

# テクニカルサポート利用規約

このテクニカルサポート規約（以下「本規約」といいます）は、アイニックス株式会社（以下「甲」と言う）が、お客様に対し行うソフトウェア製品に関する有償サポートの内容を定めるものです。

本規約に基づきテクニカルサポートに加入される場合は、テクニカルサポート申込書に必要事項を記入してください。

## 第1条 (適用)

本規約は、甲がお客様(以下「契約者」といいます)に対して提供するテクニカルサポートサービス(以下「本サービス」といいます)の内容及び条件を定めるものです。

## 第2条 (契約の成立)

1. 本サービスは、契約者がテクニカルサポート申込書に記名押印の上、甲に提出し、甲がこれを承認することにより成立します。
2. 甲による承諾は、本サービスに関する契約番号の通知の発送または発信によりなされたものとします。

## 第3条 (本サービスの対象)

1. 本サービスの対象は、甲が提供している下記のパッケージソフトウェア製品(以下「本製品」といいます)とします。
  - (1) バーコード作成ソフトウェア BarStar Pro
  - (2) バーコードラベル作成ソフトウェア LabelStar Pro
2. 契約者が受ける本サービスは、契約者が甲にユーザ登録を完了している製品に限られます。

## 第4条 (本サービスの内容)

1. 本サービスは、サポート期間中において特段の定めがない限り、下記の件について、ホームページの「製品問い合わせ」、または、電子メールによる問い合わせに対して、電話、ファックス、電子メールで回答するサービスとし、いかなる場合においても、出張による助言、確認は行ないません。
  - (1) 製品についてのセットアップ、操作方法。
  - (2) 障害に関する技術上の助言、お問い合わせを頂いた障害についての現象確認、再現テストに基づいた回避策等の提言。
  - (3) 本製品の修正版の提供。
  - (4) サポート期間中の無償バージョンアップ。
  - (5) その他、本製品に関する問い合わせ。
2. 甲は、契約者に対し 90 日以上を事前通知を持って、本サービスの内容を変更できるものとします。

## 第5条 (契約番号)

1. 甲は、本サービスを受けるための契約番号を契約者に発行するものとします。
2. 契約者は、受領した契約番号をいかなる理由であっても、第三者に譲渡、貸与、販売することはできません。

## 第6条 (利用時間)

本サービスの受付は、年未年始（12月30日～1月4日）及び、祝日、祭日、甲の休業日を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとします。

## 第7条 (適用除外)

甲は、本サービスを遂行するに当たり、下記の場合は、その責任を負わないものとします。

- (1) 本製品以外のソフトウェア、プログラミング、コンピュータ等に関する一般的な問い合わせ。
- (2) OS、データベース等基本ソフトウェアによる障害。
- (3) 使用機器、デバイス等のハードウェアの障害により発生した障害。

## 第8条 (有償サービス)

契約者は、下記の場合、別途費用を支払うものとします。詳細は、有償サービスお申し込み後、ご連絡いたします。

- (1) プロダクトキーの紛失
- (2) メディアの紛失・破損

## 第9条 (免責事項)

1. 甲は、本サービスにおける諸問題の解決および回避を保証するものではなく、本保守サービスを利用した結果、直接または間接的に生じた損害に関して、責任を負わないものとします。
2. 乙は、本製品にプログラム上の瑕疵があった場合でも、以下のいずれかに該当する場合、または、その他の理由により修正版を提供できないことがあります。
  - (1) 修正の影響範囲が大きく、修正によって基本仕様に変更が生じる場合。
  - (2) 修正が技術的に困難または不可能な場合。
  - (3) 修正以外の回避方法が存在する場合。
3. 甲は、契約者に修正版の提供の期日や方法を指定できないものとします。
4. 通信回線及びサーバ等の障害により、甲が本サービスを提供できない場合があることを契約者は了承するものとします。

## 第10条 (停止)

甲は、以下のいずれかに該当する場合、いつでも本サービスの提供を停止できるものとします。

- (1) 契約者が本規約および「ソフトウェア使用許諾書」のいずれかの条項に違反した場合。
- (2) 金融機関等により、契約者が使用する口座等が利用制限を受けたり、契約者の経済状態が悪化した場合。
- (3) 契約者が、解散、破産、民事再生、会社更生等の債務者の救済に関する法令に基づく申し立てがなされた場合。
- (4) 「ユーザ登録」の情報の誤りまたは虚偽があった場合。
- (5) やむを得ない事由により、甲が本規約の履行を著しく困難、または不可能と判断した場合。

## 第11条 (契約期間)

1. 本サービスが受けられる期間（以下「サポート契約期間」と言います）は、甲が申込書を受領してから30日以内の甲が指定する日とします。
2. サポート契約期間は、サポート開始日から3年間とします。但し、期間満了の2カ月前までに甲、契約者いずれの当事者からも書面による申し出がない場合、本サービスは同一条件にて更に3年間継続されるものとし、以後も同様とします。

## 第12条 (機密保持)

甲は、契約者から提供された情報のうち、機密として指定された情報、または機密であると判断される情報（以下総称して「機密情報」といいます）をすべて厳重に扱い、契約者の事前の文書による同意なしに第三者への提供および開示などは行いません。機密情報は、諸問題が解決し次第、甲が速やかに破棄するものとします。

ただし、以下の各号に定める情報は、秘密情報には含まれないものとします。

- (1) 第三者に対する開示について事前に書面による情報開示者の承諾を得た情報。
- (2) 開示を受けた時に既に公知の情報。
- (3) 開示を受けた後に情報受領者の責めによらず公知となった情報。
- (4) 開示を受けた時点で情報受領者が適法に占有していた情報。
- (5) 情報開示者が第三者に対しなら秘密保持義務を課すことなく開示した情報。
- (6) 法令により開示することが義務付けられた情報。

## 第13条 (義務)

契約者は、本サービスを利用するに当たり、事前に「ユーザ登録」を行うものとし、「ユーザ登録」が行われていな

い製品については、本サービスは提供されないものとします。また、住所変更、社名変更等、登録データに変更が生じた場合は、速やかに甲に連絡することとし、通知を怠ることによる生じる損害について、甲は一切責任を負いません。

## 第14条 (個人情報の保護)

1. 甲は、契約者から提供された個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます）を、甲のプライバシーポリシーに従い適切に保護します。
2. 本条の規定は、本規約の第11条で定める契約期間の終了後も有効に存続するものとします。

## 第15条 (禁止事項)

1. 甲は、いかなる事由によっても、本サービスを利用する権利を、第三者へ譲渡、販売、転貸することはできません。
2. 甲は、契約者へ提供する諸問題に関する情報（質問事項、サンプルコード、ファイルなど）に、個人情報または機密情報を含めることはできないものとし、やむを得ず個人情報または機密情報を含める場合、甲は必ず契約者にその旨を通知し、甲はこれらの情報を本規約の第12条および第14条に従い管理するものとします。

## 第16条 (情報等の帰属)

1. 甲と契約者の間で交換される本サービスの情報、および、これにかかるノウハウ等は、特段の定めのない限り甲に帰属するものとし、甲は、契約者の承諾なしにこれらを使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができます。
2. 契約者が甲から入手した技術情報については、契約者は、複製、販売、出版、その他、営利目的での利用を行うことをできないものとします。

## 第17条 (合意管轄)

1. 本サービスに関して、甲と契約者の間に係争が発生した場合は、甲の本社所在地の裁判所を管轄裁判所とします。
2. 本約款は、日本法に準拠し解釈されるものとします。

2009年6月

甲： 東京都目黒区大橋1丁目6番2号  
アイニックス株式会社