

## リモートサポートツール利用規約

お客様（以下「お客様」といいます）が、キヤノンマーケティングジャパン株式会社（以下「当社」といいます）が提供する「トライアル版リモートサポート」を利用するにあたっては、以下の利用規約（以下「本規約」といいます）に同意していただく必要がございます。

### 第1条（定義）

本規約において、次の各号に定める用語は、それぞれ当該各号に定める意味を有するものとします。

- ① 「ESET 製品」とは、お客様が使用するコンピュータプログラム ESET Endpoint Security（すべての部品を含む）、ESET Endpoint アンチウイルス（すべての部品を含む）、ESET Server Security for Microsoft Windows Server（すべての部品を含む）、ESET PROTECT（すべての部品を含む）を合わせたものをいいます。
- ② 「オペレータ」とは、「本サービス」の対応連絡窓口となる当社の要員をいいます。
- ③ 「本サービス」とは、本規約に従い当社が提供する「トライアル版リモートサポート」をいいます。「本サービス」は、当社の「オペレータ」がインターネット回線を通じて直接お客様の PC 環境に接続し、画面を共有するリモートサポート（以下「リモートサポート」といいます）と称されるサービスです。
- ④ 「ESET 製品向け有償サポート」とは、お客様がすでに締結されている、ESET 製品向け有償サポート利用規約のことをいいます。
- ⑤ 「問い合わせ登録者」とは、「本サービス」に関するお客様の窓口担当者をいい、「ESET 製品向け有償サポート」にて当社に登録された方をいいます。
- ⑥ 「リモートツール」とは、「本サービス」のうち「リモートサポート」を利用するために、お客様 PC にインストールが必要となる固有のソフトウェアをいい、その詳細は「本サービス」の内容に定めます。

### 第2条（前提条件）

「ESET 製品向け有償サポート」がすでに契約されていることを条件とします。

### 第3条（利用契約の成立）

お客様は、本規約の内容に同意の上、「本サービス」の提供を承諾した場合には、お客様に対し、サービス開始通知連絡をするものとし、当該連絡をもって、お客様と当社との間で「本サービス」の利用契約が成立するものとします。

- 2) 前項によるサービス開始通知連絡がなされた時点で、お客様は本規約に同意したものとみなします。

#### 第4条（「本サービス」の内容）

お客様は、「本サービス」の利用に関して、当社に対して問合せを行う場合には、「問い合わせ登録者」を通じて行うものとします。

2) 「本サービス」をご利用いただくにあたっては、当社から別途ご案内する以下のソフトウェアモジュールをお客様自身でインストールしていただく必要がございます。なお、本ツールの利用料金は発生しません。

- ・スロベニア XLAB 社が開発したリモートサポートツール『ISL Online』

3) 前提条件として、次の各号の定めを遵守するものとします。

- ①当社が接続するお客様 PC に、「ESET 製品」がインストールされていること
  - ②お客様のネットワーク環境が、正常にインターネットと接続できること
  - ③別途、専用サイトに記載する「リモートツール」の動作条件を満たしていること
- 4) 「本サービス」は、「リモート接続」、「サポート対応」、「リモート切断」、「概要送付」と4つのプロセスで構成されます。それぞれのプロセスの詳細は以下の通りです。

##### ①リモート接続

メールや電話でのサポートにおいて、当社「オペレータ」がお客様 PC を直接参照したほうが解決が早いと考えられる場合に、当社よりご案内申し上げます。

##### ②サポート対応

「リモートツール」を利用しサポート対応します。

##### ③リモート接続の切断

リモート接続を切断し、作業を終了いたします。お客様 PC にインストールいただいたリモートサポートツールは作業後に削除いただけますようお願いいたします。

##### ④概要送付

本サービス実施日から1営業日以内に、お客様に作業内容の概要をメールにてご連絡いたします。

#### 第5条（「本サービス」の提供時間）

「本サービス」の提供時間は、土日祝日、夏季・年末年始などの休業日を除く、当社営業日の9時から17時とします。

#### 第6条（再委託）

当社は、「本サービス」の全部または一部を第三者に再委託することができるものとします。その場合において、「利用契約」に基づく当社の責任は、何ら軽減されるものではないものとします。

