

導入サポートサービス・継続サポートサービスご利用規定 (for ソースネクスト)

エプソン販売株式会社(以下「当社」といいます)は、当社製品の製品ユーザー登録が完了したお客様を対象として、本規定に基づき「導入サポートサービス」「継続サポートサービス」(以下「本サービス」といいます)を提供いたします。
本サービスをご利用になる際は、お客様が製品の登録を行ったユーザーID(お客様ID)をご提示いただきます。

1. 本サービスの内容

本サービスは、当社が提供するサポートサービスメニューのひとつで、当社製品のセットアップ、操作方法、製品機能や不具合に関するお客様からのお問い合わせに対して、当社が選択した方法で回答を提供するサービスです。

(1)「導入サポートサービス」(無料)

当社は、以下に定める期間について、「導入サポートサービス」を提供します。

- ・お客様が該当製品に関するお問い合わせを最初にされてから1ヶ月以内
ただし、製品販売終了後に初めてお問い合わせをされた場合は、製品販売終了日から1ヶ月を最長として「導入サポートサービス」を提供します。製品の販売終了日は、当社ホームページ等で告知いたします。

なお、以下に定める内容については、上記期間に関わらず「導入サポートサービス」(無料)の対象とします。

- ・製品のセットアップに関するお問い合わせ
セットアップとは、インストール開始から、インストールが終了しプログラムの画面が起動するまでの作業のことをいいます。
 - ・製品の自動アップデートの実行に関するお問い合わせ
- また、「導入サポートサービス」期間内にお客様が後継上位バージョンにバージョンアップした場合には、バージョンアップ前の製品に対する「導入サポートサービス」の提供を終了します。

(2)「継続サポートサービス」(有料)

当社は、「導入サポートサービス」期間終了後も更にお問い合わせを希望されるお客様に対し、「継続サポートサービス」を提供します。

当社は、以下に定める期間について、「継続サポートサービス」を提供します。

- ・お客様が該当製品に対する「サポート権」を当社オンラインショップより購入し、当社が入金を確認できた日から6ヶ月間
ただし、当社が入金を確認できた日が「導入サポートサービス」もしくは「継続サポートサービス」期間内の場合は、これらのサービス終了日の翌日から起算して6ヶ月間、あらたに「継続サポートサービス」を提供します。
- 「サポート権」は、お1人様につき1製品1バージョン6ヶ月単位で購入できます。
また、「継続サポートサービス」期間内にお客様が後継上位バージョンにバージョンアップした場合には、バージョンアップ前の製品に対する「継続サポートサービス」の提供を終了します。ただし、お客様が1つ上の(直後の)バージョンにバージョンアップした場合には、「継続サポートサービス」の残余期間を新バージョンに引き継ぐことができます。この場合当社は、引き継がれた「継続サポートサービス」の残余期間終了後、改めて「導入サポートサービス」を新バージョンに対して提供します。

(3)以下に列挙する事項は本サービスに含まれないものとします。

- ・当社が明示する動作環境以外の環境下でのご使用に関する事項
- ・当社製品以外の製品に関する事項(OSの操作に関するご質問も含む)
- ・他社製品との互換性の確認及び検証
- ・故意、過失または不適切な使用に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせへの回答
- ・天災地変等の事由に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせへの回答
- ・当社が定める窓口以外へのお問い合わせへの回答
- ・当社が定める受付時間以外のお問い合わせの受付、回答
- ・出張サポート、持ち込みサポート
- ・日本語以外の言語でのお問い合わせへの回答
- ・文書、データ、データベース、マクロ、プログラム等の作成代行・管理・コンサルティング

(4)本サービスの窓口及び受付時間は次のとおりです。

- ①電話:月曜日～土曜日(祝祭日、当社指定休業日を除く)10:00～12:00、13:00～17:00
※土曜日は、一部製品のみ実施となります。詳細は、当社ホームページをご確認ください。
- ②当社ホームページ上の問い合わせ専用フォーム:365日24時間
※当社からの回答は、月曜日～金曜日(祝日、当社指定休業日を除く)に順次行います。

2. 本サービスの料金

- (1)お客様が本サービスをご利用になる際に生じる通信料は、お客様の負担とします。
- (2)「サポート権」の料金は、当社が別途定めるものとします。
- (3)お客様が本サービスを期間の途中で解約された場合も、当社はサービス料金の返金はいたしません。

3. 協力

お客様からお問い合わせいただいた事項について、当社が原因調査を行う必要がある場合、お客様は可能な範囲で当社にご協力いただくものとします。

4. 保証及び責任

- (1)当社のサポートサービスは、あくまで助言としてお客様に提供されるものであり、「ソフトウェア使用許諾契約書」に定める当社の責任を補完、変更または修正するものではありません。当社の回答を採用するかしないかはお客様自身の判断によるものとし、当社は当社の回答がお客様によりお問い合わせいただいた事項を解決すること、またはお客様の特定の目的に適合することを保証しません。
- (2)当社のサポートサービスの利用によりお客様に生じた逸失利益、データの消失、派生または間接的な損害について、当社はいかなる責任も負いません。
- (3)当社が負う責任は、いかなる場合も本製品の標準価格の金額を超えないものとします。

5. 情報等の帰属

本サービスの下に当社とお客様の間で交換されるサポートサービスの情報、及びこれにかかるノウハウ等は、当社に帰属するものとします。当社は、お客様の承諾無しにこれらを使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができます。お客様は当社から入手した技術情報の変更、複製、販売、営利目的での利用等を行うことはできません。

6. お客様情報の取扱

当社は、別途定める「個人情報保護方針」に基づいてお客様の個人情報の取扱いをいたします。詳細は、当社ホームページをご確認ください。

7. 本サービスの終了

販売終了日より2年後をもって、該当製品に関する本サービスの提供を終了いたします。
各製品のサービス終了日は、終了日の6ヶ月前を目安に当社ホームページ等で告知いたします。詳細は、当社ホームページをご確認ください。
サービス終了日以降は、「サポート権」の残余期間に関わらず本サービスの提供はいたしません。

8. 本サービスの期間途中の終了

次のいずれかに該当する場合は、当社はお客様の同意を得ることなく、本サービスを期間途中で終了できるものとします。

- ・お客様が本規定に違反された場合
- ・お客様が当社に対する支払いを怠った場合

9. サポートサービスの変更

サポートサービスに関する内容、期間、料金等の条件は、本規定において当社が定めさせていただきます。本規定の内容は予告なく変更されることがあります。最新の規定については、当社ホームページに掲載いたします。