

保守サービス規約

第1条（目的）

この保守サービス規約（以下「本規約」といいます）は、株式会社アルバニクス（以下「弊社」といいます）が、PC 環境復元ソフトウェア（以下「本製品」といいます）をご購入されたお客様（以下「お客様」といいます）に対して提供する保守サービス（以下「本サービス」といいます）の内容を定めたものです。

第2条（本サービスの開始）

1. 本サービスは、お客様が本製品をご購入された月の1日から1年間は無償で提供されます。2年目以降は有償で提供されます。また、バージョンアップ付保守サービスにつきましては、お客様が本製品をご購入された月の1日から有償で提供されます。無償で提供される期間はありません。
2. 弊社は以下の条件をすべて満たすお客様に対して、本サービスを提供します。
 - (1)本規約に同意していること。
 - (2)本製品を本製品に同梱されている「使用許諾契約書」に基づき使用していること。

第3条（本サービスの期間）

1. 本サービスの無償での保守サービス期間はお客様が本製品をご購入された月の1日から1年間とします（以下「無償期間」といいます）。
2. 新規契約
本サービスの無償期間終了後は、本サービスを有償にてご契約し本サービスを受けることができます。ただし、本サービスを新規でご契約する際は、購入済みの本製品と同数の本サービスを契約することとします。本サービスの無償期間が終了していた場合は、無償期間終了日の翌日が契約期間の開始日となります。
3. 継続契約
本サービスの契約を結んでいるお客様は、現在契約中の本サービスを再契約することで、本サービスを継続して受けることができます。ただし、直前の契約期間が終了していた場合は、直前の契約期間終了日の翌日が契約期間の開始日となります。なお、本サービスを契約する時点で、本製品の販売が終了している場合は継続契約できません。

第4条（本サービスの内容）

弊社は、日本国内において、以下のサービスをお客様に対し提供します。

(1) 技術支援

- ・ 本製品のインストール及び認証、使用方法や設定方法のお問い合わせに対する回答。
- ・ 再現が困難な問題をお客様自身で切り分けるための支援、助言。
- ・ 不具合などの諸問題に関する技術的な支援、回避策の提供。
- ・ 端末故障を含む機器の入れ替えのためのライセンス認証リセットサービス。
- ・ ライセンス認証方法の変更、ライセンスの統合及び分割サービス。
- ・ 弊社が必要と判断した場合の開発元に対して問題解決するための支援要請とその情報提供。
- ・ 開発元のサポート終了等により支援要請が出来ない場合は、弊社が最善と判断したサポートを提供。

本サービスの技術支援はお客様が以下のひとつ以上の情報を受け取った時、完了とします。

- ・本製品の問題を解決するための情報
- ・本製品の問題を解決するための修正モジュールの入手方法
- ・本製品の問題は既知であるが製造元による解決がなされていない不具合であるとの情報
- ・問題がハードウェア及び本製品以外の問題として特定できるとの情報
- ・問題が本製品の新しいリリースで修正されているとの情報
- ・問題を本製品の開発元に支援要請した後の、開発元からの回答内容

(2) 本サービスの方法

弊社のお問合せに対する回答には、電話、ファックス、電子メールのいずれかを使用します。

(3) 本サービス時間帯

9:00 から 12:00 及び 13:00 から 17:00 (ただし土曜日、日曜日、祝祭日及び弊社が定める休日を除きます)

(4) バージョンアップ付保守サービスについて

バージョンアップ付保守サービスにご加入のお客様は、第 4 条(1)項から(3)項の内容に加え、以下の特典が追加されます。

特典

バージョンアップ付保守サービスのご契約期間内は、お客様の要求に応じて、メジャーバージョンアップ製品を無償提供します。

第5条 (お客様の責任)

1. お客様は、本製品に同梱されている「ソフトウェアライセンス証書」、「保守サービス証書」及び「ライセンスキー」を保管し、弊社の要求に応じて提示していただきます。
2. お客様は、弊社から本製品の新しいバージョンに関する書面または電子メールによる通知があった場合、これらの新しいバージョンの送付を受ける旨の返信を行っていただきます。
3. 本サービスの提供に必要なお客様の全てのソフトウェアを無条件で利用できるように許可していただきます。本サービスの対象のシステムや環境にセキュリティ上の制約が適用されている場合には、お客様自身で該当するシステム及びソフトウェアの管理を行っていただきます。
4. お客様は弊社が本サービスを提供するにあたり、お客様が保有するプログラムやデータ等のうち必要と判断するものについてお客様自身でバックアップを取得するものとします。
5. 本サービスの提供に必要なソフトウェアの構成情報、パラメータなどのお客様固有の情報及びお問い合わせに対する詳細事項を提示していただきます。

第6条 (対価)

1. お客様は本サービスの対価を、本製品の販売会社に支払うものとします。
2. 本サービスの対価は、本サービスの契約期間満了以前にお客様より中途解約の申し出を受けた場合でも、弊社の責に帰すべき事由による終了の場合を除き、お客様に対し返還されません。

