

保守サポートサービスご利用規定

エプソン販売株式会社(以下「当社」といいます)は、「保守サポートサービスご登録証書」に明示された内容を対象として、お客様に対して、本規定に基づき「保守サポートサービス」(以下「本サービス」といいます)を提供いたします。
お客様が本サービスをご利用になる際は、「保守サポートサービスご登録証書」に記載された法人 ID をご提示いただきます。

1. 本サービスの内容

本サービスは、当社が提供するサポートサービスメニューのひとつで、「お問い合わせ担当者」としてご登録いただいた方からのお問い合わせに対して当社が選択した方法で回答を提供するサービスです。

(1)本サービスには、以下に列挙する事項が含まれます。

- ・製品のセットアップ、操作方法、製品機能や不具合に関するお問い合わせへの回答
- ・製品のアップデートプログラムのダウンロードもしくは CD 送付による無償提供(メジャーバージョンアップへのアップデートは含みません)
- ・マスターCD 破損・紛失時の無料提供
- ・マニュアル破損・紛失時の無料提供(但し最新バージョンのマニュアルになります)

(2)以下に列挙する事項は本サービスに含まれないものとします。

- ・当社が明示する動作環境以外の環境下でのご使用に関する事項
- ・当社製品以外の製品に関する事項(OS の操作に関するご質問も含む)
- ・他社製品との互換性の確認及び検証
- ・故意、過失または不適切な使用に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせへの回答
- ・天災地変等の事由に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせへの回答
- ・当社が定める窓口以外へのお問い合わせへの回答
- ・当社が定める受付時間以外のお問い合わせの受付、回答
- ・出張サポート、持ち込みサポート
- ・日本語以外の言語でのお問い合わせへの回答
- ・文書、データ、データベース、マクロ、プログラム等の作成代行・管理・コンサルティング

(3)本サービスの窓口及び受付時間は次のとおりです。

- ①電話:月曜日～金曜日(祝日、当社指定休業日を除く)10:00～12:00、13:00～17:00
- ②当社ホームページ上の問い合わせ専用フォーム:365 日 24 時間
※当社からの回答は、月曜日～金曜日(祝祭日、当社指定休業日を除く)に順次行います。

(4)本サービスの対象

- ①本サービスの対象バージョンは、対象製品の最新バージョンから 2 バージョン前までのバージョンとします。対象製品および対象バージョンは「保守サポートサービスご登録証書」で確認できます。複数バージョンで本サービスをご利用になる場合も、対象ライセンス数量全体をまとめてひとつの対象とします。
- ②サポートサービス期間途中にお客様が対象製品をバージョンアップした場合には、期間中は、バージョンアップした製品も本サービスの対象に含まれます。但し、期間終了後は、最新バージョンから 2 バージョン前までの範囲で、お客様は改めて「保守サポートサービス」を申し直しする必要があります。サポートサービス期間は「保守サポートサービスご登録証書」で確認できます。

2. 本サービスの料金

- (1)お客様が本サービスをご利用になる際に生じる通信料は、お客様の負担とします。
- (2)本サービスの料金は、当社が別途定めるものとします。
- (3)お客様が期間途中に対象製品の数量を追加する場合には、元になるサービスの料金と同等の料率が追加分に対して適用になります。
- (4)お客様が本サービスを期間途中で解約された場合も、当社はサービス料金の返金はいたしません。

3. 協力

お客様からお問い合わせいただいた事項について、当社が原因調査を行う必要がある場合、お客様は可能な範囲で当社にご協力いただくものとします。

4. 保証及び責任

- (1)当社のサポートサービスは、あくまで助言としてお客様に提供されるものであり、「ソフトウェア使用許諾契約書」に定める当社の責任を補完、変更または修正するものではありません。当社の回答を採用するかしないかはお客様自身の判断によるものとし、当社は当社の回答がお客様によりお問い合わせいただいた事項を解決すること、またはお客様の特定の目的に適合することを保証しません。
- (2)当社のサポートサービスの利用によりお客様に生じた逸失利益、データの消失、派生または間接的な損害について、当社はいかなる責任も負いません。
- (3)当社が負う責任は、いかなる場合も本製品の標準価格の金額を超えないものとします。

5. 情報等の帰属

本サービスの下に当社とお客様の間で交換されるサポートサービスの情報、及びこれにかかるノウハウ等は、当社に帰属するものとします。当社は、お客様の承諾無しにこれらを使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができます。お客様は当社から入手した技術情報の変更、複製、販売、営利目的での利用等を行うことはできません。

6. お客様情報の取扱

当社は、別途定める「個人情報保護方針」に基づいてお客様の個人情報の取扱をいたします。詳細は、当社ホームページをご確認ください。

7. 本サービスの期間

本サービスの期間は、お客様が本サービスのご利用を当社に申込み、当社がお客様のご利用を登録した日の翌月 1 日を起算とした 1 年間です。ただし本サービスの提供は、当社登録日から実施します。

また、期間途中に対象製品の数量を追加する場合のサポートサービス期間は、元になる製品の期間と同じになります。

本サービス期間の更新については、期間終了日 3 ヶ月前及び 1 ヶ月前を目安にご案内し、更新の意思を確認いたします。サポートサービス期間は「保守サポートサービスご登録証書」で確認できます。

8. 本サービスの終了

本サービスの終了日は、該当製品の販売終了日より 2 年を最短として、当社が決めさせていただきます。

終了日は、終了日の 1 年以上前に当社が本サービスを提供するお客様に対してご案内いたします。

9. 本サービスの期間途中の終了

次のいずれかに該当する場合は、当社はお客様の同意を得ることなく、本サービスを期間途中で終了できるものとします。

- ・お客様が本規定に違反された場合
- ・お客様が当社に対する支払いを怠った場合

10. サポートサービスの変更

サポートサービスに関する内容、期間、料金等の条件は、本規定において当社が定めさせていただきます。本規定の内容は予告なく変更されることがあります。最新の規定については、当社ホームページに掲載いたします。