

サイバネットシステム サポートサービス規約

第1条 (目的)

このサポート利用規約（以下「本規約」といいます）は、サイバネットシステム株式会社（以下「サイバネットシステム」といいます）がお客様に提供するソフトウェア製品またはクラウドサービスのサポートサービス（以下「本サービス」といいます）の内容および条件を定めるものです。

第2条 (対象となる製品)

本サービスの対象となる製品（以下「本製品」といいます）は下記のとおりとします。

「Wikitude SDK Pro Subscription」

「Wikitude SDK Pro 3D Subscription」

「Wikitude SDK Cloud Subscription」

「Wikitude SDK Enterprise Subscription」

第3条 (利用条件)

サイバネットシステムは、以下の条件をすべて満たすお客様に対して本サービスを提供します。

1. 本規約に同意していること
2. 本製品のソフトウェア使用許諾もしくは利用規約に従い、ライセンスが許諾されていること
3. 本製品のサブスクリプションが有効期間内であること
4. 本製品または本サービスの利用に必要なアカウント（以下「アカウント」といいます）を取得していること

第4条 (サービスの内容)

1. 本サービスは、本製品の使用方法や機能や仕様に関する質問や問題（以下「お問い合わせ」といいます）に対して、技術的な支援、助言、情報提供を行うものです。
2. 本サービスは、お客様のお問い合わせに対し、Webサイト上または電子メールで回答することにより実施されます。
3. お問い合わせはオンラインヘルプの「テクニカルサポート」から受け付けるものとします。

4. 本サービスはサイバネットシステムの営業時間内に可及的速やかに行われます。
5. 営業時間：月曜日～金曜日 AM9:00～12:00 PM1:30～5:30 ※ 祝祭日、年末年始、夏季休業日などは除きます。長期休業時および臨時休業時は、事前にサイバネットシステムの Web サイトで告知します。

第5条（サービス利用者の限定）

1. 本サービスはアカウントを取得した本人のみが利用できます。

第6条（サービスの範囲）

1. 本サービスは、本製品のWebサイトまたは電子メールを通じて提供されます。電話での対応、書面や FAXでの情報提供、お客様の機材を使用した検証、人員の出張や派遣などは行いません。
2. 本サービスの実施について、お客様は回答の期日や方法は指定できません。
3. 本サービスは、本製品に関するお問い合わせのみを対象とします。本製品以外のソフトウェアやコンピュータなどに関する使用方法など本製品に関係しないお問合せに関しては、本サービスの対象外です。
4. サイバネットシステムは、お客様が作成したコンテンツの修正、プログラムのデバッグおよびお客様の要望を満たす仕様を満たしたコンテンツやプログラムの作成は行いません。
5. 本サービスは、本製品のドキュメントに記載された条件を満たす環境、または本製品の Web サイトで対応を明記している環境下で、本製品を使用している場合にのみ提供されます。
6. 上記の環境下であっても、OS や開発環境の修正版、サービスパック、セキュリティアップデート、または、新しい OS や開発環境などの登場による技術の変化に伴い、やむを得ず本サービスの提供範囲となる環境条件が変更される場合があります。その場合、本製品の Web サイトで、環境に関する情報を公開するものとします。
7. 本サービスは、すべて日本語により行われます。日本語以外での本サービスの提供は行いません。

第7条（クローズの定義）

本サービスは、お客様からのお問い合わせに対し、以下のいずれかの場合にクローズ（そのお問い合わせに関するサービスの提供完了）と定義します。これ以降、そのお問い合わせに関しては、

サイバネットシステムからお客様に対する連絡は行いません。

1. お問い合わせに関して、第 4 条の第 1 項で定める技術的な支援、助言または情報提供を行ってから 10 営業日が経過し、その間にお客様から返答がない場合
2. サイバネットシステムがお客様へ以下のいずれかの内容またはその他の内容を依頼してから 10 営業日が経過し、その間にお客様から返答がない場合
 - お問い合わせに関する情報の提供または調査
 - お問い合わせ内容を再現するためのサンプルの提供
 - お問い合わせに対する解決方法や回避方法の試行
3. お問い合わせに関して本製品の機能拡張が必要と判断され、サイバネットシステムが開発部門の要望リストに登録し、お客様へその情報を連絡した場合
4. お問い合わせ内容の原因が、本製品の不具合と判断され、サイバネットシステムがお客様へその情報を連絡した場合
5. お問い合わせ内容が第 8 条の第 1 項で定める解決および回避ができない場合に該当すると判断され、サイバネットシステムがお客様へその情報を連絡した場合
6. お客様からお問い合わせが解決した旨の連絡があった場合

第8条（免責事項）

1. 本サービスは、お問い合わせ内容の解決を保証するものではありません。以下のいずれかに該当する場合またはその他の理由により、お客様のお問い合わせの解決ができない場合があることを、お客様は了承するものとします。
 - お問い合わせがサイバネットシステムの環境で再現できない場合
 - お問い合わせに関してお客様から提供された情報が不足している場合
 - お問い合わせに関する調査の継続が困難な場合
 - お問い合わせが本製品の仕様または制限事項により発生している場合
 - お問い合わせが本製品の動作保証外の環境または開発時に意図されていなかった使用方法で発生している場合

