Autodesk 사건당 지원

약관

사건당 지원을 받기 위해 AUTODESK에 연락을 하면 귀하는 이하 사건당 지원이 다음의 약관(“약관”)에 따라 제공된다는 것에 동의합니다. 귀하가 약관에 동의하지 않을 때에는 AUTODESK에 연락하여 사건당 지원을 요청해서는 안 됩니다. 이 약관은 법적 구속력이 있으며 구매일로부터 각 사건 사례마다 유효합니다.

1. 정의.

1.1 **적용 대상 제품(Eligible Product)**은 사건당 지원을 받을 수 있는 소프트웨어를 가리킵니다. 자세한 사항은 Autodesk 사건당 지원 웹사이트에 기재되어 있습니다.

1.2 **핫픽스(Hotfix)**는 설치되어 사용자 설명서와 상당히 일치하는 수준으로 소프트웨어를 복구하는 픽스 또는 패치를 가리킵니다.

1.3 **사건(Incident)**은 하나의 적용 대상 제품의 성능을 저해하거나 작동을 중단시키는, 또는 그러한 상황을 초래할 수 있는 하나의 출처에서 비롯된 어떤 문제, 이슈 또는 기타 상태를 가리킵니다.

1.4 **사건 사례(Incident Instance)**는 하나의 사건에 대해 사건당 지원을 받을 수 있는 귀하의 권리를 가리킵니다.

1.5 **사건당 지원(Per-Incident Support)**은 Autodesk가 이 약관에 따라 적용 대상 제품에 대해 제공하는 지원 서비스를 가리킵니다. 사건당 지원은 아래 표에 제시된 특성과 요건, 제한사항을 갖습니다.

사건당 지원의 특성	요건 또는 제한사항
이용 가능 시간	사건당 지원은 사건당 지원 웹사이트에 명시된 요일과 시간에만 이용 가능합니다.
지리적 이용 가능성	사건당 지원은 전 세계의 고객들이 이용할 수 있습니다.*
언어적 이용 가능성	사건당 지원은 영어로 제공됩니다. 단, 요청 후 가능한 경우에 한하여 Autodesk는 다른 언어로 서비스를 제공할 수 있습니다..
사건 사례의 만기	구매일로부터 30일 이내에 사용되지 않은 사건 사례는 자동으로 만료됩니다.
지원 대상 제품	사건당 지원은 적용 대상 제품에만 이용할 수 있습니다.
지원되는 제품 버전	일반적으로 사건당 지원은 적용 대상 제품의 대부분의 최신 버전을 지원하며, 지원 요청일을 기준으로 적용 대상 제품의 세 가지 이전 버전을 지원합니다.

* 미국이 정한 제한사항, 유사한 수출규제법 및 규정의 적용을 받습니다.

1.6 **사건당 지원 웹사이트(Per-Incident Support Website)**는 모든 하위 사이트를 포함하여 이 약관을 포함하거나 이 약관에 링크된 Autodesk의 사건당 지원 웹사이트를 가리킵니다.

1.7 **해결(Resolution)**은 지원 요청에 보고된 사건을 해결하기 위한 활동의 종료를 의미합니다. 해결은 핫픽스, 차선책 또는 소프트웨어 작동에 미치는 사건의 악영향을 완화하기 위한 정보의 제공 등이 있습니다. 이러한 해결책을 찾고 제공하려는 통상적으로 합리적인 노력에도 불구하고 위의 언급한 사항들 중 어떠한 것도 제공할 수 없는 경우에는 사건의 해결책이 없다는 결정이 전달됩니다. 해결책이 제공된 사건은 “해결”로 표시됩니다.

1.8 **지원 요청(Support Request)**은 사건의 해결책을 찾기 위한 귀하의 사건당 지원 요청을 의미합니다. 유효한 지원 요청을 하려면 귀하는 아래 5조에 제시된 것처럼 필요한 모든 정보를 제공해야 합니다.

1.9 **소프트웨어(Software)**는 Autodesk의 컴퓨터 프로그램을 가리키는 것으로, 귀하는 이 약관에 따라 이 프로그램과 관련된 지원 요청을 제출합니다. 프로그램이 번들 패키지, 스위트 또는 시리즈의 일부로서 포함되는 경우, 소프트웨어라는 용어는 번들 패키지, 스위트 또는 시리즈의 일부로서 귀하에게 제공되고 사용자 설명서에 언급되는 모든 프로그램들을 포함합니다.

