

## エクシード・ワン サポートサービス規約

エクシード・ワン サポートサービス規約（以下、「本規約」といいます。）は、株式会社エクシード・ワン（以下、「当社」といいます。）が、当社製品をご購入いただいたお客様（以下、お客様という）に提供する、製品への有償サポートサービス（以下、「サポートサービス」という。）に関して、お客様にご順守いただく事項を定めるものです。お客様がサポートサービスを発注した時点で、お客様は本規約のすべての条項にご同意し、当社と間でサポートサービスを締結したものといたします。もし同意いただけないときは、お客様はサポートサービスをご使用できません。

### 第1条（規約の適用）

- 1 本規約は、当社がお客様に対して提供する、サポートサービスについて適用されるものとします。
- 2 当社が本規約とは別にサポートサービスに関して定める利用規約や規定、当社の製品ウェブサイト（以下、「当社サイト」という。）上での掲示による通知などは、それぞれ本規約の一部を構成するものとします。
- 3 本規約の規定と前項の利用規約、規定、通知の内容が異なる場合には、後に通知されたものが優先して適用されるものとします。

### 第2条（対象となる製品）

- 1 サポートサービスの対象となる製品（以下、「対象製品」といいます。）は下記のとおりとします。
  - ・ファイル権限デザイナー
  - ・Exceed One Backup
  - ・File Password Checker

### 第3条（提供されるサポートの内容）

- 1 サポートサービス契約に基づき提供される内容は、以下のとおりとします。
  - (1) 対象製品の導入手順または操作方法、その他当社が別途定める事項について、お客様ご自身で解決できない場合のお問い合わせ。
  - (2) 該当製品の機能に関するお問い合わせ。
  - (3) 当社製品が起因と考えられる動作に関するお問い合わせ。
  - (4) 対象製品に対し無償で提供される修正プログラムの優先提供。
  - (5) その他当社がサポートサービスとして必要と判断したお問い合わせ。
- 2 サポートサービスはお客様との電話または電子メール、対象製品マニュアル、当社サイトに掲載されている情報、公開済み情報、および当社がお問い合わせに対する回答として適切と判断

した情報を提供することとします。

3 同一のお客様からのお問い合わせが多数行われ、他のお客様にからのお問い合わせに支障が生じるおそれがあると当社が判断したとき、またはその他当社の業務遂行に支障が生じるおそれがあると当社が判断したときは、当社は多数のお問い合わせをされたお客様に対し、本項本文に基づくお問い合わせを制限することができるものとし、当該お客様はこれに従わなければならないものとしします。

#### 第4条（サポートサービスの提供時間）

1 当社がサポートサービスを行う時間は、月曜日から金曜日の10：00～17：00とします。当社の指定時間外にサポートサービスを希望される場合は、別途サポート料金が発生いたします。なお、当該日が祝祭日または当社の定める休業日にあたるときはサポートサービスを提供いたしません。

#### 第5条（サポートサービスの提供方法）

1 お客様が当社にお問い合わせをする場合は、当社の指定するサポートサービス専用フォーム（当社サイト内に設置）から行うこととします。お問い合わせ内容により、第2項に定める方法にて回答することとします。なお、サポートサービス専用フォームはサポートサービスを契約されたお客様に、契約時に当社から通知します。

2 サポートサービスは、電子メール、電話、FAX、当社サイト、および当社がお問い合わせに対する回答方法として適切と判断した方法により行われることとします。

3 お客様が、当社に電話または電子メールでのお問い合わせを行う場合は、お客様があらかじめ当社に登録している担当者、電話番号、メールアドレス、FAX番号等からのお問い合わせに限らせていただきます。

#### 第6条（サポートサービス適用除外）

1 サポートサービスは技術的なお問い合わせに対する対応を行うものであり、次の各号に掲げる事項の対応については、サポートサービスの範囲外とし、サポートサービスの範囲内であるという前提でサポートサービスが開始されていた場合でも、サポートサービスの範囲外であることが判明したときは、当社はその時点で当該お問い合わせを打ち切るものとしします。

（1）お客様の過失または故意により発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業。

（2）対象製品が導入されたコンピュータの移設、撤去、および当該作業にともなう再導入および構成変更作業。

（3）対象製品以外が関連するハードウェアもしくはソフトウェアが影響して発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応作業。

