

FLIP ROSE ver.7 シリーズ サポートサービス契約

お客様と一般社団法人 FLIP コンソーシアム（以下、「FLIP コンソーシアム」）は、FLIP コンソーシアムが提供する FLIP ROSE ver.7 シリーズスタンドアローン版、LAN 対応版、またはアカデミックディスカウント版（以下、「対象製品」）に関するサポートサービス（以下、「本サポートサービス」）について、以下のとおり契約します。

1. （本サポートサービス）

FLIP コンソーシアムは、初めて本サポートサービスに契約すること（以下、「新規契約」）を申し込むお客様、本サポートサービスの契約期間（以下、「サポート契約期間」）内に直後のサポート契約期間も続けて契約すること（以下、「継続契約」）を申し込むお客様、また、過去に終了した本サポートサービスを再度契約すること（以下、「再登録契約」）を申し込むお客様に対して、別途定める本サポートサービスに係る料金（以下、「サポート料」）にて、対象製品に関する以下のサービスを提供します。

- (1) 対象製品の一般的な使用方法に関する質問応答サービス（以下、「アンサーサービス」）
- (2) 対象製品の使用方法に関する講習会（以下、「講習会」）への参加権利の提供
- (3) 本サポートサービスの契約者専用のウェブサイト（以下、「サポート会員サイト」）の提供
- (4) バグ対応等による対象製品のアップデート版プログラム、マニュアル、関連書類等（以下、「アップデート版」）の提供
- (5) 機能追加等による対象製品のアップグレード版プログラム、マニュアル、関連書類等（以下、「アップグレード版」）の提供
- (6) 過去にリリースされた対象製品（プログラム、マニュアル、関連書類等）のうち、サポート会員サイトに掲載されている対象製品（以下、「旧版」）の提供
- (7) その他、対象製品に関するサポート情報、資料等の提供

2. （担当者の登録）

お客様は、対象製品を購入する際の購入申込ウェブフォーム（以下、「申込フォーム」）、または、再登録契約もしくは対象製品の購入後に新規契約する際のサポートサービス契約申込書において、本サポートサービス契約 1 口につき、FLIP コンソーシアムからの対象製品および本サポートサービスに関する各種連絡、通知、案内を受け取る担当者（以下、「連絡担当者」）1 名とアンサーサービスを利用できる担当者（以下、「窓口担当者」）1 名を、以下のとおり、登録することとします。

- (1) お客様が個人の場合は、お客様本人を連絡担当者および窓口担当者として登録します。
- (2) お客様が法人または団体の場合は、同一法人または団体に所属する個人を連絡担当者または窓口担当者として各 1 名登録します。なお、連絡担当者と窓口担当者は、同一人物であっても構いません。
- (3) 窓口担当者のメールアドレスとして登録できるメールアドレスは、窓口担当者が単独で使用するメールアドレスに限り、複数人が共有するメールアドレスは登録できません。



- (4) 法人もしくは団体のお客様が連絡担当者または窓口担当者の変更を希望する場合、お客様は、FLIP コンソーシアムに①サポート会員サイト内よりダウンロード可能な登録内容変更届を提出する、または、②変更内容を電子メール等で通知することにより、サポート契約期間内に回数に限りなく、無償で変更することができます。

3. (期間)

