

リモートサポートツール 利用規約

第1条 本規約の目的

弊社が取り扱っている商品に関するお客様からのお問い合わせに対して、弊社パソコンとお客様のパソコンをインターネットを介して接続し、本サポートを実施することをお客様に同意していただくものです。

第2条 本サービスの利用条件

下記条件を全て満たすお客様のみ、本サービスをご利用頂けます。

- ・お客様と弊社の間で、本サービスの利用契約が締結されている事。
- ・お客様のパソコンが、MicroSoft Windows XP SP3 以降である事。
- ・お客様のパソコンが、インターネットに接続可能な環境にある事。
- ・「Team Viewer」を使用する事を承諾されている事。

第3条 本サービスの対象

弊社の開発、販売、保守を行っているソフトウェアのみが対象となります。
お客様のパソコン上にインストールされた、他社製品のソフトは対象外となります。

第4条 本サービスの運用方法

本サポートは、お客様のパソコン上のデータにアクセス、もしくは操作等を行います。その為、お客様は事前に下記の作業を行って下さい。
大切なデータ・プログラム等は必ず外部記憶装置・媒体などへ事前にバックアップして下さい。(原則弊社では、バックアップを取る事は行いません)
デスクトップ上に表示されている機密情報(個人情報を特定できる記載等)は事前にデータ移動を行って下さい。(可能でしたら、他パソコンに退避頂くか、見てはいけないフォルダを予め弊社にお伝え下さい。)
お客様の同意の下、本サポートの各機能を使用いたします。
お客様は、本サポート作業に対し、いつでも中止を要請することができます。
中止の申請があった場合は、直ちに本サポートを中止いたします。

本サポートで使用する機能は、以下の通りとする。

- ・共有機能(お客様の画面を確認する機能)
- ・リモート操作(マウス及びキーボードをリモートにて操作する機能)
- ・データ分析(コンピュータ・ハードウェアやOS等全般的な情報を一覧表示、確認する機能)
- ・ファイル送信・受信(コンピュータにデータを送信・受信する機能)

お客様に、リモートサポート実施のためコンピュータ操作のご協力をお願いする場合がございます。また、原則作業中は必ずコンピュータの前にお立会いの上、一緒に作業をご確認いただきます。
本規約で指定していない運用方法につきましては、弊社が指定する方法といたします。

第5条 本サポート免責事項

本サポート実施により、お客様のシステムに生じた不具合が、予見できない障害による損害(天災、火災、停電、落雷、パソコンフリーズ等)及びお客様のバックアップの未実施による損失等につきましては、弊社の責任を負いません。弊社の故意または重過失に基づく不具合が生じたことが明らか場合は、この限りではありません。
前項の責任内容は、弊社の責任範囲においてお客様のシステムの復旧作業を無償にて実施することに限られ、損害の賠償等はいたしません。
本サポートにおける、お客様側での通信費用につきましては、全てお客様負担となります。

第6条 機密情報について

弊社は、本サポートで開示または提供を受けたお客様のパソコン構成情報及びファイル情報(以下「機密情報」という)を機密として保持し、第三者に開示、公表いたしません。

弊社は、機密情報をサポート案件以外の目的に使用いたしません。

第7条 本サポート作業受付時間帯

月曜日～金曜日 9:30～17:00 迄

但し、土日祝祭日、当社指定休日を除きます。

第8条 本サポート利用期間

本サポートの利用期間につきましては、お客様と弊社で締結させて頂いた保守有効期間に準ずるものとしてします。

第9条 本規約の変更

お客様の承諾を得ることなく、弊社にて本規約を随時変更・改定させて頂く場合がございます。

特段の定めがない限り、ホームページ上にて公開された時点で発効するものとしてします。

第10条 準拠法、裁判管轄

本規約は、日本法に基づき解釈されるものとしてします。

本契約に関する一切の紛争については、弊社の本所在地の地方裁判所を第一審の管轄裁判所としてします。

以上、本規約は平成 25 年 10 月より適用されます。