライアントはさらに、プロバイダーがクライアント・コンテンツ(特にクライアントがプロバイダーに提供するお客さまデータ)を受領、処理し、クライアントを代理して各個人に(電子メール等により)送信するために必要なすべての許可および承認を取得していることを保証します。クライアントは、個人情報を処理し、各個人に対してその在住する管轄法域において通信を行う上での情報、通知および同意に係るすべての義務を確実に満たすことに責任を負います。クライアントは、クライアント、その業界またはその顧客との関係に適用されるすべての法令(消費者保護、個人情報保護、広告宣伝、知的財産その他に係る法律を含みますが、これらに限定されません。)に照らして、クライアントが本サービスを利用することが適切であるか否かを判断する責任を単独で負います。クライアントは、不法または差別的な活動に本サービスを利用してはなりません。

5.8 クライアントは、要求を受けた場合、プロバイダーに対して、適用される法的要件の遵守を証する文書の写し、または一般に認められているデジタル情報を提供することを確約します。適用される法的要件とは、例えば、必要な場合に i) 使用している伝達手段(Survey Mails または Live Messaging についてはとりわけ電子メールまたはダイレクト・メッセージ)により連絡を取ることを、および ii) Survey または Messaging についてクライアントとプロバイダーがお客さまの個人情報を処理することについてのお客さまの同意を得ることなどです。プロバイダーは、以下の事態が生じた場合、事前通知を要せず、いつでも、Survey および Messaging アプリを一時的に、または期間の定めなく停止することができます。i) 法律により義務付けられている場合における、クライアントによる消費者からの同意収集もしくは消費者情報に関する確約が適用法遵守を保証するに十分ではないとプロバイダーが判断した場合、または ii) 電子メールもしくは Survey もしくは Messaging アプリを通じて受領したメッセージの合法性もしくはベースとなっているデータの処理プロセスに疑義を呈する申立てがお客さまもしくはその他第三者からなされた場合。

5.9 クライアントは、(i) 本契約に起因し、または関連する自らの義務(本サービスに含まれ、または本契約に基づいてクライアントに提供されもしくは供給された情報または資料のクライアントによる公開、公表、送信、引渡し、またはその他使用に係るものを含みます。)のいずれかに対する違反、(ii) クライアントによる本サービスへのアクセスおよびその利用、(iii) クライアント・コンテンツ(以下に定義します。)のいずれか、ならびに(iv) クライアントによる第三者の権利(知的財産権またはプライバシー権を含みます。)に対する違反または侵害に起因し、関連し、これらに関して生じ、プロバイダーおよびその従業員のいずれかが被る請求、訴訟、法的措置、訴訟費用、損害その他の費用(合理的な訴訟費用を含みますが、これに限定されません。)および損失の一切について、プロバイダー、その従業員および代理人を補償、防御し、免責することを確約します。

プロバイダーから書面による要求を受けた場合、クライアントは速やかに、全額自らの費用負担により、合理的に受け入れられる弁護士を立てて、かかる請求、訴訟または法的措置を防御し、または解決するものとします。ただし、クライアントは、いかなる請求

についても、書面によるプロバイダーの事前同意なくして解決し、または和解してはなりません。かかる同意は不当に留保してはならないものとします。

クライアントが本契約に基づく請求を防御しないと決定した場合、プロバイダーは、当該請求を解決し、または防御することができ、クライアントから、最終的な解決に要した金額または判決債務に相当する金額に加えて当該解決または防御に関連してプロバイダーが負担した訴訟費用および手数料の全額（合理的な弁護士費用およびその他の費用を含みます。）の支払を受ける権利を有するものとします。

- 5.10 前記にかかわらず、本契約のいかなる規定も、プロバイダーが、その単独の裁量および費用負担において、自らの弁護士を立てて、かかる請求、訴訟または法的措置を防御し、または解決することを妨げるものではありません。