- (1) サポート契約期間は、4月1日から翌3月31日までとします。期間の途中で本サポートサービスを契約した場合もサポート契約期間は延長されません。

サポート契約期間（4月1日～翌3月31日）



※サポート契約期間の途中で契約した場合も期間に延長、変更はありません。

- (2) お客様が本条（1）に定めるサポート契約期間内に FLIP コンソーシアムの正会員、一般会員、ユーザー会員、または海外会員（以下、「会員」）として入会または再入会する際に、支払い済みのサポート料に相当する金額を年会費から控除する場合は、本サポートサービス契約は、お客様が入会または再入会手続きを完了した時点をもって終了します。ただし、6.（本サポートサービスの追加契約）に定める契約の場合は、お客様が FLIP コンソーシアムに入会または再入会した後もサポート契約期間に変更はありません。
- (3) 新規契約の場合、お客様は、対象製品の納品日もしくは4.（本サポートサービスの新規契約）の（2）で定める手続きの完了日、または、お客様と FLIP コンソーシアムの間で別途協議して定めた日から本サポートサービスを利用することができます。
- (4) 継続契約の場合、お客様は、直前の本サポートサービス契約の満了翌日、または、お客様と FLIP コンソーシアムの間で別途協議して定めた日から本サポートサービスを利用することができます。
- (5) 再登録契約の場合、お客様は、7.（本サポートサービスの再登録契約）で定める手続きの完了日、または、お客様と FLIP コンソーシアムの間で別途協議して定めた日から本サポートサービスを利用することができます。

4. (本サポートサービスの新規契約)

- (1) 対象製品の購入時に本サポートサービスを新規契約するお客様は、申込フォームより申し込み、別途定める対象製品に係る使用許諾料金に加えてサポート料を全額支払うものとします。
- (2) 対象製品を購入後に本サポートサービスを新規契約するお客様は、サポートサービス契約申込書により申し込み、別途定めるサポート料を全額支払うものとします。

5. (本サポートサービスの継続契約)

サポート契約期間が満了した同年の5月末日までを本サポートサービスの契約更新期間（以下、「契約更新期間」）

とします。お客様がサポート契約期間の満了後も継続契約を希望する場合は、契約更新期間内に以下の手続きを完了させることとします。なお、以下の手続きが契約更新期間内に完了しなかった場合、または、契約更新期間後に、お客様が継続契約を希望した場合は、再登録契約となります。

- (1) 本サポートサービスの継続契約を希望するお客様は、FLIP コンソーシアムからサポート契約期間の満了日までに送付する継続確認の電子メールに対して、契約更新期間内に継続の意思を返信することとします。
- (2) お客様は、本条（1）の方法で継続契約を申し込んだ後、契約更新期間内に別途定めるサポート料を全額支払うものとします。

サポート契約更新期間（5月31日まで）



※継続契約についての確認は、サポート契約期間満了日までに電子メールをお送りします。

6.（本サポートサービスの追加契約）

対象製品の LAN 対応版を購入のお客様に限り、別途定める料金にて、最大 2 口まで追加で本サポートサービスを契約（以下、「追加契約」）することができます。なお、お客様は、追加契約 1 口あたり各 1 名の連絡担当者と窓口担当者を追加で登録することができます。

7.（本サポートサービスの再登録契約）

- (1) お客様が契約更新期間後に本サポートサービスに再登録契約を申し込む場合、お客様は、サポート料に加えて、別途定める再登録料を支払うものとします。
- (2) 本サポートサービス契約の再登録契約の手続きは、サポートサービス契約申込書によるお客様からの再登録契約の申し込みを FLIP コンソーシアムが受けつけ、お客様からの本条（1）に定める料金の支払いを FLIP コンソーシアムが確認した時点で完了します。

