

リモートサポートサービス利用規約

制定 2008年9月1日
最終改正 2017年7月28日

第1条 (目的)

コダマコーポレーション株式会社(以下「当社」といいます。)は、このリモートサポートサービス利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、これに則りリモートサポートサービスを提供します。

第2条 (変更)

当社は、本規約および別紙をお客様の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、利用条件および料金は、変更後の規約によります。

第3条 (定義)

本規約における用語を以下の通り定義します。

(1) 本サービス

当社がインターネットを利用して、お客様の質問や問題を解決する「リモートサポートサービス」をいいます。本サービスは、原契約をご契約のお客様へご提供するオプションサービスです。

(2) 原契約

本サービスの前提となるソフトウェアサポート契約、ソフトウェアメンテナンス契約およびハードウェアメンテナンス契約をいいます。

(3) お客様

当社が定める手続きに従い本サービスをご利用になる方をいいます。

(4) サポートセンター

サポートの受付および対応を行う当社の窓口をいいます。

(5) サポートエンジニア

サポートを行う当社の技術者をいいます。

(6) 利用期間

お客様が本サービスの提供を受けることができる期間をいいます。

(7) 提供時間

当社は、原契約の契約約款に定める作業時間帯に本サービスを提供します。ただし1回の問い合わせにつき30分程度を限度とし、問題の原因調査作業等はサポートエンジニアの判断によりオフラインで行うことがあります。

第4条 (本サービスの内容)

当社が提供する本サービスの内容は次の通りとします。

(1) お客様の画面の共有

お客様のパソコンに表示されている内容を当社のサポートエンジニアのパソコン上に表示し、状況を確認させていただきます。画面を共有することにより、お客様からサポートエンジニアへの状況説明の手間を省くことができます。

(2) サポートエンジニアの画面の共有

当社のパソコンに表示されている内容をお客様のパソコン上に表示し、お客様に必要な操作をサポートエンジニアが説明することができます。画面を共有することにより、お客様がサポートエンジニアの操作手順の説明等の理解を促進します。

(3) 代理操作

お客様のパソコンを、サポートエンジニアがリモート操作させていただきます。サポートエンジニアが操作を代理して行うことによりお客様の疑問または問題を効率的に解決することができます。

(4) 音声通話

お客様がヘッドセット等をパソコンに接続することによって、インターネットを利用して音声通話を行うことができます。

2. 前項各号の画面の共有および代理操作等を行うには、その都度お客様の同意が必要な仕様となっており、お客様が同意しない場合には画面の共有および代理操作等を行うことはできません。また、開始した後もお客様の判断によりいつでも中止できます。

第5条 (利用環境)

本サービスのご利用には、以下を有するパソコン等を必要とします。

(1) OS

- ・ Windows 10(32 ビット版、64 ビット版)
- ・ Windows 8.1(32 ビット版、64 ビット版)
- ・ Windows 8(32 ビット版、64 ビット版)
- ・ Windows 7(32 ビット版、64 ビット版)
- ・ Windows Vista(32 ビット版、64 ビット版)

(2) インターネットブラウザ

Internet Explorer 7 以降

JavaScript、Cookie および DNS サーバーを利用した外部サーバーの名前解決が有効であること

(3) インターネット接続環境

使用ポート HTTP(ポート 80)および HTTPS(ポート 443)

伝送速度 下り 512kbps 上り 512kbps 以上

2. ご利用のパソコン等はお客様の責任と費用でご用意いただきます。

第6条 (本サービスの料金等)

本サービスのご利用に際して生じることとなるご利用料金は、特段の定めがある場合を除き、別紙料金表に定めるところによります。

2. お客様は、原契約に準じて料金を支払うものとします。
3. 本サービスをご利用いただくために必要な端末設備、および本サービスのご利用に伴って発生した通信料金等は、お客様が負担するものとします。
4. 当社は、お客様のご利用料金につき特段の定めがある場合を除き減額または返金しないものとします。
5. お客様は、サービスご利用の契約を解除する場合でも、既に当社にお支払いいただいたご利用料金等については当社に対して払い戻しなどの請求は一切行うことはできないものとします。
6. 当社の責に帰すべき理由により本サービスを提供しなかったときは、料金を減額することがあります。

第7条 (お申込み)

本サービスのご利用をご希望のお客様は、当社ウェブサイトからお申込みいただくか当社までご連絡ください。

2. 当社は、お客様が以下の各号のいずれかに該当している場合は、当該申込みを承諾でき

ない場合があります。

- (1) 原契約の契約期間が終了している場合
- (2) 申込み内容に虚偽、ご記入漏れ、誤記、判読不能部分があった場合
- (3) 過去に規約違反等により、当社が提供するサービスご利用の資格を取り消されたことがある場合
- (4) その他当社がお客様として不適切と判断し、当該理由をお客様に提示した場合

第8条 (利用期間)

本サービスのご利用開始日は、前条のお申込があった日となります。

2. 本サービスのご利用期間満了前であってもお客様の原契約終了と同時に本サービスの提供も終了となります。

第9条 (解約)

お客様は、本サービスご利用期間中いつでも本サービスをご解約いただけます。

第10条 (提供の中止)

当社は、電気通信設備もしくはサーバーおよびサポートセンターで使用するコンピュータの保守、工事または障害のために本サービスの利用を中止することがあります。

2. 前項の規定により当社が本サービスの提供を中止するときは、お客様にウェブサイト等により周知を行います。ただし、緊急またはやむを得ない場合は、この限りではありません。

