

『dynabook チャットサポート(対話形式で質問)』規約

第1条 (適用範囲)

1. 本規約は、シャープ株式会社のチャットシステム(人工知能が自動で回答する「チャットボット」とオペレーターに接続して電話対応のようにお客様の状況を確認しながら回答する「オペレーターチャット」をいいます。)を使用して、Dynabook株式会社(以下「当社」といいます。)が提供する「dynabook チャットサポート」(以下「本サービス」といいます。)の利用条件を定めたものであり、当社と本規約に同意したお客様(以下、単に「お客様」といいます。)との間で適用されます。
2. 本規約および当社が本サービスに関してホームページ等に提示し、またはお客様に直接連絡して行う告知等は、全て本規約と一体のものとして、お客様はこれら全てを遵守するものとします。なお、当該告知等が本規約と矛盾する場合は、本規約の規定が優先して適用されるものとします。

第2条 (本規約への同意等)

1. お客様は、本サービスの利用にあたって本規約の内容に同意し、これを遵守していただく必要があります。なお[チャットサポートスタート]ボタンまたは[対話形式で質問する]バナーをクリックした時点で、本規約に同意したものとみなします。
2. お客様は、「オペレーターチャット」未接続時は、ご入力いただいた文章をもとに、「チャットボット」が適切と判断した回答を行うものであることについて、あらかじめ承諾するものとします。
3. 本サービスのオペレーターチャットは、COCORO MEMBERS 会員限定サービスとなります。ご利用にはあらかじめCOCORO MEMBERS 会員登録(無料)をしていただく必要があります。

COCORO MEMBERS 新規会員登録

<https://cocoromembers.jp.sharp/sic-front/member/A070101ViewAction.do?xsiteid=70920>

COCORO MEMBERS 会員利用規約

<https://cocoromembers.jp.sharp/sic-front/static/contents/guide/F100101.html>

第3条 (知的財産権)

本サービスの当社ホームページ画面に掲載する情報、デザイン等および対象サービスにおいて提供する文書、図表、画像等に関する知的財産権は、すべて当社またはその他の正当な権利者に帰属するものとします。

第4条 (利用許諾)

1. 当社は、お客様が本規約を遵守することを条件として、お客様に対して、本サービス利用時においてのみ利用することができる、非独占的かつ譲渡不能の本サービスの利用権を許諾します。
2. お客様は、本サービスの利用にあたり、公序良俗に反する行為及び知的財産権その他第三者の権利を侵害する行為を行わないように配慮するものとし、お客様による本サービスの利用により第三者との間で当該第三者の権利を侵害し、または侵害するおそれがあるとして紛争等が生じた場合は、お客様ご自身の責任と負担において、これを解決するものとします。

第5条 (本サービスの動作)

1. お客様は、本サービスのデータ更新のタイミング等により本サービスにおける表示内容が実際のご利用状況と異なったものとなることがあること、および当社がシステムメンテナンス等により一時的に本サービスを停止することができるものであることについて、あらかじめ承諾するものとします。
2. 当社は、事前の予告なく本サービスのバージョンアップを行うことがあります。

『dynabook チャットサポート(対話形式で質問)』規約

第6条 (本サービスの中断)

1. 当社は、次のいずれかに該当する事由が生じた場合、本サービスの全部または一部を中断することができるものとします。
 - (1)天災その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合
 - (2)本サービスに関連して、当社が設置または管理するシステムの保守を定期的にはまたは緊急に行う場合
 - (3)当社が設置または管理するシステムの異常、故障、障害その他本サービスを利用者に提供できない事由が生じた場合
 - (4)その他、当社が必要であると判断した場合
2. 当社は理由の如何を問わず、本サービスの中断によってお客様に発生した一切の損害、損失、不利益等について、いかなる責任も負わないものとします。

第7条 (免責事項)

1. 本サービスは、お客様の疑問を解決するためのアドバイスをいたしますが、完全な解決までのサポートを保証するものではありませんので、あらかじめご了承ください。
2. オペレーターチャットでは、購入前相談、パソコンの使いかた相談、パソコンのトラブル相談などをお受けいたします。なお、オペレーターチャットでのご対応の際、お問い合わせ内容によっては、メールや電話によるご案内の場合もございますので、あらかじめご了承ください。
3. 本サービスは、その性質上、バグ、瑕疵、誤作動など正常に動作しない症状等の不具合を含みうるものとして提供され、当社は、明示、黙示を問わず、本サービスの完全性、正確性、確実性、有用性等いかなる保証も行うものではありません。
4. 当社は、本サービスを現状有姿のまま提供するものとし、第三者の知的財産権およびその他の権利の非侵害性、商品性、完全性、有用性および特定の目的に対する適合性を含め、明示または黙示を問わず、一切の保証をいたしません。
5. 当社のご回答に基づくお客様の操作または機器の故障等により、当該機器の記憶内容が変化、消失する場合がございますが、お客様は、これによる損害について、

当社が一切その責任を負わないことについて、あらかじめ承諾するものとします。お客様は、本サービスの利用開始前に、大切なデータをあらかじめバックアップするものとします。

6. 当社は、お客様が本サービスを利用され、または利用されなかったことによってお客様に発生した一切の損害、損失、不利益等について、いかなる責任も負わないものとします。

第8条 (セキュリティ)

