

ソフトウェアサポートサービス規定

以下の規定（以下「本規定」といいます）は、株式会社ビッグカントリー（以下「弊社」といいます）が対象ソフトウェア製品についてのソフトウェアサポートサービス（以下「本サービス」といいます）をお客様に提供するための条件および内容を定めるものです。

第1条（契約の成立）

1. 本規定に基づくソフトウェアサポートサービス契約（以下「本契約」といいます）は、弊社よりサポートサービスをご購入いただき、対価をお支払い頂くことを条件として契約が成立するものとします。
2. 無償サポート期間が設定されているソフトウェア製品をご購入の場合は、弊社がソフトウェア製品を発送又は発信したときに当該サポートサービス契約が成立するものとします。
3. 本契約が成立していない場合、お客様は本ソフトウェアに関するサポートを一切受けられないものとします。

第2条（本サービスの対象製品）

本サービスの対象となる製品は、ライセンス証書に記載のソフトウェア製品となります。弊社は、お客様がサポート対象製品と組み合わせて使用するその他の機器、ソフトウェアおよびシステムについて本サービスと同様のサービスを提供する義務を負わないものとします。

第3条（本サービスの対象者）

本サービスは、対象ソフトウェア製品のユーザー登録が完了したお客様を対象に提供されるものとします。お客様は、本サービスを利用する場合、ユーザー登録情報を弊社に連絡するものとします。ユーザー登録を確認できないお客様、または登録ご担当者様以外からのお問い合わせについて本サービスの提供は行われません。

第4条（本サービスの内容）

1. 本サービスは、対象ソフトウェア製品についての操作方法、設定方法、および機能に関する問い合わせを電話、Webフォーム、電子メール、FAXにて受け付け、弊社が選択した方法で回答を提供するサービスです。
2. 本サービスの受付時間は、月曜日～金曜日（祝日、休日を除く）の 10:00～12:00、13:00～16:00 とします。弊社からの回答は、月曜日～金曜日（祝日、休日を除く）の 10:00～12:00、13:00～17:00 の時間内に順次行われるものとします。サポートが込み合っている場合やお問い合わせの内容によっては、回答まで時間を要する場合がありますので、予めご了承ください。
3. 現地訪問による本サービスの提供、およびリモートアクセスによる本サービスの提供は行いません。
4. 本サービスは、日本国内からの日本語による問い合わせに対して日本語で行われます。

第5条（本サービスの対象外事項）

以下の各事項は、本サービスの対象外となります。

- (1) 対象ソフトウェア製品以外のお問い合わせ。
- (2) 弊社において再現ができない現象についてのお問い合わせ。
- (3) 対象ソフトウェア製品の使用許諾契約を違反している際のお問い合わせ。
- (4) 対象ソフトウェア製品が対応している動作環境以外でのお問い合わせ。
- (5) 他社製品との同時使用により発生した問題に関するお問い合わせ。
- (6) ハードウェアに起因する障害により発生した問題に関するお問い合わせ。
- (7) 地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動、その他お客様および弊社の制御し得ない不可抗力に起因する障害により発生した問題に関するお問い合わせ。
- (8) 不適切な使用、誤用により発生した問題に関するお問い合わせ。
- (9) お客様固有の動作環境（ネットワーク環境・OS・ハードウェア環境）に起因する障害により発生した問題に関するお問い合わせ。
- (10) 設備、環境の不備異常により発生した問題に関するお問い合わせ。
- (11) 他社製品との互換確認および検証等に関するお問い合わせ。
- (12) 対象ソフトウェア製品のパッケージを紛失した際のパッケージ再提供。

第6条（本サービスの期間）

1. 対象ソフトウェア製品に対する本サービスの提供期間は、ソフトウェアサポートサービス証書に記載されているサポート期間とします。
2. 対象ソフトウェア製品に対する本サービスの提供期間が終了した後、引き続き本サービスの提供を受ける場合は、対象ソフトウェア製品のサポートサービスを新たにご購入いただく必要があります。
新たにご購入したサポートサービスの対価をお支払い頂くことにより、本サービスの契約が成立するものとします。新たなサポート契約における本サービスの提供期間は、ソフトウェアサポートサービス証書に記載されている期間とします。

