

テクニカルサポート規約

本規約は有償のテクニカルサポートサービス(以下「本サービス」といいます)を注文するお客様とアーザス株式会社(以下「アーザス」といいます)との間の契約条件を定めるものです。

本規約に従い、本サービスは以下の条件で提供されます。

1. サービスの内容と範囲

本サービスでは以下のサポートを提供します。なお、実際のテクニカルサポート業務については、アーザスが委託する阿吽技研株式会社(以下「委託先」といいます)が実務を担当する場合があります。

- 対象製品に関する技術的な情報の提供。
- 対象製品に関する問題の切り分け。
- 問題解決につながるソフトウェア・ハードウェア情報の提供。
- 対象製品に故障が確認された場合の窓口へのお取り次ぎおよび修理手配のご案内。

2. サービスの利用

- お客様は、別紙案内書に記載されている有償サポート受付窓口へ連絡することにより、本サービスを利用できます。
- 本サービスの利用には登録書に記載されている「登録番号」が必要です。登録番号が確認できない場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。
- サービスの内容や提供時間は登録書に記載されています。
- アーザスは、合理的な範囲内で本サービスの内容、提供時間および受付窓口を変更する権利を保持します。

3. 制限

- 対象製品を濫用的または不正な方法で使用していると判断された場合、アーザスは本サービスの提供を制限または終了する権利を有します。
- 本サービスを再販または譲渡することはできません。これに違反した場合、本契約は即時解除されます。

4. サービスの開始手続き

- お客様は、本サービスの登録申込書にて登録手続きを行う必要があります。
- 登録手続きが完了次第、登録書をお客様に発行します。

5. 有効期間と解除

- 本サービスの有効期間は、対象製品の購入日より1年間(3年契約の場合は3年間、5年契約の場合は5年間)とします。
- 本規約において定める理由に基づき、中途解除が可能です。
- 解除時の未利用分の料金については返金されません。

6. 更新

- 本サービスを更新する場合、登録書に記載された終了日までに更新手続きを行う必要があります。更新が完了しない場合、本サービスの提供は終了します。
- 更新手続きはリセラーを通じて行います。
- 本サービスの料金は、全額を前払いでお支払いいただく必要があります。

7. 免責および責任の制限

- アーザスは、業務上可能な範囲で最善の努力を尽くしますが、すべての問題や質問が解決することを保証するものではありません。
- 準拠法が認める最大限の範囲において、アーザスならびにアーザスの従業員および委託先を含む代理人は、いかなる状況下でも、お客様に対し、本サービスに起因して生じる特別、懲罰的、間接的、および、派生的な損害(逸失利益、データの消失、代替的な物品若しくはサービスの調達費用、機器若しくは施設の使用の損失、および業務の中断等)については、かかる損害の可能性について知らされていたか否かを問わず、一切責任を負わ

ないものとしします。この制限は、限定的な救済措置の重要な目的を損なうものであったとしても適用されません。

8. 知的財産権の保護

- 本サービスを通じて提供される情報、資料、ソフトウェア、ノウハウに関するすべての権利はアーザスまたはそのライセンサーに帰属します。
- お客様は、これらの情報を本サービスの利用目的以外に使用、複製、配布、公開することを禁じます。

9. 個人情報の保護

- アーザスは、お客様の個人情報をアーザスのプライバシーポリシーに基づいて適切に取り扱います。
- お客様は、自身の個人情報の確認、変更、削除を希望する場合、指定された窓口にご連絡することができます。
- 個人情報の取り扱いに関する詳細は、アーザスのウェブサイトに掲載されたプライバシーポリシーをご確認ください。

10. サービス終了後の義務

- 本契約終了後も、第7項目（免責および責任の制限）、第8項目（知的財産権の保護）、第9項目（個人情報の保護）の規定は引き続き有効です。

11. 契約解除の手続き

- お客様が本規約に違反した場合、アーザスは通知を行った上で本契約を解除する権利を有します。
- アーザスは、お客様の重大な違反行為に対し、通知なしに直ちに契約を解除することができます。
- 契約解除後、未払いの料金がある場合、お客様は速やかに支払うものとしします。

12. 反社会的勢力の排除

- アーザスおよびお客様は、暴力団、暴力団員、暴力団関係者、総会屋、その他これに準ずる者（以下「反社会的勢力」といいます）でないこと、ならびに反社会的勢力を利用しないことを表明し、保証するものとしします。
- アーザスは、お客様が反社会的勢力に該当すると判断した場合、何らの通知や催告を要せず直ちに本契約を解除することができます。この場合、アーザスはお客様に対して一切の責任を負いません。

13. 一般条項

- アーザスは、業務遂行を委託先を含む第三者に委任する場合がありますが、委任によってお客様に対する義務から免責されることはありません。
- アーザスは、不可抗力による本サービスの不履行または遅延について責任を負いません。
- 本サービスは日本国内において日本語でのみ提供され効力を有します。準拠法は日本法です。
- 注文書その他の書類に、本サービスの規約の定めと相反するか、付加的またはその他の条件が記載されている場合、本サービス規約はかかる条件に優先して適用されます。
- 本サービスの内容および条件は予告なく変更されることがあり、常にお客様のサポートお申込み時点において最新のものが適用されるものとしします。

14. 受付時間・連絡先

別途発行される各サポート登録書に記載されている情報に準じます。

本規約に関するご質問がございましたら、以下の窓口へお問い合わせください。

（お問い合わせ窓口）

アーザス株式会社

〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町13-9 #505

TEL：050-1722-9026