

# 電話サポート 約款

本電話サポート約款（以下「電話約款」といいます）は、福井コンピュータスマート株式会社（以下「当社」といいます）が提供する有料電話サポートサービス（以下「本サービス」といいます）に関する利用条件を定めたものです。お客様が本サービスをご利用いただく為にお申込みをされた場合、お客様は電話約款に同意されたものとみなされます。

## 第1条（適用範囲）

- 電話約款の条項は、福井コンピュータグループ各社（以下「当グループ会社」といいます）が販売する商品を、正規に購入されたお客様が本サービスをご利用いただく場合に適用されます。  
なお、当グループ会社とは、以下に掲載している各社となっております。  
福井コンピュータグループホームページ「グループ会社情報」  
<http://hd.fukuicompu.co.jp/company/index.php>
- 当グループ会社の各ホームページ上で掲載する対象商品ごとの条件等を定めた「電話サポートのご案内」（操作サポート）は、全てを電話約款と一体のものとして、お客様はこれら全てを遵守する義務を負うものとします。ただし、電話約款と電話サポートのご案内その他の電話約款外における本サービスの説明等とが異なる場合は、電話約款を優先して適用するものとします。

## 第2条（約款等の変更）

当社は、当社が適当と判断する方法（当社ホームページにおける掲示又は電子メール若しくは郵便物等）により、お客様に対して30日前までに電話約款及び電話サポートのご案内（以下、総称して「電話約款等」といいます）を変更する旨及びその内容並びに効力発生時期を通知することにより、電話約款等を変更できるものとします。ただし、本サービスの種類又は内容を追加する場合は、事前の通知なくして変更できるものとします。これらの場合、以後の本サービスの提供には変更後の電話約款等が適用されます。

## 第3条（サービスの種類と内容）

本サービスは、電話による操作説明等を提供する電話サポートサービスです。本サービスの種類と内容については電話サポートのご案内に記載するものとします。

## 第4条（電話サポートの定義）

当社は、お客様に対し、以下のとおり本サービスを提供するものとします。

- 電話等によるサポート
  - 本条第5項に記載のサポート回線から受付し、電話とリモートサポート（お客様の環境によっては実施できない場合がございます）にて回答します。
  - お問い合わせ1回につき、30分を上限とします。
  - 電話サポートにて回答する項目は次のとおりとします。
    - 対象商品の機能、仕様、動作条件など
    - 対象商品の操作において不明な事項
    - お客様において対象商品の問題と判断された事項
- 応対回数制による提供
 

本サービスは、契約内容に応じて定められた応対回数で提供するものとします。なお、電話サポートのご案内にて、応対回数制以外の方法で提供するものと定められている場合は、この限りではありません。

  - 応対回数の定義
 

応対回数1回とは、サポート1項目を意味するものであり、お問い合わせ回数を示すものではありません。よって、1回のお問い合わせで2項目のサポートを行った場合は、応対回数2回となります。なお、応対回数が残ったまま契約が終了した場合は、その残数は無効となります。
  - 応対回数の上限
 

応対回数の上限は、対象商品又は対象商品に対応した保守契約ごとに定めるものとし、その詳細は、当グループ会社の各ホームページ上で掲載する電話サポートのご案内に記載するものとします。なお、定められた応対回数の上限を超えた場合は、電話サポートのご案内に記載するサポート方法にて対応するものとします。
  - 利用の制限
 

前号において上限の定めのない場合でも、著しく応対回数が多く本サービス提供に影響を与えると当社が判断した場合は、該当するお客様に対して利用の制限を行う場合があります。
- 電話サポート対象外の内容
 

以下の内容については、電話サポート対象外となります。

  - 直近3バージョン以外のバージョン、又は当社がサポート対象外と定めるバージョンと商品のサポート（対象となるものは、当グループ会社の各ホームページ上で掲載する「各製品・サービスのサポート基準に関するご案内」に記載のとおり）。
  - 業務代行（成果物、図面、納品物等の作成とその支援）。
  - 技術指導（対象商品の操作以外の専門知識を要する技術指導やその支援）。
  - 当社が動作確認していない環境下での利用。
  - 当グループ会社の商品以外の製品に関する質問（基本的なパソコンの操作、OS、周辺装置等を含む）。
  - 他社製品との互換検証、確認サービス。
  - お客様固有の特殊環境下でのサービス。
  - お客様の過失、誤った使用方法に起因した問題、若しくは推奨できない使用方法に対するサポート。
  - 長時間対応（1回の電話サポート又はリモートサポートの時間が30分を超える場合）。

