

コールセンターサービス利用規約

第1条 本規約適用

本規約は、TICOが、設置者に対して、EVCサポートセンター（以下、「サポートセンター」といいます。）を通じて提供するコールセンターサービス（以下、「コールセンターサービス」といいます。）の内容および条件について定めるものです。なお、本規約の規定と本仕様書の内容が異なる場合、本規約の内容が優先して適用されます。

第2条 コールセンターサービスの対象製品

コールセンターサービスは、申込書に記載のEVCのみが対象となります。

第3条 コールセンターサービスの内容

1. コールセンターサービスは、前条に定めるEVCの操作、EVCのトラブルに関するお客様のお問い合わせに対して、本規約に定める条件にもとづき、電話により解決方法の提示または助言をご提供させていただくサービスです。ただし、お問い合わせの内容のうち、EVCの使用場所における運用・運営に関すること（利用料金体系、利用可能時間など）には対応いたしません。
2. 本規約における「お客様」とは、設置者、利用者およびEVCの運用管理等を設置者から委託された管理者の総称を意味します。
3. お客様は、「EVCサポートセンター」に直接お電話いただき、コールセンターサービスをご利用いただけます。
■EVCサポートセンター電話番号：050-3786-8510（年中無休、24時間対応）
※通話料はお客様のご負担となりますことをあらかじめご了承ください。
4. コールセンターサービスは、日本語で提供されます。
5. お客様による、サポートセンター担当者のご指名には対応いたしかねます。
6. TICOは、お客様のお問い合わせに対して、遅滞なくコールセンターサービスを提供できるよう努力いたしますが、お問い合わせの集中やお問い合わせの内容、性質いかんにより、提供が遅れる場合がございます。あらかじめご了承ください。
7. TICOは、コールセンターサービスの全部または一部を第三者（以下、「業務委託先」といいます。）に委託する場合がございます。

第4条 免責事項

コールセンターサービスの提供にあたって、TICOは、対象製品の操作に関するお客様のお問い合わせに対して、問題解決の支援をいたしますが、お客様にご相談いただいた問題点、不明点等について、完全な解決を保証するものではありません。

第5条 コールセンターサービス提供の中断

TICOは、次のいずれかに該当する場合には、予告なくコールセンターサービスの提供を一部または全部中断させていただく場合がございます。なお、かかる中断により、コールセンターサ

サービスの提供が十分になされなかった場合でも、TICOはコールセンターサービス中断に伴う損害、損失、その他費用の賠償または補償を免れるものとします。

- (1) 天変地異、火災、停電、その他不可抗力による緊急事態が発生し、または発生するおそれがある場合
- (2) コールセンターサービス提供のための設備、システムに不具合があった場合
- (3) コールセンターサービスの運用上または技術上必要とTICOが判断する場合
- (4) 法令または管轄官公庁の要請にもとづく場合
- (5) その他やむを得ない事由が生じた場合

第6条 コールセンターサービス対象外の事項及び提供の中止

お客様のお問い合わせが以下(1)～(9)の項目に該当する、またはお客様が(10)～(20)の状態にあるとTICOが判断した場合、コールセンターサービス提供をお断りしまたは提供が中止されることに、設置者は、あらかじめ同意するものとします。

- (1) 対象製品に関する改善等の要望
- (2) 対象製品以外に関するお問い合わせ
- (3) 対象製品の分解または改造を行ったことによるお問い合わせ
(対象製品付属の取扱説明書に従った場合を除く)
- (4) コールセンターサービス範囲外となるお問い合わせ
- (5) TICOが想定していない使用方法に関するお問い合わせ
- (6) TICOの別途規定する使用条件、動作環境を守らなかったことに起因する不具合についてのお問い合わせ
- (7) TICOまたは第三者の財産、プライバシー等を害する、または害する恐れのある行為
- (8) TICOまたはコールセンターサービスの提供に従事する者の名誉もしくは信用を毀損する行為、またはその恐れがある行為
- (9) 事実と異なる虚偽の内容に関するお問い合わせ
- (10) 法律、法令または条令に違反する、または違反する恐れのある行為
- (11) 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為
- (12) コールセンターサービスの提供および運営を妨げるとTICOが判断した行為
- (13) 第三者またはTICO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
- (14) その他、対象製品の使用状況等により、TICOがコールセンターサービスの有効な提供ができないと判断する行為
- (15) コールセンターサービスに関して支払い期限が過ぎた未払いの代金がある場合
- (16) 合理的な理由無く、TICOの指示する作業にご協力いただけない場合
- (17) 購入日、製品情報などに虚偽の申告が判明した場合
- (18) コールセンターサービスの対応が連続的かつ長時間に渡る場合
- (19) TICOとお客様が係争中の場合
- (20) お客様が対象製品の所有権、または使用权その他の権利を有していない場合

*本規約は、2021年12月現在のものです。