（4）サポートサービス提供時間外の対応。

（5）天災や地災等の不可抗力の事象が原因で発生した障害に対する修理、調整、復旧等の対応

作業。

(6) 対象製品の機能追加もしくはお客様が対象製品を基にして生成した二次的ソフトウェアにかかわる一切の作業。

(7) 対象製品のバージョンアップに伴うメディアおよびライセンスの無償提供。

(8) 該当製品に係る、お客様先での作業および出張によるお問い合わせの受け付けまたは回答。

(9) 対象製品とは関連のない障害の調査、原因切り分け、および対応作業。

(10) 第3条1項に基づいて提供される修正プログラムの導入作業。

(11) システムの設計や運用のコンサルティングなど具体的でない問い合わせ。

(12) 対象製品を利用するために必要となる IT システム用語および知識、業務知識、操作方法、他社製品の操作方法や機能などに関するご相談。

(13) 日本語以外での言語のお問い合わせ。

(14) その他当社がサポート対象外と判断した事項。

#### 第7条 (サポートサービス契約の料金及び支払方法)

1 サポート契約の料金 (以下、「サポート料金」という。) は有償とします。

サポートサービス料金の金額及び支払方法等については、当社サイトもしくは当社へサポートサービス契約のお問い合わせがあった時点でお客様に案内するものとします。

2 サポートサービス契約の有効期間中に何らかの事由によりサポートサービス契約の効力が失われた場合 (お客様のご都合によりサポートサービス契約が解除された場合、および第22条に基づき本サポート等の全部または一部が停止された場合も含みますがこれに限りません。) その他如何なる場合においても、お客様から当社にお支払いいただいた料金の全部または一部をお返しすることはないものとします。

3 当社が指定するサポートサービスの提供時間外 (月曜日から金曜日の祝祭日を除く 10:00～17:00 以外) にサポートサービスを必要とされる場合は、時間外として別途 1 時間 ¥10,000 のサポート料金が発生いたします。(30分単位で切り上げとする)

#### 第8条 (サポートサービス契約の締結及び成立時期)

1 お客様は、対象製品の購入と同時に、または購入後にサポートサービス契約を申込みことができ、当社による所定の手続が完了した時点でサポートサービス契約が成立するものとします。

2 当社はサポートサービス契約の有効期間満了前に、契約更新の案内をするものとします。但し、サポートサービスの全部または一部を停止されているお客様についてはこの限りではありません。

3 契約更新の案内を受けたお客様は、この案内に従って当社所定の手続を取っていただくことにより、サポートサービス契約を更新することができます。この案内に明示する期間内に契約延長の手続をお取りいただけない場合には、更新前の有効期間満了をもってサポートサービス契約は終了するものとします。

4 お客様と当社とのサポートサービス契約は、対象製品に対して、当社からお客様に発行したライセンスキー1個を単位として締結することとします。

5 お客様は、対象製品を当社が取り扱う他の製品に更新する場合、当社が別途指定する契約を締結しなければならないこと、当該契約の締結と同時に本サポートサービス契約が終了すること、及び本サポートサービスの一部が利用できなくなる場合があることにあらかじめ同意するものとします。

#### 第9条（サポートサービス契約の有効期間）

1 サポートサービス契約の有効期間はサポート契約締結日を起算日とし1年間とします。

#### 第10条（サポートサービス契約の終了）

1 お客様は、当社に対し、書面で通知することにより、いつでもサポートサービス契約を解除することができるものとします。この場合、当該通知が当社に到着した時点でサポートサービス契約は終了するものとします。

2 お客様に対する対象製品の使用許諾契約が効力を失った場合、サポートサービス契約も自動的に終了するものとします。

3 サポートサービス契約の有効期間満了前に契約更新が行われなかった場合は、サポートサービス契約の有効期間が満了した時点で、サポートサービス契約は自動的に終了するものとします。

4 対象製品または当社がその後継と定める製品の製造および販売が中止された場合、サポートサービス契約は、当該製造中止の日から当社が合理的と判断する期間の経過をもって終了するものとします。この場合は事前に当社からお客様に案内するものとします。

#### 第11条（サポートサービス契約終了後の契約）

1 お客様は、サポートサービス契約が終了した後であっても、サポートサービスを申込みことができ、当社所定の手続が完了した時点でサポートサービス契約が成立するものとします。

2 前項に基づき成立したサポートサービス契約の有効期間は、第9条に定めた通りとします。

3 第1項に基づくサポートサービス契約の申込み時において、当社が対象製品の後継と定める製品が既に発売されている場合には、対象製品に係るサポート契約を締結することはできないものとします。

#### 第12条（登録内容の変更）

1 お客様は、サポートサービス契約の申込みにおいて届け出た内容に変更があった場合には、直ちに当社所定の手続により当該変更の届出を当社に対して行うものとします。

2 第1項の届出を怠ったことによりお客様が被った損害または損失等については、当社は一切の責任を負わないものとします。また、お客様は、お客様が当該届出を怠ったことにより当社

