

groxi クラウドストレージ
別紙 運用サービス規約

groxi 株式会社

2026 年 1 月 1 日

目次

第1条（目的） 2

第2条（サポートの範囲および内容） 2

第3条（契約とサポートの開始） 2

第4条（除外事項） 3

第5条（サポートの運用と甲の義務） 3

第6条（免責事項） 4

本規約は、groxi 株式会社（以下「乙」という）の提供する groxi クラウドストレージ（以下「本サービス」という）の運用サポート(以下「サポート」という)に関し、利用者（以下「甲」という）に対して提供するサポートの内容を定めるものとします。

第1条（目的）

本規約は、甲が利用する本サービスに関して、乙が甲に提供する運用サポートを規定します。本サービスのサポート対象は、Wasabi 社のサービスの終了により変更される場合があります。また、サポートの範囲、内容は Wasabi 社の仕様変更により変更される場合があります。

第2条（サポートの範囲および内容）

1. 乙が提供するサポート内容は以下のとおりとします。

- (1) 甲より本サービスに関する問い合わせは、乙が指定する E-Mail アドレス宛に受け付けます。
- (2) 前号により受け付けた問い合わせについて、乙は Wasabi 社へ確認のうえ、その内容を甲へ E-Mail にて連絡するものとし、乙の責任は当該案内に限られるものとします。
- (3) 甲から乙への問い合わせについては以下の内容とします。
 - ①契約状況の確認
 - ②本サービスに関するマニュアル記載内容の確認
 - ③本サービスに不具合が生じた際の Wasabi 社への確認代行
 - ④製品の操作・仕様に関する問い合わせ
 - ⑤Wasabi アカウントのパスワード、メールアドレスの変更について
 - ⑥ストレージデータ容量の追加に関する問い合わせ
- (4) 前号により乙がサポートを実施する時間帯は乙の営業日である平日 9:00～17:00 とします。
- (5) 乙は Wasabi 社の Web サイトの情報が掲載されている場所の案内をもって、甲への回答とする場合があります。

第3条（契約とサポートの開始）

- (1) 甲が、乙のサポート提供を受けることを希望する場合、本規約に同意のうえ、乙の指定する情報（以下「申請情報」という）を乙または乙の顧客（以下、乙の販売パートナー）へ提供するものとします。
- (2) 甲が、乙のサポート提供を受けるためには、本サービスを乙または乙の販売パートナーから購入している必要があります。
- (3) 乙は申請情報を受領後、これを承諾する場合、サービス利用の通知を申請情報に記載された担当者へ E-Mail にて通知するものとし、乙の通知発信によりサポート契約が成立するものとします。

- (4) サポートを開始する日（以下「サポート開始日」という）は契約成立日にかかわらず、本サービスの開始日と同日とし、登録完了時に乙が甲に通知するものとします。
- (5) サポート契約の期間は、本サービスの契約と同期間とします。
- (6) 乙の販売パートナーが行う行為は乙の責任範囲外とします。

第4条（除外事項）

次の各号に定める事項は、サポートの範囲に含まないものとし、乙はこれらを実施する責任を負わないものとします。

- (1) サポート契約の契約期間外、または対応時間外に行うサポート
- (2) 乙による Wasabi 社への確認の結果、本サービスの不具合を認められなかった場合、もしくはその他サービス、ソフトウェア、機器または回線等に起因する場合のそれ以降の対応
- (3) 甲の責に帰すべき事由によって生じた不具合の修復
- (4) 甲が本サービスの取扱説明書、及びマニュアルなどに記載されている仕様に基づかずに設定、使用したことによって生じた不具合あるいは損傷の修復
- (5) 甲が Wasabi 社に承認されていない、もしくは Wasabi 社のサポートが終了したサービス、製品を導入・利用したことによって発生した不具合あるいは損傷の修復
- (6) 甲が本サービスを改造し、または Wasabi 社が承認していない改変を行ったために発生した不具合の対策、あるいは損傷の修復
- (7) Wasabi 社が認めていない使い方をした場合のサポート
- (8) 甲が行った設定やログなど、乙が必要とする情報を事前に提示しない場合、もしくは提示した設定変更等の作業を実施しない場合のそれ以降の対応
- (9) 機器の仕様に起因する不具合あるいは損傷の修復
- (10) サポート実施に関する報告書の作成および提供
- (11) 不具合の発生原因の調査分析、及び検証作業
- (12) 「Cloud NAS Software」インストール時のサポート
- (13) 設定推奨値の回答

第5条（サポートの運用と甲の義務）

- (1) 甲は、乙の本規約の履行に伴い、サポートを円滑に遂行するために必要として次の依頼する事項について協力し、便宜を図るものとします。
 - ① 本サービスを Wasabi 社が動作をサポートする環境で利用しこれを維持すること
 - ② 本サービスの利用環境が本サービスの稼働に悪い影響があると乙が判断し、改善を申し入れた場合に、これに応じること
 - ③ サポート実施にあたり、乙が本サービスの稼働する機器および関連機器の一時稼働停止を申し入れた場合に、これに応じること
 - ④ サポート実施前に甲がデータ等の保護に必要な措置を行うこと

⑤サポート実施に必要な技術資料等を乙に提供すること

- (2) 本条の定めにかかわらず、甲が本条に定める協力事項を実施しなかった場合、乙は何らの責任を負うことなく、サポート業務の全部または一部を実施しないことができるものとし、また、やむを得ず、乙がサポート業務の全部または一部を実施した場合、それにより生じたいかなる損害についても乙は責任を負わないものとします。
- (3) 乙は原則として甲が申請情報に担当者として明記された甲の従業員からのみサポートを受け付けます。
- (4) 甲は、住所変更、社名変更等サポート申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに乙へ通知するものとします。甲が本通知を行わなかった場合、乙は甲に対してサポートを提供できない場合があります、甲はこれを了承するものとします。

第6条（免責事項）

- (1) 乙は、サポートの提供によりエラーのすべてを補正すること、また、本サポートの実施により甲または顧客の問題が解決されることを保証するものではありません。法律の許す範囲で本条の保証が唯一のものであり、商品性及び特定目的への適合性についての保証や条件を含め、本条以外の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切無いものとします。
- (2) 甲または乙は、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害、売上の喪失、データもしくはデータの使用機会喪失については、損害賠償責任を負わないものとします。
- (3) サポートにおいて乙から送付するメール、提供する情報には、Wasabi 社他、乙の仕入先メーカーから提供された情報が含まれますが、これらの情報の誤り等から甲に損害が生じても、乙及び情報提供者の責任を問えないものとします。
- (4) 天災地変等の不可抗力、または乙の責に帰しえない事由によりサポートの一部の履行遅滞もしくは不完全履行を生じた場合は、乙はその責を負わないものとします。
- (5) 本サービスのセキュリティ機能を維持・向上し、不正アタックやウイルス攻撃等から防御することは本規約の範囲外であり、その責任は、甲と乙との間で特別な取り決めが無い限り乙はいかなる責任も負わないものとします。
- (6) 本条前各号に定める他、以下のいずれかの事由に該当する場合は、乙はこれに対し一切責任を負わないものとします。
 - ①サポートの実施後、本サービスに対して不正アタックやウイルス攻撃等があった場合
 - ②乙のサポート実施によって、データが消去、毀損、または破壊された場合
 - ③甲が本規約に基づく義務を履行しない場合

制定日：2026年1月1日

groxi 株式会社