

LINE@サポート 利用規約

実施:平成29年11月1日

目次

第1章 総則

- 第1条(本規約の目的)
- 第2条(本規約の変更)
- 第3条(用語の定義)

第2章 本サービスの提供.

- 第4条(本サービスの提供範囲)

第3章 契約

- 第5条(契約の単位)
- 第6条(契約申込の承諾)
- 第7条(契約内容の変更)

第4章 禁止行為

- 第8条(営業活動の禁止)
- 第9条(著作権等)

第5章 利用中止等

- 第10条(利用中止)
- 第11条(利用停止)
- 第12条(利用の制限)
- 第13条(本サービス提供の終了)
- 第14条(契約者による契約解除)
- 第15条(当社による契約解除)

第6章 料金

- 第16条(料金)
- 第17条(利用料金の支払義務)
- 第18条(割増金)
- 第19条(延滞利息)
- 第20条(料金計算方法等)
- 第21条(端数処理)
- 第22条(料金等の支払)
- 第23条(料金の一括後払)
- 第24条(消費税相当額の加算)
- 第25条(料金等の臨時減免)

第7章 損害賠償

第26条(責任の制限)

第27条(免責事項)

第8章 個人情報の取扱

第28条(個人情報の取扱)

第9章 雑則

第29条(利用に係る契約者の義務)

第30条(設備等の準備)

第31条(法令に規定する事項)

第32条(準拠法)

第33条(紛争の解決)

【別紙1(料金表)】

第1章 総則

第1条(本規約の目的)

株式会社Twelve(以下「当社」といいます。)は、このGoogle保守サポート利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、これによりLINE@の更新および付帯するサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

第2条(本規約の変更)

当社は、本規約(別紙を含みます。)を、契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。

第3条(用語の定義)

本規約(別紙を含みます。)において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語の意味

本契約 当社から本サービスの提供を受けるための契約

契約者 当社と本契約を締結している者

専用受付番号 契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号。

受付時間は別紙1(提供時間)に定めるところによります。

利用条件及び対象となるパソコンやオペレーションシステム等については、当社の定めるところによります。

第2章 本サービスの提供

第4条(本サービスの提供範囲)

当社は、契約者から請求があったときは、電話若しくはメール等により本サービスを提供します。

第3章 契約

第5条(契約の単位)

契約者は、本サービスの提供をうける者に限ります。

第6条(契約申込の承諾)

- 1 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、受け付けた順序に従って承諾します。
- 2 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
 - (2) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供するその他サービスの料金の支払いを現に怠り又は怠るおそれがあるとき。
 - (3) 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - (4) その他当社の業務遂行上、著しく支障があるとき。

第7条(契約内容の変更)

- 1 契約者は、契約内容の変更を請求することができます。
- 2 当社は、前項の請求があったときは、第6条(契約申込の承諾)の規定に準じて取り扱います。

第4章 禁止行為

第8条(営業活動の禁止)

契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることができません。

第9条(著作権等)

- 1 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品(本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。)に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等、一切の知的所有権は、当社に帰属するものとします。
- 2 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱って頂きます。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - (2) 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第5章 利用中止等

第10条(利用中止)

- 1 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
 - (1) 当社の電気通信設備及び委託会社の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。
 - (2) 第12条(利用の制限)の規定により、本サービスの利用を中止するとき。
 - (3) 当社が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。

(4) その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第11条(利用停止)

1 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには本サービスの利用を停止することがあります。

(1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。

(2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。

(3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。

(4) 第13条(営業活動の禁止)、第8条(著作権等)及び第29条(利用に係る契約者の義務)の規定に違反したとき。

(5) 契約者が過度に頻繁に問合せを実施し又はサポートサービスに係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。

(6) 本規約に反する行為であって、本サービスに関する当社の業務の遂行に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき

(7) 当社に損害を与えたとき。

2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第12条(利用の制限)

当社は、本サービスの制限(天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することをいいます。)を行なうことがあります。

第13条(本サービス提供の終了)

1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。

2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第14条(契約者による契約解除)

契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ当社所定の方法により通知して頂きます。

第15条(当社による契約解除)

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

1.第11条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。

但し、当社は、第11条(利用停止)第1項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないうちに本契約を解除できるものとします。

2.第13条(本サービス提供の終了)第1項に定めるとき。

3.契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。

- (1) 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
- (2) 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
- (3) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
- (4) 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合

第6章 料金

第16条(料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙1(料金表)に定めるところによります。

第17条(利用料金の支払義務)

1 契約者は、その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、契約の解除があった日の前日までの期間(提供を開始した日と解除又は廃止のあった日が同一の日である場合は、1日間とします。)について、別紙2(料金表)に規定する月額料金の支払いを要します。契約の解除が25日を過ぎた場合は、翌月の利用料金の支払いを要します。

2 前項の期間において、利用停止等により本サービスを利用することができない状態が生じたときの利用料金の支払いは次によります。

- (1) 利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額料金の支払いを要します。
- (2) 前号の規定によるほか、契約者は、次の場合を除き、本サービスを利用できなかった期間中の月額

第18条(割増金)

契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額(別紙5(料金表)の規定により消費税相当額を加算しないこととされている料金にあっては、その免れた額の2倍に相当する額)を割増金として支払って頂きます。

第19条(延滞利息)

1 契約者は、料金その他の債務(延滞利息を除きます。)について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。ただし、支払期日の翌日から起算して15日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

