

BOX サービス利用規約

(Box ウェブサイト v.14/04/17)

本 Box サービス利用規約（以下、「**本利用規約**」と称します。）は、（以下に定義する）Box サービスのアクセスおよび利用に適用される利用規約条件を含んでおり、Box, Inc.（以下、「**Box**」と称します。）と本利用規約を参照している対応する Box サービスのオーダー（以下、「**オーダー**」と称します。）により特定されるお客様（以下、「**お客様**」と称します。）との間において締結されます。本利用規約において、Box およびお客様のことを、一方を個別に指す場合には「**当事者**」、両者を指す場合には「**当事者双方**」と表現することがあります。

本利用規約は、お客様が Box サービスに最初にアクセスした時点または（以下に定義する）最初のオーダー発効日のいずれか早く生じた時点で発効し（以下、「**利用規約発効日**」と称します。）、お客様はその条件に従うことに同意するものとします。本利用規約を締結しようとする個人が、ある法人を代理してこれを行っている場合には、当該個人は、当該法人に本利用規約の義務を負わせる法的権限を有することを表明するものとします。

適切かつ有価の約因を対価として、その受領および十分性を確認のうえ、当事者双方は、以下のとおり合意します。

第 1 条 定義

本利用規約の他の箇所にて定義した用語に加え、本利用規約内において、次の用語は下記の意味を有します。

「**アカウント**」とは、（管理者、管理対象ユーザーまたは外部ユーザーにより、またはこれらの者のために作成されたアカウントを含めて）ユーザー自身のためまたはお客様のために、ユーザーが作成した、Box サービスのすべてのユーザーのコンテンツストレージアカウントを意味します。

「**管理者**」とは、お客様のアカウントを作成し、これを管理するために管理コンソールの利用権限を持つアカウントを有する者としてお客様により指定された個人を意味します。

「**管理コンソール**」とは、お客様に提供する Box サービスのアカウントに関し、ユーザーのアクセス、セキュリティその他の管理機能を管理するための機能を意味します。

「**API**」とは、Box サービスが提供する一定のエンタープライズ機能にアクセスするためにお客様が使用するアプリケーションプログラミングインターフェースを意味します。

「**帯域幅制限**」とは、適用されるオーダーに別段の定めがない限り、1 ユーザーにつき、1 ヶ月あたり 1 テラバイト（1 TB）を意味します。

「**Box Service**」とは、Box が提供するホスト型のストレージソリューションを意味し、ユーザーは、これにより、オンラインコンテンツのストレージにアクセスし、共有および処理できるようになります。Box サービスには、API、Box Software およびユーザーガイドが個別にまたは集合的に含まれます。

「**Box Software**」とは、お客様もしくはユーザーの機器にインストールする方法、またはユーザーがお客様もしくはユーザーのソフトウェア、ハードウェアその他の機器からアクセスする方法のいずれかにより Box が提供する、Box サービスの一定の特長に関連する一定の機能をユーザーが利用できるようにするためのソフトウェアを意味します。

「**コンテンツ**」とは、お客様およびユーザーが Box サービスを使用して送信、保管、取得または処理を行った電子的なファイル、資料、データ、テキスト、音声、ビデオ、画像その他のコンテンツを意味します。

「**カスタマードメイン**」とは、お客様、その関係会社または代理人により登録、所有または管理され、アカウントを登録するために 1 名以上のユーザーにより使用されるすべての E メールまたはウェブのアドレスもしくはその双方を意味します。

「**外部ユーザー**」とは、お客様の管理対象ユーザーのコンテンツのアクセス、保管、取得または管理を認められた個人で、カスタマードメインに含まれない者を意味します。

「**料金**」とは、適用されるオーダーで定められた Box に対して支払われるべき金額を意味します。

「**マルウェア**」とは、プログラムファイル、データ、もしくはその他の情報、実行コードまたはアプリケーションソフトウェアのマクロに対し、これらを破壊し、妨げ、破損し、または望ましくない影響を及ぼすことを意図するソフトウェアプログラムまたはコードを意味します。

「**管理対象ユーザー**」とは、コンテンツのアクセス、保管、取得または管理を認められた、カスタマードメインに関連する個人を意味します。

「**オーダー**」とは、本利用規約の当事者双方が、もしくはお客様および Box により権限を付与された販売代理店が書面により合意した、Box の見積りに基づく発注書またはその他の発注書類で、第 2.2 項に定められたとおり Box が承諾し、利用できるよう準備を行ったものを意味します。

「個人情報保護方針」とは、<https://www.box.com/static/html/privacy.html>に掲載され、Box が、限定的な範囲で、コンテンツを除くユーザーの情報をどのように収集、利用および開示するかを定めた、その時点で最新の Box の個人情報保護方針を意味します。

「プレミアサポート」は、別表 B に定める意味を有します。

「プレミアサポートクレジット」とは、お客様がプレミアサポートに加入し、適用されるオーダーで定められた料金を支払う場合において、別表 B に従ってお客様が利用する権利を付与される可能性のあるプレミアサポートのクレジットを意味します。

「サービスレベルコミットメント」とは、お客様が加入し、適用されるオーダーに従って料金を支払う場合の、別表 B に定めるサービスレベルコミットメントを意味します。

「サイト」とは、www.box.com および www.box.net を含み、Box が所有し、または運営するウェブサイトを意味します。

「SLC クレジット」は、別表 B に定める意味を有します。

「加入期間」とは、オーダー発効日に開始し、適用されるオーダーで定めた間継続する期間、または、このような期間の定めがない場合には 1 年間を意味します。

「本利用規約期間」は、第 10 条に定める意味を有します。

「ユーザー」とは、集散的に、いずれかのアカウントのコンテンツのアクセス、保管、取得または管理を認められた個人を意味し、管理者、管理対象ユーザーおよび外部ユーザーを含みます。

「ユーザーガイド」とは、Box サービスの機能を記載し、Box によりお客様またはそのユーザーが一般的に利用可能となる、Box のその時点における最新版の書面の文書または電子文書を意味します。

第 2 条 Box サービスのアクセスおよび利用

2.1 アクセス権の付与 お客様が、すべての適用料金を期日どりに支払うことを含め、本利用規約の義務を継続的に遵守することを条件として、Box は、本利用規約により、お客様に次の非独占的権利を本利用規約期間中付与します。(a) 管理者として指定されたユーザーがお客様に登録されたアカウントを作成および管理するために管理コンソールにアクセスし、これを使用することを許可する権利。(b) ユーザーが、ユーザーガイドに従い、お客様に登録されたアカウントのみを通じ、Box サービスを利用してコンテンツを保管、取得および共有することを許可する権利。(c) Box がお客様に対して直接利用可能とする API、Box Software およびユーザーガイド（該当する場合）について、合理的な数の複製を作成し、当該複製を、ユーザーの Box サービスの利用をサポートするというお客様自身の内部業務目的のためにのみ配布し、使用する権利。