本サービスは、セキュリティ対策を行っており、情報は暗号化されて送信されます。

第9条 (個人情報等の取り扱い)

1. お客様は、本サービスで入力された日付、ご質問、回答、アンケート結果、接続されたパソコンの IP アドレスなどの履歴がログとして記録されること、および当社が、当該ログを本サービスによせられたお問合せ内容の確認や傾向分析のために利用し、一定期間保存することについて、あらかじめ承諾するものとします。
2. お客様は、当社に対して、お客様ご本人の個人情報について開示、削除を請求することができます。お問い合わせの際は、『dynabook あんしんサポート』にご連絡ください。

(<https://dynabook.com/assistpc/techsupport/dial2016.htm>)

3. 当社は、お客様の個人情報について、本規約および以下の各個人情報保護方針に従って取り扱います。

当社の個人情報保護方針

(<https://dynabook.com/corporate/privacy.html>)

COCORO MEMBERS 個人情報の取り扱い

(<https://cocoromembers.jp.sharp/sic-front/static/contents/guide/F110101.html>)

『dynabook チャットサポート(対話形式で質問)』規約

第10条 (禁止事項)

お客様は、本サービスの利用にあたり、次の各号に掲げる禁止行為に該当する、または該当するおそれのある行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本サービスを複製して使用する行為
- (2) 本サービスを翻案、改変し、またはリバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アSEMBルする行為
- (3) 公序良俗または法令に反する行為その他不正の目的をもって、取得した情報を利用する行為
- (4) 当社または第三者の知的財産権（特許権、商標権、著作権等を含むが、これに限られない。）その他の権利を侵害する行為
- (5) 犯罪行為またはこれを助長する行為
- (6) 当社または第三者に不利益を与える行為
- (7) 本サービスにかかるシステムに正規のルート以外のルートからアクセスすること、当該システムに過度な負担を与えること、当該システムの稼働を不能にすること、その他本サービスの提供に支障を与える行為
- (8) 不特定多数に本サービスおよび本サービスに含まれる画像等の各種情報を譲渡、複製、貸与、公衆送信する行為
- (9) その他当社が合理的理由に基づき不適切と判断する行為

第11条 (サービス対象外事項)

次の各号に掲げる事項は、本サービスの対象外とさせていただきます。

- (1) 当社でサポートを行なっているソフトウェア以外のソフトウェアに関するサポート。なお、これについては、ソフトウェア製造元各社でサポートを行なっております。お問い合わせ先については、付属の取扱説明書またはオンラインマニュアルをご覧ください。
(<https://dynabook.com/assistpc/techsupport/presoft2.htm>)
- (2) 苦情やクレーム
- (3) 当社製品に対する要望

(4) 分解を伴う操作に関する質問／機器改造に関する質問
(取扱説明書に手順が記載されている場合を除く。)

(5) 商品の市場価格、購入方法などに関する質問

(6) 修理依頼、修理納期確認および価格見積もりの依頼

なお、Web での修理のご依頼は、『PC i-repair』をご利用ください。

(https://dynabook.com/assistpc/repair/index_j.htm)

(7) カタログ記載のオプションもしくは周辺機器以外の技術的なお問い合わせ

(8) DVD レコーダ、HDD レコーダ、PDA に関する質問

(9) DVD ビデオタイトル、インターネットサイトなどに関する操作説明や質問

(10) インターネット接続に関する契約、サービス内容、料金についてのお問い合わせ

(11) その他チャットサポートでの対応が不可能または不適切と当社が判断した内容

第12条 (反社会的勢力の排除)

お客様は、現在および将来にわたって、自らが反社会的勢力に該当しないこと、自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有しないこと、ならびに反社会的勢力に対して資金等の提供、便宜の供与等を行っていないことを表明し、保証するものとします。

第13条 (地位および権利義務移転の禁止)

お客様は、本規約上の地位または権利もしくは義務の全部または一部を第三者に譲渡、移転、その他の処分をすることはできません。

『dynabook チャットサポート(対話形式で質問)』規約

第14条 (変更または終了)

1. 本サービスの提供を終了する場合は、あらかじめ当社所定の方法（当社 dynabook.com サポートページへの掲載など）により告知します。
2. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、お客様の承諾を得ることなく、本規約を変更できるものとします。
 - (1) 変更内容がサービス名や表現の変更または誤字、脱字の修正等であり、本規約の内容に実質的に影響しない場合
 - (2) 変更内容が利用者の一般の利益に適合する場合
 - (3) 変更内容が契約の目的に反することなく、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他変更に係る事情に照らして合理的なものである場合
3. 当社は、前項第2号および第3号による変更の場合、本規約変更の効力発生の相当期間前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容ならびにその効力発生時期をインターネット上の当社所定のウェブサイト（以下「本ウェブサイト等」といいます。）に掲載するか、または、当社が適当と判断する方法により利用者に通知します。なお、前項第1号による変更の場合、変更後の本規約の内容を本ウェブサイト等への掲載その他当社が適当と判断する方法により利用者に通知した時点で変更後の本規約の効力が発生するものとします。

第15条 (準拠法)

本規約の成立、効力、履行および解釈については日本法が適用されるものとします。

第16条 (協議)

本規約に定めのない事項または本規約に関する疑義が生じた場合は、当社とお客様との間で誠意をもって協議し、解決するものとします。

第17条 (管轄裁判所)

本規約に関する紛争の一切については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上