

電話サポート提供規約

santec Japan株式会社（以下、「弊社」といいます）は、以下のとおり Online ScreenView（以下、「OSV」といいます）および Online ScreenAssist（以下、「OSA」といいます）（以下、あわせて「Online Screen シリーズ製品」といいます）についての電話サポート（以下、「電話サポート」といいます）の提供規約を定めます。

第1条（本サービス提供）

弊社は、「Online ScreenView 申込書」第3項又は「Online ScreenAssist 申込書」第3項の契約区分において電話サポートを選択されたご契約者（以下、「お客様」といいます）に対し、本規約に基づき、電話サポートのサービス（以下、「本サービス」といいます）を提供します。但し、本サービスは、次の事項が満たされることを条件として、提供されるものとします。

- ① OSV または OSA が日本国内で使用されていること。
- ② OSV または OSA がそれぞれの各種マニュアルに定める使用方法、使用条件および使用環境に従い使用されていること。

第2条（サービス内容）

お客様に提供する本サービスの内容は、次に定める業務内容とします。

① 本サービスの範囲について

- ・お客様がご契約された OSV または OSA のインストールなどの導入方法
- ・お客様がご契約された OSV または OSA の基本的な操作方法
- ・お客様がご契約された OSV または OSA の機能説明
- ・お客様がご契約された OSV または OSA の導入後に発生した問題についての対策の案内

② 本サービスの言語

本サービスはすべて日本語での提供とさせていただきます。

③ 受付窓口

santec Japan株式会社 ソリューショングループ

④ 提供時間帯

本サービスは、以下の時間に提供いたします。

営業日 月曜日～金曜日（祝日、年末年始及び弊社の指定休日を除く）

営業時間 9：30～11：45、13：00～17：30

電話番号 0568 - 79 - 3912

第3条（提供期間）

本サービスの提供期間は、「Online ScreenView 申込書」第3項または「Online ScreenAssist 申込書」第3項に定める契約開始日から同項に定める期間とします。

第4条（お客様の協力）

本サービスを提供するに際し、お客様は、次の事項の協力をするものとします。

- ① 本サービス提供のために必要となる Online Screen シリーズ製品のドメイン名のご連絡。
- ② 本サービス提供のために必要となる Online Screen シリーズ製品の使用中止の容認。
- ③ 本サービス提供のために必要とする電話による障害切り分け作業に対する応対。
- ④ Online Screen シリーズ製品に生じた障害の解決に必要な、エラーメッセージ等の不具合に

関するデータの提供。

- ⑤ 障害が Online Screen シリーズ製品の使用環境に問題がある場合には、Online Screen シリーズ製品の使用環境の改善をおこなうこと。
- ⑥ 弊社がサポート会話を録音することに同意すること。
- ⑦ その他、本サービス提供上弊社が必要と判断するもの。

第5条（適用除外）

弊社は、次の各号に該当する事項については、本サービス対象外とし、何らの履行責任を負わないものとします。

- ① OSV または OSA の不適切な使用に起因する障害への対応。
- ② ネットワーク環境の変更やソフトウェアの構成変更（IPアドレスの追加・再設定も含む）に起因する障害への対応。
- ③ OSV または OSA 以外のハードウェアまたはソフトウェアの設定またはこれらに起因する障害への対応。
- ④ 弊社以外の者による OSV または OSA の改造、改変に起因する障害への対応。
- ⑤ 火災、地震、風水害、公害、塩害、天変地異、異常電圧その他の天変地異や不可抗力に起因して発生した障害への対応。
- ⑥ OSV または OSA に接続された関連機器の障害対応。
- ⑦ その他、お客様の責に帰すべき事由により基づく作業。

第6条（解約）

お客様は、本サービス契約期間中にいつでも解約できるものとします。但し、弊社はお客様に対し返金は行わないものとします。

第7条（免責）

弊社は、いかなる使用状態においても、OSV または OSA の故障に起因するお客様の損害、著作物の消失等の損害および逸失利益について責任を負いかねます。

第8条（サービスの提供の停止等）

以下に定める場合など、お客様からのクレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、弊社従業員の就業環境が害されると弊社が判断した場合には、サービスの提供を停止し、今後のサービスの提供をお断りすることがあります。

- ① 弊社のサービスの提供に瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求内容がサポートの内容と関係がない場合
- ③ 身体的、精神的な攻撃、威圧的な言動があった場合
- ④ 土下座の要求があった場合
- ⑤ 1時間以上にわたるサポートの要請など、継続的又は執拗にサポートを要請した場合
- ⑥ 他の従業員への交代の要求があった場合
- ⑦ 差別的、性的な言動があった場合
- ⑧ 従業員個人への攻撃、要求があった場合
- ⑨ 金銭補償の要求があった場合
- ⑩ その他、上記に類似する行為があったと弊社が判断した場合

第9条（販売代理店への適用）

弊社は販売代理店に対してサービスの提供をすることがあります。この場合、弊社は、本規定に基づきサービスの提供を行います。弊社が契約するお客様を優先して対応します事をご了承

ださい。

第10条（個人情報等の取扱い）

① 弊社及び弊社の親会社、子会社、関連会社（以下、弊社と併せて「弊社グループ」といいます）は、本サービス申込にあたって提供頂いた個人情報は、以下の目的に利用させていただくものとしします。

- ・ Online Screen シリーズ製品の取引・商談・お問合せ・お客様サポート等に関連した電話・E-mail・郵便・FAX などを利用してのご連絡。
- ・ Online Screen シリーズ製品の発注・納品（IDの交付）・請求・支払いなどのお取引に関する各種処理業務。
- ・ 本サービスの提供及びこれに関連するサービスの提供。
- ・ 弊社グループ又は弊社グループの提携会社の製品やイベントなどの情報を電話・E-mail・郵便などにてお知らせすること。
- ・ 弊社グループ又は弊社グループの提携会社の製品やサービスなどについて満足度調査を実施すること
- ・ 各種商談・取引に関する履歴を保持し、弊社グループ内での市場分析を行うこと。

② その他、詳しいお取り扱い、弊社グループ「プライバシーポリシー」

（<http://www.santec.com/jp/policy>）に従うものとしします。

第11条（本規約の効力）

本規約は、2018年8月1日に発効します。本規約を改定するときは、改定規約を発効日の1か月前に公開します。改定規約の発効をもって、改定規約が適用されるものとしします。

附則（実施期日）

本改定規約は、2020年6月8日に発効します。

附則（施行期日）

本改定規約は、2023年4月1日に発効します。

附則（施行期日）

本改定規約は、2025年11月10日に発効します。

2018年7月25日 制定

2018年12月22日 第3条（提供期間）の改定

2020年6月8日 第2条（サービス内容）、第8条（個人情報等の取扱い）、第9条（本規約の効力）の改定

2023年4月1日 頭書、第2条（サービス内容）第3項、第8条（個人情報等の取扱い）の改定

2025年11月10日 第4条（お客様の協力）の改定、第8条（サービスの提供の停止等）、第9条（販売代理店への適用）の追加、条文番号の修正