2.2 オーダー、引渡し お客様は、Box サービスのオーダーを随時行うことができます。オーダーは、申請された Box サービスへのアクセスが Box により提供された時、または Box が当該オーダーの承諾をお客様に通知した時のいずれか早い時点（以下、「**オーダー発効日**」と称します。）で Box により承諾されたものとみなされます。オーダーに別段の定めがない限り、お客様の料金の支払を条件として、Box は、オーダー発効日後 5 営業日以内に、本利用規約に基づき、お客様の Box サービスの利用を管理するための管理者のパスワードおよびユーザーネームの写しをお客様に送付するものとします。

2.3 サービスプランのアップグレードオプション 本利用規約期間中、Box は、追加ユーザーがアクセス権を取得する権利、または、次のレベルの Box サービスのプラン（すなわち、Box Business の場合は Box Enterprise）で利用可能な特長および機能を、当事者双方が合意した価格および条件でお客様に随時提供することができます。（以下、「**Box サービスプランアップグレード**」と称します）。当該 Box サービスプランアップグレードの料金は、適用されるオーダーに対し、年次の按分計算でお客様に請求されます。

2.4 Box サービスの利用制限 Box サービスには、本利用規約に定める帯域幅制限およびオーダーに追加で定めるストレージ容量制限（該当する場合）が適用されます。本利用規約に基づく他の救済を制限することなく、お客様が、適用される帯域幅制限またはストレージ容量制限を超えた場合、お客様により当該使用超過が適切に軽減され、または解消されるまで、お客様のアカウントに対して合理的な制限を課すものとします。お客様は、ユーザーにより投稿されるか、そのアカウントを通じて使用されたすべての資料、著作物、データ、ステートメント、およびその他のあらゆる種類の視覚、画像、映像、書面または音声による通信の性質および内容について全責任を負うことに同意するものとします。お客様は、次の事項について、Box サービスを使用せず、その使用を許可しないことに同意するものとします。(a) 中傷、嫌がらせ、名誉棄損、脅迫、または猥褻な内容を含むメッセージもしくは資料の伝達。(b) 個人もしくは法人の知的所有権、プライバシー、もしくはパブリシティ権を侵害するか、違法であるか、または民事責任もしくは刑事責任を生じさせる方法による使用。(c) Box サービスに損害を与え、これを利用不能とし、過度な負担をかけ、もしくは障害を発生させる可能性、または、他者の Box サービスの利用もしくは享受を妨げる可能性の高い方法による使用。(d) お客様またはユ

ーザーの Box サービスの利用に対してマルウェアを導入し、またはその他の悪意を持った活動を行うこと。(e) 合衆国の取引禁止対象者リスト、禁輸国に対する規制、輸出に関する法令に対する違反。(f) 刑事犯罪とみなされる可能性のある行為を構成し、またはこれを助長する方法による使用。

2.5 サービスの停止 Box は、弊社が合理的にかつ誠実な信念に基づき本利用規約に違反すると考えるコンテンツに関し、随時、ユーザーの Box サービスの利用を停止し、またはコンテンツを除去もしくは利用不能とし、もしくはその双方を実施することができます。Box は、当該利用停止または利用不能について、その実施前にお客様に通知することに同意します。ただし、当該利用停止または利用不能が、法的手続、規則、命令を遵守するため、または Box サービスもしくは第三者に対する差し迫った被害を防ぐために必要な場合を除きます。この場合、Box は、適用法により認められる範囲において、その後合理的に実行可能な範囲で可及的速やかに、上記の利用停止または利用不能についてお客様に通知するものとします。

第 3 条 Box 以外のアプリケーションおよびサービス Box は、Box サービスに関連し、別途そのプロバイダーよりライセンスを付与されたサードパーティアプリケーション（「以下、**サードパーティ製品**」と称します。）をお客様が利用できるようにするものとします。Box は、お客様による当該サードパーティ製品の使用について、いかなる保証も行わず、いかなる責任も負わないものとします。

第 4 条 コンテンツのセキュリティ、データ保護

4.1 セキュリティ 第 7.4 項（保証の否認）、または第 5 条もしくは本第 4 条に基づくお客様の義務を制限することなく、Box は、コンテンツを事故によるまたは違法な喪失、アクセスまたは開示から保護することを目的とする、災害復旧手続を含む商取引上合理的な、管理上、物理的および技術上の対策を講じるものとします。Box は、本利用規約期間中に、少なくとも SSAE 16 報告書に準拠した監査文書またはこれと同等のものを保持し、本利用規約期間中に事前の書面による要求があった場合、お客様に対して年 1 回その写しを提供するものとします。

4.2 アメリカ合衆国におけるコンテンツおよびデータの保管 Box サービスは、アメリカ合衆国から提供されます。Box サービスを利用し、これにアクセスすることをもって、お客様は、コンテンツおよびその他の個人情報アメリカ合衆国で保管され、処理されることに同意し、これを確認しているものとします。Box は、アメリカ合衆国外において情報を保管しこれを処理する権利を留保し、このような処理を行う地域の変更について、お客様に対して少なくとも 30 日前までに通知を行う商取引上の合理的な努力を尽くすものとします。個人情報保護方針は、Box が専らユーザーの個人情報について、限定的な範囲で、どのように収集、利用および開示を行うかを定めています。

4.3 EU データ保護および転送 Box は、米国商務省が運用し、連邦取引委員会が執行する EU および米国間、ならびにスイスおよび米国間のセーフハーバーフレームワーク（以下、「セーフハーバー」と称します。）の現在および将来における正式メンバーであり、したがって、欧州経済地域またはスイスから転送されるデータの転送、処理およびセキュリティに関して、EU および米国間、ならびにスイスおよび米国間のセーフハーバーの原則を遵守します。当事者双方は、コンテンツに関し、セーフハーバーの目的上、お客様はデータ管理者であり、Box はデータ処理業者であることを確認します。Box は、お客様に指示されたとおり、または、本利用規約に記載され、もしくは意図されているとおりのみコンテンツを処理するものとします。