8.（料金）

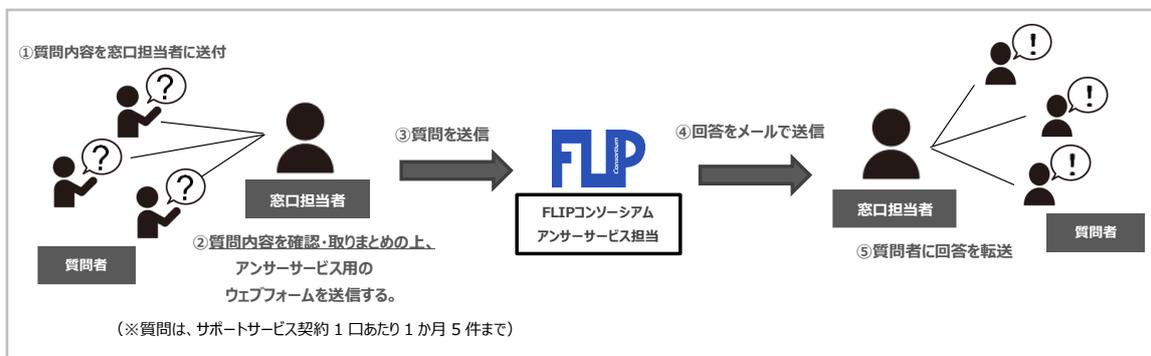
サポート料、再登録料、その他の本サポートサービスに係る費用の金額、支払いに関する事項は、別途 FLIP コンソーシアムの様式の見積書、請求書および一般取引条件にて定めます。

9.（アンサーサービス）

FLIP コンソーシアムは、お客様からの対象製品の一般的な使用方法に関する技術的な質問についてのアンサーサービスを以下のとおり提供します。

- (1) 窓口担当者は、対象製品の一般的な使用方法に関する質問を本サポートサービス契約 1 口あたり 1 か月 5 件ま

で、サポート会員サイト内のアンサーサービス専用のウェブフォーム（以下、「専用フォーム」）または電子メールにより送信することができます。なお、お客様が法人または団体の場合は、窓口担当者において同一法人内の質問者からの質問を取りまとめ、専用フォームまたは電子メールにより FLIP コンソーシアムに質問を送信することとします。



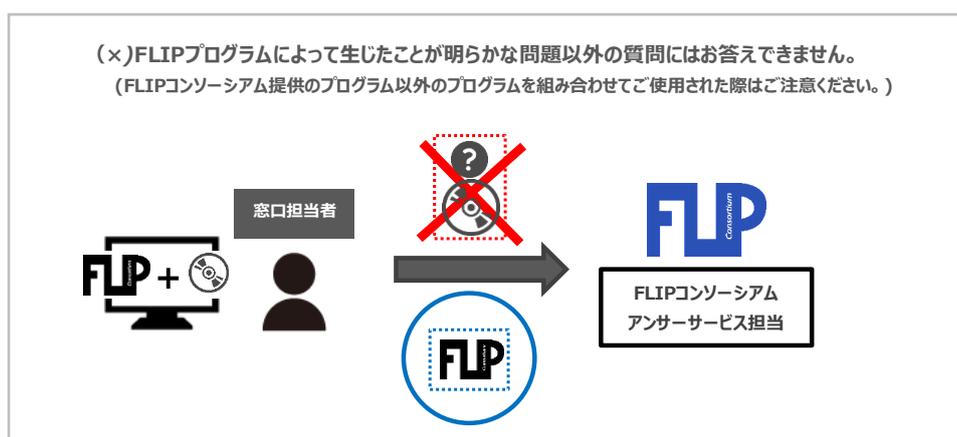
- (2) FLIP コンソーシアムは、質問の回答を窓口担当者のメールアドレス宛てに、原則として、14 営業日以内に送ります。なお、混雑状況等により回答に時間を要する場合があります。
- (3) アンサーサービスへの質問は、原則として、お客様より質問を受ける際にお客様に FLIP コンソーシアムが提供しているバージョンの対象製品に関するもののみとします。
- (4) 対象製品のアカデミックディスカウント版を購入のお客様は、本サポートサービスを新規契約する際にアンサーサービスの言語を日本語または英語から選択することができます。なお、選択後に言語を変更することはできません。
- (5) 同一法人または団体に所属している場合であっても窓口担当者以外の質問者から FLIP コンソーシアムに直接質問を送ることはできません。



- (6) アンサーサービスへの質問内容は、対象製品の一般的な利用方法に関するものに限りません。別紙「アンサーサービスのご利用方法」とおり、解析内容の妥当性、解析データの確認、解析結果の正否などのお客様の個別の解析ケースに関する質問には一切回答できません。