1.10 **사용자 설명서(User Documentation)**는 Autodesk 또는 Autodesk의 공식 판매자가 소프트웨어에 포함시키거나, 소프트웨어와 패키지로 인도하거나, 또는 귀하가 소프트웨어를 획득 또는 설치한 때나 이후에 송장, 이메일, 팩스 또는 기타 방법을 통해 귀하에게 전송된 인쇄물 또는 전자 형태의 설명 자료를 의미합니다. 여기에는 라이선스 사양, 활성화 코드, 라이선스 파일, 소프트웨어 사용 방법 및/또는 기술사양이 포함되나 이들에 국한되지는 않습니다.

1.11 **차선책(Workaround)**은 소프트웨어 작동에 미치는 사건의 악영향을 완화 또는 감소시키지만, 사용자 설명서에 상당히 일치하는 수준으로 소프트웨어를 완전히 복구하지는 못할 수도 있는 기법 또는 방법을 의미합니다.

1.12 **귀하(You)**는 개인 자신을 위해 소프트웨어를 취득하는 경우에는 소프트웨어를 구입하고 이 약관을 읽고 받아들이는 개인을 가리키며, 회사 또는 기타 법인이 소프트웨어를 구입하고 개인이 이를 대신하여 지원 요청을 제출하고 소프트웨어를 사용하는 경우에는 그 회사 또는 법인을 의미합니다.

2. **요금과 서비스.**

귀하는 사건당 지원 웹사이트에 명시된 요금을 지불함으로써 사건 사례를 구입할 수 있습니다. 사건 사례 구매와 등록이 완료되고 지원 요청이 제출되면 Autodesk는 이 약관에 따라 적용 대상 제품에 대한 사건당 지원을 즉시 제공합니다. Autodesk는 이 약관의 업데이트된 버전을 공고하거나 사건당 지원 웹사이트의 관련 부분을 업데이트함으로써 명시된 사건당 지원의 특성, 요건 및 제한사항과 사건 사례의 적용 대상 제품들을 언제든지 수정할 수 있습니다. 약관과 사건당 지원 웹사이트의 조항이 일치하지 않는 경우 이 약관의 조항이 적용됩니다.

3. **사건당 지원의 제공 및 제한사항.**

3.1 사건. Autodesk는 지원 요청에 보고된 사건 사례의 대상인 각 사건의 해결책을 제공하기 위해 통상적으로 합리적인 노력을 할 것이나, 사건의 해결을 보장하지는 않습니다. Autodesk는 합리적인 재량으로 무엇이 사건을 구성하는지 그리고 사건을 해결할 수 있는지 여부를 판단합니다.

3.2 응답 시간. Autodesk는 명시된 이용 가능 시간 동안 합리적인 기한 내에 지원 요청에 응답하기 위해 통상적으로 합리적인 노력을 기울일 것이나, 어떤 특정 시간 내에 응답 제공을 보장하지는 않습니다.

4. 제외.

Autodesk는 다음 사항들로 인해 발생한 문제 또는 이슈에 대해서는 사건당 지원을 제공하지 않습니다. (a) 적용 대상 제품의 업그레이드를 통해 해결할 수 있는 이슈 (b) 적용 대상 제품의 사용 또는 변경 목적에 위배되는 방식으로 적용 대상 제품의 사용 또는 변경 (c) 제3자의 제품 또는 기술, 그리고 이것이 적용 대상 제품에 미친 영향 또는 이것과 적용 대상 제품과의 상호작용 (d) 적용 대상 제품의 제공 매체 또는 적용 대상 제품이 설치된 컴퓨터의 손상 (e) 적용 대상 제품과 호환되지 않는 그래픽 카드와 같은 컴퓨터 시스템 또는 서버 시스템의 사용 (f) 인터넷, 이메일, 파일 관리, 네트워크 구성, 콘텐츠 생성, 콘텐츠 고객화, 멀티미디어 프로젝트 계획/설계, 리소스 관리, 예산 수립, 트레이닝, 현장 진단, 또는 위의 1.5조에서 설명한 사건당 지원의 범위에 속하지 않는 기타 이슈와 관련된 문제

5. 귀하의 책임.