第11条 (サービスの変更)

当社は、営業上その他の理由により、本サービスの内容を変更することがあります。

2. 前項の規定により当社が本サービスの内容を変更するときは、お客様にウェブサイト等により周知を行います。ただし、緊急またはやむを得ない場合は、この限りではありません。
3. 当社は、以下の場合には、本サービスの提供を一時停止する場合があります。
 - (1) サービス用設備の保守を実施する場合
 - (2) 天災、停電、戦争等の不可抗力により本サービスの提供ができなくなった場合
 - (3) その他当社が本サービスの運営上一時的な中断が必要と判断した場合

第12条 (提供の終了)

当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。

2. 前項の規定により当社が本サービスの提供を中止するときは、お客様にウェブサイト等により周知を行います。ただし、緊急またはやむを得ない場合は、この限りではありません。

第13条 (秘密保持)

当社は、本サービスの通信内容を本サービスの目的以外には一切使用しません。

2. 当社は、問題の原因の調査または分析ならびに解決策の策定に必要と判断した場合には、お客様の同意の上で通信内容を記録することがあります。この場合の通信内容は目的以外には一切使用せず、お客様の指示または作業の終了もしくは中止により削除します。

第14条 (個人情報の取扱)

本サービスのお申込み時またはご利用時にご提供いただく個人情報は、本サービスの提供、セミナーに関するご連絡、その他当社からの情報提供、当社のサービス向上のため

の検討資料にのみ使用させていただきます。

2. お客様の同意がある場合または正当な理由がある場合を除き、第三者への預託・提示は致しません。
3. 本規約により提示いただいたお客様ご自身の個人情報について、正当な理由により開示を求められた場合は、ご本人確認の上、原則としてこれに応じます。また、情報に誤りがあり、訂正または削除を求められた場合は、すみやかにこれに応じます。
4. ご提示いただく個人情報に関しては、お客様からのご同意をいただける場合にのみ使用させていただきます。ご同意いただけない場合、当情報は破棄し、当社からの情報提供やサービス向上の検討等には使用しません。

第15条 (注意事項)

当社は、お客様が以下の行為を行い、または、行うおそれがあると判断した場合、当該理由をお客様に提示した上で適当な措置を講じる場合があります。

- (1) 本サービスの第三者への再販
- (2) 当社、その他の第三者または本サービスに損害を与える行為
- (3) 著作権、その他の知的財産権を侵害する行為
- (4) 詐欺等の犯罪に結びつく行為
- (5) プライバシーまたは肖像権を侵害する行為
- (6) 公序良俗に反する行為
- (7) 本サービスの運営を妨げるような行為
- (8) 法令に違反する行為
- (9) 前各号に定める行為を助長する行為
- (10) 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為
- (11) その他当社が不適切と判断する行為

第16条 (当社の責任と免責事項)

当社は、本サービスの完全性および正確性に対して一切の保証を与えるものではありません。

2. 当社は、お客様からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
3. 当社は、本サービスの提供をもって、お客様の問題および課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
4. 当社は、サポートエンジニアの説明に基づいてお客様が実施した作業およびリモートサポートの実施に伴い生じるお客様の被害について、一切の責任を負いません。
5. 本サービスについてのお申込み成立後の返金は一切行いません。
6. 当社に帰すべき責によりお客様に損害が発生した場合、お客様は、損害を被った期間に発生した月額のご利用料金を上限として、現実には生じた通常の直接損害について損害賠償請求できるものとします。
7. 本サービスについて、お客様が当社に対して損害賠償請求できる期間は、当該損害の発生日から6か月間に限られるものとします。
8. 通信設備のトラブル等、当社に帰すべき責以外の事由によりサービスの提供が停止した場合については、当社は返金等の一切の責任を負いません。
9. 原契約期間の終了等により本サービスが予定していた利用期間満了前に終了した場合、当社は返金等の一切の責任を負いません。

第17条 (一般条項)

本サービスの提供地域は、原契約およびソフトウェアライセンス使用許諾契約に基づき

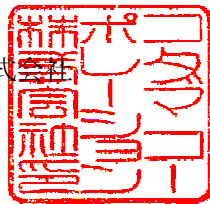
- ます。
2. 本規約に関する準拠法は、日本法とします。
 3. 本サービスのご利用に関して、当社とお客様との間に、訴訟の必要が生じた場合は、横浜地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

付則 本規約は、2008年9月1日から実施します。

2. 本サービスの内容に、画面の共有および代理操作等を行うには、その都度お客様の同意が必要なこと、お客様が同意しない場合には画面の共有および代理操作等を行うことはできないこと、開始した後もお客様の判断によりいつでも中止できることを記載しました。この改正後の規約は2009年7月1日から実施します。
3. 利用環境のOSにWindows 7を追加しました。この改正後の規約は2013年5月22日から実施します。
4. 利用環境のOSにWindows 8を追加し、Windows XPの対応が2014年12月末までであることを記載しました。インターネットブラウザの記載を変更しました。この改正後の規約は2014年7月9日から実施します。
5. 利用環境のOSにWindows 8.1、Windows 10を追加し、Windows XPを削除しました。インターネットブラウザの記載を変更しました。この改正後の規約は2017年7月28日から実施します。

以 上

コダマコーポレーション株式会社



【別紙 価格表】

(税別)

リモートサポートサービス	30,000 円/年
--------------	------------