⑩ 応対回数の上限を超えた場合。

- 電話サポートの受付時間
  - 電話サポートの受付時間は、9:00～12:00/13:00～18:00とし、応対終了が19:00を超える場合は、翌営業日の応対とします。ただし、毎月第一水曜日（休日の場合は第二水曜日）は応対品質向上研修等のため、17:00までとします。なお、電話サポートのご案内に記載の「スポットサポート」の受付時間については、本項に記載の時間と異なりますので、電話サポートのご案内をご確認ください。
  - 受付日は、月曜日～金曜日とし、祝祭日及び当社の定める休業日を除くものとします。
- サポート回線
 

フリーダイヤル、ナビダイヤル又は一般回線で提供するものとし、その詳細は当グループ会社の各ホームページ上で掲載する電話サポートのご案内に記載するものとします。
- サービスの提供
 

本サービスは、日本国内からのみご利用いただけるものとします。

## 第5条（契約の成立）

- 本サービスに係る契約（以下「本契約」といいます）の成立は、本条第2項に記載のお客様と当社が直接契約する場合を除き、以下のとおりとします。
  - 商品使用契約に付帯する本サービスについては、お客様と当グループ会社との当該商品使用契約が成立した時をもって、本契約の成立となります。
  - ①以外については、当グループ会社のうち福井コンピュータアーキテクト株式会社及び福井コンピュータ株式会社の2社が提供する有料保守サポートサービス「FCメンバーシップ」（以下「FCM」といいます）の利用条件を定めたFCメンバーシップ約款（以下「FCM約款」といいます）第5条（契約の成立）に準じるものとします。
- お客様と当社が直接契約する本サービスを受ける場合は、当社オペレーターとの電話サポート開始前の口頭確認による随時契約、又は当社が運営するオンラインストアにて該当サービスを購入することで、本契約の成立となります。

## 第6条（本サービスの開始）

- 本サービスは、本契約成立後以下の条件が全て満たされたときからご利用いただけるものとします。
  - 当グループ会社から使用許諾を受けた、本サービスを受ける対象商品があること。
  - 対象商品が、当グループ会社が定める保守の対象バージョンであること。
  - 当社が定める所定の情報を提供いただけること。
- 前項の他、第1条2項に記載の当グループ会社の各ホームページ上に、本サービスに関する詳細要項が掲載されております。お客様は、お客様の責任においてその内容を適時確認するものとします。

## 第7条（サービスの停止・終了）

- 当社は、お客様が以下の条件のいずれかに該当した場合は、当社が定める期間本サービスの利用を停止し、又は将来に渡って終了させることができるものとします。
  - お客様に電話約款に関して重大な違反行為があり、十分な是正期間を持ってしても違反状態が改まらない場合
  - お客様がご利用中の対象商品に関して、当グループ会社と締結した使用許諾契約、利用規約、又は約款等の契約に違反した場合
  - 当グループ会社の主たる商品使用契約に電話サポートが付帯している契約、又はFCM（以下、総称して「基本契約」といいます）の停止を受けた場合、又は基本契約が終了となった場合
  - 当グループ会社の都合により基本契約が終了となった場合、又は当社の都合により本契約を終了する場合
  - 本サービスに必要なID（FCM ID又はサポートID）に関して、登録されたお客様以外の使用等の不正使用があった場合
- 当社は、停電や火災、天災等の事故や災害、メンテナンス等の理由、経営上の理由又はその他合理的な理由により当社が必要と認めた場合は、本サービスの停止、終了又はその他必要とされる手段を取るものとします。
- 当社は、前2項により本サービスの利用停止を行う場合は、その理由及び停止期間等、終了する場合はその理由をあらかじめお客様に通知するものとします。ただし、やむを得ない場合は、この限りではありません。

## 第8条（契約の変更）

- お客様が電話サポートのご案内に記載の本契約内容を変更する場合は、契約更新時のみできるものとします。ただし、追加契約については、この限りではないものとします。
- 当社は、第2条の定めにより電話約款等の変更が行われた場合は、その時をもって本契約を変更できるものとします。

## 第9条（契約の解約又は解除）

- お客様は、当グループ会社から解約する旨を通知し、当グループ会社からお客様への承諾通知をすることで、本契約を解約できるものとします。
- 当社は、お客様が以下の各号のいずれか一つに該当する場合は、事前にお客様に通知することなく本契約を解除できるものとします。
  - 第7条1項により本サービスが終了した場合
  - 支払の停止または破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始若しくは特定調停の申立があった場合

- ③ その他、当社が不適切と判断した一切の行為を行った場合
- 3 お客様は、前2項により本契約を解約又は解除された場合、契約期間が残存している場合でも、本契約に基づくお客様の権利は失効するものとし、保守料については以下のとおりとします。
- ① 既に支払われた保守料については、残存期間に応じた保守料の払戻しは行いません。
- ② 本サービスのうち、残存期間分の未払い保守料がある場合は、当グループ会社が定める金額と方法にて、速やかに支払うものとします。
- 4 当社の理由により本契約を解約する場合は、当社はおお客様に対して30日前に通知することにより本契約を解約することができるものとします。なお、契約期間が残存している場合は、当社は保守料のうち残存期間に相当する金額をお客様に払い戻すものとします。

