

プランナーシリーズサポートサービス規約

第1条（規約の適用）

1. この「プランナーシリーズ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、「当社」といいます。）がプランナープレミアムメンバーサービス（以下、「プレミアムサービス」といいます。）及びサポート保守にご入会されたお客様に対して提供するプランナーシリーズ製品に対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. 当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当社が運営する最新のウェブサイト（以下、「当社サイト」といいます。）上での掲示による通知を含む当社が後記第15条に基づきお客様に発する一切の通知（以下、総称して「当社が定める利用規約等」といいます。）は、それぞれの本規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、当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。

・プレミアムサービス対象製品

ザ・プランナー、プランナーEX、プランナーCAD、営業見積EX、AM オプション、模型の達人、ザ・大工手間

・サポート保守対象製品

解体見積EX、ザ・解体見積、ザ・顧客管理、ザ・工程管理

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6種類に区別されます。

- (1) メールサポート
- (2) 電話サポート
- (3) リモートメンテナンス
- (4) 最新バージョン製品に対する更新プログラムの提供
- (5) 最新プログラムに対するライセンス認証のメンテナンス
- (6) プレミアムサービス製品及びサポート保守製品に実装されているプレミアム機能

第4条（本規約の締結及び成立時期）

本規約は、以下の手続きを全て完了した時点で自動的に成立するものとします。

- (1) プレミアムサービス及びサポート保守の登録料・年会費のご入金
- (2) 次年度年会費の口座振替用紙の手続きの完了
- (3) 利用ライセンス発行によるユーザ登録書の手続きの完了

第5条（本規約の有効期間）

本規約の有効期間は、プレミアムサービス及びサポート保守の入会日から1年間とします。

但し、プレミアムサービス及びサポート保守の更新料金の未払の場合は、本サポートの対象外となります。

又、有効期間中にプレミアムサービス及びサポート保守の退会手続き（第13条）を行われた場合は、退会手続き完了日より、本サポートの対象外となります。

第6条（本規約の有効期間の更新）

1. 本規約の有効期間の更新は、ご契約時に取り交わしました年会費の口座振替用紙（自動引き落とし手続き）に基づき、更新月にお客様ご指定の銀行口座から年会費の入金確認後に自動更新となります。
2. 年会費のお支払いのご案内は、お客様より、ご要望があった場合のみ当社より、メールにてご請求書をおくらせていただきます。
3. 当社より、年会費の領収書は、発行しておりません。お客様の払い込み通知にて領収とさせていただきます。

第7条（本サポート等の内容及び制限）

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

(1) メールサポート

対象製品の導入手順と当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、当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) 電話サポート

ア) サポート電話の受付は、第4条（本規約の締結及び成立時期）(3)項のユーザ登録書で取り交わしたサポート受付電話番号（1回線）から受付しております。

サポート受付電話番号の変更・追加は、有料となります。

イ) 当社からの架電によるサポートは、行わないものとします。

ウ) サポート対象内容は、製品の導入手順と当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当社がお客様の電話でのお問い合わせにお答えするものとします。

尚、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。

エ) 1 受電の電話サポート対応時間は、30 分間以内と定めます。

オ) 同一のお客様からの電話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当社が判断したとき、その他当社の業務遂行に支障が生じるおそれがあると当社が判断したときは、当社は、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。

(3) リモートサポート

対象製品の導入手順と当社が別途定める事項についてお客様ご自身で解決できず、メール・電話のみでの解決が難しいと当社が判断した場合に、インターネット回線を利用したリモートサポートを行います。

実施にあたっては、リモートサポートの免責事項を事前にお客様ご自身で確認し、同意していただくものとします。

(4) 最新バージョン製品に対する更新プログラムの提供

対象製品の最新バージョンの修正プログラムをメンバー専用 WEB サイトより提供を行うものとします。

(5) 最新プログラムに対するライセンス認証のメンテナンス

ア) 対象製品のライセンス認証のメンテナンス及びライセンス認証トラブルの電話・メールサポートの受付を行うものとします。

イ) お客様が対象商品のライセンス ID を紛失された場合は、理由の如何を問わず再発行は、致しません。

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

なお、この場合、対象製品の本規約の効力は、引き継がれるものとします。

3. お客様が、当社にお問い合わせを行うにあたり、お客様があらかじめ当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、当社は、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又はマニュアルは、当社サイトよりダウンロードでの提供方法とします。

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

第8条（委託）

当社は、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. 本規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、直ちに当社所定の手続きにより当該変更の届け出を当社に対して行うものとします。

2. 本規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、当社からの通知が不到達となっても、通知については後記第15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本規約を締結したお客様が被った損害又は、損失等については、当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当社又は、第三者が損害を被った場合、当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ものとします。

