

サンネックスサポートセンターご利用規約

第 1 条（規約）

本規約はサンネックス株式会社が提供する有償サポート（以下「本サービス」といいます。）に関する条件を規定したものです。

本サービスを利用する場合は、有償サポート契約が必要になります。詳細は各販売店様にご確認願います。

お客様は本サービスを利用する場合は、本サービス規約を承諾されたものとみなします。

本規約はサンネックス株式会社にて改定することができるものとする。（保守規定を改定する場合は届け出されているメールアドレスにて告知後に改定とする）

第 2 条（本サービス対象者とサービス提供内容）

- 1 本サービスは、本規約に定める条件にもとづき電話またはメール、オンライン(サポートセンターが必要と認めた場合)により操作説明等を提供するサポートサービスです。
- 2 本サービスの提供地域は日本国内とし日本語対応を条件とする。
- 3 本サービスの利用時間は、9時から17時（※当社指定休業日を除く）とする。
- 4 本サービスの提供はお問い合わせ 1 回につき 30 分を上限とする。
- 5 本サービスではサポートセンター担当者のご指名はできないものとする。
- 6 本サービスはご利用商品の初期指導が終了したお客様を対象とする。

第 3 条（サポート対象外の内容）

以下の作業は、本サービスの対象ではなく、本サービスの中止ができるものとします。

- 1) 保守がされているお客様は一切受け付けません。
- 2) 当社の規定する使用条件もしくは使用環境以外またはお客様固有の特殊な環境における不具合に起因する内容のお問い合わせ。
- 3) ハードウェア（パソコン設定・プリンター・U S B メモリなど）およびソフトウェア（OS・エクスプローラー・コピー貼り付け・Outlookなどメーカーなどの基本操作）等に関するご質問・お問い合わせ。
- 4) 本サービスの提供時間外でのお問い合わせ。
- 5) 譲渡、転売、中古品（オークション購入等を含む）に対する問い合わせ。
- 6) 入力業務代行（積算・図面・納品物等の成果物と物件の入力代行）
- 7) サポート対象商品の操作以外の建築知識を要する指導。
- 8) 当サポートセンターが有するサポート環境(OS など)以外でのご利用(バージョンや OS など推奨・保証環境以外でのサポート)
- 9) 初期指導レベルの基本内容（初期指導を終了後の本サービスとなります）
- 10) 類似に操作指導（1 事例での対応とさせていただきます）

第 4 条（ご利用の条件）

- 1)本サービスを受けての被害・賠償請求などは一切責任を負わないものとする。
- 2)本サービスを利用する場合、対象製品の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータプログラムならびに設定内容等については、事前にお客様ご自身の責任においてバックアップをとるものとし、本サービスの指示に従った結果、これらが消去されてしまう可能性があることを承諾するものとします。
- 3)本サービスの運営を急遽お休みまたは中止する場合は、予めその旨をお客様に通知します。

ただし、緊急やむを得ない場合にはこの限りではありません。
- 4)本サービスに関し、お客さまと当社の上に紛争が生じた場合、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ものとします。

第 5 条（お問い合わせ先）

本サービスに関するお問い合わせ先：
サンネックスサポートセンター
フリーダイヤル 0120-463-810

付則

この規約は 2024 年 9 月 1 日から実施します。