사건당 지원을 받기 위해 귀하는 Autodesk가 제공하는 접근 지침을 준수해야 합니다. 귀하는 Autodesk와의 이메일 및 전화 연락에 드는 모든 비용을 부담해야 합니다. 귀하는 사건당 지원 요청 시 Autodesk가 사건의 원인을 진단하는 데 필요한 모든 정보를 제공함으로써 Autodesk에 협조해야 합니다. 손상 또는 변경된 파일, 데이터, 프로그램의 복구 또는 복원의 책임은 모두 귀하에게 있습니다. 귀하는 데이터 백업 조치를 유지하고 실행해야 합니다. 기밀, 보호 대상 또는 민감한 정보의 보안에 대한 모든 책임은 전적으로 귀하에게 있습니다. 귀하는 사건당 지원을 요청하는 적용 대상 제품 및 해당 제품이 설치된 하드웨어를 합리적으로 이해할 수 있어야 합니다. 귀하는 사건당 지원을 제3자에게 양도할 수 없습니다. 사건당 지원은 오직 귀하에게 내부용으로만 제공됩니다. 제공받은 해결책을 포함하여 사건당 지원을 무단으로 양도하는 행위는 환불 없이 모든 사건 사례를 즉각 종료시킬 수 있는 사유가 됩니다. 귀하는 사건당 지원의 무단 사용을 예방하기 위한 합리적인 조치를 취해야 합니다.

7. 보증의 부인.

AUTODESK는 모든 사건의 해결을 보장하지는 않으나, 사건당 지원을 전문적으로 수행하기 위해 합리적인 노력을 기울입니다. 법이 허용하는 최대 범위까지 AUTODESK는 상품성과 특정목적에의 부합성에 대한 암묵적 보증 또는 조건을 포함하여(그러나 이에 국한되지는 않습니다), 사건당 지원에 관하여 법령에 의해서든 또는 계약 과정이나 상관습으로 인한 것이든 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증, 진술 또는 어떠한 종류의 조건 부가도 하지 않습니다. AUTODESK는 특히 다음을 보증하지 않습니다. (A) AUTODESK의 사건당 지원이 오류 또는 중단 없는 소프트웨어의 작동을 보장한다는 것 (B) 소프트웨어의 오류, 결함 또는 유사한 결점 등이 AUTODESK에 의해 교정된다는 것 (C) AUTODESK가 모든 서비스 요청을 해결할 것이라는 것 (D) 서비스 요청에 대해 AUTODESK가 제안한 모든 해결책이 귀하의 기대 또는 요구 조건을 충족한다는 것

8. 책임의 제한.

AUTODESK는 간접적, 결과적, 특별한, 부수적 손해 또는 이익 손실, 사용 불능, 데이터 손실에 대해 발생 원인을 불문하고 어떠한 경우에도 책임 지지 않습니다. 청구 또는 소송으로 인해 발생하는 모든 비용, 손실 또는 손상에 대한 AUTODESK의 모든 누적된 책임은 제공된 사건당 지원으로부터 발생한 것이든 또는 이와 관련하여 발생된 것이든 관계없이 귀하의 직접 피해로 한정되며, AUTODESK의 책임이 발생한 사건의 사건당 지원을 위해 귀하가 지급한 요금을 초과할 수 없습니다. 이 제한들은 AUTODESK가 이러한 손해의 가능성을 통보 받은 경우에도 적용됩니다. 귀하는 사건 사례의 요금이 이러한 위험 배분을 반영한 것이며, 동 조항에 제시된 제한이 양 당사자간 계약의 기본 요소임을 인정합니다.

9. 사건 사례의 기한 및 Autodesk에 의한 취소.

사건 사례의 유효 기일은 Autodesk가 해당 사건 사례의 요금을 수령한 날("유효 기일")이 됩니다. 각 사건 사례는 (a) 유효 기일로부터 30일 또는 (b) 귀하의 사건 사례 이용 중 어느 것이 먼저 발생하든 그 때까지 지속됩니다. 모든 사건 사례의 구입은 최종적인 것으로 고객은 어떠한 상황에도 Autodesk에 환불을 요청할 수 없습니다. Autodesk는 지급되지 않은 사건 사례를 취소할 수 있습니다.