または第三者が損害を被った場合、当社または当該第三者に対し、その全ての損害を直ちに賠償する責任を負うものとします。

#### 第13条（当社からの通知）

1 当社は、当社サイト上での掲示、電子メールの送信または文書の送付その他当社が適当と判断する方法により、お客様に対し、随時必要な事項を通知するものとします。

2 前項の通知は、当社が当該通知当社サイト上に掲示し、電子メールを発信し、または文書を送信し、またはその他の方法により通知を発信した時点からその効力を生じるものとします。

#### 第14条（サポートサービス提供の停止）

1 当社は、以下の各号のいずれかの事由が存在するときは、サポートサービスの全部または一部の提供を事前の通知を要しないで直ちに停止することができるものとします。

(1) お客様が本規約に違反したとき。

(2) お客様がお申込みになったサポートサービス契約に付された条件の全部または一部に違反したとき。

(3) お客様がサポートサービス契約の申込み、または当社への書類・資料等の提出に際し虚偽の事項を記載または申告等したことが判明したとき。

(4) お客様がサポートサービスを利用する者として不適当であると当社が判断したとき。

(5) お客様が当社の利用する電気通信設備に過大な負荷を生じさせ、他のお客様の利用に支障が生じるおそれがあるとき。

(6) 当社の業務判断によりサポートサービスに関する事業の全部または一部を停止するとき。

(7) 当社が利用する電気通信設備の保守上または工事上やむを得ないとき。

(8) 当社が利用する電気通信設備に障害が発生したとき。

(9) 電気通信事業者または国外の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止すること等によりサポートサービスの提供を行うことが困難になったとき。

(10) 天災、事変その他の非常事態の発生によりサポートサービスの提供が不可能若しくは困難になったとき、またはその可能性があるとき。

(11) 本規約に定めるサポートサービスの利用条件を満たしていないとき。

(12) 前各号に準ずる事由があるとき。

(13) その他当社がサポートサービスの提供を停止する必要があると判断したとき。

#### 第15条（解除）

1 当社は、お客様が以下のいずれかに該当したときは、催告を要しないでサポートサービス契約の全部または一部を直ちに解除することができるものとします。

(1) 強制執行、競売、差押、仮差押、滞納処分、後見、保佐、破産手続開始、民事再生手続開始若しくは会社更生手続開始その他これらに準ずる手続の申立を受け、または破産手続開始、民

事再生手続開始若しくは会社更生手続開始その他これらに準ずる手続の申立を自ら行ったとき。

- (2) 解散または死亡したとき。
- (3) 手形若しくは小切手の不渡りを出したとき、または支払を停止したとき。
- (4) 監督官庁から事業の取消または停止の処分を受けたとき。
- (5) 前条各号に定める事由が発生したとき。
- (6) 前各号に準ずる事由が発生したとき。

2 前項に基づく解除を含め、本規約に基づく解除及び解約は、本規約に基づく損害賠償請求及び費用請求を妨げないものとします。

#### 第16条 (サポートサービス提供の中断)

1 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、お客様に事前に通知することなく、サポートサービスの全部または一部の提供を中断することができるものとします。

- (1) サポートサービスに係る設備の保守または工事のため、やむを得ないとき。
- (2) サポートサービスに係る設備に障害が発生し、やむを得ないとき。
- (3) 電気通信事業者の提供する電気通信役務に起因して電気通信サービスの利用が不可能または困難になったとき。
- (4) その他運用上または技術上サポートサービスの中断が必要であると当社が判断したとき。
- (5) その他不測の事態により、サポートサービスの継続が困難であると当社が判断したとき。

2 当社は、前項の場合において、お客様に生じる損害、損失、その他の費用の賠償または補償等につき、一切の責任を負わないものとします。

#### 第17条 (サポートサービスの内容の変更または追加)

1 当社は、お客様の承諾を得ることなく、サポートサービスの内容の全部若しくは一部を変更または追加することができるものとします。

2 当社は、前項によるサポートサービスの内容の全部若しくは一部の変更または追加につきお客様が被った損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第18条 (サポートサービスの終了)

