

CS サポートパック約款

株式会社シンテックホズミ（以下「当社」といいます。）は、この CS サポートパック約款（以下「本約款」といいます。）を定め、本約款に基づき、当社が販売・レンタルした製品の利用をサポートするサービスを提供します。

第1条（サポートパックの範囲）

1. 本約款は、オンラインサポートサービス（本条第 3 項において定義します。）、オンサイトサポートサービス（本条第 4 項において定義します。）及び定期メンテナンス（本条第 5 項において定義します。）（以下併せて「本サービス」といいます。）の提供条件を定めるとともに、本サービスの提供を受けるお客様（以下「利用者」といいます。）と当社との権利義務関係を定めることを目的とします。
2. 利用者は、当社が別途定める様式の CS サポートパック契約申込書（以下「申込書」といいます。）により、当該申込書に型式名、製造番号、数量、設置場所を記載した機器装置（以下「対象機器装置」といいます。）について、本サービスの提供を受けることを申込みことができます。当社が利用者の申込みを承諾することにより、当社が本約款の定める条件に基づいて当該対象機器装置に係る本サービスを提供する契約（以下「サポートパック契約」といいます。）が成立します。
3. オンラインサポートサービス
当社が、対象機器装置についての操作方法やご利用上のご不明点、トラブルシューティングに関するお問い合わせについて、利用者の連絡により、電話又はメールにて対応を行うサポートサービスを意味します。
4. オンサイトサポートサービス
当社が、対象機器装置についての操作方法やご利用上のご不明点、トラブルシューティングに関するお問い合わせについて、お問い合わせの性質上オンラインサポートサービスでの対応が困難な場合、利用者と協議のうえ、対象機器装置の設置場所にて行うサポートサービスを意味します。なお、当社は、利用者が当社の承諾なく、対象機器装置を申込書に定める設置場所又は当社が承諾した設置場所から移動させた場合は、オンサイトサポートサービスの提供を拒むことができます。
5. 定期メンテナンス点検
当社が、別途当社が定める定期メンテナンス点検リストに基づいて申込書記載の期日に実施する、対象機器装置（利用者が当社から購入したものに限り。）の正常な稼動を維持するために必要な定期メンテナンス点検を意味します。定

期メンテナンス点検は、1年に1回のみ行われるものとします。なお、当社は、利用者が当社の承諾なく、対象機器装置を申込書に定める設置場所又は当社が承諾した設置場所から移動させた場合は、定期メンテナンス点検の提供を拒むことができます。

6. 本サービスに基づく当社の義務は、利用者の提供した情報を前提として、商業上合理的な注意義務を払ってサポートサービスを提供することに限られ、当社は本サービスにより利用者の問題が解決されることを保証しないものとします。
7. 利用者は、当社が、オンサイトサポートサービス又は定期メンテナンス点検を実施するために必要となる什器、備品及び設備等を、無償で当社又は当社の再委託先に貸与するものとします。
8. サポートパック受付時間
当社が本サービスの受付を行う時間（以下「サポートパック受付時間」といいます。）は、土曜、日曜、その他当社休業日を除く平日の午前8時30分から午後5時30分までとします。
9. 当社は、利用者が申請し、当社が承諾した場合、サポートパック受付時間外に本サービスの提供を行うことがありますが、この場合、当社は当社の定める時間外料金を利用者に対し請求できるものとします。
10. 次の事由によって必要となる対象機器装置のサポートサービス（以下「対象外業務」といいます。）は本サービスの範囲に含まれないものとします。対象外業務は、当社が対象外業務の実施を承諾した場合に限り、別途利用者と当社間の合意の上で定めた有償の契約に基づき実施するものとします。
 - (1) 利用者の要求による対象機器装置の改造
 - (2) 対象機器装置の設置場所以外への移転、又は設置場所からの撤去作業
 - (3) 対象機器装置のオーバーホール、又はこれに準ずる作業
 - (4) 天災地変、戦争、その他の不可抗力及び利用者又は他の第三者の故意若しくは過失により生じた対象機器装置の故障又は不具合の修理及び調整
 - (5) 対象機器装置の改造若しくは改変に起因する不具合、故障の調査、調整又は修理
 - (6) 改造又は改変を加えた対象機器装置のトラブルシューティング、点検及び調整
 - (7) 消耗品及び付属品の供給
 - (8) その他、本条第3項から第5項のいずれにも該当しないサービス

第2条 (サポートパック料金)

1. 利用者は、別途申込書に記載される本サポートパック業務の対価（以下「サポ

- ートパック料金」といいます。)を、当社に対して支払うものとしします。
2. 利用者が当社から購入した対象機器装置のサポートパック料金については、申込書記載の年間利用料を、申込書記載の支払日に、当社の指定する銀行口座に振込む方法により支払うものとしします。なお、振込手数料は利用者の負担としします。
 3. 利用者が当社からレンタルした対象機器装置のサポートパック料金については、申込書記載の月額料金の各月分を、申込書記載の支払日に、当社の指定する銀行口座に振込む方法により支払うものとしします。なお、振込手数料は利用者の負担としします。
 4. サポートパック料金の改定
本サポートパック料金が経済情勢の著しい変動又はその他の事情により不相当と認められた場合は、利用者と当社の合意の上、これを改定することができます。
 5. 本サービス期間中に利用者による本サービスの利用がなかった場合であっても、サポートパック料金の支払義務は免除されません。