- (7) アンサーサービスにおいて、FLIP コンソーシアムが回答のために必要とする情報（質問に関係する問題発生時に使用した対象製品の名称およびバージョン、PC の OS やネットワーク環境、その他、対象製品以外のソフトウェア等に関する情報を含む）があった場合、お客様は、そのすべてを提供する必要があるものとし、その情報が提供されない場合、FLIP コンソーシアムの回答範囲に制限が加えられることに同意するものとします。
- (8) FLIP コンソーシアムは、対象製品によって生じたことが明らかな問題以外の質問には回答できません。対象製品以外の他社製品も使用した解析に関する質問の場合、対象製品に起因する以外の問題は、アンサーサービスの範囲には含まれないことをお客様はあらかじめ同意の上、アンサーサービスを利用することとします。



- (9) アンサーサービスは、お客様において発生した問題の解決を保証するものではありません。お客様は、質問に対する FLIP コンソーシアムからの回答によりお客様において発生した問題が解決しない場合があることをあらかじめ同意の上、アンサーサービスを利用することとします。
- (10) お客様は、アンサーサービスへのお客様からの質問内容が、よくあるご質問（FAQ）として、FLIP コンソーシアムのウェブサイト（<https://www.flip.or.jp>）内、または、サポート会員サイト内に掲載されることがあることをあらかじめ同意の上、アンサーサービスを利用することとします。

10.（講習会）

- (1) お客様は、FLIP コンソーシアムが開催する無償の講習会について、原則として、本サポートサービス契約 1 口あたり 1 名参加する権利を有します。
- (2) 講習会の開催日程、内容等の詳細は、FLIP コンソーシアムが定めるものとします。
- (3) 講習会の開催場所は、原則として、日本国となり、言語および資料は日本語のみです。

11.（アップデート版、アップグレード版、および旧版の提供）

- (1) FLIP コンソーシアムは、本サポートサービスを契約のお客様の特典として、対象製品のアップデート版またはアップグレード版を提供する場合があります。
- (2) アカデミックディスカウント版の対象製品のうち、英語版の対象製品は、アップデート版およびアップグレード版の提供が日本語版の提供時期と異なる場合があります。
- (3) 対象製品に重大なバグが見つかった場合、FLIP コンソーシアムは、お客様にその内容を電子メールまたは書面にて通知するとともに、整備が完了次第、当該バグを修正した対象製品を提供します。

- (4) アップデート版およびアップグレード版をお客様に提供する際に対象製品のプロテクト用 USB 型 dongle キー（以下、「プロテクトキー」）に付与されたライセンス情報を更新する必要がある場合、お客様は、プロテクトキーの更新に係る作業を行う必要があるものとし、その作業が行われない場合、アップデート版およびアップグレード版を使用できないことに同意するものとします。
- (5) お客様は、サポート会員サイトに掲載されている旧版以外の過去にリリースされた対象製品は、提供されないことに同意するものとします。

12. (サポート会員サイト)

- (1) FLIP コンソーシアムは、お客様が本サポートサービス契約の手続きを完了した後にサポート会員サイトへのログイン ID およびパスワード（以下、「ログイン ID・パスワード」）を発行し、別途一般取引条件において定めるとおり、お客様に通知します。
- (2) お客様は、サポート会員サイトより①プロテクトキーを除く対象製品のプログラム、マニュアル、関連書類等（アップデート版、アップグレード版、旧版を含む）のダウンロード、②アンサーサービスを利用するための専用フォームの送信、または、③その他の本サポートサービスに関連する情報を入手することができます。
- (3) お客様は、本条（1）で発行されたログイン ID・パスワードを本サポートサービス契約を継続する限り、使用することができます。
- (4) サポート契約期間内にお客様がログイン ID・パスワードを紛失した場合、FLIP コンソーシアムは、連絡担当者または窓口担当者のメールアドレスから送信された電子メールによる依頼を受けて、ログイン ID・パスワードを再発行します。