2 当社が別に定める場合に限り、本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。

第20条(料金計算方法等)

1 当社は、契約者がその契約に基づき支払う料金のうち、利用料金は料金月に従って計算します。ただし、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時に計算します。

第21条(端数処理)

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第22条(料金等の支払)

1 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払って頂きます。

2 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払って頂きます。

第23条(料金の一括後払)

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

第24条(消費税相当額の加算)

第17条(利用料金の支払義務)の規定その他本規約の規定により別紙2(料金表)に定める料金の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

(注1) 本条において、別紙5(料金表)に定める額とされているものは、税抜価格(消費税相当額を加算しない額をいいます。以下同じとします。)によるものとします。

(注2) 別紙2(料金表)において税込価格(税抜価格に消費税相当額を加算した額をいいます。

第25条(料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時に、その料金を減免することがあります。

(注) 当社は、料金の減免を行ったときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。

第7章 損害賠償

第26条(責任の制限)

1 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由(故意又は重大な過失により本サービスの提供をしなかったとき)により、サービス提供をしなかったときは、その額に限って賠償します。

第27条(免責事項)

1 当社は、契約者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

2 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。

3 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接、問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

4 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の完全な理解を保証するものではありません。

5 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートの内容について保証するものではありません。

6 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートの実施に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。

7 契約者が本サービスの利用により第三者(他の契約者を含みます。)に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。

8 当社は、本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。

9 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。
(サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。)

第8章 個人情報の取扱

第28条(個人情報の取扱)

- 1 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知する場合があることについて、同意して頂きます。
- 2 契約者は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意して頂きます。

第9章 雑則

第29条(利用に係る契約者の義務)

- 1.契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
- (1) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (2) サポートサービスの実施に必要な機器、ソフトウェア、ソフトウェアの正規のライセンス又はプロダクトID並びにサービスの利用ID やパスワード等の設定情報等が用意されていること。
 - (3) サポートサービスの実施に必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン等へのインストールを承諾すること。
 - (4) 契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。

2.1項の規定のほか、契約者は次のことを守って頂きます。

- (1) 当社又は第三者の財産権(知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
- (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
- (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
- (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
- (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
- (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
- (7) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
- (8) 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
- (9) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
- (10) 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
- (11) その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。

第30条(設備等の準備)

- 1 契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、その他の設備を保持し管理するものとします。
- 2 契約者が本サービスを利用するために必要な利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第31条(法令に規定する事項)

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第32条(準拠法)

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第33条(紛争の解決)

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、契約者の居住する地域の地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第34条(債権の譲渡)

当社が本規約の規定により支払いを要することとなった料金を契約者がお支払い頂けない場合、当社の定める別事業者に債権を提供する場合があります

【別紙1】

LINE@サポート

(提供時間) 当社は、専用受付番号にて9:00～18:00の間、本サービスを提供します。

(土日、祝祭日、年末年始と夏季休暇および当社指定の休日を除く)

(本ソフトの利用条件)

オペレーションシステム

CPU

メモリ

HDD

パソコン

LAN

スマートフォン、タブレット端末

通信環境

(注意事項)

本サービスの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。

なお、本別紙により規定する主なサポート対象以外のサポート対象及び詳細については、当社が別に定める規定によります。

サポート対象及びサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

個人情報の収集や、クレカ登録が必要な予約代行、購入代行は実施しません。

また本サービスとGoogle社提供サービスはことなります。

(1) サポート内容

- ・Googleマイビジネス内の会社情報の更新
- ・写真と投稿のアップロード
- ・Googleマイビジネス内のホームページ更新
- ・電話サポート
- ・インサイトレポート※Google保守サポートLプランのみ

(注意事項)

各プランにより、写真と投稿のアップロード上限回数に制限がございます

当社は、契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に規定する契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、契約者が承諾しない場合であっても本サービスの利用には何ら制限はありません。

当社は、契約者から取得した以下の情報については、本規約第28条(個人情報の取扱)に従って取り扱います。

1. お客様情報
2. オペレーションシステムの種類、バージョン
3. クライアント証明書ID
4. マシン名

5. MAC アドレス
6. ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
7. ハードディスクドライブの空き容量
8. デフォルトブラウザの種類、バージョン
9. デフォルトメールソフトの種類、バージョン
10. CPU 種類、動作周波数
11. メモリ容量
12. ルータの機種、ログインアカウント及びログインパスワード

【料金表】

■月額料金

ライト 5,000円

スタンダード 10,000円

※いずれも税別価格となります

■サービス内容

運用開始準備

※初回のみとなります。

初期設定、認証フォロー、操作、運用方法説明、アカウントページ作成

問い合わせ対応は電話若しくはメールでサポートしております。

各プランに対応したサービスは、下記の表が対象となります。

	ライト	スタンダード
運用開始準備【初回のみ】	○	○
認証フォロー、操作・運用方法説明	○	○
初期設定	○	○
アカウントページ制作	×	○
運用サポート		
電話サポート	×	○
メールサポート	○	○
付加ポイント	2P	4P
配信代行		
メッセージ配信(ホーム投稿含)	1	1
ホーム投稿 必要ポイント	1	1
アカウントページ更新	2	2
リッチメッセージ配信	2	2
PRページ作成・配信	2	2
リサーチページ作成・配信	2	2