第 5 条 お客様の責任

5.1 アカウントの開設 お客様は、アカウントの開設および維持について、別表 A に定められた手続きを遵守するものとします。お客様は、管理コンソールの管理者を速やかに任命するものとします。Box は、管理コンソールにアクセスするために必要なパスワードまたは他の一意の識別情報を最初に管理者に提供するものとします。管理者および Box の間において、管理者は、アカウントの割当および管理の全責任を負うものとします。

5.2 管理対象ユーザー お客様は、管理コンソールを通じて開設された各アカウントの管理対象ユーザーを指名する権利を有するものとします。管理者および Box の間において、管理者は、管理対象ユーザーが Box サービスにアクセスし、これを利用できるようにするために必要なパスワードを提供する責任を負うものとします。お客様は、すべての管理対象ユーザーが他者と同じパスワードを共有し、または他者が当該管理対象ユーザーとしてログオンすることを認めることがないようにするものとします。いずれかの管理対象ユーザーがアカウントの利用を終了または撤回した場合、お客様は、本利用規約の条件に従い、追加の費用なしに、当該アカウントに新規の管理対象ユーザーを再度割り当てることができます。

5.3 コンテンツ お客様は、(a) コンテンツの性質、品質および正確性に全責任を負うものとし、(b)（その保管および送信を含め）コンテンツが本利用規約および適用されるすべての法令を遵守することを保証し、(c) コンテンツに関連する通知および苦情申立の速やかな処理および解決を行い、(d) デジタル・ミレニアム著作権法に従ったノータイスアンドテイクダウンその他の通知を含め、他者からお客様に送付された、コンテンツが他者の権利に違反する旨を申し立てる通知の速やかな処理および解決を行い、(e) Box サービスにアクセスする機器の適切なセキュリティおよび保護を維持するものとします。Box は、次の事項の結果については、理由の如何を問わず、お客様または第三者に対して何ら責任を負わないものとします。(i) お客様もしくはユーザーによる Box サービスの誤用またはユーザーパスワードもしくはユーザーネームの紛失もしくは盗難の結果として生

じたお客様のアカウントまたはコンテンツの不正開示もしくは不正アクセス。(ii) お客様またはユーザーにより、またはその指示により生じたコンテンツの削除、破棄、損傷または喪失。

5.4 不正使用の通知 お客様は、お客様が気づいたアカウント、コンテンツまたは Box サービスのいかなる不正使用についても、直ちに書面により Box に通知するものとします。直接または間接にお客様もしくはユーザーを通じて Box サービスへのアクセス権を取得した第三者による当該不正使用が生じた場合、お客様は、当該不正使用を終了させるために必要なあらゆる措置を講じるものとし、当該不正使用に関連して Box が合理的に依頼する協力および支援を Box に対して提供するものとします。

第 6 条 サポートおよびサービスレベルコミットメント

6.1 サポートサービス 対応する料金の支払を条件として、Box は、適用されるオーダーに定められ、詳細を別表 B（サービスレベルコミットメントおよびサポートサービス）に記載したサポートサービス（以下、「サポートサービス」と称します。）を提供するものとします。Box から要請された場合、お客様は、Box が専らサポートサービスおよび本利用規約に基づき定められるその他の義務の履行のために合理的に要求する、VPN 接続その他の手段によるお客様のコンピュータシステムへのリモートアクセスを Box に提供するものとします。

6.2 サービスレベルコミットメント Box は、お客様が適用されるオーダーに基づき加入し、料金を支払うサービスレベルに従い、別表 B に定めるとおり Box サービスのサービスレベルコミットメントを満たすよう商取引上の合理的な努力を尽くすものとします。サービスレベルコミットメントの違反に対する唯一かつ排他的な救済は、別表 B に定められています。ただし、お客様は、第 10.3 項（正当な事由による利用規約解除）の通知および救済の条項に従って、本利用規約を解除することができます。この場合、お客様は、Box に支払ったプレミアムサポート料金について、対応する加入期間の残存期間に応じて、按分計算で払い戻しを受ける権利を有するものとします。

7. 保証および免責

7.1 Box サービスの保証 Box は、有償の加入期間が有効に存続している間、Box サービスが、通常の利用および環境下において、ユーザーガイドに記載した機能に従って十分に機能することを保証します。第 10.3 項（正当な事由による利用規約解除）の通知および救済の条項に従って、当該保証の違反に対するお客様の唯一かつ排他的な救済および Box の全責任は、ユーザーガイドに記載された機能をすべての面において十分に達成するように Box が当該サービスを修正するよう商取引上の合理的な努力を尽くすこととします。Box が当該機能を回復させることができない場合には、お客様は、適用されるオーダーを解除し、Box に支払った料金について、対応する加入期間の残存期間に応じて、按分計算で払い戻しを受ける権利を有するものとします。本利用規約に定める保証は、お客様に対してのみ、かつお客様の利益のためにのみ行われるものとします。お客様に付与すべき SLC クレジット（該当する場合）は、別表 B の条件に従って提供されるものとします。

7.2 相互の保証 各当事者は、他方当事者に対し、次の事項を表明し、これを保証するものとします。(a) 本利用規約が正式に承認、署名押印および交付され、その条件に従って当該当事者に強制可能な有効かつ拘束力を有する利用規約であること。(b) 当該当事者による本利用規約の署名押印、交付および履行について、いかなる第三者の許可または承認も必要としないこと。(c) 本利用規約の署名押印、交付および履行が、当該当事者が利用規約当事者であり、または拘束を受ける他の利用規約の条件に違反しないこと。

7.3 お客様の保証 お客様は、Box に対し、次の事項を表明し、これを保証するものとします。(a) お客様またはそのライセンサーは、コンテンツに対するすべての権利、権原および権益を所有していること。(b) お客様は、本利用規約が意図する権利を Box に付与するための、コンテンツに関するすべての権利を有すること。(c) 第 2.4 項（Box サービスの利用制限）の条件に違反するコンテンツが一切ないこと。

7.4 保証の否認 本第 7 条に定める場合を除き、適用法により認められる最大限の範囲において、いずれの当事者も、明示、黙示、制定法上、またはその他のいずれであるかを問わず、いかなる種類の表明または保証も行わず、各当事者は、明確にこの責任をすべて否認します。この保証には、Box サービスが中断しないこと、エラーがないこと、または害を及ぼすコンポーネントがないこと、コンテンツが安全であること、または失われずもしくは破損しないことについての保証、商品性、満足できる品質、特定の目的への適合性、または非侵害に対する黙示の保証、履行の過程、取引の過程または商慣習から生じる保証が含まれますが、これらに限定されません。法域によっては、黙示の保証の免責が認められません。このような場合には、上記の免責は、法律により禁じられている範囲においてのみ適用されないものとします。

