

## サポートサービス規定

---

ぷらっとホーム株式会社（以下、当社とします。）は、以下に定める規定（以下、本規定とします。）にしたがい、お客様へサポートサービスを提供します。

### 第1条 対象製品

サポートサービス登録完了通知書に記載しています。

### 第2条 対応時間

当社営業日 9:30 ~18:00 まで

### 第3条 本サービスの期間

サポートサービス登録完了通知書に記載しています。

### 第4条 本サービスのお問い合わせ方法

電話、または E メールにてお客様からのお問い合わせに対応します。電話番号、E メールアドレスはサポートサービス登録完了通知書に記載されています。

### 第5条 サポートの内容

サポートの内容はサポートサービス登録完了通知書に記載しています。

### 第6条 本サービス除外事項

- 1). 対象製品が関連するシステム構築やソフトウェア開発に際するコンサルティング。
- 2). 対象製品の不適切な使用、誤用、使用上の不注意、事故等、お客様、または第三者の責に帰すべき事由により生じた障害または不具合に対するサービス。
- 3). 対象製品が当社に許可なく変更、修正、修復が行われたことにより生じた障害または不具合に対するサービス。
- 4). 火災、地震や台風などの災害、戦争や騒乱などの人災、公害や異常電圧などの当社の制御し得ない不可抗力に起因する障害または不具合に対するサービス。
- 5). 当社の提供によらない機器への接続または当社の提供によらないソフトウェア製品及びお客様固有の動作環境（ネットワーク環境・OS・ハードウェア環境）に起因する障害または不具合に対するサービス
- 6). データの修復、バックアップデータのリストア、その他お客様の保有するデータに対するサービス。
- 7). 他社製品との互換確認および検証等のサービス。
- 8). 当社技術員の現地訪問による本サービスの提供。またはリモートアクセスによる本サービスの提供。

### 第7条 費用

本サービスの利用料金および支払方法は、当社が別途見積の上定めるものとします。支払済みの本サービスの料金は、当社の責に帰すべき事由による解約の場合を除き、返却されないものとします。

### 第8条 お客様の義務

- 1). 当社は問い合わせのあった内容調査において、お客様に各種協力を依頼する場合があります。お客様は当社依頼に協力するものとします。
- 2). お客様は、対象製品の適切な動作環境及び操作環境を確保、関連機器及び対象製品所定のマニュアル記載の事項を遵守するものとします。また、お客様は当社からの対象製品の稼働環境に関する助言がある場合にはそれに従い、その当社による本サービス実施の為に必要とされる処置を講ずるものとします。
- 3). お客様の登録住所変更、社名変更、ご担当者変更、メールアドレス変更等、登録内容に変更があった場合には速やかに当社に通知するものとします。

#### 第9条 譲渡

お客様は本サービスを受ける権利を第三者へ譲渡することは出来ないものとします。これにかかわらず、お客様が本サービスを受ける権利を譲渡した場合は、当社は本サービスの提供を中止できるものとします。

#### 第10条 責任の制限

- 1). 当社は、本規定に従い当社が実施できうる最大限の努力でお客様の問題解決のための助言を行いますが、当該問題の解決を保証するものではありません。本サービス規定外の内容や、当社及び対象製品のソフトウェアやパーツ供給元が持ち合わせていない技術情報が関与する問題が発生したような場合は、お客様からの問い合わせ内容が解決に至らない場合もあります事を予めご了承ください。
- 2). データのバックアップ等の必要な措置を行う責任はお客様にあるものとし、当社はお客様のデータやプログラムに対して一切保証しないものとします。当社は本サービスの利用によりお客様に生じたデータ損失、その他派生的または間接的な損害についていかなる責任も負いません。
- 3). 火災、地震や台風などの災害、戦争や騒乱などの人災、公害や異常電圧などの当社の制御し得ない不可抗力に起因する事項が発生し、本サービスが提供できない場合について当社は責任を負わないものとします。
- 4). 登録情報の変更において、お客様にて当社への通知を怠った場合、当社は本サービスを提供できない場合があります。また当社からの照会に対して回答が無い場合、当社は本サービスを提供する責務を免れるものとします。

#### 第11条 回答内容に関する情報の帰属

本サービスの一環として当社が回答した内容に関するいかなる情報もお客様には帰属しないものとし、お客様は当該情報を複製、販売、出版、その他営利目的で利用する事はできないものとします。

#### 第12条 規定の変更

当社はお客様への事前の通知およびその承認なしに本規定の内容を変更できるものとします。この場合、本保証の提供条件は変更後の規定によるものとします。なお、変更後の規定については、当社ホームページ等により開示するものとします。

#### 第13条 その他

- 1). 本サービスの提供及びその利用は、日本国内に限定するものとします。
- 2). 本規定に基づき提供される保証に関して、お客様と当社との間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決するものとします。
- 3). 前項において、訴訟による解決が必要な場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
- 4). 本規定に基づき提供される保証に関しては、日本法に準拠するものとします。

以上