

有償テクニカルサポート利用規約

本規約は、シヤチハタ株式会社（以下「弊社」という）が提供する、受付完了通知もしくは「パソコン決裁シヤチハタ 有償テクニカルサポート証書」（以下「サポート証書」）に記載した「サポート製品」（以下、「本製品」という）のサポートに関し、定めたものです。本規約は定型約款に該当し、サポート契約者は、ご同意いただく手続に代えて、実際にご利用いただくことで、本規約についても同意したものとみなされます

第 1 条（条件）

- (1) サポート契約者：サポート証書に記載されたサポート契約者（以下「お客様」という）
- (2) 販売元：受付完了通知もしくはサポート証書に記載された、サポート製品をお客様に販売した会社
- (3) 実施場所（窓口）：受付完了通知もしくはサポート証書に記載された場所
- (4) サポート開始日：受付完了通知もしくはサポート証書に記載された開始日
- (5) サポート製品：受付完了通知もしくはサポート証書に記載されたサポートを行うアプリケーションまたはシステム製品
- (6) 支払方法：サポート開始月の末日までに全額をお客様に請求し、お客様が請求月末日までに請求額を指定の銀行口座に振込む

第 2 条（実施内容）

- (1) 弊社は、受付完了通知もしくはサポート証書に記載されたサポート開始日より、実施場所にて本製品に係るサポートを実施するものとします。
- (2) 本製品が正常に動作しない等のトラブル（弊社の責に帰すべき原因によるものを含む。）が生じた場合、弊社は、受付完了通知もしくはサポート証書に記載された担当者様から電話、電子メールもしくはファクシミリにて通知を受け、当該トラブルを解決するためのサポートを実施します。お客様は、弊社に対して質問の対処、またはトラブルの原因究明に必要な情報（トラブルの現象または再現性、システム環境設定情報など）を提供するものとします。
- (3) 弊社は、お客様より電子メールもしくはファクシミリにて受け付けた本製品の操作・機能に関する質問に対して、回答ならびに技術情報を提供します。
- (4) サポートの範囲には第 5 条に基づくバージョンアップ版のサポートを含みます。

第 3 条（実施内容除外事項）

次の各項に定める事項はサポートの範囲に含まれないものとし、必要な場合は、別途協議の上、実施時期、料金等を決定します。

- (1) 天災、地変その他弊社の責に帰さない事由による場合

- (2) 弊社以外で本製品の改変がなされた場合
- (3) 本製品の改変及び仕様変更追加作業
- (4) 本製品の移設及び撤去により発生した作業
- (5) 出張による本製品またはバージョンアップ版のインストール作業及びシステム設定調整作業
- (6) 本製品が稼動するコンピュータ（サーバーまたはクライアント）のハードウェア故障
- (7) 出張による教育及び操作方法、運用のための応用教育
- (8) データの入力、変換、作成作業
- (9) プログラムのデバック作業
- (10) 機能の追加、プログラムの開発業務
- (11) 本製品以外のソフトウェアに起因する事故の調査
- (12) 本製品以外のソフトウェアのセットアップ方法、操作方法、不具合の判定
- (13) 故意、過失またはお客様の不適切な使用に起因する不具合やデータ消去の復旧、修復作業

第 4 条（実施場所の変更）

弊社が第 1 条(3)の実施場所を変更する場合は、事前に書面(電子メールまたは FAX)にてその変更先をお客様に通知するものとします。

第 5 条（バージョンアップ版）

- (1) 弊社は、本製品のバージョンアップ版(マイナーバージョンアップをいい、弊社が本製品とは別の製品として取り扱うものは含まない。以下バージョンアップ版という。)を作成したときは、お客様にサポート期間中にバージョンアップ版を無償にて提供するものとします。
- (2) お客様からの依頼をもとに前項に規定するバージョンアップ版を弊社が新たに作成した場合、本製品のバージョンアップ版の著作権についてはすべて弊社に帰属するものとします。