1 当社は、お客様に対して終了希望日の1カ月前までに通知することにより、お客様に対するサポートサービスの全部または一部を終了することができるものとします。

2 当社は、前項に基づきサポートサービスを終了するに伴いお客様が被った損害、損失、その他の費用の賠償または補償等について、一切の責任を負わないものとします。

#### 第19条 (禁止事項)

お客様は、サポートサービスを利用するに際し、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。

- (1) 国内外の諸法令または公序良俗に反する様態によりサポートサービスを利用する行為。
- (2) 当社または第三者の財産権（著作権等の知的財産権を含みます。）、プライバシー等の権利を侵害する行為。
- (3) 当社または第三者を誹謗中傷する情報を流す行為。
- (4) お客様の行為として不相当であると当社が判断して中止を指示した行為。
- (5) 前各号に準ずる行為。
- (6) その他当社が不相当と認める行為。

## 第20条（保証）

1 当社は、サポートサービスを提供することにより、明示的であるか黙示的であるかを問わず、また法律の規定にかかわらず、商品性、特定目的に対する適合性、権原および非侵害の保証も含めて、お客様に対して、何ら保証するものではありません。サポートサービスはお客様による問い合わせに対し質問や問題を解決するための情報等の提供を行うものであり、特定の目的に適合することを保証するものではありません。

## 第21条（権利等の譲渡等）

1 お客様は、本規約上の地位または本規約に基づく権利若しくは義務を第三者に譲渡、売買、名義変更し、または質権その他担保に供する等の行為をすることができないものとします。

## 第22条（規約等の変更）

- 1 当社は、お客様の承諾を得ることなく、本規約、当社が定める利用規約等を変更することができるものとします。
- 2 変更後の本規約、当社が定める利用規約等は、当社がお客様に対してその変更内容を通知した時点から第13条第2項に従いその効力を生じるものとし、以降は、変更後の本規約、当社が定める利用規約等が適用されるものとします。
- 3 お客様は、本規約、当社が定める利用規約等が変更された場合でも、一切異議を述べないものとします。

## 第23条（委託）

1 当社は、お客様の承諾を得ることなく、サポートサービスに関する業務の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

## 第24条（知的財産権）

1 お客様は、サポートサービスを通じて当社がお客様に提供する情報（映像・音声・文章・写真・各種広告・ソフトウェアを含みます。）が、著作権、商標権、特許権、または他の知的財産権及び法律により保護されていることを認め、また同意するものとします。

## 第25条（秘密保持）

1 お客様は、当社または第23条に基づきサポートサービスに関する業務を委託した第三者から得た当社または委託先の機密に係る情報を第三者に開示または漏洩することを禁止されるものとします。

## 第26条（利用範囲外の利用禁止）

1 お客様は、当社が事前に承諾した場合を除き、お客様がサポートサービスを通じて入手した情報は該当製品利用のためにのみ利用できることとし、サポートサービスを通して提供されるいかなる情報も複製、販売、その他私的利用の範囲を超えて使用をすることができないものとします。

## 第27条（免責）

1 当社は、お客様がサポートサービスを通じて得る情報・データの完全性、正確性、確実性、有用性等について、一切保証しないものとします。

2 当社は、サポートサービスの遅滞、停止、変更、中止、廃止、または登録、提供される情報・データの喪失、流出に関連してお客様が被った損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

3 お客様に付与されるアカウント情報等を使用したサポートサービスの利用はお客様自身の利用とみなし、事実上の使用者が誰であろうとその責任をお客様が負うものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

4 当社は、第三者（委託先を含む。）の作為または不作為によりお客様が被った損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

5 当社は、お客様がサポートサービスの利用に関連して他のお客様を含む第三者に与えた損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

6 サポートサービスの利用の際に発生した、電話会社または各種通信業者より請求される費用は、お客様が自己の責任において管理するものとし、当社は一切保証しないものとします。

7 前各項に定めるほか、当社は、お客様がサポートサービスの利用またはサポートサービスを利用して行う事業に関連して被った損害または損失等について、一切の責任を負わないものとします。

## 第28条（損害賠償）

1 本規約に特に定めるほか、お客様は、本規約に違反したことにより、または故意若しくは過失により、当社に損害を与えた場合、当社に対し、その全ての損害を直ちに賠償する責任を負うものとします。



第29条（準拠法）

1 本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第30条（管轄裁判所）

1 お客様及び当社は、本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意するものとします。

第31条（協議解決）

1 本規約に規定のない事項または本規約の解釈について疑義が生じた事項については、お客様及び当社は、誠意をもって協議の上、解決にあたるものとします。

第32条（存続条項）

1 サポート契約終了後といえども、第1条、第7条第2項、第8条第1項、第8条第5項、第10条、第11条、第12条、第13条、第15条第2項、第16条第2項、第17条第2項、第18条第2項、第21条、第22条第3項、第24条、第27条は、なお有効に存続するものとします。

2015年2月1日 制定・施行

2020年3月13日 改定

2020年4月24日 改定

以上