#### 第10条（保証の否認及び免責）

- 1 当グループ会社は、電話約款に基づいて提供する本サービスについて、明示、黙示を問わず、特定の目的への適合性、有用性、市場性、お客様の問い合わせの原因となった製品不具合の修正の可能性、問題解決の可能性若しくは結果に関する保証、本サービスが依拠する当社への通信手段の継続的利用の可能性の保証を含む一切について、何ら保証するものではありません。
- 2 本サービスの提供または提供不能に関して、いかなる場合においてもお客様その他第三者に生じた一切の損害（直接的、間接的、偶発的、結果的損害、データの損失、逸失利益、回復費用その他の特別な損害を含みますが、これらに限定されません）について、そのような損害の生じる可能性について知っていたか否かに関わらず、また、その発生原因、理由を問わず、当グループ会社は一切責任を負いません。
- 3 お客様は、本サービスをご利用の際にはお客様の責任においてコンピュータ内にある電子情報等のバックアップを行うものとし、万一本サービス中に電子情報等の消失等が発生した場合であっても、その発生原因、理由を問わず、当社は一切責任を負いません。
- 4 お客様全ての電話が、必ず繋がることを保証するものではありません。
- 5 何らかの理由により当社が責任を負う場合であっても、当社は、お客様の損害につき、過去12ヶ月の間にお客様が当グループ会社に現実に支払った保守料を超えて賠償する責任を負わないものとし、また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害及び逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。

#### 第11条（秘密保持）

- 1 当社は、本サービスにより知り得たお客様の業務上又は技術上の秘密情報について、第三者に開示、漏洩しないものとし、本サービス以外に使用しないものとします。
- 2 前項の秘密情報のうち、以下のいずれかに該当した場合は、前項の規定は適用しないものとします。
- ① 公知の事実又は当事者の責めに帰すべき事由によらずして公となった事実
- ② 第三者から適法に取得した事実
- ③ 開示の時点で保有していた事実
- ④ 開示された情報を無関係に独自に開発された事実
- ⑤ 法令、政府機関、裁判所の命令により開示が義務付けられた事実

#### 第12条（個人情報の取り扱い）

- 1 当社によるお客様の情報の取扱いについては、福井コンピュータグループプライバシーポリシー（<http://hd.fukuicompu.co.jp/privacy/index.html>）の定めによるものとし、お客様はこのプライバシーポリシーに従って当社がおお客様の情報を取り扱うことについて同意するものとします。
- 2 当社は、個人情報をプライバシーポリシーに記載されている利用目的の範囲内で利用するものとし、かつ、守秘義務を負う業務委託先に提供する場合を除いて、承諾なく第三者に提供することはありません。

#### 第13条（権利譲渡の禁止）

お客様は、当社の書面による事前の承諾なく、本契約上の地位又は電話約款に基づく権利若しくは義務の全部又は一部につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。

#### 第14条（権利の帰属）

- 1 電話約款に基づいて、当社とおお客様との間で提供される本サービスに関する情報及びこれにかかるノウハウ等の一切の権利は、すべて当社に帰属するものとし、当社はおお客様の承諾なしにこれらについて使用、利用、変更、複製、販売等の処分を行うことができますものとします。
- 2 前項における情報には、電話約款によってお客様から当社に提供されたお客様固有の秘密情報は含まれません。
- 3 お客様は、電話約款に基づき当社から入手した情報については、当グループ会社から使用許諾を受けた、本サービスを受ける対象商品の利用のためにのみ使用し、複製、販売、出版、公衆送信（送信可能化を含む）その他の目的のために使用することはできないものとし、これに違反した場合は、当該違反により当社に生じた一切の損害を賠償するものとします。

#### 第15条（分離可能性）

電話約款の何れかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、電話約款の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

#### 第16条（準拠法）

電話約款及び本契約の準拠法は日本法とします。

#### 第17条（協議及び合意管轄）

- 1 電話約款に定めのない事項又は電話約款の内容に関して疑義が生じた場合は、両当事者は信義誠実の原則に従ってこれを協議し、解決するものとします。
- 2 電話約款に関して生じる紛争については、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

約款中の「フリーダイヤル」及び「ナビダイヤル」の名称は、NTTコミュニケーションズの登録商標です。

#### 附則

電話約款は、平成27年10月1日より適用します。

（平成28年4月25日改定実施） 一部改定

（平成28年10月3日改定実施） 一部改定

以上