第 8 条 財産権

8.1 お客様のコンテンツに対する所有権 お客様および Box の間において、お客様またはそのライセンサーは、コンテンツに係るすべての権利、権原および権益を有するものとします。お客様は、本利用規約により、専ら Box サービスをお客様もしくはユーザーに提供するため、または政府機関もしくは規制機関の要求（召喚状または裁判所の命令を含みます。）、その他法律が要求するところに従うため、または、個人の死亡もしくは重大な人身傷害の防止に協力するために情報を開示することが必要と Box が誠実に信じる緊急事態に対応するために、コンテンツの転送、使用および開示を行う権利を Box に付与するものとします。

8.2 Box の Box サービスに対する所有権 Box とお客様の間において、Box またはそのライセンサーは、第 2.1 項により明示的にお客様に付与するアクセス権を除き、Box のマーク、Box サービスならびに Box サービスの提供のために使用されるすべてのハードウェア、ソフトウェアおよびその他の品目に関するすべての権利、権原および権益を所有し、留保するものとします。Box サービスに関連する財産権に係るいかなる権原または所有権も、本利用規約もしくは本利用規約が意図する取引に従って、お客様もしくはエンドユーザーに移転されることはないものとします。お客様に明示的に付与されていない権利はすべて、Box が留保するものとします。Box は、その自由裁量において、お客様が Box サービスを通じて取得したお客様の Box サービスのユーザー ID、カスタム URL もしくはバニティ URL、カスタムリンクまたはバニティドメインを変更し、またはお客様に変更を要求する権利を留保するものとします。お客様が、特長、機能または性能に関して Box に提案し、改善または修正を行い、Box が Box サービスを含むその製品に採用した場合、当該特長、機能または性能は、本利用規約に基づき、自動的に Box に譲渡されたものとみなすものと、Box の唯一かつ排他的な財産となるものとします。

第 9 条 料金および支払

9.1 料金 お客様は、本利用規約に基づくすべてのオーダーに記載された料金を支払うことに同意するものとします。当事者双方が、書面により加入期間の延長または Box サービスプランアップグレードの提供に合意した場合、適用されるオーダーに別段の定めがない限り、お客様は、当該延長または Box サービスプランアップグレードに関するその時点で最新の料金表に基づく料金を Box に支払うものとします。本利用規約に基づくサービスレベルコミットメントに適用されるクレジットまたは払戻（該当する場合）を条件として、すべての料金は払戻不能です。本利用規約に定めるすべての料金およびその他の金額は、日本円で支払うものとします。Box は、当初の利用規約期間後に、Box サービスに課す料金を値上げすることができます。料金の値上げは、お客様の次の加入期間の開始時、または適用されるオーダーに定められた日のいずれか遅い時点で効力を生じるものとします。

9.2 請求および支払条件 適用されるオーダーに別段の定めがない限り、お客様は、適用される請求書を Box が発行した日から 30 日以内に料金の全額を支払うものとします。お客様が請求された料金について異議を唱える場合には、お客様は、異議のある金額について、請求書の受領後 30 日以内に書面による通知を行うものとし、当該請求書の異議のない部分については期日どおりに支払うものとします。当事者双方は、異議の通知から 30 日以内に請求書またはその一部についての紛争を解決するために誠意をもって協力するものとします。お客様が本利用規約に基づき支払うべき金額はすべて、相殺または反対請求を行わず、かつ控除または源泉徴収を行わずに支払われるものとします。お客様は、本利用規約に基づき発生し期日を経過した金額の回収手続に関連して Box に発生したいかなる費用または経費も Box に速やかに償還するものとします。Box の裁量により、期日を経過した金額に対し、1 ヶ月あたり 1.5%の利率、または適用される法律により認められる最高利率のいずれか低い方に相当する延滞料を課すことができます。

9.3 税金 料金には税金は含まれません。お客様は、本利用規約に基づき生じたすべての税金を速やかに Box に支払い、または償還するものとします。本利用規約の目的上、「税金」とは、本利用規約が意図する取引に対して適用され、政府その他の当局により課せられる売上税、使用税その他の税金（Box に課せられる法人所得税を除きます。）、輸出入に係る賦課金、関税、および類似の賦課金を意味します。お客様は、本利用規約により、お客様が Box に直接提出したオーダーに記載した出荷先の名前および住所を、売上税の目的上の提供地として Box が信頼することができることを確認します。お客様が、何らかの税金の支払について、法律上非課税となる権利を有する場合には、お客様は、Box に対し、非課税であることを主張する課税管轄区域ごとに、法的要件を満たす非課税証明書を速やかに提供するものとします。法律により禁じられている場合を除き、Box は、当該非課税証明書を Box が受領し、合理的に処理した日から、依頼された非課税に係る優遇措置を、お客様のアカウントに発生した料金に適用するものとします。

9.4 権限を付与された Box 販売代理店を通じた購入 料金設定、支払または税金に関する本利用規約の条件は、権限を付与された Box の販売代理店（以下、「Box 販売代理店」と称します。）を通じて利用規約し、適用される料金を当該 Box 販売代理店に直接支払うお客様のオーダーには適用されないものとします。お客様は、Box 販売代理店と間で当該条件を別途定めるものとします。さらに、SLC クレジットおよびサポートサービスに関する条項は、Box 販売代理店を通じたオーダーには適用できないものとします。

第 10 条 利用規約期間及び利用規約解除

10.1 本利用規約期間 本利用規約は、本利用規約発効日に開始し、最後のオーダーに定める加入期間（以下、「**本利用規約期間**」と称します。）、または本利用規約の下記第 10.3 項に定めるところに従って解除されるまで有効に存続するものとします。各オーダーは、当事者双方の書面による別段の合意がない限り、または本利用規約に基づき解除されない限り、オーダー発効日から 1 年間有効であるものとします。

10.2 オーダーの更新 本利用規約が、本利用規約の定めに従って解除されない限り、本利用規約に基づくオーダーは、対応する料金の支払、および、いずれの当事者も、当該オーダーのその時点の加入期間の末日の少なくとも 30 日前までに、適用されるオーダーを更新しない意図を他方当事者に対して書面により通知する能力を有することを条件として、1 年ごとに自動更新されるものとします。誤解を避けるために明記すると、当事者双方が書面により明確に合意しない限り、前加入期間中に Box がお客様に提供したいかなる割引も、新加入期間または更新した加入期間には適用されないものとします。