13. (途中解約)

- (1) お客様は、サポート契約期間内に本サポートサービスを解約することができます。
- (2) 本サポートサービスをサポート契約期間内に本条（1）のお客様による解約、または、FLIP コンソーシアムの都合により解約した場合、いかなる理由であれ、既に支払われた本サポートサービス契約に係る料金は返金されないことをお客様は同意するものとします。

14. (契約の終了)

- (1) 本サポートサービスは、3.（期間）で定めるサポート契約期間の満了をもって、お客様が継続契約を行わなかった場合は、終了するものとします。
- (2) サポート契約期間内であっても、お客様が本サポートサービスを受ける権利は、別途締結する対象製品のエンドユーザー使用許諾契約書に基づく契約（以下、「使用許諾契約」）の終了をもって消滅するものとします。

15. (保証および免責)

- (1) FLIP コンソーシアムは、いかなる場合においても FLIP コンソーシアムの提供した本サポートサービスの結果および情報の使用により生じたお客様の直接的および間接的損害（利益遺失、事業中断、情報消滅など金銭的 および精神的損害を含みますがそれに限定されません）に対し、そのような損害が出る可能性を知っていたか否かに関わらず、いかなる責任も負わないものとします。

- (2) FLIP コンソーシアムは、いかなる場合も本サポートサービスの提供手段としての通信や輸送時の問題(FLIP コンソーシアム以外の事業者による情報漏洩事故やサポート情報の不着事故などを含む)について、いかなる責任も負いません。
- (3) 本サポートサービス契約により対象製品の使用許諾契約の内容が変更されることはありません。
- (4) FLIP コンソーシアムは、FLIP コンソーシアムの都合により継続実施することができなくなった場合、お客様の事前の許可および通知なしに、本サポートサービスを中止または終了することがあります。

16. (不可抗力)

天災地変、政府の命令もしくは抑止、戦争もしくは戦争状態、労働争議もしくはストライキ（FLIP コンソーシアムの従業員が関与しているか否かを問わない）、機械の故障、火災、事故、もしくは FLIP コンソーシアムが制御できないその他の事由が発生した場合は、FLIP コンソーシアムはそれにより、直接的または間接的に起因する本サポートサービスの履行不能、もしくは遅延に関して、責任を負いません。その場合、お客様は FLIP コンソーシアムより申し出があった場合は、本サポートサービス契約の解除または一時中止に応じるものとします。

17. (個人情報の取扱い)

FLIP コンソーシアムは、9（アンサーサービス）の（10）に定める情報を除き、本サポートサービスにより得たお客様の氏名、住所、電話番号、その他個人を識別することができる情報について、FLIP コンソーシアムのウェブサイト内に規定するプライバシーポリシーに従い、十分な注意を払って取り扱うものとします。

18. (標準時)

本サポートサービス契約に関してお客様とFLIP コンソーシアムとの間で用いる日付および時刻は、日本標準時とします。

19. (契約の変更)

- (1) FLIP コンソーシアムは、お客様の事前の許可および事前の通知なしに、本サポートサービス契約の内容を変更、追加または廃止等の改定を行うことができるものとします。また、万一、お客様により本サポートサービス契約に反する行為が発生し、そのような行為を防止するために必要と FLIP コンソーシアムが判断した場合、本サポートサービス契約の提供について、変更、制限または廃止等の改定が加えられることがあります。なお、改定以降にお客様が本サポートサービスの利用を継続した場合、お客様は改定後の本サポートサービス契約の内容に同意したものとします。
- (2) FLIP コンソーシアムは、本サポートサービス契約の内容を変更した場合、変更後の本サポートサービス契約および変更された条項の通知を FLIP コンソーシアムのウェブサイト内において公開するものとします。

附 則

(規定日：2018年8月31日)

(最終更新日：2020年6月18日)

以上