

SYNOVATE

サービス提供条件

サービス内容

1. Synovate (以下「弊社」と省略)は、業界の善良な慣習に従い、相当の技術と注意を払って、クライアント(以下「貴社」と略称)に対し、弊社が貴社に作成した企画書に記載されているサービス内容(以下「サービス」と略称)を提供する。
2. 当該管轄区(CASRO「米国市場調査団体協議会」、MRS「英国市場調査協会」、CAMRO「カナダ市場調査協会」など)に存在する市場調査協会の定めた該当する行動規範(社)日本マーケティング・リサーチ協会が定める「マーケティング・リサーチ綱領」に加え、弊社はICC/ESOMAR「ヨーロッパ世論・市場調査協会」の定めた国際綱領を遵守する。弊社のサービスを受けることで貴社は、貴社に適用がある範囲内で前述の国際綱領に拘束されることに同意したものと見なされる。ESOMARの国際綱領は、www.esomar.org で閲覧可能である。

守秘義務およびデータの保護

3. 弊社は ESOMAR の定めた守秘義務に従う。弊社は、すべての該当するプライバシーおよびデータ保護に関する法律ならびに規則(弊社が社内および第3者と締結する契約書で適用する内部職業倫理規範を含む)を遵守し、サービスを提供する過程において、貴社から請負った事業が終了したときから1年が経過するまでは、貴社が弊社に開示したあらゆる秘密情報を守秘することを誓う。但し、適切な方法で公知となった情報あるいは独自に開発した情報に関しては、かかる守秘義務は適用されない。さらに、弊社は法律、裁判所による命令、該当する監督機関の請求などで求められる範囲内で情報を開示する権利を有する(かかる事態が発生した場合、弊社はかかる情報の開示をできるだけ制限するよう努力するとともに、前述の第3者がかかる情報の秘密を保持する旨の約束を取り付けるよう努力する)。
4. 貴社は、貴社がすべての該当するプライバシーおよびデータ保護に関する法律ならびに規則(貴社が社内および第3者と締結する契約書で適用する内部職業倫理規範を含む)に適合していることを保証する。何人に

関する情報でもかかる情報に変更が生じた結果、貴社にサービスを提供する上で弊社がかかる情報を利用すべきでないときは、貴社は弊社に対して直ちに文面にて通知しなければならない。前述の情報の変更とは、前述の情報の変更に関してかかる人物が許可を与えた場合、または携帯電話またはその他の方法であるか否かに関係なく、前述の情報に含まれる電話番号を別の電話サービス提供業者に譲渡した場合を含むが、これに限定されない。

データおよび報告書

5. 報告書に掲載された調査結果は、容認された市場調査方法に基づき実施したサンプリング調査から導き出された推定である。そのため、かかる調査結果は統計誤差による影響を受ける。弊社からいかなる報告書またはデータを受領する際にも、貴社は (i) 報告書およびデータはかかる市場調査の限定された文脈範囲内で利用する、 (ii) かかるデータから導き出されたいかなる予想および解釈 (弊社または貴社が準備したか否かに関係なく) は、貴社が独自に行う判断の補助材料であることを確認し合意する。かかる推計またはデータに含まれる誤差によって貴社が被った損失または損害に関して、弊社は責任または賠償責任を負わない。
6. 記入済の調査票は、常に最低 1 年間保存された後、破棄される。デジタル・ファイル(回答者の一言一句を録音したものなど) は、3ヶ月間保存された後、破棄される。ESOMAR の規定に従い、前述した期間よりも早い期間内に、弊社は事前に文面にて最低 1ヶ月前に通知することで、調査票および / またはデータを破棄することができる。
7. 弊社に支払うべきすべての報酬を支払うことを条件として、弊社が貴社の為に収集したデータ (個人情報を除く) の所有権は、貴社に帰属する。弊社は、弊社で規定したドキュメントの保管義務を遵守し、弊社のノルム値データベースを維持・開発するために、かかるデータの写しを保有する権利を持つ。
8. 弊社の報告書の様式および弊社の商標を含む、集計表、調査票、その他のプロジェクトに関する書類に対するすべての権利 (著作権を含む) については、弊社に所有権が帰属するので、事前に文面で許可を得ることなく出版、引用、複製してはならない。弊社のサービスの一環として貴社に提供されたいかなるツールまたはソフトウェアは、非独占的かつロイヤルティ・フリーの譲渡が禁止された限定的ライセンスの適用を受け、かかるツールまたはソフトウェアの使用は、弊社の提供するサービ

スを利用する上で必要な範囲のみに限定される。弊社の提供するサービスが終了したと同時に、貴社は速やかにかかるツールまたはソフトウェアの使用を中止し、かかるツールまたはソフトウェアが搭載されたすべてのメディアを弊社へ返却し、前述のメディアが使用または保存されているすべてのコンピュータ、サーバー、ネットワークから、かかるツールまたはソフトウェアのすべてのバージョンを（合理的に実行可能な範囲内で）削除しなければならない。

