

## HOTJAR サービスのサービススケジュール

[バージョン2025.1.1-2025年7月1日最終更新]

本Hotjarサービスのサービススケジュール(以下「本サービススケジュール」という。)に別段の定義がない限り、本スケジュールで用いられる用語は、本契約において定義された意味を有する。本サービススケジュールは、本注文書又はオンライン購入ポータルを通じて顧客にライセンス供与されたすべてのHotjarに関する提供物(「Ask」、「Observe」又は「Engage」とも呼ばれる。)(以下「Hotjarサービス」という。)に適用されるものとする。

### 1. 追加の定義

両当事者は、Hotjarサービスに関してのみ(他のCSサービスには適用されないものとする。)、以下の事項に同意する。

「秘密情報」には、開示当事者によって、又は開示当事者のために参加者に直接的又は間接的に提供されたすべての情報が含まれる。

「参加者」とは、Hotjarサービスに関連するリサーチに参加するため、被験者アカウントをHotjar又はその関連会社に適式に登録した、被験の能力及び意思を有する個人のリサーチ参加者を意味する。参加者は、Hotjar又はその関連会社の従業員、代理人又は代表者ではないものとする。個人は、下記2.2.1条に従い顧客により(この場合の個人を以下「顧客参加者」という。 )又はHotjarにより、参加者として参照され得る。

「参加者データ」とは、顧客によるHotjarサービスの使用に関連して、Hotjar又はその関連会社によって処理される参加者に関連するデータを意味する。Hotjar サービスの目的上、参加者データは顧客データの一部とする。

「利用者」とは、顧客のためにオンラインサブスクリプションを行う自然人又は法人を意味する。

「回答」とは、顧客のウェブサイト上のアンケートで訪問者が残した回答を意味する。

### 2. 追加条件

#### 2.1. すべてのHotjarサービスに適用される追加条件

- 2.1.1. 該当する保持期間を含む、Hotjarサービスに適用される個人データ処理の詳細は、[Contentsquareデータ処理契約\(DPA\)](#)の別紙1.C - 顧客の声(VOC)/ユーザーテスト及びインタビュー - 処理の詳細に記載されているとおりとする。
- 2.1.2. 顧客は、「許容される個人データ」の処理の範囲に関して一般的な指揮命令権を留保し、かかる指揮命令権は、適用データ保護法に適合する限りにおいて、個別の指示により補足することができる。指示は、顧客が希望する製品及び/又は希望する製品設定を選択すること、又は [legal@contentsquare.com](mailto:legal@contentsquare.com) 宛に書面で伝達することにより、顧客から行われたものとみなされる。

#### 2.2. 「Engage」に関する提供物に適用される追加条件

- 2.2.1. 参加者「Engage」は、顧客と参加者との間のユーザーインタビュー及びユーザーテストを円滑化する。顧客は、Hotjarプラットフォームにおいて顧客により生成された固有のリンクを通じて個人を参加者として紹介し、当該個人に顧客のリサーチプロジェクト(以下「リサーチセッション」という。)への参加を依頼することができる。参加者は、リサーチセッション終了時に、顧客とのリサーチセッションに参加したことについてContentsquareから報酬を受ける。顧客は、参加者をリサーチセッションに招待する以前から当該参加者と既存の関係を有していた場合を除き、Hotjarサービスを通じてのみ参加者と連絡を取ることができる。
- 2.2.2. 追加の保証と免責事項 顧客は、参加者がHotjar又はその関連会社の従業員でも代理人でもなく、リサーチセッションに参加することにより顧客にサービスを提供するために当該プラットフォームを利用する独立した請負人であることに同意し、これを認識する。参加者がHotjarサービスを通じて提供するすべての情報又はコンテンツは「現状有姿」で提供される。Hotjar及びその関連会社は、かかる情報又はコンテンツに関していかなる保証も行わず、また顧客が当該情報又はコンテンツを利用し又は依拠することに起因して生じる損害、若しくは参加者の行為又は不作為

# CONTENT SQUARE

について、顧客に対して一切の責任を負わない。さらに、Hotjar及びその関連会社は、本契約又はその他により顧客が参加者に開示した顧客の秘密情報の利用を含め、参加者の行為又は不作為について顧客に対し一切の責任を負わない。

## 2.3. オンライン購入ポータルを介してライセンスされたHJサービスに適用される追加条件

オンライン購入ポータルを介して購入されたHotjarサービスに関してのみ、両当事者は、(i)2.1条(顧客データ、個人データ、訪問者データ)を除き、Free及びGrowthプランのサービススケジュールの規定も適用されることに同意する。疑義を避けるために付言すると、オンライン購入ポータルにおける「Basic」プランへの言及は、Free及びGrowthプランのサービススケジュールに定義されている「Freeサブスクリプション」を指すものとみなされ、「Plus」、「Business」又は「Scale」プランへの言及は、同サービススケジュールにおける「Growthサブスクリプション」を指すものとみなされるものとする。

## 3. 雑則

Contentsquareは、本マスターサービス契約及び本サービススケジュールを、適用法令の変更を反映する場合を含め、単独の裁量により随時修正することができ、これには条項及び条件の変更、削除又は追加を含む。Contentsquareは、修正後の条件をウェブサイトに掲載し、「最終更新日」を明記する。利用者は、修正の適時の通知を得るため、ウェブサイトを定期的に確認しなければならない。本マスターサービス契約又は本サービススケジュールの修正の効力発生日以降にCSサービスを利用することは、利用者による修正後の本マスターサービス契約又はサービススケジュールの承諾とみなされる。