コグニソフトサポート規約

第１条（目的）

コグニソフトサポート規約（以下「本規約」といいます）は、お客さまがコグニソフトを円滑にご利用いただくために、コグニビジョン株式会社（以下「弊社」といいます）が、販売店の行う販売に付随する業務（導入セットアップ、初期設定等の基礎指導等）を除き、お客さまに行うサポート業務の方法並びに責任範囲等について明確にすることを目的に定めたものです。

第２条（定義）

本規約において使用する用語の定義は次のとおりとします。

1. 「コグニソフト」とは、コグニソフト利用規約に定めた「コグニソフト」をいいます。
   ※コグニソフト利用規約の内容はこちらからご確認ください。
2. 「コグニソフトサポート」とは、お客さまがコグニソフトをご使用いただくに際して、お客さまに不都合やご不明の点が生じた場合に、その解決をお手伝いするサービスをいいます。弊社の依頼に基づき、販売店またはサポート業者が行なうサポート業務はコグニソフトサポートに含むものとします。
3. 「お客さま」とは、弊社とコグニソフト使用許諾契約を締結し、その使用の許諾を受けた方をいいます。
4. 「販売店」とは、弊社が、お客さまとの「コグニソフト使用許諾契約」の締結（以下「販売」といいます）に係る業務及び販売に付随する業務を委託した者をいいます。
5. 「サポート業者」とは、弊社の依頼に基づきコグニソフトサポートを行う業者をいいます。

第３条（コグニソフトサポートの内容等）

1. 弊社は、お客さまがコグニソフトをご利用いただくに際して、お客さまからの操作、機能等コグニソフトに関するお問合せに対してご回答させていただく等のサービスを提供します。
2. コグニソフトサポートの方法は、電話やメール等、弊社が選定した方法と形態によるものとします。なお、お客さまのご要請による弊社要員の派遣はいたしません。
3. コグニソフトサポートの提供時間は、月曜日から金曜日の 9：00 から 17：00（祝日、弊社指定の休業日を除く）とします。
4. 弊社およびサポート業者は、お問合せいただいた問題解決のために、お客さまのパソコン本体等をお預かりすることはいたしません。

第４条（コグニソフトサポートの制限事項等）

1. コグニソフトサポートは、お客さま固有の原因により発生した不具合等の問題またはコグニソフトのシステム・コンテンツに直接起因しない問題についての発生原因の究明・問題解決は対象外となります。
2. パソコン本体や使用環境上の問題については、コグニソフトサポートは利用できません。
3. 弊社が以下の項目に該当すると判断する事由があった場合、コグニソフトサポートの利用を制限またはお断りすることがあります。

①弊社の規定する動作環境外あるいはお客さま固有の特殊な動作環境における不具合に関するお問合せである場合
②コグニソフトがインストールされているパソコンのＯＳ自体に対する当該メーカーのサポート期間が終了している場合
③弊社が製造、販売していないシステムや弊社のコグニソフトとリンクしてお客さまが使用されているシステムに関するお問合せである場合
④弊社が提供するコグニソフトサポートに関して、お客さまに協力を求めた場合に、その協力を拒否される場合
⑤お客さまが本規約をご承諾されない場合。またはお客さまが弊社の規定するサポート対象・形態・方法・提供時間以外のサポートの提供等を求められる場合
⑥その他、弊社が不適当と判断する場合

第５条（機密保持）
弊社は、本サービスの実施により弊社が知見したお客さまのパソコン内の情報を、全てお客さまの機密情報とみなし、自己の秘密と同様に慎重に取り扱います。また、弊社が提供するコグニソフトサポートに関して、お客さまに依頼してメール等で取得したデータは、サポート業務終了後、弊社の責任に於いて速やかに削除します。

第６条（責任の免除）
1. コグニソフトサポートは弊社の助言としてお客さまに提供されるものであり、問合せのあった問題の解決、不具合の補修を保証するものではありません。
2. コグニソフトサポートの結果生じた、お客さまの損害または第三者への損害については、その内容、理由の如何にかかわらず、弊社は一切の損害賠償責任を負わないものとします。

第７条（本規約の改廃）
弊社は随時、本規約を変更することができるものとします。本規約の変更はその旨及び変更後の規約を弊社ホームページに掲示し、ホームページに記載した発効日から、変更後の規定を適用するものとします。

第８条（コグニソフトサポートの終了）
弊社は、弊社がやむをえないと判断した場合、弊社所定の方法にてお客さまに事前に告知の上で、コグニソフトサポートをコグニソフト使用許諾期間途中で終了することがあります。また以下に該当する場合、弊社はお客さまへの事前の告知なくコグニソフトサポートの提供を途中で終了することができるものとします。
(1) お客さまのコグニソフト使用許諾契約申込書記載事項の内容に虚偽や誤りがあった場合
(2) お客さまに、コグニソフトを含む弊社製品または弊社ＷＥＢサイトを侵害し、あるいは信用を害する行為があった場合
(3) お客さまが、コグニソフト利用規約及び本規約に基づくコグニソフトサポート提供に伴い、弊社が

提供した情報を不当に使用した場合

(4) お客さまが、他人のメールアドレスを登録する等、虚偽の申告、届出によりコグニソフトサポートを利用しようとする場合

(5) お客さまが、コグニソフトをコグニソフト利用規約に違反して不正に使用しようとする場合または使用している場合

(6) 弊社または第三者の財産権もしくはプライバシー権を侵害する行為、またはそのおそれのある場合

(7) 弊社または第三者に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある場合

(8) 犯罪行為または犯罪に結びつく行為、公序良俗に反する行為、またはそのおそれのある場合

(9) 法律、法令または条令に違反する行為、またはそのおそれのある場合

(10) お客さまが、現在、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、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者に該当することが明らかになったとき

(11) お客さまが本規約の内容に同意できない場合

(12) その他、弊社が不適当であると判断した場合

第９条（コグニソフトサポート提供期間）

本規約第７条（本規約の改廃）及び第８条（コグニソフトサポートの終了）で規定する場合を除き、弊社が提供するサポート期間は、お客さまのコグニソフト使用許諾期間とします。

以上

2024.6