第 6 条（サポート料金）

- (1) 本サポートの料金は、弊社あるいは販売元が発行する請求書に基づくものとします。
- (2) お客様は前項に基づくサポート料金を、弊社または販売元が発行する請求書に基づき、支払うものとします。
- (3) サポート料金は、第 8 条各項において弊社の責に帰すべき事由により本サポートが終了した場合を除き、お客様に返還されないものとします。
- (4) サポートが更新された場合、お客様は更新サポート料金を、弊社または販売元が発行する請求書に基づき、支払うものとします。

第 7 条（有効期間）

- (1) 本サポートの有効期間は、第 1 条のサポート開始日から 1 年間とします。
- (2) 前項にかかわらず、本製品のお客様の使用権が消滅した場合、その時点をもって自動的に本サポートは終了するものとします。
- (3) 本サポート開始日前に本製品のサポートに関する契約その他の書面（以下「旧契約」）がある場合、旧契約は本サポート開始日をもって効力を失います。ただし、旧契約について、本サポート開始日時点でお客様に未払いの債務がある場合は、お客様は本サポート開始日後も残債務についての支払い義務を引続き負います。

第 8 条（中途解除）

お客様に次の各項に該当する事由が生じたときは、弊社は何ら通知催告を要することなく直ちに本サポートを解除できるものとします。お客様に未払いの債務がある場合は、お客様は残債務全額を直ちに支払う義務を負います。

- (1) 手形もしくは小切手を不渡りとし又は一般の支払いを停止したとき
- (2) 監督官庁より営業の取消、停止等の処分を受けたとき
- (3) 第三者より仮差押、仮処分、差押、強制執行もしくは競売の申立て又は公租公課滞納処分を受けたとき
- (4) 破産、特別清算、民事再生もしくは会社更生手続の申立を受け、又は自らこれらを申立てたとき
- (5) 解散、合併、減資、営業の全部又は重要な一部の譲渡等の決議をしたとき
- (6) 重大な過失または背信行為があったとき
- (7) 弊社または販売元がお客様に対してサポート料金その他一切の債務（本サポートの債務に限定されない）の支払を催告したにもかかわらず、お客様が履行しないとき

第 9 条（責任と保障）

- (1) データを保障する責任はお客様にあるものとし、本サポートの提供によるデータの喪失について弊社は一切の責任を負わないものとします。
- (2) 本サポートはあくまで助言としてお客様に提供されるものであり、弊社の助言を採用するか否かはお客様の判断で行うものとします。
また弊社の助言がお客様の質問を解決することおよびお客様の特定の目的に適合することを一切保障しないものとします。
- (3) 本条において、当該損害が弊社の故意又は重過失に基づき生じたものである場合は、この限りではありません。

第 10 条（秘密保持）

お客様および弊社は、本サポートの期間中及び終了後も、本サポートの履行を通じて知り得た相手方の業務上の秘密を、第三者に開示、漏洩しないものとします。

第 11 条（第三者委託）

弊社は、本サポートの全部又は一部を第三者に委託する場合があります。この場合、弊社は、当該第三者との間で情報の取り扱いに関する契約の締結と、これに基づく適切な監督を行います。

第 12 条（サポート更新の猶予期間）

本サポートの有効期間を経過して継続する場合、サポート終了の日付から最大 90 日間の猶予期間とします。

第 13 条（本規約の変更）

弊社は、弊社が運営するウェブサイトへ通知する方法によって、事前の通知をすることにより、本規約を変更できます。変更の内容は弊社が定める発効日より効力を有します。ただし、発効日の定めがないときは、弊社が運営するウェブサイトへ通知を行った日から 1 週間を経過した日より発効します。

第 14 条（協議事項）

本規約に定めのない事項については、お客様と弊社で協議のうえ対応するものとします。

以 上

2007年10月24日制定

2020年3月31日改定