第10条（禁止事項）

本規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) 国外から本サポート等を利用する行為

(3) 当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) 当社又は、第三者を誹謗中傷する情報を流す行為

(5) 本規約を締結したお客様として不適切であると当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) その他当社が不適当と認める行為

第 11 条（知的財産権）

本規約を締結したお客様は、本サポートを通じて当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）

本規約を締結したお客様は、当社又は、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。）から得た当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（退会手続き・サービスの停止）

1. 本規約を締結したお客様が、「プレミアムサービス」「サポート保守」を退会される場合は、以下の退会手順により退会が完了するものとします。
 - (1) お客様より、当社にお電話にて退会のご連絡をいただく。
 - (2) 当社より、退会書類をメールにてご案内。
 - (3) お客様より、退会書類に必要事項を記入いただき、当社へ FAX 送信。
 - (4) 当社に退会書類が届いた日を契約解除日となります。
2. 「プレミアムサービス」「サポート保守」契約期間中に退会手続きが完了した場合の年会費の返金はいりません。
3. 退会手続きの完了及び第 17 条（本規約の解除）となった日付より、第 7 条（本サポート等の内容及び制限）のサービスは、全て停止となります。

第 14 条（利用範囲外の利用禁止）

本規約を締結したお客様は、当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 15 条（当社からの通知）

1. 当社は、当社サイト上での掲示、電子メールの送信、その他当社が適当と判断する方法により、本規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、当社は当該通知を当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 16 条（本サポート等提供の停止）

当社は、本規約を締結したお客様が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) お客様が本規約に違反したとき
- (2) 本規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) お客様が本サポート等を利用する者として不適当であると当社が判断したとき
- (4) お客様が当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) 当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、終了に伴って当社が本サポート等の提供の全部又は一部を停止するとき

- (7) 当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) 当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
- (10) 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
- (11) 前各号に準ずる事由があるとき
- (12) その他当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17条（本規約の解除）

1. 当社は、お客様が以下の各号のいずれか一つに該当する場合は、催告をしないで通知のみにて本規約を解除できるものとします。
 - (1) お客様の年会費の未払い及び遅延したとき、又は本規約の条項に違反したときは、自動退会となります。
 - (2) 差押え、仮差押え、仮処分、租税滞納処分、その他公権力の処分を受け、又は会社更生手続及び民事再生手続の開始、破産もしくは競売を申し立てられ、又は自ら会社更生手続、民事再生手続の開始もしくは破産申立てをしたとき又は第三者からこれらの申立てがなされたとき
 - (3) 資本減少、営業の廃止もしくは変更、又は解散の決議をしたとき
 - (4) お客様の経営が相当悪化し、又はその恐れがあると認められる相当の理由があるとき
2. お客様は、本規約が解除された場合、お客様に有効期間の残存期間の未払い費用がある場合は、一括にて当社指定の口座にお振込みいただくものとします。

第18条（本規約・本サポート規約内容の変更）

当社は、本規約または本サポートサービスの内容等の一部又は全部を変更及び廃止することがあります。この場合、本規約又はサービス内容は、変更後の内容が適用されるものとします。なお、本規約の内容を変更する場合、事前に当社ホームページ等で通知することにより、お客様にご連絡したものとします。ただし、文言の修正等、お客様に不利益を与えるものではない軽微な変更の場合には、事前の通知を省略することができるものとします。お客様が変更内容に同意されない場合は、本規約を解約し、ご利用を中止しなければなりません。解約されない場合、新しい条項がお客様に適用されるものとします。

第19条（免責）

1. 天災地変、通信回線障害等の不可抗力および当社が必要と判断した場合、お客様に事前通知なく一時的にお客様が受けることのできるサービスの提供を中止させていただくことがあります。
2. お客様は、当社が定める本ソフトウェアの動作環境を確認するものとし、インストール後のPCの性能による動作不具合については、当社は一切責任を負わないものとします。お客様は、当社が提供する体験版にて動作確認をされることをお勧めします。
3. 本ソフトウェアのインストールは、お客様ご自身で行うものとします。
4. お客様のインターネット環境又はお客様の過失により、一切のサービスが利用できない場合により生じた損害についても、当社は一切責任を負わないものとします。

第20条（本サポート等の廃止）

1. 当社は、諸般の事情により本規約に基づくサービスの一部又は全部を廃止することができるものとします。なお、当社は、お客様に対して該当するサービスの終了日の3ヶ月前までに、当社が提供する手段により通知するものとします。
2. 当社は、前項によりサービスが終了となった場合、すでにお支払い済のプレミアムサービス及びサポート保守の料金の返金を行わないものとします。

附則

平成30年6月8日改定実施 一部改定

平成30年10月1日改定実施 一部改定

令和2年3月30日改定実施 一部改定