

# 「サポートチケット」利用規約

「サポートチケット」利用規約（以下、「本規約」といいます）は、クロノス株式会社（以下、「当社」といいます）が販売する導入指導等のサービスを受ける際に使用する書面（以下、「サポートチケット」といいます）の販売及び利用等に関する諸条件を定めることを目的とします。お客様は、サポートチケットをご購入された時点で本規約に同意したものとみなします。

## 第1条 総則

当社は、サポートチケットを購入されたお客様に対し、第2条第1項2号に定義するサービスを提供いたします。

## 第2条 定義

本規約で使用する用語の意味は、以下の各号のとおりとします。

- ① 「お客様」とは、サポートチケットの購入者および本サービスの利用者を指します。
- ② 「本サービス」とは、導入指導・環境設定・運用支援・データ移行等、お客様の環境に合わせて当社製品の導入・運用を支援することをいい、サポートチケットの券面に記載されている各種サービスをいいます。
- ③ 「指導会社」とは、本サービスの全部または一部の提供を当社より委託した会社をいいます。
- ④ 「販売店」とは、サポートチケット等の当社の製品・サービスを販売する会社をいいます。

## 第3条 本サービスのご利用方法

1. お客様は、サポートチケットを購入した販売店または指導会社との間で、指導内容、本サービス提供日、提供方法等について調整を行うものとします。
2. お客様が本サービスの提供を受けた際は、その都度、ご担当者名、本サービス実施日などの必要事項をサポートチケットに記載し押印のうえ、指導会社にご提出ください。
3. サポートチケットの有効期限は、発行日から1年間となります。やむを得ない事情等により有効期限内にサポートチケットを使用できない場合は、事前に販売店又は当社までご相談ください。
4. サポートチケットは、券面に記載されたお客様のみ使用いただけます。
5. 本サービス以外のサービスをお客様がご希望される場合は、販売店又は指導会社にご相談ください。なお、ご依頼によっては、ご希望に添えない場合がございます。
6. お客様が本サービス及び当社製品を利用するために必要な機器・設備・通信回線又はソフトウェア等の準備並びに費用等のお支払いは、お客様の責任において行うものとします。

## 第4条 キャンセルについて

予約された本サービス提供日を変更・取消しされる場合は、予約日の5営業日前までに販売店または指導会社にご連絡ください。それ以降に変更・取消しされた場合は、本サービス1回分のサポートチケットが使用されたものとみなします。なお、やむを得ない事情により、予約日の変更が必要となった場合は、速やかに販売店又は指導会社にご連絡ください。

## 第5条 解除

1. お客様が当社または販売店・指導会社等に対して、次の各号のいずれかに該当または類似する行為を行った場合、当社は本サービスの全部または一部を中止もしくは契約を解除できるものとします。
  - ① 脅迫、恫喝、威圧的な発言および行為
  - ② 侮辱的な言動、人種差別的な言動、人格を否定するような言動、性的な言動等のハラスメントに該当する行為
  - ③ プライバシーの侵害
  - ④ 本規約に規定された範囲を超える補償の要求、その他社会通念上過大なサービスを要求する行為
  - ⑤ 合理的な理由なく謝罪を要求する行為、または従業員等の処分を要求する行為
  - ⑥ 同一の要求・クレームの過度な繰り返しによる長時間の拘束等
  - ⑦ ソーシャルネットワークサービスのWebサイトやインターネット上での誹謗中傷
2. お客様が前項の規定に該当したことにより、当社が本サービスの提供を中止し契約を解除したことによりお客様に損害が生じても、当社はその損害を賠償する責任を負わないものとします。なお、当社に

損害が生じた場合は、お客様は当社に対して生じた損害の全てを賠償するものとします。

## 第6条 返品

当社又は販売店がお客様にサポートチケットを発送した後の本サービスのキャンセルはお受けできません。

## 第7条 免責事項

- 本サービスは、お客様に対して当社製品の稼働・運用等を保証するものではありません。
- 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの一部または全部を停止もしくは中止することがあります。なお、これによりお客様に損害が生じても、当社に賠償責任は生じないものとします。
  - 天災事変その他やむを得ない事由により、本サービスの提供ができなくなった場合
  - 本サービスの提供に必要な建物、通信回線、クラウド環境、その他の設備等に関する保守、工事などのやむを得ない事由により本サービスを提供できなくなった場合
  - 本サービスの提供に必要なお客様の環境や設備（ハードウェア及びソフトウェアを含む。）の不具合などにより、本サービスが提供できない場合
  - 運用上あるいは技術上の理由により、当社が本サービスの提供を一時的に停止・中断する必要があると判断したとき
  - その他、当社がお客様への本サービスの提供を不適当と判断したとき
- 当社は、お客様に事前に通知することなく、本サービスの内容の全部または一部を変更または追加することができるものとします。

## 第8条 損害賠償

当社は、本規約に違反したことでお客様に損害を与えた場合、お客様に現実に発生した通常かつ直接の損害の範囲内においてその損害を賠償します。なお、損害賠償額はお客様が本サービス利用に関しお支払いいただいた金額を上限といたします。ただし、故意又は重過失の場合はこの限りではありません。

## 第9条 権利義務の譲渡等

お客様は、本サービスを受ける権利、本規約上の権利または義務の全部または一部を第三者に譲渡し、また担保に供してはならないものとします。

## 第10条 本規約の変更

- 当社は、お客様の承諾を得ることなく本規約の全部または一部を変更できるものとします。またお客様は、変更された最新の本規約に従うものとします。
- 本規約を変更する場合は、当社は管理者にオンライン通知にて通知するものとします。また、内容に特段の定めのない限り通知内容を掲載または発信した時点から、変更した本規約の効力が生じるものとし、管理者に通知が到達しなかったときまたは管理者が通知を確認しなかったときでも、変更後の本規約が適用されるものとします。

## 第11条 準拠法

本規約の準拠法は日本法とし、日本法によって解釈されるものとします。

## 第12条 紛争の解決

本規約に定めのない事項及び本規約の条項に関して疑義が生じた場合は、両当事者は誠実に協議の上、解決を図るものとします。

## 第13条 合意管轄裁判所

本規約に関して紛争の必要が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 附則

本規約は、2024年11月1日より施行します。

以上