

# サブスクリプション製品保守・サポートサービス規定

サブスクリプション製品保守・サポートサービス規定(以下「本規定」)は、お客様(個人/法人を問いません)と株式会社ゴードソリューション(以下「弊社」)との契約であり、弊社は、サブスクリプション製品使用規約(以下「使用規約」)に同意いただいたお客様を対象として、本規定に基づき保守・サポートサービス(以下「本サービス」)を提供します。本サービスを使用することによって、お客様が本規定のすべてに同意いただいたものとします。

## 第1条 本サービスの内容

1. 弊社は以下に列挙する事項を本サービスの内容とし、お客様に提供します。
  - A) 弊社ウェブサイトでの最新バージョン(メンテナンスリリース)の提供。
  - B) 弊社ウェブサイトでの対象製品における改修、改善内容に関する情報提供。
  - C) 電話、FAX、E-mail および弊社とお客様のパソコン間のリモート接続による、対象製品に関する操作方法や機能の案内、技術調査や問題解決支援。
  - D) 対象製品の使用に不具合が生じ、また弊社が提供した周辺機器(ケーブル等)の故障がその原因と疑われた場合や修理時における代替品の貸出。
  - E) 弊社が提供したタブレット端末修理時における代替品の貸出およびお客様が所有するライセンスサーバー修理時における代替ライセンスの貸出。
  - F) ソフトウェアライセンス再発行の対応。ただし、タブレット端末またはライセンスサーバーの故障、紛失、盗難、入れ替え等による場合は弊社が指定する証明等の提出を必要とする場合があります。提出できない場合、対応は年1回を上限とし、2回目以降は別途費用をいただく場合があります。

## 第2条 本サービスの提供

1. 弊社は本規定に従い、お客様に電話、FAX、E-mail、弊社ウェブサイトおよびオンラインで本サービスを提供します。

電話 : 053-465-0712

FAX : 053-465-0714

E-mail : support@godo.co.jp

ウェブサイト : <https://www.godo.co.jp>
2. 電話、FAX、E-mail の提供時間は弊社営業日の 10:00~12:00、13:00~17:00 とします。

なお、FAX、E-mail は 24 時間受信しますが 17:00 以降に受信した場合の回答は翌営業日以降とします。
3. お客様は弊社が発行するライセンス ID を提示することで、本サービスの提供を受けることができます。
4. 本サービスは、対象製品の最新バージョンを対象とし提供します。
5. 本サービスの提供期間は使用規約に準じます。
6. 本サービスは、使用規約に付随し提供されるものであり、使用規約が解除された時点で本サービスの提供を終了します。また、本規定の  
みを解除することはできません。

## 第3条 除外項目

1. 以下に列挙する事項は本サービスの対象外とします。
  - A) 弊社が明示する動作環境以外の環境下での使用に関する事項。
  - B) お客様固有の動作環境(OS、ハードウェア、ネットワーク環境)に関する事項。
  - C) 他社製品との互換の確認および検証。
  - D) 日本語以外による問い合わせ対応。

- E) 日本国外からの電話、FAX および弊社とお客様のパソコン間のリモート接続による問い合わせへの対応。
  - F) 計算結果の提供、データ作成代行。
  - G) 対象製品以外で作成されたデータの検証。
  - H) その他、対象製品に直接関わらない事項。
2. 弊社は本サービスとは別に、お客様の求めに応じて、以下のサービスを有償で提供することがあります。
- A) 対象製品のインストールサービス。
  - B) ポストの作成。
  - C) 弊社で行う講習あるいは出張による講習。
  - D) お客様事業所へのお出張による本サービスの提供。
  - E) インストール CD、取扱説明書(冊子)の発行。
  - F) 対象製品のカスタマイズ。

#### 第4条 費用

1. 本サービスにおける送料および電話料金等の通信料はお客様の負担とします。

#### 第5条 協力

1. 弊社とお客様は積極的に協力して問題解決にあたるものとします。

#### 第6条 責任および補償の範囲

1. 本サービスは、問い合わせのあった問題の解決、お客様の特定の目的に適合すること、および不具合の補修を保証するものではありません。
2. 弊社は、本サービスの使用または使用不能に起因する一切の損害について、直接的、間接的、予見できたか否かを問わず、賠償する責任を負いません。
3. 弊社が補償する場合の範囲は、当該製品の新規契約料金としてお客様が支払った金額を上限とします。

#### 第7条 権利義務の譲渡

1. お客様は、使用規約に付随し提供される本サービスに関する権利または義務を、第三者に譲渡してはなりません。

#### 第8条 機密保持

1. 本規定に基づく取引を通じて知り得た相手方の営業上または技術上のその他一切の情報(公知となっているものを除く)を、第三者に漏洩してはならず、相手方の承諾を得ないで、第三者に開示してはなりません。また、弊社はお客様の承諾を得ないで、これらを本サービスの提供以外の目的に使用いたしません。

#### 第9条 規定の変更

1. 弊社は以下の場合に、お客様に事前に通知することなく、かつお客様の同意を得ることなく、弊社の裁量により本規定を変更することができます。
- A) 本規定の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
  - B) 本規定の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に関わる事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 弊社は第1項による本規定の変更にあたり、変更後の本規定の効力発生日の2週間前までに、本規定を変更する旨および変更後の本規定の内容とその効力発生日を弊社ウェブサイトに掲載し、またはこれと同等の方法によってお客様に周知します。
3. 変更後の本規定の効力発生日以降にお客様が本サービスを使用した場合は、お客様は本規定の変更に同意したものとみなします。

## 第10条 協議事項

1. 本規定に定めのない事項、または本規定の解釈について疑義が生じた場合は、お客様と弊社の間で信義誠実の原則にしたがって協議のうえ解決します。
2. 本規定は日本法に準拠し、解釈されます。

## 第11条 その他

1. 弊社またはお客様に以下の事由が生じたときは、催告その他の手続きを要しないで、ただちに本規定を解除することができます。
  - A) 営業停止または営業許可取消等の処分を受けたとき。
  - B) 破産、民事再生手続き開始、会社整理もしくは会社更生の申し立てをなし、または第三者からこれらの申し立てを受けたとき。
  - C) 解散決議をしたとき。
  - D) 仮差押え、仮処分または強制執行を受けたとき。
  - E) 支払い停止もしくは支払い不能に陥ったとき、または相手方が振り出した手形または小切手の決済ができなかったとき。
  - F) 災害その他により、本規定の履行を困難にする事由が生じたとき。
2. 本規定に関する法令上の紛争については、お客様からの申し立てがない限り、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。

株式会社ゴードーソリューション