## 6. 知的財産権

- 6.1 プロバイダーは、現在および将来ともに、クライアント・コンテンツ（以下に定義します。）を除き、現在存在するか今後開発されるかを問わず、クライアントに関連するかどうかを問わず、プロバイダーにより、またはプロバイダーのために開発される、プロバイダーの商標、特許、出願中の特許、著作権、営業秘密その他の知的財産（ソフトウェアコード、業務システム、販売その他に関するデータ（本サービスを通じて収集されるデータのすべてを含みますが、これに限定されません。）の一切を含みますが、これらに限定されません。）ならびにそれらの派生物すべて（以下「**プロバイダーIP**」といいます。）の単独所有者です。
- 6.2 さらに、本サービスのルック・アンド・フィール（すべてのページ・ヘッダー、カスタム・グラフィックス、ボタン・アイコンおよびスクリプトを含みますが、これらに限定されません。）は、プロバイダーの商標またはコーポレート・アイデンティティであり、書面によるプロバイダーの事前許可なくして、その全部であるか一部であるかを問わず、複製、模倣し、または使用してはなりません。本契約のいかなる規定も、本サービスもしくはプロバイダーIP、本サービスもしくはプロバイダーIPに関連して収集されもしくは提供される情報、または本サービスに関連する情報収集の基盤となるソフトウェアに対する権利、権原もしくは権益を、クライアントに譲渡することを企図するものではなく、譲渡すると解釈されるものではありません。本サービスおよびプロバイダーIP、ならびに本サービスおよびプロバイダーIPに関連して収集されまたは提供されるすべての情報（クライアントの管理下にある個人データを除きます。）に対する権利、権原および権益はすべて、プロバイダーが独占的に所有します。
- 6.3 上記にかかわらず、クライアントが、本製品、本サービスおよび本ドキュメンテーションに含まれ、またはそれらから生じる知的財産権（新たな知的財産権を含みます。）を取得した場合、クライアントはここにかかる知的財産権を譲渡し（譲渡できない場合は保管の上、プロバイダーにライセンスを付与することに同意し）、プロバイダーまたはプロバイダーのライセンサー（いずれか適切な方）に対するかかるすべての知的財産権の譲渡に関してプロバイダーが合理的に要求するすべてのことを実行し、すべての書類に署名することに同意します。
- 6.4 クライアントは、本サービスを通じて自らが提供するコンテンツ（クライアントのロゴ、デザイン、文、図形、画像、顧客リスト、メッセージの内容その他のキャンペーン

March 2023

素材（これらを併せて「クライアント・コンテンツ」といいます。）に対するすべての権利を保持します。プロバイダーは、クライアント・コンテンツに対するいかなる所有権益も主張しません。ただし、クライアントは、本サービスを利用することにより、本サービスを提供し改良する目的に限定して、プロバイダーに対して、クライアント・コンテンツにアクセスし、これを使用、複製、改変、翻案、公開、翻訳、その派生物を作成、頒布、実演し、展示する、限定的、非独占的かつ取消可能なライセンスを付与します。

- 6.5 プロバイダーは、第三者知的財産権の侵害について、(i)クライアントが、自ら気付いた侵害または侵害の申立てをプロバイダーに速やかに通知し、(ii)クライアントが責任を認めず、または書面によるプロバイダーの事前の同意を得ずして申立ての解決に同意し、(iii)プロバイダー（または関係する第三者サプライヤー）が、プロバイダーの費用負担により、侵害の申立てに関する請求または法的手続に起因するすべての交渉及び訴訟を行い、かつ／または解決することを、クライアントがプロバイダーに認め、かつ(iv)クライアントが、プロバイダーの費用負担により、プロバイダー（または関係する第三者サプライヤー）に対して、かかる解決または交渉において求められる合理的な助力を行った場合、本契約の条件に基づく責任のみを負うものとします。
- 6.6 プロバイダーは、(i)クライアントが本契約の条件に従わない方法で本サービス（もしくはその一部）を保有、使用、展開、改変もしくは運用したことに起因するか、(ii)クライアントがプロバイダーから受けた何らかの是正処置をとらなかったことに起因するか、または(iii)クライアントが提供し、クライアントの要求により本サービスに組み込まれた何らかの構成物に基づく、本侵害請求または本侵害請求の申立てについては、責任を有しないものとします。
- 6.7 クライアントは、プロバイダーによるクライアントのシステムの本契約に基づく使用が第三者の知的財産権を侵害しているとする請求に起因したまたは関連して生じ、プロバイダーが被り、またはプロバイダーに裁定された訴訟費用、請求、要求、費用（合理的な弁護士費用を含みます。）および賠償責任のすべてについて、その内容の如何を問わず、プロバイダーを補償するものとします。