9. 貴社は、かかる開示の方法および内容に関して事前に弊社から書面で承諾を得ることなしに、第3者（貴社の関連会社および貴社の専門のアドバイザーを除く）に対して、報告書または提供したサービスの結果またはサービスの詳細を開示してはならない。弊社の ESOMAR 履行義務を遵守する上で、市場調査業界の設定する標準に適合するために、既に公表された結果に関して弊社は何らかの変更を要請する権利を保留する。弊社が何らかの変更を加えた場合においても、その他の内容に関して、弊社は一切責任を負わない。貴社が発表したデータの範囲内で、弊社はその他の当事者にかかるデータを提供する権利を保有する。

報酬

10. いかなる見積も、見積りを行った日から 30 日間有効とする。30 日を経過した場合、弊社はかかる見積りを改定する権利を保有する。
11. 見積りで請求される報酬は、企画書に記載したサービスに対する対価である。貴社からの要求内容に何らかの変更が生じた場合、別途報酬が発生するおよび / またはスケジュールが変更されることがある。別段の定めがない限り、かかる報酬額にはすべての該当する税金は含めない。かかる税率は、請求書を作成した時点において適用されている税率とする。弊社の旅費、付帯費用、その他実費は、企画書で規定した範囲内で請求可能とする。
12. サービスの提供開始日までに適用される為替レートが、企画書に記載した為替レートから 2% 以上変動した場合、弊社は変動率に応じて報酬額を修正する権利を保有する。
13. 事前に文面にて別段の合意をしない限り、すべての請求書は、請求書に関する条件で定めた方法に従って決済されなければならない。適用される法律に別段の定めがある場合を除いては、合意した期間を過ぎて支払われた請求書については、弊社の現地取引銀行の基準貸出金利に 5% を加えた利率に相当する年間利息を、支払期日から実際に支払いが完了す

る日までの期間に対して請求できるものとする。決済が行われない場合、貴社の弊社に対するすべての負債が消滅するまで、弊社はサービスまたは成果物の提供を停止する権利を保有する。

14. グループインタビュー、デプスインタビュー、その他の調査を行う際に、回答者を事前リクルートすることがある。弊社の合理的な支配が及ばない何らかの理由、または貴社によって、かかる調査日が延期または変更された場合、かかる調査に対して、回答者の事前リクルート費用および謝礼をカバーするために、報酬を適用することができる。一度依頼を受けた市場調査プロジェクトがキャンセルまたは延期された場合、貴社から正式な通知を文章で受取る日までに、弊社が行ったすべての仕事およびすでに発生した費用に対する報酬を請求することができる。万が一、貴社が弊社の調査方法を採用して、別のサービス提供者を利用してまたは貴社自身が市場調査を行うことを決定した場合、貴社が弊社の提案を受け入れたものとみなし、弊社は弊社が負担した費用をカバーするために、提供したサービス料金に対する請求書を貴社に発行することができる（貴社はかかる請求書を受領したときは、貴社は弊社に対して支払いを行う）。

Synovate の損失補償

15. かかる賠償責任が貴社の過失または故意の行動から発生している場合を除き、弊社の過失または弊社の従業員、代理人、下請け業者の不注意が原因で、弊社がかかる条項に違反した結果直接発生した人身被害（死を含む）損失または損害に関して、第 3 者によるクレームを含む、貴社が被ったすべての費用および賠償責任に対して、第 18 条項の規定を例外として、弊社は賠償・弁償し、貴社に損失・不利益のないようにする。貴社は、本項の賠償責任条項に基づき弊社が責任を負う可能性のある貴社に対するクレームまたは請求事項の存在を確認してから 4 週間以内に速やかに通知しなければならない。前述の期間内に通知しない場合、弊社は本項の損失補償条項に基づく賠償責任を一切負わない。

クライアントとしての損失補償

16. 下記の項目に該当するサービスを提供した結果、第 3 者によるクレームを含む、弊社および弊社の関連会社が被ったすべての費用および賠償責任に対して、貴社は弊社および弊社の関連会社に対して賠償・弁償し、弊社および弊社の関連会社に損失・不利益のないようにする：

- (i) 弊社の使用する情報（顧客名簿、顧客の電話番号、その他の個人情報などを含むが是に限定されない）を貴社が提供したとき、または
- (ii) 弊社が貴社の指示に従ったとき、または
- (iii) 弊社が商品またはサービスを使用または展示したとき、または、本サービス提供条件で定めた条件に従うことなく、貴社がサービスの成果物を使用したときまたはサービスに関連して提供されたツールまたはソフトウェアを貴社が使用したとき。貴社は、費用および損失補償の発生を招く事態に関して、弊社が合理的に必要とする程度において、貴社は弊社にかかる情報を提供するおよび / または貴社はかかる行動を取る必要がある。前述の情報提供または行動としては、市場調査プロジェクトに関して貴社が第三者に対して自らの身元を明らかにする、市場調査の対象となる商品およびサービス（または類似した商品およびサービス）に関して研究開発情報を提供する、弊社が必要とする範囲内で訴訟または訴訟の準備などの例が含まれるが、これに限定されない。