第7条 (本サービスに対する責任)

弊社の責任は、お客様からのお問い合わせに対して、弊社が最善と判断する回答をすることに限られるものとします。

第8条（適用除外）

次に挙げる各号は、本サービスに含まれないものとします。

- (1)ハードウェアもしくはソフトウェアの不適切な使用や設定または有害コード(ソフトウェア、ウイルス等)による障害が原因であると弊社が判断した場合のサービス
- (2)ソフトウェア、プログラム(マクロやバッチファイルを含む)の開発支援及びデバック作業
- (3)システムやネットワークに対する設計、設定、運用、開発の技術支援及びパフォーマンスチューニング作業
- (4)本製品が対応していないOSや、マルチブート環境、仮想環境での使用による支援

第9条（免責事項）

1. 本サービスは、諸問題の解決及び回避を保証するものではありません。
2. 本サービスの助言に基づいての作業は、全てお客様の責任において実施するものとなります。
本サービスを利用した結果、直接的または間接的に生じた損害に関して、弊社は一切責任を負いません。
3. 明らかに専ら弊社の責に帰すべき理由によりお客様に直接的な損害が発生した場合、お客様が支払った本サービスの1年間分の対価を限度として損害賠償請求することができるものとします。
4. 天災、火災、騒乱、その他不可抗力により弊社が本サービスを提供できない場合があります。
5. 本サービスは、本製品の不具合が確認された場合に、その修理を保証するものではありません。

第10条（機密保持）

お客様及び弊社は、本サービスの遂行に関して相手方（以下「開示者」といい、他方を「被開示者」という）から提供された情報のうち、機密として文書で指定された情報（以下「機密情報」といいます）については、本サービスを提供する期間中のみならず、その終了後も1年間は厳重に扱い、開示者の事前の文書による同意なしに第三者への提供及び開示などは行いません。機密情報は、諸問題が解決し次第、速やかに破棄するものとします。ただし、以下のいずれかに該当するものは、機密情報に含まれないものとします。

- (1) 提供の時点ですでに公知の情報
- (2) 提供後、被開示者の責に帰せられない事由により公知となった情報
- (3) 正当な権限を有する第三者から被開示者が入手した情報
- (4) 提供される前から、被開示者が了知していた情報
- (5) 被開示者が提供された情報によらず独自に開発した情報
- (6) 法令または官公庁からの要請により、提供または開示を求められた情報

第11条（個人情報）

弊社は、お客様から提供された個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます）を、弊社の個人情報の取扱い方針に従い適切に保護します。

弊社「個人情報の取り扱いについて」は、弊社のホームページにてご確認ください。

<https://arvanics.com/policy/>

第12条（本サービス提供の中止または終了）

1. 弊社は、お客様が次の各号のいずれか一つに該当する場合には、何らの通告・催告を要せず本サービスの提供を直ちに中止または終了することができるものとします。
 - (1)本規約に記載の条件に違反し、弊社からの書面による催告が行われたにもかかわらず、当該違反が是正されないとき。

- (2) 差押、仮差押、仮処分、競売の申し立てもしくは租税滞納処分その他公権力の処分を受け、または破産、会社更生もしくは民事再生手続きその他これらに類する手続きの申し立てがなされたとき
- (3) 営業の廃止または解散の決議を行ったとき
- (4) その他財産状態が悪化したとき、またはその恐れがあると認められる相当の理由があるとき
- (5) 反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者をいいます。）との資本関係、人的関係または取引関係があることまたはあったことが判明したとき。

2. 本製品の販売が中止された場合、本サービスの提供は、例外を除き原則として本製品の販売終了から1年の経過をもって終了するものとします。

また、本製品の販売終了の3ヶ月前に、弊社からお客様にメールまたは書面によって案内するものとします。

第13条（権利義務の譲渡）

1. お客様は、弊社の事前の書面による承諾なく、本規約上の地位または本規約に基づく権利義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできないものとします。
2. 弊社が、本サービスに係る事業を第三者に譲渡（通常の事業譲渡のみならず、合併、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。）した場合には、当該事業譲渡に伴い、本規約上の地位または本規約に基づく権利義務並びにお客様情報その他のお客様に関する情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、お客様は、かかる譲渡に予め同意します。

第14条（本規約の変更）

1. 弊社は、次に掲げる場合には、次項に定める方法により、本規約を変更することができます。
 - (1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規約の変更が、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係る事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 弊社は、前項に基づいて本規約を変更する場合、変更後の本規約の効力発生日の1ヶ月前までに、本規約を変更する旨、変更内容及び効力発生日を、弊社ホームページ上に掲示するほか、必要があるときにはその他相当な方法で周知するものとします。

第15条（協議）

本規約の内容、または本規約に定めのない事項に関して疑義が生じた場合には、お客様及び弊社で誠意を持って協議し、円満に解決するものとします。

第16条（合意管轄）

本規約または本サービスに関して、お客様と弊社との間で係争が生じた場合は、弊社の本社所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄とします。

令和2年3月31日

株式会社アルパニクス