第3条 (本サービスの再委託)

当社は本サービスの提供及びそれに付帯する業務の全部又は一部を利用者の承諾なしに第三者へ再委託できるものとしします。この場合、当社は、再委託先に対して当社が本約款で負うのと同等の義務を課すものとしします。

第4条 (秘密保持)

利用者は、サポートパック契約の内容及びその締結又は履行の際に知り得た当社の秘密情報を、当社の事前承諾なく第三者に対して公表、開示又は漏洩できず、また、当社との契約に従った対象機器装置の利用の目的以外のために使用できません。

第5条 (サービスサポート期間)

1. サポートパック契約の有効期間はサポートパック契約が成立した日より1年間としします。なお、サポートパック期間満了1か月前までに利用者及び当社が協議の上、更に同一期間かつ同一条件で延長できるものとし、以後も同様としします。
2. 前項にかかわらず、利用者が当社から対象機器装置をレンタルしている場合、当該対象機器装置のレンタル期間の終了により、サポートパック契約も当然に終了します。

第6条（中途解約）

利用者は、本サービス期間中であっても、解約日の1か月前までに当社に通知することにより、サポートパック契約を中途解約することができます。但し、当社は、通知到達時点において利用者が既に支払済みのサポートパック料金を返金しません。

第7条（解除）

1. 利用者が次の各号いずれかに該当した場合には、当社は催告、通知なくサポートパック契約の全部又は一部を解除することができます。
 - ① サポートパック料金の支払を遅延したとき
 - ② 対象機器装置が当社の承諾なしに利用者以外に譲渡、貸与されたとき
 - ③ 対象機器装置が当社の承諾なしに利用者以外の占有におかれたとき
 - ④ 当社の承諾なしに、対象機器装置が申込書に定める設置場所又は当社が承諾した設置場所から移動されたとき
 - ⑤ 利用者と音信不通となったとき
 - ⑥ 利用者が契約の履行が不可能な状態となったとき
 - ⑦ 故意に対象機器装置の一部若しくは全部に損害を与えたとき又は対象機器装置を紛失したとき
 - ⑧ 本約款の各条項のいずれかに違反し、相当な期間を定めて催告したにもかかわらずそれが是正されなかったとき
 - ⑨ 利用者の業績の悪化等により信用力の著しい低下があったとき、又はこれに影響を及ぼす営業上の重要な変更があったとき
 - ⑩ その他、前各号に準じる事由が発生したとき
2. 前項に基づく解除に起因して、利用者が被った損害に関し、当社は一切の責任を負いません。

第8条（損害賠償及び免責）

1. 当社は、本サービスに関連又は起因して、当社の責に帰すべき事由により利用者に損害を与えた場合には、当該損害を賠償する責任を負うものとします。ただし、請求原因の如何を問わず、当社が負うべき損害額は、サポートパック料金の1年分を上限とし、当社の負うべき損害の範囲は、利用者が現実に被った、通常かつ直接の損害に限られ、特別の事情から生じた損害は含まれないものとします。
2. 当社は、本サービスの実施により通常生じ得る利用者の業務に対する支障（対象機器装置が使用できないこと及び作業場所等を提供すること等）については、一切の責任を負いません。

第9条（不可抗力）

天災地変、戦争、内乱、感染症の流行、法令制度改廃、公権力による命令処分、労働争議、交通機関の事故、その他当社の責に帰することのできない事由に起因するサポートパック契約の当社の履行遅延又は履行不能については、当社は何らの責任も負担しません。

第10条（反社会的勢力の排除）

1. 利用者は、当社に対し、利用者及び利用者の代表権を有する者が、①暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらの者を「反社会的勢力」といいます。）に該当しないこと、②反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係にないこと、③反社会的勢力が自己の事業活動を支配し又は実質的に関与していないこと、④サポートパック契約の履行が反社会的勢力の活動を助長するものではなく又はそのおそれもないことを表明し、かつ将来にわたって確約します。
2. 当社は、利用者が前項の確約に反し、又は反していると合理的に疑われる場合、催告その他何らの手続を要することなく、サポートパック契約を将来にむけて解約できます。なお、当社は、サポートパック契約の解約に起因し又は関連して利用者に損害が生じた場合であっても、何ら責任を負いません。また、当該確約違反等により当社に損害が生じた場合、確約に違反等した利用者は、その損害を賠償します。

第11条（本約款の変更）

1. 当社は、本約款の変更が必要であると判断した場合、個別に利用者と合意することなく本約款を変更できます。但し、かかる変更は、サポートパック契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものに限ります。
2. 当社は、前項の規定による本約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、本約款を変更する旨及び変更後の本約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により、効力発生時期の1か月前までに周知するものとします。

第12条（合意管轄）

サポートパック契約から発生する一切の紛争については、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

第13条（協議事項）

本約款に明記なき事項、又は解釈について疑義を生じた場合は、当事者協議のうえ円満解決を図るものとします。

2021年7月 改訂