## 7. 責任の限定

- 7.1 本契約締結の時点において既に存在していた瑕疵については、プロバイダーは、自らが当該瑕疵に責任を有する限りにおいてのみ責任を負うものとします。（すなわち、厳格責任を負いません。）
- 7.2 プロバイダーは、過失によって生じた損害について、当該損害が、責務に対する重大な違反によって生じたものであるか、本契約の目的の達成を危うくするものであるか、またはその履行が正に本契約の適正な履行の必須の前提条件である責務を遵守しなかったことによって生じたものである場合にのみ、責任を負うものとします。
- 7.3 上記第 7.2 の場合、プロバイダーの賠償責任額は、本契約に基づき、損害発生時より遡って 1 年以内にクライアントが支払い済みの料金を最高限度とするものとします。第 7.2 条において、間接損害、派生的損害および逸失利益に係る賠償責任は、完全に対象外として除外されるものとします。

March 2023



- 7.4 プロバイダーは、データまたはプログラムの損失について、当該損失が、データ損失に対してクライアントがとる合理的な予防措置（少なくとも毎日、すべてのプログラムおよびデータのバックアップ・コピーをとることを含みますが、これに限定されません。）をもってしても防止できなかったと考えられる場合に限り、責任を負うものとします。なお、データの損失に係るプロバイダーの責任は、上記以外に本第7条の他の限定の適用を受けるものとします。
- 7.5 契約上の保証に対する違反、故意に起因する損害、不正に隠匿された瑕疵、または生命、身体もしくは健康に係る損害を除き、上記の責任の限定は、法的根拠（不法行為における請求を含みます。）の如何を問わず、全ての損害賠償請求に適用されるものとします。
- 7.6 上記の責任の限定は、クライアントがプロバイダーの従業員または代理人に対して直接主張した損害賠償請求のすべてについても適用されるものとします。

## 8. データ保護

- 8.1 本サービスの提供には、個人データの処理が必要になる場合があります。両当事者は、適用されるすべてのデータ保護法の遵守に万全を期すものとします。
- 8.2 とりわけ、本サービスの提供において、プロバイダーがデータ処理者として、データ管理者としてのクライアントに代わって個人データを処理する場合、両当事者は、クライアントがデータ管理者としてその義務を全うすること、具体的には、法律により義務付けられている場合にデータ主体から必要な同意を得、データ主体にデータ処理作業についての情報を提供し、適用法に従ってデータ主体の権利の保護に万全を期すことはクライアントの単独責任であることを認めます。
- プロバイダーは、法律により義務付けられる範囲において、クライアントによるこれら義務の遵守に助力します。これについてはデータ処理契約（[www.trustyou.com/dpa](http://www.trustyou.com/dpa)に掲載されています。）が適用され、本契約の不可欠な一部であるとみなされるものとします。

## 9. 秘密情報

- 9.1 本契約において「秘密情報」とは、(i) 本契約のいずれかの当事者もしくはその関連事業体が生成したか、今後生成するか、もしくはその他により所有する情報（かかる当事者、かかる当事者の関連事業体、もしくはかかる当事者もしくはかかる当事者の関連事業体を代理する他者のいずれが生成するかを問いません。）、(ii) 一般に容易に入手できず、また適正な方法によっては一般にその存在を確認することができない情報、(iii) 一般に開示されれば、当事者もしくはその関連事業体の権益に悪影響を及ぼすと考えられる情報、および (iv) 本契約の当事者もしくはその関連事業体が秘密性を有するものとして取り扱い、もしくはそのように指定する情報をいいます。
- 9.2 以下の情報はいずれも、秘密情報に含まれないものとします。(i) 受領当事者の過失によらずして公知となっており、もしくは公知となる情報、(ii) 受領当事者が、制限を課されることなく、開示の時点で既に知っていた情報、(iii) 受領当事者が、制限を課されることなく正当かつ適法に当該情報を保有している第三者から正当かつ適法に入手

