

サポート規約

製品サポートとは、ご購入いただいた製品をご使用いただく中で、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です。

第1条 目的

このサポート規約は、株式会社S I Xが、お客様に提供するサポートサービスの内容や付帯する権利義務関係を明確にするために定めたものです。

以下、このサポート規約は「本規約」、株式会社S I Xは「弊社」、第2条に定める「サポート対象」を所有するユーザーを「お客様」と表記するものとします。

なお、お客様がサポートサービスを受けるにあたって必要な通信費はお客様ご自身でご負担ください。

お客様は弊社に対して本サポートページを通じて、または電話でお問合せをすることにより、本規約全てに同意したものとみなされます。

第2条 サポートの対象

以下の弊社製品（以下、総称して「サポート対象」といいます）について、サポートサービスを提供します。

- ・ Lyric speaker (LS1)
- ・ Lyric speaker (LS1) に対応するアプリケーションである「Lyric speaker 専用アプリ」
(対応 OS : iOS,Android)

第3条 サポートの内容

弊社は、お客様からの以下の問合せに対する回答を、サポートサービス（以下、「本サポート」といいます）として提供します。

サポート対象の「製品」「アプリ」に対する基本的な操作方法に関するご質問

サポート対象の「製品」「アプリ」の動作に関するご質問

弊社 web サイトで提供するサービス（一部サービスを除く）関連情報

第4条 サポートの形態

1. 弊社が提供する本サポートは、下記の通り行います。

(1) web サポート

- ・ サポートページからの問合せに対し、メールで対応
- ・ 年中無休、24 時間受付

(2) 電話サポート

- ・ 所定のサポート電話番号への問合せに対し、メールまたは電話で対応
 - ・ 年末年始、夏期休暇、弊社規定の休日を除く月曜日から金曜日 午前 10 時～午後 6 時（電話受付）
2. 弊社が必要と判断する場合、弊社は前項で定める方法以外のサポート方法をお客様にご案内する場合があります。

第 5 条 サポート提供期間

弊社は、お客様の承諾を得ることなく、本サポートの全部または一部を変更し、その提供を中止し、または廃止することができるものとします。

第 6 条 サポートの制限事項

1. 本サポートの提供に関する弊社の義務は、本サポートをお客様に提供する合理的な努力を行うことに限られるものとします。弊社による本サポートの提供は、お客様の全ての不都合や不明点を完全に解決することを保証するものではありません。また、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、お客様による本サポートの利用を制限する場合があります。また、火災、停電、天変地異およびシステム上の不具合が発生した場合は、本サポートが一時利用できない場合があります。

- ・ 弊社の規定する動作環境外あるいはお客様固有の特殊な動作環境における不具合に対する問合せの場合
- ・ 弊社が規定・提供する本サポート以外の対象・方法によるサポートサービスを強要する行為。
- ・ 第三者または弊社の知的財産権もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害する恐れのある行為。
- ・ 第三者または弊社に不利益もしくは損害を与える行為、またはその恐れのある行為。
- ・ 弊社および業務に従事する者に対し、著しく名誉もしくは信用を毀損する行為、またはその恐れのある行為。
- ・ 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為。
- ・ 犯罪行為または犯罪に結びつく行為、またはその恐れのある行為。
- ・ その他法律、法令または条例に違反する行為、またはその恐れのある行為。
- ・ その他弊社が不適切と判断する行為。

2. お客様がサポート対象を使用されるにあたって以下に該当される場合には本サポートの対象外とさせていただきます。

- ・ 弊社推奨環境であるか否かにかかわらず、日本語版以外の OS をご利用の場合
- ・ 日本国外からの問合せまたは日本語以外の言語による問合せをご希望される場合

- ・ サポート対象に同梱の保証書または Lyric speaker サービス利用規約に記載の弊社推奨環境を満たさない状態をご利用の場合

第7条 終了

第5条に定める他、お客様が以下いずれかに該当する場合は、弊社はおお客様に対する本サポートの提供を終了することができます。

- ・ 本規約に違反した場合
- ・ 弊社、弊社製品または弊社 web サイトの著作権、商標権その他の知的財産権を侵害し、あるいは信用を害する行為があった場合
- ・ 本サポート提供に伴い、また本規約に基づいて弊社が提供する情報を不当に使用した場合
- ・ 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・団体、総会屋、社会運動・政治活動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、またはこれらの者・集団に便宜を図りあるいは実質的に関与していると認められる関係を有する、その他これらに準ずる反社会的勢力であると判明した場合
- ・ その他、弊社が本サポートを提供するのが不相当であると判断した場合

第8条 本サポートに対する協力

問合せへの回答において、お客様に協力を依頼する場合があります。その場合、お客様には可能な範囲で弊社にご協力頂きます。ご協力いただけない場合、適切なサポートを提供できない場合があります。また、当該場合においてお客様の不明点や不都合を解決できないことに対し SIX は何らの責任も負いかねますのでご了承ください。

第9条 保証の否認

1. 本サポートはあくまでお客様がサポート対象を使用される上での助言としてお客様に提供されるものであり、問合せのあった問題の解決、お客様の特定の目的にかなうこと、および不具合の修補を保証するものではありません。
2. サポート対象の使用条件または機器・サービスの保証の内容、期間等の条件に関しては、サポート対象に同梱される保証書の保証規程、または Lyric speaker サービス利用規約に準ずるものとします。本サポートの提供はお客様に対してサポート対象の故障・破損へのご対応をお約束するものではありません。対象商品の破損、故障などについては保証書に記載の連絡先にお問い合わせください。

第10条 責任の制限

いかなる場合においても、弊社は本サポートの利用に関連して、弊社の予見の有無に問わず、お客様、またはその他の第三者に生じた結果的損害、伴隨的損害および逸失利益に関

して、一切の責任を負うものではありません。

第 11 条 個人情報の取扱い

弊社は、お客様の個人情報を、本サポートの提供およびサポート対象の品質・サービスの向上の目的にのみ使用し、本サポートに係る再委託先以外の第三者へ提供を行いません。弊社はお客様の個人情報を弊社プライバシーポリシー (<http://sixinc.jp/privacy-policy/>) に従い、適切に取り扱います。

第 12 条 情報などの帰属

本サポートの提供に伴いお客様と弊社間で交換される、個人情報を含まないサポート情報、製品情報およびこれにかかる技術、知識の情報などは、弊社に帰属するものとし、弊社はお客様の承諾なしにこれらを使用、利用、変更、複製、販売などを行なうことができます。お客様は、弊社から入手した技術情報については、複製、販売、出版、その他営利目的での利用はできないものとします。

第 13 条 本規約の改廃

弊社は、本規約の一部または全部をお客様の承諾を得ることなく変更または本サポートを廃止することがあります。本規約の最新の内容については下記にてご確認ください。
(<https://lyric-speaker.com/support.html>)

第 14 条 適用

本規約に記載ない事項については Lyric speaker サービス利用規約またはサポート対象に同梱されている保証書の規定に従うものとします。

2016 年 11 月 1 日 作成