

サポート会員規約

1. サポート会員サービスの内容

『保守契約タイプ』と『保守有効期間』が記載された「ライセンスカード」をお持ちのオンプレ版（お客様のパーソナルコンピューター、サーバー等に当社製品をインストールして運用）をご利用のお客様対象に、本「サポート会員」規約に基づいて、下記の「サポート会員サービス」をご提供いたします。（「サポート会員サービス」のご利用は日本国内に限らせていただきます）。なお、「サポート会員サービス」をご利用の際は、認定パートナーの導入指導を最低1回ご受講いただくことが必要となります。ご受講いただけない場合はご質問について回答できないことがあります。

- ①ソフトウェアの操作方法などのご不明点についてお答えいたします。
（詳細な設定代行は含みません。また、通信ネットワーク等お客様独自の環境についてのご質問にはお答え致しかねます）
- ②最新のバージョン及びマニュアルは、当社ホームページより無償でダウンロードが可能です。
- ③プログラムディスクの破損・紛失（通常使用の場合に限る）は、年1回まで無償提供いたします。
- ④ソフトウェアをバージョンアップ製品に交換いただく場合は、特別割引価格にてご提供いたします。

2. サポート会員サービスの期間

「サポート会員サービス」の対象期間は、「ライセンスカード」記載の保守有効期間となります。

3. サポート会員の更新

サポート会員の更新は、「ライセンスカード」の有効期限1ヶ月前までに、当社よりご案内いたします。所定の更新料を期日までにお支払いいただくと、「サポート会員サービス」の期間がお申込みいただいた年数分更新されます。

4. サポート会員の終了

下記の事由に該当する場合、「サポート会員サービス」が終了となります。なお、有効期間の途中で終了した場合も、お支払いいただいた会員料金の返金はお受けできません。

- ①お客様のご都合による解約について
お客様から当社にお申し出いただくことにより、いつでも「サポート会員サービス」を途中解約することができます。
- ②「サポート会員サービス」期間の終了
有効期間の満了、ないし有効期間までに更新の手続きをされない場合。
- ③「対象製品」の使用権が消滅した場合、若しくは「ライセンスカード」に記載された「対象製品」について使用規定上の使用権が消滅した場合。
- ④対象製品の製造終了等によりサポート期間の終了
「ライセンスカード」に記載された「対象製品」の製造終了後、当社より事前にご案内したサポート期間が終了を迎えた場合。

5. 対象製品の変更

- ①「サポート会員サービス」の期間中に「対象製品」のバージョンアップ、またはサポート会員料金が同額の後継製品に変更された場合、「サポート会員サービス」は変更後の製品が対象となり、従前の製品はサポートの対象外とさせていただきます。
- ②会員料金の異なる上位製品やネットワーク製品へ変更された場合、サポート会員料金の差額をお支払いいただくことで「サポート会員サービス」が継続できます。但し、「サポート会員サービス」の未経過期間が1年未満の場合は、サポート会員の更新時点より新たなサポート会員料金が適用されます。
- ③会員料金の異なる上位製品やネットワーク製品へ変更され、変更後「サポート会員サービス」を更新されない場合は、「サポート会員サービス」は終了となります。その場合、未経過分の会員料金のご返金はお受けできません。

6. カスタマーハラスメントについて

「サポート会員サービス」をご利用いただく際に、以下のいずれかに該当する行為または類似する行為があったと当社が判断した場合、「サポート会員サービス」のご利用をお断りさせていただく場合がございます。

- ① 脅迫、恫喝、威圧的な発言および行為
- ② 侮辱的な発言、人種差別的な発言、人格を否定するような発言、性的な発言
- 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 合理的な理由なく当社に対して謝罪を要求する行為、または当社従業員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キングサイトやインターネット上での誹謗中傷

7. その他

- ①「サポート会員サービス」の内容は、将来予告なしに変更することがございます。
- ②「サポート会員サービス」のご利用によってお客様に生じた損害は、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、一切の責任を負いません。
- ③製品サポートの終了などにより、「後継製品」などに交換された場合、パーソナルコンピューター等の交換が必要になる場合があります。

8. 附則

本規約の変更は、2023年12月1日から実施します。