March 2023

した情報、(iv) 受領当事者が、本契約に基づき開示された情報を参照することなく、独自に生成した情報、または(v) 管轄権を有する裁判所の命令に基づき提出を義務付けられる情報(ただし、受領当事者が、直ちに開示当事者に通知することを条件とします。)

- 9.3 本契約の各当事者は、いかなる場合も、契約の意図と異なるいかなる目的のためにも、直接であるか間接的であるかを問わず、秘密情報を、他者に開示せず、受け入れず、使用しないことに同意します。本条に定める両当事者の義務は、秘密情報を開示することによって、いずれかの当事者もしくはその関連事業体の競合事業者、または当該秘密情報の全部もしくは一部をベースとして競合事業者となるその他の者に有利に働く合理的に判断される相手方に対する秘密情報の直接または間接的開示に適用され、かかる開示の防止を目的とするものです。

## 10. 反社会的勢力の排除

- 10.1 クライアントは、現在、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、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者(以下これらを「暴力団員等」といいます。)に該当しないこと、および次の各号のいずれ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確約するものとします。
- (1) 暴力団員等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) 暴力団員等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または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
  - (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、また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) 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
- 10.2 クライアントは、自らまたは第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約するものとします
- (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、または暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、また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

## 11. 雑則

- 11.1 プロバイダーは、クライアントに対してその旨の書面による通知を行うことにより、本契約(プロバイダーが本契約上有するすべての権利および義務を含みます。)を、自らの関連会社に譲渡することができます。他の第三者に対する譲渡には、書面によるクライアントの事前同意を要します。(かかる同意は不当に留保または遅滞してはならないものとします。)クライアントは、プロバイダーの書面による事前同意を得た場合にのみ、本契約を譲渡することができます。(かかる同意は不当に留保または遅滞してはならないものとします。)

March 2023

- 11.2 本契約のいずれかの規定が無効であり、または無効になった場合においても、残る規定は、それによる影響を受けることなく存続します。両当事者は、個別条件中の無効の規定を、法律面、経済面および実態面で可能な限り当該無効の規定に近い、有効な規定に差し替えることを確約します。本利用条件において明示的に定められていない事項についても、同一の扱いとします。
- 11.3 契約の履行地は日本とします。本契約および本契約に基づく本サービスのすべての提供は、日本法に準拠し、同法に従って解釈されます。本契約上生じる、または本契約に関連する紛争のすべてについて、両当事者は、プロバイダーの本店所在地を管轄する地方裁判所の専属管轄に服するものとします。
- 11.4 プロバイダーは、クライアントの同意を得た上で、本契約の条件を改定することができます。かかる改定に対するクライアントの同意は、(i) プロバイダーが、クライアントに対して、遅くとも提案する改定発効日の 30 日前までに、書面による通知または電子的方法による通知により改定案を連絡し、(ii) クライアントがプロバイダーからの連絡を受けた後 21 日以内に書面による通知または電子的方法による通知により当該改定に異議を申し立てなかった場合に、なされたものとみなされるものとします。プロバイダーは、改定案についてクライアントに連絡する際、クライアントが改定に対する異議申立てをしなかった場合の上記帰結について明確に伝えるものとします。
- 11.5 本契約の変更または修正は、書面、すなわち、権限を付与された、当事者の代表者が自ら署名した原本、テレファックスまたは電子メールに添付した PDF の写しにより相手方当事者に提出される文書により行わなければなりません。これは、この「文書により行わなければならない」旨の要件の変更にも適用されます。
- 11.6 個別条件および本一般条件から成る本契約は、本サービスの提供および本サービスに関連して提供される情報に関する両当事者間の完全合意を構成し、書面によるか口頭によるかを問わず、本契約の主題事項に関して本契約締結前または締結時になされた合意、提案、協議、表明または通信・連絡の一切に取って代わります。両当事者は、本契約に明記されていない表明または誓約によって本契約を締結するよう誘引されたものではないことを認め、同意します。
- 11.7 複数の契約関連文書の間には不整合がある場合、より高位に位置付けられる文書に含まれる規定が優先することが正式に合意されています。付属書および補遺のすべてを含む個別条件が一般条件に優先します。

附則：2016年10月18日制定

2019年1月1日改定

2021年3月4日改定

2021年4月15日改定

2023年3月17日改定

March 2023