10.3 正当な事由による利用規約解除 いずれの当事者も、次の事由に該当する場合、本利用規約を解除することができます。(a) 他方当事者に対し、30 日間を期限として重大な利用規約違反が通知され、当該期間満了までに当該違反が是正されない場合。(b) 他方当事者が支払不能となり、債務の返済期日時点における返済が不能であることを書面により認め、債権者の利益のための譲渡を行い、管財官、管財人もしくは類似の機関の管理下に入り、または何らかの破産もしくは支払不能に関する手続に服することとなった場合。お客様が、本利用規約に基づき支払うべき料金を期日どおりに支払わない場合、または、第 2 条、第 4.1 項もしくは第 5 条に従わなかった場合、本利用規約の重大な違反を構成するものとします。

10.4 利用規約終了後の義務 理由を問わず本利用規約の解除または満了により、(a) お客様は、本利用規約に基づく Box サービスの権利の一切をもはや有しないものとします。(b) お客様は、当該解除または満了の後 5 日以内に、API、Box Software、ユーザーガイドおよび Box の機密情報の複製（書面または電子的形態のユーザーガイドの複製のすべて、およびお客様のサーバーその他のシステムに保管された Box Software を含みます。）のすべてを破棄するものとします。(c) Box から要求された場合、お客様は、API、Box Software、ユーザーガイドおよび Box の機密情報の複製をすべて破棄したことを保証し、権限を有する代表者が署名した書面による証明を速やかに Box に提出するものとします。本利用規約または適用される加入期間もしくはその双方の満了後 30 日間について、および、お客様の事前の書面による要求に従って、Box は、お客様のコンテンツを取得する目的のみのために、お客様に Box サービスの限定的なアクセス権を付与するものとします。当該 30 日間の満了後については、Box はコンテンツを維持する義務を何ら負わないものとし、法律により禁じられる場合を除き、コンテンツを削除するものとします。

10.5 存続する条項 本利用規約の満了または解除の後においても、第 1 条、第 2.4 項、第 5.3 項、第 7.4 項、第 8 条、第 9 条、第 10.4 項、第 11 条、第 12 条、第 13 条、および第 14 条は存続するものとします。

第 11 条 補償

11.1 Box による補償 Box は、Box サービスが（お客様の行為の結果ではない範囲において）第三者の登録された特許、登録商標もしくは著作権を侵害している、または企業秘密を不正使用している旨の第三者からのいかなる申立（「以下、**お客様に対する申立**」と称します。）に対しても、お客様を防御するものとし、管轄裁判所がお客様に対して最終的に当該第三者に支払うことを命じた結果生じた費用および損害額、または合意した和解金額を補償するものとします。法律により認められる範囲において、Box は、お客様の次の行為により生じたお客様に対する申立について、お客様に対して本第 11.1 項に基づく責任を何ら負わないものとします。(a) お客様による Box サービスの不正な使用、複製または頒布。(b) ユーザーガイドでサポートしていないソフトウェアまたは機器と組み合わせた Box サービスの利用。(c) Box の書面による承認なしに Box 以外の者が行った Box サービスの修正または変更。本第 11.1 項に従ってお客様に対する申立があった場合、Box は、（Box の費用負担および選択において）次のいずれかの事項を行うことができます。(i) Box サービスの利用を継続できる権利をお客様のために取得すること。(ii) Box サービスを権利侵害がないように修正すること。(iii) 上記 (i) 号および (ii) 号が商業的に実行可能でない場合（Box がその自由裁量により決定します。）、本利用規約を解除し、Box サービスの残存期間に対応する Box に支払済みの料金を按分計算でお客様に払い戻すこと。

11.2 お客様による補償 お客様は、第三者からの Box に対する次の申立から Box を防御するものとします。(i) コンテンツまたは本利用規約に違反してお客様が利用した Box サービスが、(Box の行為の結果ではない範囲において) 登録された特許、登録商標もしくは著作権を侵害している、または企業秘密を不正使用している旨の申立。(ii) 第 2.4 項 (Box サービスの利用制限) に違反するコンテンツまたはお客様の Box サービスの利用に関連する申立。お客様は、Box に対する申立に関し、管轄裁判所が Box に対して最終的に当該第三者に支払うことを命じた結果生じた費用および損害額、または合意した和解金額を補償するものとします。

11.3 補償手続 本利用規約に基づく補償を受ける条件として、本利用規約に基づき補償を請求する当事者 (以下、「被補償当事者」と称します。) は、他方当事者 (以下、「補償当事者」と称します。) に対し、(i) 申立の通知を速やかに行うものとし、(ii) 当該申立の防御および和解に関する完全な管理を委ねるものとします (ただし、当該申立の和解において、被補償当事者を無条件に免責できない場合、補償当事者は、被補償当事者の事前の書面による許可がない限り、いかなる申立の和解も行わないものとします。なお、上記の許可は不当に保留し、遅延させ、または条件を付さないものとします。)。 (iii) 当該申立の防御および和解に関して補償当事者が合理的に要求する協力を、補償当事者の費用負担において行うものとします。

11.4 排他的な救済 本第 11 条は、本第 11 条に基づくあらゆる種類の申立について、他方当事者に対する被補償当事者の唯一かつ排他的な救済、および他方当事者に対する補償当事者の唯一の責任を定めるものです。上記の定めにかかわらず、Box は、お客様の Box サービスの利用権を第 10.3 項に従って消滅させる権利を有するものとします。

第 12 条 責任の限定

12.1 責任の限定 いかなる性質のものであれ、本利用規約により生じるすべての申立についての Box ならびにその販売会社および販売代理店の責任の累積総額は、いかなる場合でも、申立が生じた Box サービスの特定の利用について、本利用規約に基づき当該申立を最初に生じさせた事象の前の 12 か月間にお客様が Box に支払った料金の総額を超えないものとします。上記の限定は、過失により生じた死亡または人身傷害に対する責任を限定または免除するものではありません。

12.2 派生的損害および関連する損害の免責 法律により認められる最大限の範囲において、いずれの当事者も、その販売会社および販売代理店も、(利用規約、不法行為、保証、過失その他を含むいずれの責任法理に基づき生じたものであっても、当該当事者がその損害の可能性について知らされていたとしても) 間接的、付随的、特別の、懲罰的、補填的または派生的損害 (逸失した利益、収益、のれん、利用またはデータを含みますが、これらに限定されません。) に対する責任は、いかなる場合でも負わないものとします。法域によっては、付随的、派生的またはその他の損害の制限が認められません。このような場合には、当該制限は、適用法により禁じられている範囲において、適用されないものとします。