第7条（本サービスの終了）

1. 対象ソフトウェア製品の製造中止より1年経過後は、対象ソフトウェア製品に対する本サービスの提供は終了するものとします。
2. 弊社は技術上、事業上その他の判断により、お客様の承諾を得ることなく本サービスの提供を終了することができるものとします。本サービスの提供を終了する場合、弊社はその旨を弊社のウェブサイトへ提示する方法、またはその他の適切な方法にてお客様に伝達するものとします。

第8条（お客様の協力）

1. お客様からお問い合わせいただいた事項の原因調査において、お客様に各種協力を依頼する場合があります。お客様は可能な範囲で弊社に対し協力をものとします。お客様のご協力を得られない場合、サポートを継続できない場合もありますのでご了承ください。
2. お客様は、ユーザー登録情報、または申込書の記載事項に変更が生じた場合、速やかに弊社に通知しなければなりません。お客様がこの通知を怠った場合、本サービスを提供できない場合もありますのでご了承ください。

第9条（譲渡の制限）

お客様は、本規定に基づく本サービスを受ける権利の一切を、書面による弊社の同意を得ない限り、第三者に譲渡させてはならないものとします。これにかかわらず、お客様が本サービスを受ける権利を譲渡した場合は、弊社は本サービスの提供を中止できるものとします。

第10条（責任の制限）

1. 弊社は、お客様が本規定に基づき提供される本サービスを受けることによって生じるお客様または第三者の損害に関していかなる責任も負わないものとします。弊社は、本規定に基づき弊社が実施できる最大限の努力でお客様の問題解決のための助言を行います。当該問題の解決を保証するものではありません。
2. 弊社は、第5条（本サービスの対象外事項）により本サービスが提供できない場合に関していかなる責任も負わないものとします。

第11条（情報等の帰属）

本サービスの一環として弊社が回答した内容に関するすべての情報、およびこれらにかかるノウハウ等は弊社に帰属するものとします。弊社は、お客様の承諾なしにこれらについて使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができます。お客様は当該情報を複製、販売、出版、その他営利目的で利用することはできないものとします。

第12条（機密保持）

お客様は、本規定およびそれらに関連して知り得たノウハウ、技術情報、その他の業務上、技術上の機密情報を第三者に開示しないし、漏洩してはならないものとし、本契約終了後も同様とします。

第13条（契約の解除）

1. お客様に以下のいずれかの事項が発生した場合、弊社はお客様に対する通知をせずに直ちに本サービスの契約を解除することができるものとします。
 - (1) お客様が本規定、または対象ソフトウェア製品にかかる使用許諾契約に違反したとき。
 - (2) 差押、仮差押、仮処分、強制執行、競売、破産、民事再生、会社更生等の申し立てがあったとき、もしくは精算または私的整理の手続きに入ったとき。
 - (3) 滞納処分、営業停止、または営業免許・営業登録の取消等の処分を受けたとき。
 - (4) 資産に関する不信用な事実があったとき。
 - (5) その他本契約の履行ができないことが明らかになったとき。

2. 前項により本サービスの契約が解除された場合、本サービス期間が残存している場合でも、弊社はかかる残存期間に応じた本サービス料の払い戻し等の一切の金銭の支払いを行いません。

第14条（規定の改定）

弊社は、お客様の承諾を得ることなく、本規定、および本サービスの内容、料金等を変更することができるものとします。この場合、弊社は当該変更が適用になる日までに、変更後の内容を弊社のウェブサイトへ提示する方法、またはその他の適切な方法にてお客様に伝達するものとします。

第15条（その他）

1. お客様は、本サービスに関し、本規定により明示的に定められる以外の何らの権利も有さないものとします。また、お客様に対する本サービスの提供は、お客様に対する弊社の特許、実用新案、ノウハウその他の無体財産権等の譲渡または実施権の許諾を伴うものではありません。
2. 本規定に定めなき事項または本規定の内容に疑義を生じた場合は、お客様および弊社は誠意をもって協議し、解決するものとします。
3. 本規定に関する一切の紛争に関しては、弊社の本社所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
4. 本契約は、日本国法に基づき解釈、適用されるものとします。