

【 K-TEC サポートサービス規約 】

第 1 条 規約

本規約は株式会社ケイ・テック(以下「ケイ・テック」という)が提供するテクニカルサポートに関する条件を規定したものです。お客様がサポートを申込、利用する場合は、本規約を何らの異議無く承諾されたものとみなします。

第 2 条 サポート提供内容

- ケイ・テックは、ケイ・テック製サポート対象となるソフトウェアの技術的なお問合せを電子メール(または fax)にて承り、お問い合わせ内容に関する情報提供等の支援をお客様にご提供いたします。
- サポートの申し込みにあたり、事前にお問い合わせいただくお客様のユーザ登録をしていただく必要があります。
- サポート利用時間は、ケイ・テックの土・日曜・祝日・当社休業日を除く営業時間(平日 AM9:00～PM5:00)と同じとします。
- スポットサポート(1インシデント)は、前金にてお支払い手続きが完了してから、1 件のお問い合わせ内容に対して有効です。
- 以下の作業は、サポートの対象にはなりません。
 - 弊社以外のソフトウェア、ハードウェアおよび周辺機器に関するサポート。
 - システム・ネットワーク全構成にかかわる作業、その他設置場所での支援が必要とケイ・テックが判断するサポート。
 - 長時間にわたる作業や操作の支援。
 - 技術指導業務や分析作業。
 - 製品の仕様変更や、不具合の分析・修正。

第 3 条 サポートの開始と終了

お客様の申込に対し、ケイ・テックがサポート申込を受け付け、承諾できた日をもって契約が成立し、サポート開始とします。購入したインシデント数の消費をもってサポート終了とします。

第 4 条 サポート料金および支払い方法

サービス料金、期間、および支払方法は、特に定める場合を除き、「K-TEC サポートサービス料金表」に記載の通りとします。

第 5 条 お客様の責任

- お客様は、ケイ・テックがサポートを提供するために必要なデータや情報をケイ・テックに提供するものとします。
- ケイ・テックが示唆する問題修復に必要とされる予防、または修正のための作業の実施はお客様が行われるものとします。
- お客様は、氏名、住所等届け出内容に変更が発生した場合は、速やかにケイ・テックへ届け出るものとします。
- お客様作成のものも含め、データ、プログラム等のバックアップはお客様の責任において行うものとします。

第 6 条 ケイ・テックの責任

ケイ・テックは、ケイ・テックの責めに帰すことのできない事由から生じた損害、ケイ・テックの予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。

第 7 条 保証

- ケイ・テックは、サポートによりエラーまたは中断の発生が起きないことを保証するものではありません。
- ケイ・テックは、お客様がサポートを利用することにより得た情報やサポートの結果について何等の保証責任を負わないものとします。

第 8 条 変更

ケイ・テックは次に該当する場合は、お客様に対する通知により変更できるものとします。

- 規約の変更
- 料金の変更
- サービス提供時間等提供条件の変更
- その他、申込書記載の事項

第9条 サポートの利用停止

ケイ・テックはお客様がいずれかに該当する場合は、事前の通知無くサポートの利用を停止することがあります。

- (1) 契約時に虚偽の事項を通知した場合
- (2) 料金の支払いが遅延した場合
- (3) 本規約に違反した場合
- (4) サポートの運営を妨げる行為を行った場合
- (5) その他ケイ・テックが不適切と判断した行為を行った場合

第10条 解約

お客様が期間の途中で解約する場合でも、ケイ・テックはすでに支払われた料金は一切返却しないものとします。

第11条 運営の停止

1. ケイ・テックは天災等の不可抗力、その他の理由によりサポートの運営を中止・中断することがあります。
2. ケイ・テックはサポートの運営を中止する場合は、予めその旨をお客様に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合にはこの限りではありません。

第12条 その他

1. サポートの提供地域は日本国内とします。
2. サポートは、使用ライセンス・プログラムに対するプログラムサービスの提供期間を延長するものではありません。
3. お客様とケイ・テックとの間で、本規約に関して、訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を第1審の専属的管轄裁判所とします。

株式会社ケイ・テック

2011.4.1 現在