第 13 条 守秘義務

13.1 定義 いずれの当事者も、本利用規約期間中に他方当事者に対して機密情報を開示する可能性があります。「機密情報」とは、一方の当事者 (以下、「開示当事者」と称します。) が、有形の形式で「機密」等のラベルを付して他方当事者 (以下、「受領当事者」と称します。) に開示した情報、または、当該情報の性質および開示された状況から機密情報であることが合理的に理解されるべき情報のすべてを意味します。次の情報は、機密情報としてマークが付され、または特定されていない場合でも機密情報とみなされるものとします。(a) Box Service。(b) コンテンツ。(c) すべてのオーダーおよびそれらの料金設定を含む本利用規約の条件。(d) 開示当事者の戦略ロードマップ、製品計画、製品の設計および構造、技術的および技術上の情報、セキュリティ監査のレビュー、事業計画およびマーケティング計画ならびに業務プロセス。コンテンツ以外の機密情報には、受領当事者の記録により次に該当することが示された情報は含まれないものとします。(i) 開示当事者が開示した時点において、受領当事者にとって既知である情報。(ii) 開示を行う権限を有する第三者から、機密保持に関する制約なしに受領当事者が開示を受けていた情報。(iii) 公知である情報、または受領当事者の過失によらずして公知となった情報。(iv) 受領当事者が、開示当事者の機密情報を使用することなく独自に開発した情報。

13.2 保護 受領当事者は、開示当事者から受領した機密情報を保護するために、合理的水準以上の注意を払うものとします。受領当事者は、開示当事者の機密情報を次の目的のためにのみ使用するものとします。(a) 本利用規約に基づく権利を行使し、義務を履行するため。(b) 当事者双方の継続的な取引関係のため。

13.3 認められる開示 いずれの当事者も、他方当事者の事前の書面による同意なしに、本利用規約の条件に反して、第三者に機密情報を開示しないものとします。上記の定めにかかわらず、各当事者は、次の場合、本利用規約の条件を含む機密情報を、他方当事者の事前の書面による同意なしに開示することができます。(a) 法律により強制される場合。ただし、法律により認められる範囲において、受領当事者は当該強制的

開示について事前に開示当事者に通知するものとし、開示当事者が当該開示に異議を唱える場合には、開示当事者の費用負担において、合理的な協力を行うものとします。(b) 極秘情報として、弁護士、会計士、銀行および金融機関ならびにこれらの者のアドバイザーに提供する場合。(c) 本利用規約または本利用規約に基づく権利の行使に関連する場合。(d) M&A またはこれに類似する取引の実施または提案に関連し、本利用規約の条件を極秘情報として開示する場合。(e) ある個人の死亡または重大な人身傷害の防止に協力するために情報を開示することが必要と Box が誠実に信じる緊急事態に対応する場合。

第 14 条 雑則

14.1 利用規約上の関係 当事者双方は、独立した利用規約当事者として本利用規約を締結するものとします。いずれの当事者も、他方当事者を代理して何らかの義務を生じさせる権利または権限を有しないものとし、またはこれらを有すると称しないものとします。本利用規約は、当事者双方の間において、組合、ジョイントベンチャーまたはパートナーシップを創設するもの、またはいずれかの当事者にパートナーシップの責任を課すものと解釈してはなりません。

14.2. 腐敗防止 お客様は、本利用規約に関連し、お客様が Box の従業員、代理人または下請業者から違法または不適切な賄賂、キックバック、支払、贈答または価値のあるものを受領せず、その申出を受けていないことに同意します。お客様は、この規制に対する違反に気づいた場合には、legalops@box.com 宛で Box に速やかに通知する合理的な努力を尽くすものとします。

14.3 プレスリリース、言及 いずれの当事者も、他方当事者の事前の同意なしに、本利用規約に関する公式声明またはプレスリリースを発表しないものとします。(ただし、第 14.3 項に基づき認められる場合を除きます。) 上記の定めにかかわらず、Box は、本利用規約期間中において、Box に提供されるお客様の商標およびロゴの使用に関するガイドラインに従って、お客様が Box の顧客であること、または Box サービスのユーザーであることを言及することができます。

14.4 通知 本利用規約に基づき、いずれかの当事者が他方当事者に対して行う通知その他の連絡は、書面により行うものとし、次のとおり送達の時点を効力を生じるものとします。(a) お客様に送付する場合、(i) 配達証明付きの書留郵便による場合、オーダーに記載された住所宛に配達された時点。(ii) E メールによる場合、オーダーに記載された、またはお客様の記録に基づくメールアドレス宛に送信した時点。(b) Box に送付する場合、legalops@box.com 宛に E メールを送信し、その写しを配達証明付きの書留郵便で次の住所宛に発送した時点。Box, Inc., 4440 El Camino Real, Los Altos, California 94022 U.S.A. いずれの場合も、当該通知には、本利用規約に基づき通知を行った旨を特記しなければなりません。

14.5 権利不放棄 いずれか一方の当事者が、本利用規約のいずれかの条項について、厳格な履行の要求もしくは強制、または本利用規約に基づく権利行使もしくは救済申立を行わなかったとしても、これにより、当該当事者が、その場合またはその他の場合に、当該条項、権利、もしくは救済を主張し、またはこれに依拠する権利を何らかの範囲において放棄し、または断念したと解釈してはならず、これらは依然として完全に効力を有するものとします。

14.6 譲渡 お客様は、法律の運用その他により、Box の事前の書面による同意なしに、直接または間接に、本利用規約もしくは本利用規約に基づく権利の全部または一部を譲渡しないものとし、本利用規約に基づく義務の履行を委任しないものとします。Box は、(a) Box の関係会社に対して、または (b) 合併、組織再編または Box のすべてもしくは実質的にすべての資産の売却に係る権利の承継者に関連して、本利用規約をお客様の同意なしに譲渡することができます。上記の制限の下で、本利用規約は、当事者双方ならびに各々の承継人および譲受人を完全に拘束し、これらの者の利益のために効力を生じ、かつこれらの者により強制可能であるものとします。

14.7 統合、優先順位 本利用規約は、オーダーおよび別表とともに、本利用規約の主題に関する当事者双方の間の完全な合意を構成するものとし、以前のあらゆる合意に置き換わるものとします。本利用規約は、本利用規約の当事者双方が署名した書面による場合を除き、変更または修正できないものとします。本利用規約の条件は、お客様が発行するオーダー、承認書、確認書その他の書類における矛盾する条件または付加条件に置き換わり、それらの条件に優先するものとします。ただし、本利用規約書と矛盾する条件がある場合に、当該条件が本利用規約の条件を修正し、これに置き換わり、優先することについて、当事者双方が書面により合意した場合を除きます。