10. 일반

10.1 준거법. 동 계약은 (a) 귀하가 유럽, 아프리카 또는 중동 지역의 국가에서 사건당 지원을 구입한 경우 스위스, (b) 귀하가 아시아, 오세아니아 또는 아시아 태평양 지역의 국가에서 사건당 지원을 구입한 경우 싱가포르, (c) 귀하가 아메리카 지역(캐리비안 포함)의 국가 또는 10.1조에 명시되지 아니한 기타 국가에서 사건당 지원을 구입한 경우 캘리포니아 주(또한, 적용 가능할 경우 미국 연방법) 국가 법들의 적용을 받고 해당 법들에 따라 해석됩니다. 이러한 사법관할의 법들은 법의 충돌 규범에 관계없이 적용됩니다. 국제 물품 매매 계약에 관한 국제 연합 협약(UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods) 및 통일 컴퓨터 정보 거래법(Uniform Computer Information Transaction Act)은 이 약관에 적용되지 않으며 준거법에서도 제외됩니다.) 또한, 귀하는 이 약관 하에서 또는 이 약관과 관련하여 발생하는 모든 청구, 소송 또는 분쟁은 샌프란시스코 소재 캘리포니아 북부 지방 법원 또는 캘리포니아주 마린 카운티 지방법원에서만 제기될 수 있다는 것(그리고 귀하가 해당 법원들의 전속 관할에 따른다는 것)에 동의합니다. 단, 사건당 사건을 다음의 국가들에서 구입한 경우는 제외됩니다. (a) 유럽, 아프리카 또는 중동 지역의 국가, 모든 청구 또는 분쟁은 스위스 뇌샤텔에 소재한 법원에서만 제기될 수 있습니다. (또한 귀하는 해당 법원들의 전속 관할에 따른다는 것에 동의합니다.) (b) 아시아, 오세아니아 또는 아태 지역의 국가, 모든 청구 또는 분쟁은 싱가포르에 소재한 법원에서만 제기될 수 있습니다. (또한 귀하는 해당 법원들의 전속 관할에 따른다는 것에 동의합니다.)

10.2 양도, 변경, 포기. 귀하는 Autodesk의 사전 서면동의 없이 이 약관 하에서 어떠한 권리 또는 라이선스도 양도할 수 없으며 어떠한 의무도 위임할 수 없습니다. Autodesk는 Autodesk의 권리 또는 의무를 양도 또는 하청 할 수 있습니다. 계약 당사자의 서면 동의가 있지 않은 경우, 이 약관의 변경 또는 권리의 포기는 유효하지 않습니다. 위반 또는 불이행에 대한 권리 집행 포기는 이 약관 하에서 다른 권리의 포기 또는 후속 위반 또는 불이행으로 여겨지지 않습니다.

10.3 개인 정보 보호. 귀하는 Autodesk가 의무 이행을 위해 귀하가 제공한 세부사항과 정보(및/또는 귀하가 제공한 기타 모든 세부사항)를 Autodesk의 현행 개인 정보 보호 정책에 따라 유지하고 사용하는 것(Autodesk의 프로세싱 목적을 위해 세부사항들을 EU 외부의 Autodesk 하청업체들에 전달하는 것을

포함)에 동의합니다. 귀하는 특히 Autodesk가 귀하의 지원 요청에 대한 정보를 제공하는 것에 대해서도 동의합니다. Autodesk의 현행 개인 정보 보호 정책은 www.autodesk.co.kr에서 확인할 수 있으며, 귀하의 현지 Autodesk 사무소를 통해 받아볼 수도 있습니다.

10.4 미국 수출 규제. 미국법은 소프트웨어, 핫픽스, 차선책 또는 기술 데이터를 (a) 수출금지 또는 제한 국가, (b) 미국 정부로부터의 허가가 요구되는 지역, (c) 미국의 상거래 거부대상 목록(Table of Denial Orders), 허가 필요대상 목록(Entity List) 또는 특별지정국민 및 차단대상 목록(List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons) 상의 개인 또는 기관으로 유통, 수출 또는 재수출하는 것을 금지하거나 제한하고 있습니다. 사건 사례를 구입함으로써 귀하는 수출금지국의 시민 또는 거주자가 아니며, 상거래 거부대상 목록, 허가 필요대상 목록 또는 특별지정국민 및 차단대상 목록 상의 개인이 아니고, 동 거부 목록들 상에 나와 있는 기관의 대표 또는 피고용인도 아님을 증명합니다.

10.5 완전합의 및 가분성. 명백히 명시되지 않은 경우 이 약관 및 이 약관이 지칭하는 모든 문서는 사건당 지원에 관한 당사자들간의 완전합의로 구성되며, 이전 또는 동시의 모든 협의, 논의 또는 합의사항에 우선합니다. 사건 사례의 구매문서 상에서, 또는 사건당 지원 관련 귀하의 통신에서 귀하가 명기한 이 약관과 상이한 조항은 Autodesk의 수권대표가 서명된 서면을 통해 동의하지 않는 한 무효입니다. 관할권 있는 법원이 항소가 불가능한 최종 판결을 통해 이 약관의 어느 조항이 시행 불가능한 것으로 판정하는 경우, 그 조항은 양 당사자의 기술된 의도에 부합하는 최대한의 범위 내에서 집행되어야 하며, 약관의 나머지 조항은 계속해서 완전한 효력이 있습니다.

