

ユーザーサポート規約

第1条 一般

1. ユーザーサポート規約(以下「本サポート規約」という)は、お客様が株式会社ウェブデモ(以下「当社」という)から購入されたビューレットシリーズのソフトウェア製品(以下「製品」という)についてのユーザーサポートを受ける場合に適用されます。
2. ユーザーサポート(以下「本サポート」という)とは、お客様が製品をご使用中、お客様ご自身で解決できないような問題が生じた場合に、その問題解決について、当社がご相談に応じるサービスです。
例・製品の操作方法等の補足説明
・同バージョン内でのアップグレードなどの情報配信サービス
3. 本サポートにおけるお客様からの質問・依頼および、それらに対する当社からの回答・返答は、原則としてすべてWebの専用ページまたは電子メールにより行います。問題解決のために複数回のやり取りが必要な場合においても、原則として電子メールを使用します。電話によるサポートは原則的には一切行いませんが、緊急性を認める場合には電話によるサポートを行います。
4. 本サポートとして問題解決に応じる内容とその期間は予告なく変更されることがあります。

第2条 ユーザーサポート

1. 本サポートは、製品の基本動作に関するサポートです。製品が正しくインストールされたが、製品の機能が正しく動作していない場合の製品の使い方に關する質問に回答します。
2. 製品の不具合の修正、改善のためのプログラムアップデート。

第3条 ユーザー条項

1. お客様の個人情報をご当社のサポートとサービス以外の目的で利用することはありません。
2. お客様のサポートの過程で得られた技術的なデータについて当社は、お客様に断り無く利用できるものとします。
3. サポート内容の緊急性に応じてお客様よりデータソースの提供をいただく場合があります。データは厳重に管理を行い返却いたしません。また、当社のデータの喪失および逸失利益に対して責任を負わないものとします。

第4条 保証範囲

1. お客様からの質問に対する当社からの回答は、誠意を持ち、迅速にお答えするようにいたしますが、お答えの期日を約束することはできません。また、既知の問題、ホームページ、マニュアルをご覧になればわかることに限りましては、お答えしない場合がございます。
1) 本サポートは、お客様のハードウェアとOS環境で製品が動作することを保証するものではありません。サポートにあたっては、お客様がお使いのハードウェアおよびOSに製品が対応していることが前提となりますが、調査の結果、ハードウェアとOSが製品に対応していないことが判明した場合は、その時点で、お客様の問題が解決したものとみなします。
- 2) 本サポートは当社の製品に関するサポートとなり、その他のソフトウェア、ハードウェア等の問題、他社製品との整合性、当社の提供したものでないソフトウェア製品に起因する障害に対するサポートはいたしません。

- 3) 本サポートに伴ういかなるプログラムの使用または使用不能から生じる損害に関して、お客様または第三者が被った損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。
 - 4) プログラムアップデートは開発元(US Carbon, Inc.)ならびに当社の技能をもって提供するために商取引上合理的な努力をいたしますが、お客様が提起する質問や問題のすべての解決および、解決できることを保証するものではありません。
 - 5) 本サポート規約内のいずれの規定も、製品のソフトウェア使用許諾契約や製品の使用に關する他の当社のと契約に定められている保証および瑕疵担保責任の内容を拡張または追加するものではありません。
2. 本サポートの期間については、製品購入日より1箇年以内とします。また、メジャーバージョンアップにより現行バージョンの開発が終了した場合、プログラムアップデートサポートは最新バージョンのみ対応となります。

第5条 本サポート規約の解除

お客様または当社が次の各号に該当した場合は、相手方は直ちに本サポートの契約を解除することができるものとします。

- 1) 会社解散の決議をしたとき。
- 2) 差し押え、仮押えを受けたとき。
- 3) 破産、会社整理、民事再生法もしくは会社更生の申し立てを行ったとき。
- 4) 社会的な常識に基づき当社にて不利益、損失をまねく恐れと判断した場合。
- 5) 当社製品のソフトウェア使用許諾第5条に基づき、契約の解除および終了となった場合。

第6条 秘密の保持

お客様および当社は、本サポート規約の履行に関して知り得た事項または、知り得た相手方(以下「開示者」といい、他方を「被開示者」という)の秘密を本サポートの契約期間中のみならず、その満了または解約後においても第三者に漏洩してはならないものとします。ただし、次のいずれかに該当するものについてはこの限りではありません。

- 1) お客様が本サポート規約に同意されたときに公知であった情報
- 2) お客様が本サポート規約に同意された後、被開示者の故意、過失によらないで公知になった情報
- 3) お客様が本サポート規約に同意されたときに被開示者が既に保有していた情報
- 4) 被開示者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に取得した情報

第7条 協議

本サポート規約に定めない事項または、本サポート規約のいずれかの条項の解釈に疑義が生じた場合は、お客様と当社は誠意をもって協議し円満に解決するものとします。

第8条 その他

その他上記に記載されていない条項に関しては、日本国内法規に従うものとします。