14.8 可分性 本利用規約のいずれかの条項、またはその適用について、違法、無効または強制不能となり、または管轄裁判所によりその旨の判断が下された場合、本利用規約の残余の部分は、有効に存続するものとし、当該条項の適用については、当事者双方の意図を実現するよう合理的に解釈するものとします。当事者双方は、当該無効または強制不能な条項を、当該無効または強制不能な条項の経済上、事業上およびその他の目的を可能な範囲において達成する有効かつ強制可能な条項に速やかに置き換えるものとします。

14.9 準拠法、紛争の解決 本利用規約は、法の選択に係る規定を除き、すべての面において、アメリカ合衆国カリフォルニア州法に従って解釈および実施されるものとします。本利用規約に起因または関連して発生する紛争、論争もしくは申立は、ジューディシアル・アービター・グループ（これを利用できない場合には、かつて裁判官であった者を仲裁人として提供できる類似のグループ）が実施し、商事紛争に適用される国際商業会議所の仲裁規則に従って、(a) 本利用規約の適用言語である英語の読み書きおよび会話が堪能であり、(b) クラウドサービスまたはインターネットサービスに精通した 1 名の仲裁人による仲裁により、最終的に解決するものとします。当該仲裁地は、アメリカ合衆国カリフォルニア州パロアルトとします。仲裁人の裁定は、（準拠法に矛盾しない範囲において）最終的で不服申立不能かつ当事者双方を拘束するものとし、管轄権を有する裁判所にこれを登録することができるものとします。上記の定めは、いずれか一方の当事者が、管轄裁判所に対し、差止による救済または他の衡平法上の救済を請求することを制限するものではありません。

14.10 不可抗力 いずれか一方の当事者が、当該当事者の合理的な制御を超える事由（戦争、火災、地震、洪水、台風、暴動、天変地異、インターネットサービスプロバイダーの障害または遅延、DoS 攻撃その他類似の事由を含みますが、これらに限定されません。）により、本利用規約に基づく義務の履行が妨げられ、または履行不能である場合、その影響を受けた当事者の履行は免責され、当該事由の発生により履行が遅延し、または履行不能であった期間について履行期限が延長されるものとします。ただし、その影響を受けた当事者は、(a) 他方当事者に対し、当該事象の性質および予想される期間を速やかに通知し、(b) 当該事象の原因および結果に対処し、これを軽減するための商取引上の合理的な努力を尽くし、(c) 関連する状況の進展について定期的に通知し、(d) 当該事象の終了について速やかに通知するものとします。

別表 A アカウントの付加仕様

Box は、本利用規約の条件に従い、お客様に対してインターネットに接続した Box サーバーのストレージへのアクセスを提供するものとします。お客様は、適用されるオーダーに記載されたユーザー数に対応して、アカウント内のストレージを分割し、ユーザーに割り当てるものとします。

Box は、管理者に管理コンソールのログインおよびパスワードの情報を提供するものとします。（これは、最初のログイン後に管理者が変更することが可能です。） 管理者は、ウェブブラウザから管理コンソールにアクセスすることができます。管理者は、管理コンソールを使用し、本利用規約に定めるアカウント数までの範囲でアカウントを作成し、削除することができます。管理対象ユーザーがそのパスワードを忘れた場合には、管理者は、管理コンソールからこれを初期化する権限を有します。管理対象ユーザーのアカウントは、管理コンソールを通じてのみ作成することが可能です。オーダーにより特定されるストレージ容量の制限に従い、管理者は、1 アカウント当たり使用可能なストレージ容量の上限をケースバイケースで設定する権限を有します。管理者は、現在使用されているストレージ、その月の 1 日からの帯域幅の使用状況、直近に行われたログイン、現在アカウントを使用している管理対象ユーザー、アップロードおよびダウンロードが行われた直近の日およびその際に行われた動作を含めて、アカウントの活動をアカウントごとにまたは集計してモニタリングすることが可能です。

別表 B サービスレベルコミットメントおよびサポートサービス

Box は、適用される加入期間の発効日から、適用されるオーダーに記載されたとおり、本別表に定めるサービスレベルコミットメントおよびサポートサービスをお客様に提供するものとします。本利用規約の条件と本別表 B の条件との間に矛盾がある場合には、本別表 B の条件が優先するものとします。

1. 別表における定義

「**カスタマーコアグループ**」とは、Box サービスに関するトレーニングを受け、お客様の業務慣行に通じているお客様の従業員を意味します。

「**カスタマーユーザーコミュニティ**」とは、お客様の全ユーザーを意味します。

「**ダウンタイム**」とは、(i) 予定されたダウンタイム、または (ii) Box サービスのドキュメントプレビュー、検索、Eメールのアップロード、同期または FTP の機能を除く、ある問題のために、お客様が Box サービスにアクセスし、またはこれを利用することができない期間を意味します。

「**問題**」とは、Box サービスの機能に重大なまたは著しい影響を及ぼす単一の再現性のある問題点を意味します。

「**予定されたダウンタイム**」とは、暦四半期当たり 1 時間を超えないように Box が指定し、実行可能な場合には常に 24 時間前に Box の一般顧客に対して通知を行うことを条件とする期間を意味し、Box は、この期間に Box サービスまたは関連システムの何らかのダウンタイムを設けることを意図しています。

「**SLC クレジット**」とは、下記第 3 条に定めるクレジットを意味し、加入期間中における適用されるアカウントライセンスに対するプレミアサポートの料金をお客様が Box に支払ったにもかかわらず、稼働率が 99.9%未満であったことをお客様が報告した場合に、お客様に対して付与することができるものです。

「**稼働率**」とは、ある暦月の分単位の総時間数から当該暦月に発生したダウンタイムの分単位の時間数を控除したものを当該暦月の分単位の総時間数で除したものを意味します。

「**ユーザー管理サポート**」とは、Box サービスの使い勝手に影響を及ぼす問題で、ユーザーのアクセス権、処理または手続の調整を通じて対処可能なものを意味します。

2. サービスレベルコミットメントの適用範囲

Box の義務は、次のものにより生じた問題またはエラーには及ばないものとします。

- (a) サードパーティのハードウェアまたはソフトウェア

- (b) 本利用規約の条件に違反する Box サービスの利用
- (c) ユーザーマニュアルまたは Box の合理的な指示に従わない Box サービスの利用
- (d) サードパーティのハードウェアまたはソフトウェア
- (e) お客様に提供する Box サービスに関する継続中のテストまたはトレーニングインスタンス
- (f) Box の合理的な制御を超えるサービス、状況または事象（不可抗力事象、お客様が利用する地元のインターネットサービスプロバイダーの性能もしくは利用可能状況、Box の管轄または管理の範囲を越えるネットワークを含みますが、これらに限定されません。）