10.6 캐나다에서의 구입. 귀하가 캐나다에서 사건 사례를 구입하는 경우, 귀하는 다음에 동의합니다. 양 당사자는 자신들의 바람에 따라 이 약관과 공지를 포함한 기타 관련 문서가 영문으로 작성되어 왔으며 작성될 것을 확인합니다. Les parties ci-dessus confirment leur désir que cet accord ainsi que tous les documents, y compris tous avis qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.

11. 국가별 조항

이 약관의 다른 조항과 모순될 경우 다음의 국가별 조항들이 우선합니다.

11.1 호주.

이 약관에 기술된 반환, 환불 및 보증에 관한 권리 외에도 귀하는 2010 경쟁 및 소비자보호법(Competition and Consumer Act 2010)과 기타 적용 가능한 호주의 소비자보호법 및 규정 하에서 법정 권리를 갖습니다.

11.2 벨기에.

사건당 지원을 받기 위해 Autodesk와 계약을 체결함으로써 귀하는 1991년 7월 14일 무역관행법(Trade Practices Act) 94조 3항에 기술된 바와 같이 이전에 체결된 구매계약에 관한 어떠한 권리도 행사하고 있지 않음을 인정합니다.

11.3 프랑스.

귀하는 사건당 지원이 전체적으로 또는 부분적으로 영어로만 제공될 수 있음을 인정합니다.

11.4 독일.

8조. 책임의 제한. 독일법이 적용될 수 있는 경우에는 다음이 이 계약 8조의 본문을 대체합니다.

8.1 이 약관으로 인해 또는 이 약관과 관련하여 발생하는 AUTODESK의 책임에 대해서는 계약상 책임이든 불법행위 또는 기타로 인한 책임이든 아래 8.2절에서 8.4절이 배타적으로 적용됩니다.

8.2 고의로(VORSATZ) 개인적 상해, 개인의 건강 또는 삶에 손해를 초래한 경우 AUTODESK는 법률상 규정에 따라 책임을 져야 합니다. 이외의 모든 경우에 AUTODESK의 책임은 다음의 8.3절 및 8.4절에 의거해 제한됩니다.

8.3 중과실(GROBE FAHRLÄSSIGKEIT)로 인한 경우 AUTODESK의 책임은 전형적인 예측 가능한 손해로 제한됩니다. 이 제한은 AUTODESK의 법정 대표자 또는 관리인에 의해 초래된 손해에는 적용되지 않습니다.

8.4 경과실(EINFACHE FAHRLÄSSIGKEIT)로 인한 경우에는AUTODESK는 책임을 지지 않습니다. 단, 중요한 계약상의 의무를 위반한 경우는 예외입니다. 이 경우, AUTODESK의 책임은 전형적인 예측 가능한 손해로 제한됩니다. 이외의 모든 경과실의 경우, AUTODESK의 책임은 배제됩니다. 이러한 배제는 위의 8.2절에 영향을 미치지 않습니다.

11.5 이탈리아.

이탈리아 민법 1341조 및 1342조에 따라 귀하는 특히 7조(책임부인), 8조(책임의 제한) 및 10조(일반) 조항에 동의합니다.

11.6 노르웨이.

9조. 사건 사례의 기한 및 Autodesk에 의한 취소. 그리고 9조에 다음이 추가됩니다.

귀하가 소비자인 경우, 구입을 취소할 수 있는 권리에 대한 노르웨이법(2000년 12월 21일 No. 105 법)에 따라 구입을 취소할 권리가 '9조. 사건 사례의 기한 및 Autodesk에 의한 취소'에 반영됩니다.

11.7 스웨덴.

2조. 요금과 서비스. 2조에 다음이 추가됩니다.

사건당 사건의 변경 사항이 귀하에게 실질적 손해를 초래하는 경우, 귀하는 아래 9조의 규정에 따라 이를 종료할 수 있습니다.

9조. 사건 사례의 기한 및 Autodesk에 의한 취소. "모든 사건 사례의 구입은 최종적인 것으로 고객은 어떠한 상황에도 Autodesk에 환불을 요청할 수 없습니다." 뒤에 "전술한 바에도 불구하고 Autodesk가 귀하에게 실질적 손해를 초래하는 사건당 지원을 변경하지 않는 경우, 귀하는 해당 사건 사례(들)에 관하여 이 약관을 종료하고, 해당 미사용 사건 사례(들)를 위해 지불한 요금을 환불 받을 수 있습니다."라는 문장이 추가됩니다.