

# パッケージ製品 保守・無償サポートサービス規定

パッケージ製品 保守・無償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）と株式会社ゴードーソリューション（以下「弊社」）との契約であり、弊社は、ユーザー登録が完了したお客様（以下「お客様」）を対象として、本規定に基づき対象製品について無償の保守・サポートサービス（以下「本サービス」）を提供するものとします。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。

対象製品は、パッケージ製品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とします。

## 第1条 本サービスの内容

- 弊社は以下に列挙する事項をお客様に提供します。
  - 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。
  - 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。
  - 電話、FAX および E-mail による、対象製品に関する基本的な操作方法や機能の案内。

## 第2条 本サービスの提供

- 弊社は本規定に従い、お客様に電話、FAX、E-mail および弊社ウェブサイト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。
- お客様は弊社が発行するチェックナンバーまたはライセンス ID 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、対象製品の最新バージョンを対象とし提供します。
- 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提供を終了します。

## 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。
  - 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。
  - 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。
  - 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および FAX 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。
- 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。
  - 対象製品のインストールサービス。
  - 弊社とおお客様のパソコン間のリモート接続によるオンラインサポート。
  - お客様の図面およびデータを使用した、お客様固有のお問い合わせに対する操作手順案内。

- ポストの作成および作成支援。
- 対象製品と NC 工作機械との通信設定とその操作方法、および通信不具合などの原因調査。
- 故障や不具合時におけるタブレット端末やケーブル等の代替品貸出。
- 弊社で行う講習あるいは出張による講習。
- お客様事業所への出張による本サービス提供。
- ハードロックの再発行およびソフトウェアライセンスの再発行。
- 最新版インストール CD、取扱説明書（冊子）の発行。
- 対象製品のカスタマイズ。

## 第4条 費用

- 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

- 弊社とお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合うこと、および不具合の補修を保証するものではありません。
- 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、賠償する責任を負わないものとします。
- 弊社が保証する場合の範囲は、対象製品等の購入金額を上限とします。

## 第7条 権利義務の譲渡

- お客様は、パッケージ製品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らないものとします。

## 第8条 機密保持

- 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らないものとします。また、弊社はお客様の承諾を得ないで、これらをお客様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

- 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るものとします。
  - 本規定の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
  - 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。
- 弊社は前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 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。
- 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ご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するものとします。
2. 本規定は日本法に準拠し、解釈されるものとします。

## 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。

株式会社ゴードソリューション