

# 「サポートサービス」会員規約

株式会社総合システムがお客様に提供する「サポートサービス」（以下「本サービス」という）の会員規約は以下の通りです。

- 1 「本サービス」の目的  
本サービスは、「サポート体制の維持」を図り、「安定したユーザーサポート&サービス」の継続を目的とします。
- 2 「本サービス」の対象製品
  - ① 本サービスの対象となる製品は、別途「対象製品一覧表」に示す通りです。但し、有効期間中であっても対象製品がバージョンアップ、廃番等によりサービスの対象外となる場合があります。
  - ② お客様が保有する製品で①に該当する製品は全てサービスの対象となります。お客様にて対象製品を選択することはできません。
  - ③ 弊社が販売している商品であっても紹介プログラムなど他社製品は、対象外となります。
- 3 「本サービス」の内容および特典  
「サポートサービス会員」のお客様に対し、下記のサービスをご提供します。
  - ① 会員専用フリーダイヤル回線による電話サポート（時間帯・・・弊社営業日の9:00～12:00、13:00～17:30まで）
  - ② 自動アップデートツール（※）の無償提供上記サービスの他、次の特典を受けることができます。
  - ① 製品DVD送付サービスの無償提供（年間3回まで）
  - ② プロテクトキー破損時の無償交換（年間1回まで）
  - ③ 弊社製品（新規&バージョンアップ）購入時の優待価格適用
  - ④ レンタル製品導入時の優待価格適用（※）自動アップデートツールとは、お客様が保有する製品への更新プログラムの有無を確認し、ダウンロードを行うことができるソフトウェアです。
- 4 「本サービス」の対象範囲について
  - ① 弊社は、お客様が製品のご利用に関する疑問などが生じた場合に、問題解決のためのアドバイスなどを行う「サポートサービス」をお客様にご提供いたします。
  - ② サポートサービスは、以下の範囲といたします。
    - ・ 製品の導入や起動方法に関する説明
    - ・ 製品の基本的な使い方に関する説明
  - ③ 以下の事項は、サポートサービスの範囲外といたします。
    - ・ コンピューター、Windows、他社製品、ネットワークなど本サービス以外の内容に関する問い合わせ
    - ・ 弊社が動作を保証していない環境で利用した場合に起こる問題に関する問い合わせ
  - ④ サポートサービスは、あくまでも「助言」や「提案」をお客様にご提供するものです。従って、お客様の問題が解決することやお客様の目的に合うことを保証するものではありません。弊社は、ご提供したサポートサービスによりお客様に生じた直接・間接的な損害に関し、いかなる責任も負いません。
  - ⑤ サポートサービスをご利用の際には、製品登録時に弊社よりお知らせした情報をご提示いただく必要があります。
- 5 「本サービス」の有効期間  
弊社にて所定の入会申込書を受領し、「サポートサービス会員証」（以下「会員証」という）を発行した時点（翌営業日）からサービスが開始され、その日が属する月より1年後の月末まで有効です。サービスの有効期間は「会員証」に明記されています。
- 6 「本サービス」の期間更新  
「会員証」に記載された有効期間満了の約2ヶ月前に、期間更新のご案内をさせていただきます。所定の費用を、更新のご案内に記載されています期日までにお支払頂きますと本サービスの期間が1年更新されます。
- 7 年会費のお支払  
本サービスの年会費のお支払は以下の通りです。
  - ① 初回お申し込み時は、申し込み日の月末ㄞ、翌月末日までにお支払下さい。
  - ② 更新お申し込み時は、有効期間満了の約2ヶ月前に期間更新のご案内を発送しますので、有効期間満了日までにお振込み下さい。※ 所定の期日までにお振込みがない場合、自動的にサービスが停止されます。再度のご入会の際は新規加入扱いとなります。
- 8 「本サービス」の期間満了  
下記事項に該当の場合、「本サービス」が終了します。なお、事由の如何に関わらず有効期間中に本サービスが終了しても、お支払頂いた料金及び消費税は返金いたしませんのでご了承願います。
  - ① お客様がご希望された場合、弊社への退会のお申し出により、お客様はいつでもサービスを途中終了する事ができます。この場合、お客様より弊社に退会のお申し出をなされた日がサービスの終了日となります。
  - ② 更新のご案内に記載されている期日までに更新の手続きをされない場合。この場合、「会員証」記載の期日を以って本サービス期間が満了します。
  - ③ サポート対象商品について、使用規定上の使用権が消滅した場合、本サービスも自動的に消滅します。
- 9 免責事項  
提供したサポートサービスの結果により、お客様に損害が生じた場合、弊社は一切の責任を負わないものとします。
- 10 その他
  - ① お客様は、「本サービス」の権利を第三者に譲渡しないものとします。
  - ② 「本サービス」の内容は変更される場合があります。その場合弊社は、内容、変更時期をウェブサイト上その他弊社が適切と考える方法にて事前に周知するものとします。