

# パッケージ製品 テクニカルサポートサービス 契約約款

法人または個人（以下「甲」）と株式会社ゴードソリューション（以下「乙」）は、甲が直接または所定の販売店経由で、乙にテクニカルサポートサービス（以下「本サービス」）の注文書を提出した時点で、甲がパッケージ製品 テクニカルサポートサービス 契約約款（以下「本約款」）のすべてに同意いただいたものとし、本サービスに関し次の通り契約を締結します。

## 第1条 本サービスの内容

- 乙は以下に列挙する事項を甲に提供します。
  - 乙と甲のパソコン間のリモート接続によるサポート。
  - 使用規約で定める対象製品のうち、Nazca Neo Linkaを除くすべての製品（以下「対象製品」）を使用しての甲の画面・データに関する問い合わせに対する操作手順案内、技術調査や問題解決支援。
  - DXF、IGES データの読み込みに関する支援。
  - ポスト作成に関する支援。
  - 対象製品と NC 工作機械との通信設定、およびその操作案内、技術調査や問題解決支援。
  - 乙が提供した周辺機器（ケーブル等）やタブレット端末の故障が疑われた場合や修理時における代替品の貸出。
  - ハードロック故障時の交換対応。対応は契約期間中 1 回のみ、2 回目以降は費用を別途請求。
  - ハードロックの紛失、盗難における再発行の優待価格対応。ただし、乙が指定する証明書等の提出が必要。対応は契約期間中 1 回のみ、2 回目以降は通常価格での対応。

## 第2条 本サービスの提供

- 乙は本約款に従い、甲に下記の方法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>
- 電話、FAX、E-mail の提供時間は乙営業日の 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。
- 甲は乙が発行するサポート ID およびチェックナンバーを提示することで、第1条に定める本サービスの提供を受けることができます。
- 本サービスは、契約した設置場所で使用される対象製品の最新バージョンを対象として提供されるものとします。
- 対象製品が販売終了となった場合、原則として販売終了日の翌日より 1 年をもって、本サービスの対象製品から除外するものとします。

## 第3条 除外項目

- 以下に列挙する事項は本サービスの対象外とします。
  - 乙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。
  - 甲固有の動作環境（OS、ハードウェア、ネットワーク環境）に関する事項。
  - 他社製品との互換の確認および検証。
  - 日本語以外による問い合わせ対応。
  - 日本国外からの電話、FAX およびリモート接続による問い合わせへの対応。

- 計算結果の提供、データ作成代行。
  - 対象製品以外で作成されたデータの検証。
  - その他、対象製品に直接関わらない事項。
- 乙は本サービスとは別に、甲の求めに応じて、以下のサービスを有償で提供することがあります。
    - 対象製品のインストールサービス。
    - ポストの作成。
    - 乙の所在地で行う講習あるいは出張による講習。
    - 甲の事業所への出張による本サービスの提供。
    - 最新版インストールCD、取扱説明書（冊子）の再発行。
    - 対象製品のライセンス再発行。
    - 対象製品のカスタマイズ。

## 第4条 本サービスの契約期間

- 契約期間の開始日は、乙が発行する証書「テクニカルサポートサービス ご契約内容のご案内」の発行日とします。
- 契約期間の終了日は、新規契約の場合は開始日から原則 1 年後の月末日までを期日とします。更新の場合は、前契約期間終了日から原則 1 年後とします。

## 第5条 本サービスの契約期間の更新

- 契約期間の終了日 1 か月前までに甲から書面による更新解除の意思表示がない場合、契約期間は原則 1 年間自動的に延長されるものとし、以降も同様とします。ただし、乙との間に複数の本サービス契約が発生し、契約期間の統一を図る場合には、上記契約期間の短縮または延長をすることがあります。
- 対象製品が販売終了となった場合は、該当製品に関する契約期間の更新はされないものとします。

## 第6条 料金および費用

- 甲は本サービスの対価とし別途乙の提示する料金を所定の販売店経由あるいは直接乙に支払うものとします。直接乙に支払う場合、2 年目以降は口座振替による自動引落を原則とします。
- 乙は、次の各号のいずれかの事由により、料金の変更を必要と認めるときは、2 ヶ月前までに甲に通知をすることによって、価格を変更することができるものとします。
  - 経済情勢の変動、サービス内容の変更等により本約款に定める料金によりがたい事情が生じたとき。
  - 乙との間に複数の契約が発生し、統一を図る必要が生じたとき。
- 本サービス利用時の送料および電話料金等の通信費用は甲の負担とします。

## 第7条 協力

- 乙と甲は積極的に協力して問題解決にあたるものとします。

## 第8条 責任および保証の範囲

- 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用すること、および不具合の補修を保証するものではありません。
- 乙は、本サービスの利用または利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、賠償する責任を負わないものとします。
- 乙が補償する場合の範囲は、甲が乙にサポート料金として支払った金額を上限とします。

## 第9条 権利義務の譲渡

1. 甲は、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らないものとします。

## 第10条 契約期間の解除

1. 甲は契約期間の終了日1か月前までに書面により更新解除の意思表示をすることで、翌年の契約を解除することができるものとします。
2. 期間中途の契約については、甲は甲の事由によりそれを解除することはできないものとします。
3. 甲が、本約款の条項のいずれかに違反した場合、乙は乙の判断に基づき契約を解除することができるものとします。そのような場合における料金の返金は行わないものとします。ただし、乙は乙の事由により、本サービスの提供が困難となる場合には、乙の判断に基づき契約を解除することができるものとします。そのような場合における料金の返金はこの限りではありません。
4. 本契約の支払期日までに甲から契約料金が支払われない場合、乙は甲に支払を催告します。以降も催告時に指定した期日までに契約料金が支払われない場合は、ただちに本契約を解除することができます。
5. 本契約が解除された場合には、甲はいかなる理由においても本サービスを利用することはできません。

## 第11条 機密保持

1. 本契約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らないものとします。また、乙は甲の承諾を得ないで、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12条 通知義務

1. 甲は、以下のいずれかに該当する事実が生じたとき、またはそのおそれがあるときは、すみやかに乙に通知しなければならないものとします。
  - A) 営業の譲渡・譲受または合併。
  - B) 契約案内書の記載内容に関わる重要な組織の変更(所在地、代表者、商号等)。
  - C) 第15条1項各号の事由。

## 第13条 規定の変更

1. 乙は以下の場合に、甲に事前に通知することなく、かつ甲の同意を得ることなく、乙の裁量により、本約款を変更することができるものとします。
  - A) 本約款の変更が、甲の一般の利益に適合するとき。
  - B) 本約款の変更が、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. 乙は第1項による本約款の変更にあたり、変更後の本約款の効力発生日2週間前までに、本約款を変更する旨および変更後の本約款の内容とその効力発生日を乙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甲に周知するものとします。
3. 変更後の本約款の効力発生日以降に甲が本サービスを利用した場合は、甲は本約款の変更に同意したものとみなします。

## 第14条 協議事項

1. 本約款に定めなき事項、または本約款の解釈について疑義が生じた場合は、甲乙双方が信義誠実の原則にしたがって協議のうえ解決するものとします。

2. 本約款は日本法に準拠し、解釈されるものとします。

## 第15条 その他

1. 乙または甲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、ただちに本契約を解除することができるものとします。
  - 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、本契約の履行を困難にする事由が生じたとき。
2. 本契約に関する法令上の紛争については、甲からの申し立てがない限り、乙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。

株式会社ゴードソリューション