

Biware EDI Station 2 保守サポートサービス 規定

株式会社インターコム（以下、弊社といいます）は、お客様が以下の内容に同意することを条件に、お客様に「保守サポートサービス」のサービス（以下、本サービスといいます）を提供します。お客様は、保守サポートサービス付き商品を購入することで本サービスを受けることができます。

第1条（本サービスの対象）

本サービスは、「保守サポートサービス 証書」（以下、証書といいます）に記載された対象商品に対して提供されます。サポート前に、お客様の確認のため、登録商品のシリアル番号とお客様の名前を伺います。

第2条（本サービスの内容）

1. 次のサービスを提供します。

- ① 専用電話（フリーコール）で、対象商品の障害、操作や機能に関する問い合わせに回答します（Eメールを含む）。
- ② インストール メディアを紛失した場合は、無償（年1回）で提供します。
- ③ お客様からの依頼に応じて、最新バージョンのソフトウェアを提供します。
- ④ お客様からの依頼に応じて、通信接続試験環境を提供します（事前予約制）。
- ⑤ 対象商品に付属するハードウェアが故障した場合は、お客様から連絡があった時点で代替機を貸与送付します。お客様が所持する機器を弊社へ送付し、弊社で故障と判断したら交換品を送付します。
※取扱説明書やマニュアルに従った正常な使用状態で故障した場合に限ります。

2. 次の事項は、本サービスの対象外とします。

- ① システムの設計や運用のコンサルティング、お客様作成プログラムのデバッグやコンサルティングなどの問い合わせ。
- ② 日本国外からの問い合わせ、および日本語以外の言語での問い合わせ。
- ③ 現地でのサポート。
- ④ 弊社が提供したサンプルプログラムを使用した場合の障害のサポート。
- ⑤ ソフトウェアのみの保守サポートサービスを購入した場合のハードウェアの故障、ハードウェアの交換。

第3条（本サービスの期間および提供時間）

1. 証書に記載された期間、本サービスを提供します（ただし、第5条で終了する場合を除きます）。
2. 本サービスの受付および提供時間は、平日9:00～12:00、13:00～17:00です。土曜、日曜、祝日、弊社特別休業日は、本サービス業務も休業します。

第4条（本サービスの更新と継承）

1. 本サービス提供期間終了の1か月前までに、弊社はお客様にサービス提供期間終了を通知します。お客様は、サービス提供期間が終了する前に、新たにサポートサービス商品を購入することで、本サービスを更新できます。ただし本サービス提供期間が満了し、時間が経過した場合に更新する際は、お客様は超過した年月分の年間サポートサービス費用と併せて負担するものとします。
2. 本サービスの対象商品が販売終了となった場合でも、1回（1年間）のみ本サービスを更新できます。
3. お客様が、本サービス提供期間内に対象商品を後継商品にバージョンアップした場合は、残り期間の本サービスを受ける権利をバージョンアップ品へ継承できます。

第5条（本サービスの終了）

1. 証書に記載された期間が終了した時点で、本サービスを終了します。
2. 対象商品の使用許諾上の使用権が、お客様の契約違反により消滅した場合は、本サービスを終了します。
3. お客様の申し出により、本サービス提供期間の途中で本サービスを終了できます。

第6条（委託）

弊社は、本サービスの提供およびサポートにあたり、その全部または一部の業務を第三者に自由に委託することができるものとします。

第7条（その他）

1. 本サービス提供期間の途中で、お客様の理由により本サービスを終了する場合でも、本サービス料金は返却しません。
2. お客様の質問に対し原因が特定できない場合、原因調査のため、お客様は可能な範囲で弊社に協力するものとします。
3. 問い合わせの問題の解決、お客様の特定の目的にかなうことを保証するものではありません。
4. 本サービスを受けた結果として、万一お客様に逸失利益、プログラム、データ類の消滅などが生じた場合、それによる直接的、派生的、または間接的損害についての責任は負わないものとします。いかなる場合も弊社が負う責任は本サービス料金を上限とします。
5. お客様と弊社および弊社委託先は、本サービスにより、一方の当事者から知り得た技術上、営業上の情報、個人情報、その他財産的情報は、すべて機密事項として取り扱うものとし、第三者（弊社委託先を除く）に対し、全部または一部を漏洩、開示できません。ただし、お客様と弊社（弊社委託先を含む）で交換されるサポートの情報は、弊社に帰属するものとします。
6. お客様は、弊社の許諾なく本サービスの権利を第三者に販売、転売、譲渡、および貸与しないものとします。
7. 本サービスで発生する通信料、送料は、それぞれの発信元、発送元のお客様または弊社の負担とします。
8. 本サービスは、事業者向けのサービスです。
9. 弊社は、合理的な理由により、本規定の内容を変更することがあります。