

# SKYCOM 製品保守・サポートサービス利用規約

本規約は、株式会社スカイコム（以下、「弊社」といいます。）がお客様に提示した「ライセンス使用許諾契約書」に基づく保守・サポートサービス（以下、「本サービス」といいます。）の内容について定めたものです。

## 第1条（対象）

本サービスの対象は、弊社が指定する環境にて使用されている「SKYCOM 製品保守・サポート証書」に記載された契約対象製品（以下、「本製品」といいます。）に記載された製品とします。

## 第2条（本サービスの内容）

- 本製品についてのセットアップ及び基本操作に関する問題解消の技術上の助言、ならびに弊社の製品仕様に起因する不具合が判明した場合の修復を行うものとします。但し、お客様が「SKYCOM 製品保守・サポート申込書」にて申告した担当者からの問合せのみを受け付けるものとします。
- 本製品の動作保証の範囲は、手順書およびマニュアル等のドキュメントに記載された OS、アプリケーション、および使用方法に準ずるものとします。
- 本製品を利用する場合の基本ソフトウェアごとのサポートは、次の各号のとおりとします。
  - Microsoft 社 OS の場合  
本製品の販売終了日から 5 年後に、本製品のサポートも終了します。5 年の期間内に、本製品を使用する OS やアプリケーションの提供元のサポートが終了した場合、その時点で、本製品のサポートも終了します。
  - Apple 社 iOS の場合  
製品リリース時の最新 iOS を含む 5 バージョンをサポート対象とします。（例示：最新 iOS バージョンが 12.x の場合、サポート対象 iOS は 8.x ~ 12.x の 5 バージョン）
- 弊社からの回答は、電話、E-Mail、FAX を原則とし、場合により弊社が適当と判断する方法で回答を行うものとします。
- お客様の依頼に基づき、出張による助言、確認、対処などを行う場合、弊社はお客様に対し、かかる費用を別途請求できるものとします。請求する金額は、お客様・弊社協議の上、決定するものとします。
- 本サービスの受付時間は、「SKYCOM 製品保守・サポート証書」に規定する時間内とします。
- 本サービスは、日本国内からの問合せに対してのみ提供されるものとし、また、日本語により実施されるものとします。
- 弊社は、本製品のリリース、マイナーバージョンアップについて弊社が適当と判断する方法でお客様に対し無償にて提供するものとし、本製品の異なるバージョンを購入する場合は有償とします。

## 第3条（適用期間）

- 弊社とお客様の本サービス提供に関する契約（以下、「本契約」といいます。本規定は本契約の一部を構成するものとします。）の適用期間は、「SKYCOM 製品保守・サポート証書」に記載された契約期間とします。但し、契約期間中に本製品を使用する OS やアプリケーションの提供元のサポートが終了した場合は、前条第3項に従うものとします。
- 適用期間満了の1ヶ月前までにお客様または弊社が本サービス解約の旨を書面により通知した場合、満了日をもって終了するものとします。書面にて通知がない場合、自動的に1年間更新されるものとし以後も同様とします。本契約の解約については、第5条（解約）に準ずるものとします。
- 本製品の改訂版を弊社よりお客様が入手し、使用中の本製品を改訂版にアップグレードした場合、アップグレード前の本製品の使用権は終了するものとし、アップグレード後の本サービスの対象は改訂版のみとなるものとします。この場合も前項の適用期間満了日は変更されないものとします。

## 第4条（保守料）

お客様は、「SKYCOM 製品保守・サポート証書」に定めた保守料を弊社あるいは弊社代理店等が発行する請求書に基づき支払うものとします。

## 第5条（解約）

- お客様が次の各号のいずれかに該当する場合、弊社は本契約の全部または一部を解約することができるものとします。また、弊社に対する未払い債務がある場合、直ちにその全額を支払うものとします。
  - お客様が本規約の条項に違反し、弊社からお客様に対し、文書による是正勧告にもかかわらず、当該違反を是正しない場合。
  - お客様について、経済状況の悪化を理由として差押、仮差押あるいは仮処分命令を受けた場合。
  - お客様について、解散、破産、民事再生、会社更生などの債務者救済に関する法令に基づく申し立てがなされた場合。
- 弊社は、解約に際してお客様の権利残存の有無にかかわらず、お客様に対して金銭の支払いは行わないものとします。

## 第6条（保証）

- 弊社は本規約のもとで提供される技術情報サービスにより、お客様の問題が解決されること及び報告されたエラーについて解決することに最善の努力を行うものとします。但し、お客様の問題が全て解決されることを保証するものではないものとします。
- 弊社は、法定の瑕疵担保責任を含め、前1項で示す内容が保証の全てであるものとします。

## 第7条（義務）

- お客様は「SKYCOM 製品保守・サポート申込書」で申告した登録内容に変更が生じた場合（担当者変更、住所変更、社名変更など）速やかに弊社に通知するものとします。
- お客様は、本サービスを受ける権利をいかなる理由においても販売、譲渡、貸与することはできないものとします。

## 第8条（責任の制限）

本規約及び「ライセンス使用許諾契約書」に従った本サービスの提供に関して、弊社がお客様に対して負担する責任は、お客様が実際に弊社に支払った金額を限度とし、いかなる場合においても弊社は、本製品の瑕疵など及び本サービスに生じた直接的、波及的な損害に対し、一切責任を負わないものとします。

## 第9条（情報等の帰属）

本規約のもとに弊社からお客様に提供される情報、及びこれにかかるノウハウなどは弊社に帰属するものとし、弊社は、これらをお客様の承認なしに使用、変更、販売などを行うことができるものとします。

## 第10条（機密保持）

お客様は、弊社の技術及び営業の機密情報の開示を受けた場合、本製品を用いた使用以外の他の目的への転用は一切行わないものとします。また、機密情報を第三者に開示、漏洩しないものとします。

## 第11条（内容の変更）

弊社は、1ヶ月前以上にお客様に書面で通知することにより、本規約の条項を任意に変更できるものとし、かかる通知受領後にお客様が本サービスを利用した場合、お客様はかかる変更の合意をしたものとします。

## 第12条（合意）

本規約は、お客様と弊社の間で本サービスに関する全ての合意を構成するものであって、これまでに行った表明、討論、交渉の全てにとって変わるものとします。

以上