

# おてがる送信エンカくん サポート規約

## 第1条 サポート規約の適用

有限会社スリークラフト（以下、「スリークラフト」といいます。）は、おてがる送信エンカくんサポート規約（以下、「サポート規約」といいます。）に基づき、おてがる送信エンカくん有償サポートプログラム（以下、「本サポート」といいます。）を購入したお客様に本サポートを提供します。

## 第2条 通知

(1) スリークラフトからお客様への通知は、特段の定めのない限り、通知内容を電子メール、書面またはおてがるエンカくんシリーズの web サイトに掲載するなど、スリークラフトが適当と判断する方法により行います。

(2) お客様に対する通知は、それぞれ電子メールの送信または web サイトへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

## 第3条 サポート規約の変更

(1) スリークラフトは、サポート規約について随時変更する場合があります。なお、この場合には、お客様の利用条件その他、サポート規約に基づきスリークラフトとお客様との間に締結される本サポートの提供に関する契約（以下、「サポート契約」といいます。）の内容は、変更後の新サポート規約を適用するものとします。

(2) スリークラフトは、サポート規約の変更を行う場合は、30日の予告期間において、変更後の新サポート規約の内容をお客様に通知するものとします。

## 第4条 権利義務の譲渡禁止

お客様は、サポート契約上の地位、サポート契約に基づく権利または義務の全部または一部を譲渡、転売、付与、あるいはその使用を再許諾することはできません。

## 第5条 本サポートの範囲

(1) おてがる送信エンカくん（以下、「本ソフトウェア」といいます。）購入ライセンスひとつにつき、ひとつの本サポートを提供します。

(2) 他のおてがるエンカくんシリーズのソフトウェアを購入された場合もライセンスごとに他のソフトウェアの有償サポートプログラムの購入が必要となります。

## 第6条 本サポートの有効期間と解除および終了

(1) サポート契約は、お客様からの本サポートの注文をスリークラフトが受注し、お客様に本ソフトウェアのライセンスキーを電子メールで発行してから成立するものとします。なお、お客様はサポート規約の内容を承諾のうえ、かかる注文を行うものとし、お客様が注文を行った時点で、スリークラフトは、お客様がサポート規約の内容を承諾しているものとみなします。

(2) サポート契約の基本期間は、スリークラフトがライセンスキーを電子メールで発行してから1年間とします。ただし、本ソフトウェアの購入と同時に本サポートを購入された場合は、無償サポートプログラム30日間分を本サポートに合算することとし、サポート契約の期間を30日間延長することとします。

(3) 本ソフトウェアの購入と本サポートの購入日が異なる場合のサポート契約の期間は、スリークラフトが本サポートの開始通知を電子メールで送信した翌日から1年間とします。

(4) 次年度以降のサポート契約の期間開始日は、前年度サポート期間内にお客様からの注文をスリークラフトが受け付けた場合、前年度サポート期間満了日の翌日からとします。

(5) お客様が本ソフトウェアの使用許諾書またはサポート契約の条項に違反した場合、スリークラフトはサポート契約をなんらの催告なくして即時解除することができます。この場合、お客様はスリークラフトに対し、自ら支払った本サポート料金の全部または一部の変換を求めることはできないものとします。

(6) 次期バージョンが販売（本製品の終息）から24ヶ月間で本サポート、サポート契約も終了します。なお、お客様のサポート契約期間が次期バージョンの販売から24ヶ月間後、残存していた場合は、サポート契約の終了とともに契約残期間は自動的に消滅するものとします。

## 第7条 サポート内容

本サポートの内容は次の通りとします。

- (1) 技術サポート（電話または電子メール、FAXによる本ソフトウェアの操作に関する回答）
- (2) バグフィックスのパッチ提供
- (3) バグフィックスのパッチのリモート適用
- (4) トラブルシューティング

## 第8条 サポートの提供方法

### (1) 技術サポート

#### ●お問い合わせ

お客様から電話または電子メール、FAXによるご質問内容をスリークラフトへ送信。  
※本ソフトウェアのライセンスキーの提示が必要になります。

<宛先> 有限会社スリークラフト  
おてがるエンカくんシリーズサポート  
電話：0799-25-2350  
FAX：0799-25-2351  
E-mail：support@enkakun.com

#### <受付時間>

月曜日から金曜日の次の時間帯 9:00～12:00 および 13:00～17:00  
(祝祭日、GW 休暇、夏季休暇、年末年始休暇、その他スリークラフトの休業日を除く)

#### ●スリークラフトからの回答

お客様へ電子メールまたは電話、FAX で内容を通知。

<返信時間> 基本、月曜日から金曜日  
(祝祭日、その他スリークラフトの休業日を除く)  
※内容により、返答までにかかる時間が異なります。

### (2) リモートサポート

<対応時間> 基本、月曜日から金曜日  
(祝祭日、その他スリークラフトの休業日を除く)

## 第9条 協議等

サポート契約等に規定のない事項および規定された項目について疑義が生じた場合は両者誠意をもって協議の上解決することとします。なお、サポート契約等のいずれかの部分が無効である場合でも、サポート契約等全体の有効性に影響がないものとします。

## 第10条 準拠法および雑則

(1) 本契約は、日本国法に準拠するものとします。サポート契約に関して紛争が生じた場合には、訴額に応じて、神戸地方裁判所または神戸簡易裁判所を第一審管轄裁判所とすることにお客様もスリークラフトも合意するものとします。

(2) お客様が入手した本ソフトウェアに、サポート契約と異なる条項の規約および条件が添付されている場合は、スリークラフトによって特にサポート契約と異ならしめるものと明記してあるものを除き、お客様への本サポートの提供には、サポート規約が優先して適用されます。

以上

2009年9月10日 有限会社スリークラフト