#### 第7条（利用料金）

「本サービス」の利用料金は、トライアル版のため無償とします。

#### 第8条（対象外事項）

以下の作業は、「本サービス」の対象外となります。

- ① 当社がおお客様の端末を操作するサポート対応
  - ② ファイル送受信
  - ③ 複雑な調査を伴うエラー対応
- 2) 「本サービス」の提供に伴い新たにお客様に支払義務が発生する第三者のサービス料金や通信料金は「利用料金」の対象外となります。

#### 第9条（不可抗力）

天災地変その他当社の責によらない不可抗力等の事由により、当社が本サービスの全部または一部を履行できない場合、当社はその責を負わないものとします。

#### 第10条（免責）

当社は、「本サービス」の内容が、おお客様の特定の目的に適合すること及びおお客様の期待する品質、機能、価値、正確性、完全性、有用性を有すること、並びにお客様による「本サービス」の利用に不具合が生じないこと及び第三者の権利を侵害しないことについて、なんら保証及び補償しないものとします。

- 2) 当社は、お客様 PC の故障又は損傷、そのほかお客様による「本サービス」の利用に起因してお客様が被った損害につき、本規約において明示的に定める範囲を超えて、一切の賠償責任を負わないものとします。

#### 第11条（注意事項）

「本サポート」をご利用いただくにあたり、以下注意点がございます。

- ① 「本サポート」の対応履歴確認や品質向上の為、リモート操作中の画面を録画させていただきます。
- ② 本サービスや当社環境の障害、メンテナンス等により、「本サポート」のご提供ができない場合がございます。
- ③ 当社は本サポート実施中に閲覧及びリモート操作を行った画面（お客様がご利用中の「本サービス」の画面）に記載された内容（個人情報保護法に適宜される個人情報を含みます）を機密として保持し、本サポート以外の目的への使用及び第三者への開示は致しません。

#### 第12条（提供期間）

「本サービス」の提供期間は、お客様に対し、サービス終了通知連絡をするものとし、当該連絡をもって、お客様と当社との間で「本サービス」の提供期間を終了するものとし

す。

#### 第13条（解除）

前条の定めにかかわらず、当社は、お客様が本規約の定め違反し、相当期間を定めて催告したにもかかわらずその違反を改めない場合、何らの通知無くして「利用契約」を解除し、「本サービス」の提供を終了させることができるものとします。

2) 「利用契約」の解除は、「ESET 製品向け有償サポート」の第12条に準じます。

#### 第14条（反社会的勢力との取引等の禁止）

お客様及び当社は、自己（役員を含む）が反社会的勢力（暴力団を含むがこれに限らず、また団体、個人を問わない）の関係者に該当しないことをここに表明するものとし、また、当該関係者と取引し、又は交際しないことを約するものとします。

2) お客様及び当社は、相手方が前項に違反し、又はそのおそれがある場合には、何らの催告なく、直ちに「利用契約」を解除することができるものとします。

#### 第15条（譲渡禁止）

お客様は、当社の事前の書面による承諾なく、本規約又は「利用規約」に基づく権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、又は承継させ、もしくは担保の用に供してはならないものとします。

#### 第16条（協議）

本規約各事項の解釈につき疑義を生じた事項については、お客様及び当社は、誠意をもって協議し、取り決めるものとします。

#### 第17条（変更）

当社は、30日前までに当社 Web サイトへの掲載に手お客様に対して事前に通知することにより、「本サービス」の内容及び本規約の内容を変更又は追加等することができるものとします。お客様は、変更後の「本サービス」の内容又は本規約に同意できないときは、当該予告期間中に当社に通知することにより、「利用契約」を解約することができるものとします。お客様が本項の定めに従い「利用契約」を解約しない場合、お客様は変更後の「本サービス」の内容及び本規約に同意したものとみなされます。