

# グレースィティ ゴールドサポート利用規約

グレースィティ株式会社(以下「甲」といいます)が提供するゴールドサポート(以下「本サポート」といいます)を利用するお客様(以下「乙」といいます)は、以下に記載する利用規約に同意したものと致します。

## 第1条(本サポートの対象)

- (1) 本サポートの対象製品(以下「本製品」といいます)は、甲のホームページに掲載されているもののうち(<http://www.grapecity.com/japan/support/dev/policy/list/>)、乙が有効にライセンスを取得し、甲に対して正規のユーザー登録が完了した製品に限定されるものとします。
- (2) ユーザー登録がされている乙の担当者のみが本サポートを利用することができます。甲は、ユーザー登録されている方に対して本サポートを提供します。
- (3) 運用するためのライセンス(運用ライセンス/クライアント配布ライセンス)にゴールドサポートがない製品に関しては、甲は乙に対して、利用した開発ライセンスを通じて本サポートを提供します。

## 第2条(本サポートの内容)

- (1) 本サポートの内容は、乙の Web、電子メールによる本製品のセットアップ、基本操作、および障害に関する問い合わせに対する甲の技術的な指導や助言とします。これらは全て Web、電子メールを通じて行われ、人員の出張および派遣は行われません。
- (2) 甲による乙への技術的な指導や助言は甲の営業時間内に実施され、原則的に速やかに行われるものとします。ただし事例によっては速やかに回答し得ないものもあり、乙はこれを了承するものとします。
- (3) 本サポートは、乙の問合せの原因となった本製品の障害の修正を保証するものではありません。
- (4) 乙の甲に対する問い合わせ、および甲から乙への指導や助言は日本語で実施されます。
- (5) 本サポートは、乙の日本国内からの問合せに対してのみ提供されます。
- (6) 本サポートの有効期間内に本製品の一般的に利用可能な修正版が公開された場合は無償で提供されます。
- (7) 甲は、60 日以上前の事前の通知を以って本サポートの内容を変更できるものとします。

## 第3条(本サポートの有効期間)

- (1) 甲は乙に対して、1年間の無償サポート期間を設け、本規約に基づくサポートを提供します。無償サポート期間の開始日は、製品購入時のユーザー申請に基づき、甲が乙の情報をデータベースへ登録する時に決定され、乙に文書または電子メールで通知されます。乙が無償サポート期間の開始日を指定することはできません。
- (2) 乙は甲のサポートポリシー(<http://www.grapecity.com/japan/support/dev/policy/>)に従い、本サポートの申込(有償)を行うことで、本サポートを1年間利用することができます。有償サポート期間の開始日は甲が申込を承諾してから30日以内の甲が指定する日とします。

## 第4条(利用者の義務)

- (1) 乙は、本サポートに関して受領した通知(書類または配信)を適切に保管しなくてはなりません。
- (2) 乙は、ユーザー登録内容に変更が生じた場合、速やかに甲へ通知しなければなりません。乙が、本通知を怠った場合、甲は乙に対して本サポートを提供できないことがあります。

## 第5条(本サポートの停止)

- (1) 甲は、次の各号の一に該当する事由が生じたときは、何ら通知催告をすることなく、直ちに本サポートの提供を停止できるものとします。
  - (ア) 乙が、本規約の条項の一に違反したとき
  - (イ) 乙の所在地が不明で、通常の方法により連絡が取れなくなったとき
  - (ウ) 乙が、本規約の義務を果たせないと認められる相当の事由があるとき

- (2) 甲または乙は、相手方が次に掲げる事由の一に該当する場合、相手方に何らの通知催告をすることなく、直ちに本サポートを解除できるものとします。
  - (ア) 相手方に対し、仮差押、差押、仮処分、強制執行、滞納処分または競売等の申し立てが成されたとき。
  - (イ) 相手方に対し、破産、民事再生、会社整理、会社更生等の申し立てがなされ、または相手方が自ら申し立てたとき。
  - (ウ) 相手方が振り出した手形が不渡りになったとき。
  - (エ) その他、相手方の信用、資産、営業等について重大な変化が生じたと認められる相当の理由があるとき。
- (3) 第5条第1項および第2項により本サポートが解除された場合には、サポート有効期間内であっても本規約に基づく乙の一切の権利は失効するものとします。
- (4) 甲が乙へ本サポートを提供できなくなった場合は、甲は乙に対する60 日以上前の事前の通知を以って本サポートを解除することができます。本サポートが提供できない場合とは、本サポートの対象製品のメーカーがサポートを行わなくなった場合、または甲の取り扱い製品ではなくなった場合を含みます。

## 第6条(免責事項)

- (1) 本サポートは乙の諸問題の解決および回避を保障するものではありません。
- (2) 乙が本サポートによって得た情報を利用または運用したことにより、直接的または間接的に発生した乙の損害について、甲は一切賠償責任を負いません。
- (3) 本サポートは本製品の不具合が確認された場合に、その修正を保障するものではありません。以下のいずれかに該当する場合またはその他の理由により、本製品の修正版を提供できない場合があることをお客様は了承するものとします。
  - (ア) 修正の影響範囲が大きい場合
  - (イ) 修正によって基本仕様に変更が生じる場合
  - (ウ) 修正が技術的に困難または不可能な場合
  - (エ) 修正以外の回避方法が存在する場合
- (4) 通信回線の障害などの不可抗力により、甲が本サポートを提供できない場合があることを、乙は了承するものとします。

## 第7条(個人情報の保護)

- (1) 甲は、お客様から提供された個人情報(個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます)を、甲のプライバシーポリシーに従い適切に保護します。  
※プライバシーポリシーの詳細については、甲のWebサイトの個人情報保護方針(<http://www.grapecity.com/japan/privacy/>)をご確認ください。
- (2) 本条の規定は、本規約の第3条で定める期間の終了後も、有効に存続するものとします。

## 第8条(禁止事項)

- (1) 乙は、いかなる事由によっても、本サポート利用の地位および権利を譲渡、販売、転貸することはできません。

## 第9条(情報等の帰属)

- (1) 本サポートのもとに甲と乙との間で交換された情報や得られたノウハウ等は、甲に帰属するものとし、乙の承諾なしに、甲のWebサイトなど、サポート業務の一環として公開できるものとします。ただし、甲は乙の会社名、連絡先等の個人情報に関わる事項を公開しないものとします。
- (2) 本サポートに含まれるすべてのコンテンツ(記事、ソースコード、画像、ソフトウェアなど)の著作権または商標権、その他の知的財産権は、甲またはその他正当な権限を有する者に帰属します。
- (3) 乙は、本サポートにより甲から入手した技術情報について、複製、販売、出版その他営利目的での利用を行うことはできません。

## 第10条(準拠法および合意管轄)

- (1) 本規約は日本国法に準拠するものとします。
- (2) 本規約に定めのない事項、または本規約の条項の解釈に関して疑義が生じたときには、甲と乙は誠意をもって協議の上、これを決定するものとします。解決の見込みのない場合は、甲の当社所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄とします。