

# 『ザ・プランナー AUTOPERS コラボモデル』サポート・サービス規約

## 第 1 条（規約の適用）

1. この「ザ・プランナーAUTOPERS コラボモデルサポート・サービス規約」（以下、「本規約」といいます。）は、福井コンピュータシステム株式会社（以下、「弊社」といいます。）が「ザ・プランナーAUTOPERS コラボモデル」のレンタル契約を締結したお客様に対して提供するサポート及びサービス（以下、併せて「本サポート等」といいます。）について適用されるものとします。
2. 弊社が本規約とは別に本サポート等に関して定める利用規約及び諸規定並びに弊社が運営する最新のウェブサイト（以下、「弊社サイト」といいます。）上での掲示による通知を含む弊社が後記第 1 4 条に基づきお客様に発する一切の通知（以下、総称して「弊社が定める利用規約等」といいます。）は、それぞれの本契約の一部を構成するものとします。
3. 本規約の規定と前項の利用規約、諸規定、通知の内容が異なる場合には、当該通知、当該規定、当該利用規約、本規約の順で優先して適用されるものとします。なお、弊社サイト上での掲示による通知とその他の方法による通知の内容が異なる場合には、後に通知されたものが優先して適用されるものとします。

## 第 2 条（対象となる製品）

本サポート等の対象となる製品（以下、「対象製品」といいます。）は、以下のとおりとします。

「ザ・プランナー」

尚、「プランナーEX」「プランナーCAD」は、弊社が認めた場合に対象製品とすることとします。

## 第 3 条（本サポート等の種類）

本サポート等の利用に関する規約（以下、サポート規約）といいます。）は、以下の 2 種類に区別されます。

- (1) ザ・プランナーAUTOPERS コラボモデル「メールサポート付」
- (2) ザ・プランナーAUTOPERS コラボモデル「メール・電話受付サポート付」

## 第 4 条（サポート契約の締結及び成立時期）

「ザ・プランナーAUTOPERS コラボモデル」のサポート規約は、弊社所定の手続きに従い、初期費用の入金確認後に利用ライセンス発行によるユーザ登録が完了した時点で自動的に成立するものとします。

## 第 5 条（サポート契約の有効期間）

サポート規約の有効期間は、当該規約の締結日から 6 カ月とします。

但し、「利用規約 第 8 条（レンタル契約の解除）」に該当した場合は、有効期間中であってもサポート対象外となります。

## 第 6 条（提供される本サポート等の内容）

1. サポート規約に基づき提供される本サポート等の内容は、以下の各号に定めるとおりとします。

### (1) メールサポートの内容

対象製品の導入手順と弊社が別途定める事項についてお客様ご自身で解決できない場合に、弊社がお客様の電子メールでのお問い合わせにお答えするものとします。

但し、お客様のコンピュータ及びタブレット等のハード機器の設定・障害及びネットワーク設定・障害、インターネット接続の設定・障害等のご相談については、お答えできないものとします。

#### (2) メール・電話受付サポートの内容

対象製品の導入手順と弊社が別途定める事項についてお客様ご自身で解決できない場合に、弊社がお客様の電話・電子メールでのお問い合わせにお答えするものとします。

但し、お客様のコンピュータ及びタブレット等のハード機器の設定・障害及びネットワーク設定・障害、インターネット接続の設定・障害等のご相談については、お答えできないものとします。

また、同一のお客様から電話でのお問い合わせが多数なされ、他のお客様による電話でのお問い合わせに支障が生じるおそれがあると弊社が判断したとき、その他弊社の業務遂行に支障が生じるおそれがあると弊社が判断したときは、弊社は、当該多数のお問い合わせされたお客様に対し、本項本文に基づく電話でのお問い合わせを制限することができるものとし、当該お客様はこれに従わなければならないものとします。

2. 弊社が対象製品のバージョンアップを行った場合に、これを弊社が別途定める方法により、無償で提供するものとします。

なお、この場合、対象製品のサポート規約の効力は、引き継がれるものとします。

3. お客様が、弊社にお問い合わせを行うにあたり、お客様があらかじめ弊社に登録している担当者、電話番号、メールアドレスとは異なる担当者、電話番号、メールアドレス等（以下これらを総称して「非登録情報先」といいます。）からお問い合わせが入った場合には、弊社は、当該お問い合わせについてお答えできないものとします。

4. 対象製品のプログラム提供媒体又はマニュアルは、弊社サイトよりダウンロードでの提供方法とします。

5. お客様は、契約ライセンス数のサポート契約しか締結することはできないものとします。

6. その他のサポート及びサービスについては、弊社が定める利用規約等に規定するとおりとします。

#### 第7条（サポート規約におけるレンタルプランの変更）

レンタル契約を締結したお客様は、利用規約に定める更新の際に利用レンタルプランの変更を申し込むことができ、弊社所定の手続きが完了した時点で変更後のレンタルプランに係るサポート規約の効力が発生するものとします。

#### 第8条（委託）

弊社は、お客様の承諾を得ることなく、本サポート等に関する業務の全部又は一部を第三者に委託することができるものとします。

#### 第9条（登録内容の変更）

1. レンタル契約を締結したお客様は、申込みにおいて届けた内容に変更があった場合には、直ちに弊社所定の手続きにより当該変更の届け出を弊社に対して行うものとします。

2. レンタル契約を締結したお客様は、前項の届け出を怠ったことにより、弊社からの通知が不到達となっても、通知については後第14条に従うものとします。

3. 第1項の届出を怠ったことによりレンタル契約を締結したお客様が被った損害又は、損実等については、弊社は一切の責任を負わないものとします。またお客様は、お客様が当該届出を怠ったことにより弊社又は、第三者が損害を被った場合、弊社又は当該第三者に対し、その全ての損害（合理的な弁護士費用を含みますがこれに限られません。）を直ちに賠償する責任を負う物とします。

#### 第10条（禁止事項）

レンタル契約を締結したお客様は、本サポート等を利用するに際し、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。

(1) 国内外の諸法令又は公序良俗に反する様態により本サポート等を利用する行為

- (2) 国外からの本サポート等を利用する行為
- (3) 弊社又は第三者の財産権（著作権等の知的財産を含みます。）、プライバシー等の権利を侵害する行為
- (4) 弊社又は、第三者を誹謗中傷する情報を流す行為
- (5) レンタル契約を締結したお客様として不適切であると弊社が判断して中止を指示した行為
- (6) 前各号に準ずる行為
- (7) その他弊社が不相当と認める行為

#### 第11条（知的財産権）

レンタル契約を締結したお客様は、本サポートを通じて弊社がお客様に提供する情報（映像・音声・写真・各種広告・ソフトウェアを含みます。）が、著作権、商標権、特許権、又は他の知的財産権及び法律により保護されていることを認め、又、同意するものとします。

#### 第12条（秘密保持）

レンタル契約を締結したお客様は、弊社又は、第8条に基づき本サポート等に関する業務を委託した第三者（以下、委託先といいます。）から得た弊社又は委託先の機密にかかわる情報を第三者に開示又は漏えいする事を禁止されるものとします。

#### 第13条（利用範囲外の利用禁止）

レンタル契約を締結したお客様は、弊社が事前に承諾した場合を除き、お客様が本サポート等を通じて入手したいかなる情報も複製、販売、その他の私的利用の範囲を超えて使用をすることができないものとします。

#### 第14条（弊社からの通知）

1. 弊社は、弊社サイト上での掲示、電子メールの送信、その他弊社が適当と判断する方法により、レンタル契約を締結したお客様に対し、随時必要な事項を通知するものとします。
2. 前項の通知は、弊社は当該通知を弊社サイト上に掲示し、電子メールを配信し又はその他の方法により通知を発信した時点からその効力を生じるものとします。

#### 第15条（本サポート等提供の停止）

弊社は、以下の各号のいずれかの事由が存在するときは、本サポート等の全部又は、一部の提供を事前の通知を要しないで直ちに停止することができるものとします。

- (1) レンタル契約を締結したお客様が本規約に違反したとき
- (2) レンタル契約のお申込みに際し虚偽の事項を申告などしたことが判明したとき
- (3) レンタル契約を締結したお客様が本サポート等を利用する者として不相当であると弊社が判断したとき
- (4) レンタル契約を締結したお客様が弊社の利用する電気通信設備に過大な負荷を生じさせ、他のお客様の利用に支障が生じる恐れがあるとき
- (5) 弊社の業務判断により本サポート等に関する事業の全部又は一部を停止するとき
- (6) 本サポート等の内容としてお客様は第三者の提供するサービスを利用することができる場合において、理由の如何を問わず当該第三者が提供するサービスの停止又は、終了に伴って弊社が本サポート等の提供の全部又一部を停止するとき
- (7) 弊社が利用する電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき
- (8) 弊社が利用する電気通信設備に障害が発生したとき
- (9) 天災、事変その他の非常事態の発生により本サポート等の提供が不可能若しくは困難になったとき、又はその可能性があるとき

- ( 1 0 ) 本規約に定める本サポート等の利用条件を満たしていないとき
- ( 1 1 ) 前各号に準ずる事由があるとき
- ( 1 2 ) その他弊社が本サポート等の提供を停止する必要があると判断したとき

第 1 6 条 (解除)

「ザ・プランナー-AUTOPERS コラボモデル利用規約」 第 8 条 (レンタル契約の解除) に準ずる。

第 1 7 条 (本規約本・サポート規約内容の変更)

「ザ・プランナー-AUTOPERS コラボモデル利用規約」 第 1 0 条 (規約及びサービス内容の変更) に準ずる。

第 1 8 条 (免責)

「ザ・プランナー-AUTOPERS コラボモデル利用規約」 第 1 1 条 (免責事項) に準ずる。

第 1 9 条 (本サポート等の廃止)

「ザ・プランナー-AUTOPERS コラボモデル利用規約」 第 9 条 (レンタルサービスの廃止) に準ずる。

平成 28 年 9 月 1 日 制定・施行