3. 予定されたダウンタイムおよび保証稼働時間

Box は、予定されたダウンタイムが実施される少なくとも 24 時間前に通知する商取引上の合理的な努力を尽くすものとします。お客様のプレミアサポートの購入を条件として、Box は、適用される加入期間中、お客様の書面による請求に応じて下記に定める SLC クレジットをお客様に提供します。SLC クレジットは、下記の SLC クレジット一覧表に定めるクレジットパーセンテージに、お客様が Box に支払った Box サービスの料金のうち対応する月に帰属する額を乗じたものです。（前払いした料金がある場合には、定額法により按分計算します。） お客様は、当該ダウンタイムから 15 日以内に、SLC クレジットを請求する書面を Box に提出するものとします。当該 SLC クレジットは、Box が本別表中に定めるサポート義務を果たさなかったことに対する唯一かつ排他的な救済です。

SLC クレジット一覧表

稼働率	SLC クレジットパーセンテージ
99.8%以上 99.9%未満	10%
99.7%以上 99.8%未満	20%
99.6%以上 99.7%未満	30%
99.5%以上 99.6%未満	40%
99.4%以上 99.5%未満	50%
99.3%以上 99.4%未満	60%
99.2%以上 99.3%未満	70%
99.1%以上 99.2%未満	80%
99.0%以上 99.1%未満	90%
99.0%未満	100%

4. SLC クレジットの利用

Box に支払うべき料金について期日どおりに支払っていないお客様は、SLC クレジットを受け取る権利を有しないものとします。Box は、その自由裁量により決定したところに従い、SLC クレジットを将来の請求期間に対して、または支払済みの年間料金に対する払戻として発行するものとします。SLC クレジットを受け取るためには、お客様は、SLC クレジットを受け取る権利を取得した時から 15 日以内に書面により Box に通知しなければなりません。この要件に従わなかった場合には、お客様は、SLC クレジットを受け取る権利を失うものとします。いかなる場合でも、SLC クレジットの総額（該当する場合）は、お客様が対応する月に支払った料金を超えないものとします。

5. サポートサービス

Box は、お客様による問題解決を支援するためのサポートサービス（以下「サポートサービス」と称します。）を提供するものとします。サポートサービスには、次の事項は含まれません。(a) API、Box Software、または何らかのドキュメンテーションの物理的なインストールもしくは削除。(b) お客様の事業所の訪問。(c) カスタム開発、データモデリング、トレーニングおよび知識の移転を含むが、これらに限定されない Box サービスに関連する何らかの専門的サービス（以下、「プロフェッショナルサービス」と称します。）。(d) Box サービスのセットアップ、コンフィギュレーションおよび使用。Box のプロフェッショナルサービスの履行（該当する場合）は、当事者双方が本利用規約の付録であるプロフェッショナルサービスに関する付録（以下、「PSO に関する付録」と称します。）に署名押印し、適用される料金が支払われることを条件とします。

お客様は、カスタマーユーザーコミュニティが、すべての問題について、カスタマーコアグループを通じて対処するようにするものとします。カスタマーコアグループは次の事項を行うものとします。

- (a) 問題の確認および再現
- (b) 手続上の問題の解決
- (c) 一次的なユーザー管理サポートの提供
- (d) すべての未解決の問題の Box サポートへの報告
- (e) 問題の解決を支援することを目的とした、テストおよび分析に関する追加情報の提供

6. 問題の優先順位

お客様が Box に報告し、Box のサポートチームが受諾した問題はすべて、問題または依頼に分類され、優先順位を割り当てられるものとします。本別表において使用する優先順位およびその意味は次のとおりです。

- (a) レベル 1 - 緊急 - すべてのユーザーが Box サービスを完全に利用できない状態の問題。
- (b) レベル 2 - 高 - 多くのユーザーが Box サービスの主要な機能の利用に重大な支障をきたす問題で、合理的な回避策が利用できない場合。
- (c) レベル 3 - 通常 - 少数のユーザーが Box サービスの機能の利用に支障をきたす問題で、合理的な回避策が利用できる場合。

7. 応答時間

Box は、報告された問題を確認したことをお客様に通知し、下記に定める目標時間内に応答（以下、「応答」と称します。）するものとします。応答には、当該問題に割り当てられた優先順位、講じている対策、直ちに解決できる方法（利用可能な場合）、およびエスカレーションプランを含みます。

営業時間および応答時間	スタンダードサポート	プレミアサポート
営業時間	午前 5 時～午後 6 時（太平洋標準時刻） 月曜日～金曜日	24 時間／日 7 日／週 365 日／年
サポートへのアクセス方法	ウェブ／電話	ウェブ／電話
サポートからの応答の方法	E メール／電話	E メール／電話
サポート依頼の回数	無制限	無制限
優先レベル／目標応答時間：		
レベル 1 - 緊急	1 営業時間以内	1 営業時間以内
レベル 2 - 高	4 営業時間以内	2 営業時間以内
レベル 3 - 通常	8 営業時間以内	2 営業時間以内
サポートクレジット	N/A	支払済みの月次のサポート料金の 15%

問題の解決は、問題を確認し再現するためのお客様の合理的な支援を受けて、Box が問題を確認し再現することを条件とします。解決には、Box が提供する暫定的な回避策、パッチもしくはバイパス、またはコンピュータもしくは操作上のルーティンを含めることができます。Box がいったん問題を解決した場合、お客様は、当該解決策のテストと検収、またはデータが影響を受けた場合にはデータの問題への対処もしくはその双方を実施する必要があります。

8. プレミアサポートクレジット

お客様が、(i) プレミアサポートを購入済みであり、(ii) 問題のためにサポートチケットを使用し、(iii) Box が、レベル 1 およびレベル 2 のサポートチケットの応答時間を特定の月に 3 回満たすことができなかった場合、Box は、お客様に対し、お客様が Box に支払ったプレミアサポートサービスの料金のうち対応する月に帰属する額の 15%のプレミアサポートクレジットを提供するものとします。（前払いした料金がある場合には、定額法により按分計算します。）当該サポートクレジットは、Box が Box サービスに関するサポートサービスの履行義務を果たさなかったことに対するお

お客様の唯一かつ排他的な救済です。いかなる場合でも、プレミアサポートクレジットまたは SLC クレジット（該当する場合）もしくはその双方の総額は、お客様が対応する月に支払った料金を超えないものとします。