- お問い合わせが本製品以外のソフトウェアまたはハードウェアに依存して発生している場合
2. お客様が本サービスを利用した結果、直接または間接的に生じた損害に関して、サイバネットシステムは一切責任を負いません。
 3. 本サービスは、本製品の不具合が確認された場合に、その修正を保証するものではありません。以下のいずれかに該当する場合またはその他の理由により、本製品の修正版を提供できない場合があることを、お客様は了承するものとします。
- 修正の影響範囲が大きい場合
 - 修正によって基本仕様に変更が生じる場合
 - 修正が技術的に困難または不可能な場合
 - 修正以外の回避方法が存在する場合
4. 修正版の提供期日や方法について、お客様が指定できないこと、またサイバネットシステムが明言できない場合があることを、お客様は了承するものとします。
 5. 本サービスの提供に必要な設備や通信回線の障害、第三者による妨害行為等により本サービスの提供が困難となった場合などによる不可抗力により、サイバネットシステムが本サービスを提供できない場合があることを、お客様は了承するものとします。
 6. 本サービスとして提供された情報は、本製品の改良や関わる技術の変化に伴い、予告なく変更される場合があることを、お客様は了承するものとします。

第9条（通知）

サイバネットシステムが、事前にお客様への通知または Web サイト上での表明により、本サービスの停止や形態の変更を行う場合があることを、お客様は了承するものとします。

第10条（解除）

1. サイバネットシステムは、以下のいずれかに該当する場合、いつでも本サービスの提供を停止することができるものとします。
- お客様が本規約のいずれかの条項に違反した場合または本製品のライセンス許諾が失効した場合

- 登録アカウントの情報に誤りまたは虚偽があった場合
 - やむを得ない事由により、サイバネットシステムが本規約の履行を著しく困難、または不可能と判断した場合
2. お客様、またはサイバネットシステムの役員または使用人が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体またはその関係者、その他反社会的勢力であることが判明したときは、相手方は何らかの通知、催告を要せず直ちに本規約を解除できるものとします。

第11条（個人情報の保護）

1. サイバネットシステムは、お客様から提供された個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます）を、サイバネットシステムのプライバシーポリシーに従い適切に保護します。 ※プライバシーポリシーの詳細については、サイバネットシステムの Web サイトの「個人情報保護方針」でご確認ください。
2. 本条の規定は、本規約の第10条に定める解除後も、有効に存続するものとします。

第12条（機密保持）

1. サイバネットシステムは、お客様から提供された情報のうち、機密として指定された情報、または機密であると判断される情報（以下総称して「機密情報」といいます）をすべて厳重に扱い、お客様の事前の文書による同意なしに第三者への提供および開示などを行いません。機密情報は、諸問題が解決し次第、サイバネットシステムが速やかに破棄するものとします。ただし、以下のいずれかに該当する情報についてはこの限りではないものとします。

- 提供の時点ですでに公知の情報
- 提供後、サイバネットシステムの責に帰せられない事由により公知となった情報
- 正当な権限を有する第三者からサイバネットシステムが入手した情報
- 提供される前から、サイバネットシステムが了知していた情報
- サイバネットシステムが、お客様から提供された情報によらず独自に開発した情報
- 法令または官公庁からの要請により、提供または開示を求められた情報

2. 本条の規定は、本規約の第10条に定める解除後も、有効に存続するものとします。

第13条（お客様の義務）

1. お客様は、本サービスを利用するにあたり、事前にアカウントを取得するものとします。アカウントを取得していない場合、本サービスは提供されません。
2. お客様は、アカウントの登録内容に変更が生じた場合、速やかにお客様自身で本製品のWebサイトより登録情報を変更するものとします。

第14条（禁止事項）

1. お客様は、いかなる事由によっても、本サービスを利用する権利を、第三者へ譲渡、販売、貸借することはできません。
2. お客様は、サイバネットシステムへ提供する、お問い合わせに関する情報（質問事項、サンプルコード、ファイルなど）に、個人情報または機密情報を含めることはできません。やむを得ず個人情報または機密情報を含める場合、お客様は必ずサイバネットシステムにその旨を通知し、サイバネットシステムはこれらの情報を本規約の第 11 条および第 12 条に従い管理するものとします。
3. お客様は、本サービスの一環としてサイバネットシステムから提供された、本製品の修正版などのソフトウェアを、第三者へ譲渡、販売、貸借することはできません。

第15条（情報等の帰属）

1. サイバネットシステムとお客様との間で交換された情報や得られたノウハウなどは、サイバネットシステムに帰属するものとし、お客様の承諾なしに、サイバネットシステムの Web サイトなど、サポート業務の一環として公開できるものとします。ただし、本規約の第 11 条および第 12 条で定める個人情報および機密情報は、一切公開しないものとします。
2. 本サービスに含まれるすべてのコンテンツ（記事、ソースコード、画像、ソフトウェアなど）の著作権または商標権、その他の知的財産権は、サイバネットシステムまたはその他正当な権限を有する者に帰属します。
3. お客様は、本サービスによりサイバネットシステムから入手した技術情報について、複製、販売、出版その他営利目的での利用を行うことはできません。

第16条（準拠法および合意管轄）

1. 本規約は日本国法に準拠するものとします。

2. 本規約または本サービスにより、お客様とサイバネットシステムとの間で紛争が生じた場合には、双方が誠意をもって解決にあたるものとし、訴訟の必要が生じた場合は、サイバネットシステムの本社所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄とします。

2019年4月1日 第 1 版公開

サイバネットシステム株式会社