責任制限

- 17. 該当する法律で責任免除される範囲内で、かかる損害がどのように発生したかに関係なく、他方の当事者が被った間接的損害、付随的損害、特別損害、派生的損害、懲罰的損害、懲罰的賠償、またはその他の同様の損害に対して、または他方の当事者の利益損失、収入損失、ビジネス機会の喪失、信用の喪失、暖簾の喪失に対して、これらの条件が関係しているすべての合意事項に関して、予見または予想が可能であったか否かに関係なく、当事者がかかる損害について把握していたまたは忠告を受けていたかあるいは把握または忠告を受けるべきであったか否かに関係なく、本サービス提供条件で定めた本質的な目的または救済手段の不履行に関係なく、何れの当事者も他方の当事者に対して賠償義務を負わない。
- 18. 死、人身被害、詐欺行為に対して、何れの当事者も、他方の当事者に対して負う賠償責任が免除されるまたは制限されることはない。本サービス提供条件で定めた貴社の弊社に対する賠償責任は（前述の第 16 条項に従う以外に）、かかる条項に関連した該当契約に従って弊社に支払わ

れるべき総対価の金額に限定される。(かかる報酬の支払い義務に加えて)。弊社が支払う最高補償額は、かかる補償責任が生じる原因となったサービスに対して弊社が受取った総対価に限定される。

19. 本サービス提供条件において明記されている場合および適用される法律に別段の定めがある場合を除き、弊社はサービスに関して一切の瑕疵担保責任を負わない。品質または特定目的への適合性に対するあらゆる瑕疵担保責任を含む、黙示の瑕疵担保責任に関して、弊社がかかる特定目的を確認していた場合でも、弊社は瑕疵担保責任を負わない。さらに、サービスを中断または瑕疵なしに提供することに関して、弊社は一切瑕疵担保責任を負わない。弊社は、弊社の代理人または業務担当者を含むがこれに限定されない何人に対しても、弊社の代わりに何らかの瑕疵担保責任の約束を行う権限を与えない。かかる約束は、無効とする。

不可抗力

20. 当事者の義務を履行するに当って、当事者の支配の及ばない要因(例えば、郵送サービスまたはその他の通信サービスの遅延、ストライキ、火事または交通事故、政府の発布した法律、暴動、武装紛争、戦争、テロ行為 - テロ行為を装った脅迫を含む、悪天候 - ハリケーンまたは台風、または天災)によって、履行の遅延またはその他の不履行が発生したときは、かかる当事者が前述した支配の及ばない要因がもたらす影響を軽減させるために最善の努力を払う限りにおいて、何れの当事者も他方の当事者に対して賠償責任を負わない。企画時に予測不可能であったその他の要因(例 - 出現率の低いサンプルを探し出すのに手間取るなど)は、調査プロジェクトの進行に影響を与えることがある。かかる状況下においては、提案したスケジュールに沿うよう弊社は最善の努力を払うが、前述の遅延が発生した場合でも、賠償責任を負わない。サービスを提供する上で、時間は本質的構成要素ではない。

雑則

21. 別段企画書で言及されている場合を除き、何れの当事者も、他方の当事者に対して最低3ヶ月前に文面にて通知することで、契約を終了させることができる。第14条項に従って、契約の終了日前に生じた賠償責任を除いて、かかる契約終了において賠償責任義務は付随しない。
22. 前述した条件および該当する企画書は、貴社と弊社の完全な合意から成る。契約変更を要求する当事者が文面にて契約の変更を通知し、後日他方の当事者がかかる変更を文面にて承諾し、かかる文面において契約の

変更に関して明示的に言及していない限り、かかる契約の変更は行われたとは見なされない。

23. サービスに関して生じるすべてのクレームまたは問題に関して、本サービス提供条件は、企画書（かかる国および州の法または規則の抵触に言及することなしに）を作成する会社の存在する国（米国の場合、ニューヨーク州の法律）の法律に準拠し、かかる国の法律に従って解釈される。各当事者は、該当する国（米国の場合、ニューヨーク州ニューヨーク郡に存在する裁判所）の非専属的裁判管轄権に委ねることに同意する。
24. 貴社が提案したその他の条件の有無またはその他の条件を故意に適用したか否かに関係なく、弊社が作成した企画書および弊社が行った作業は、本サービス提供条件の適用を受ける。ただし前述のその他の条件と本サービス提供条件が矛盾または相反する場合、貴社と弊社の双方が契約締結時にかかる矛盾または相反する条件に関して、文面で署名した場合を除き、本サービス条件がその他の条件に対して優先する。