

サポートサービスご利用規定（製品版）

株式会社エヌジェーケー（以下「当社」といいます）は、当社製品の製品ユーザー登録が完了したお客様を対象として、本規定に基づき「サポートサービス」（以下「本サービス」といいます）を提供いたします。本サービスをご利用になる際は、お客様が製品のご登録を行ったシリアル番号をご確認させていただきます。

1. 本サービスの内容

本サービスは、当社製品のセットアップ、操作方法、製品機能や不具合に関するお客様からのお問い合わせに対して、当社が選択した方法で回答を提供するサービスです。

(1) 本サービスの窓口及び受付時間は次のとおりです。

①電話：月曜日～金曜日（祝祭日、当社指定休業日を除く）10:00～12:00、13:00～17:00

②オンラインサポートのお問い合わせ専用フォーム：365日24時間

※当社からの回答は、月曜日～金曜日（祝日、当社指定休業日を除く）に順次行います。

③FAXによるお問い合わせ：365日24時間

※当社からの回答は、月曜日～金曜日（祝日、当社指定休業日を除く）に順次行います。

ご注意：受付方法は製品によって異なります。

詳しくは、プログラム内に付属されているマニュアルをご覧ください。

旧製品や2008年度以前に発売された製品は、マニュアルに記載されているサポート時間が本規定と異なる場合があります。サポート時間は、本規定をご参照ください。

(2) 以下に列挙する事項は本サービスに含まれないものとします。

- ・当社が明示する動作環境以外の環境下でのご使用に関する事項
- ・当社のソフトウェア使用許諾契約に反する事項
- ・当社製品体験版、試用版についてのお問合せへの回答
- ・当社製品以外の製品に関する事項(OSの操作に関するご質問も含む)
- ・他社製品との互換性の確認及び検証
- ・故意過失または不適切な使用に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせへの回答
- ・天災地変等の事由に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせへの回答
- ・当社が定める窓口以外へのお問い合わせの受付、回答
- ・当社が定める受付時間以外のお問い合わせの受付、回答
- ・出張サポート、持ち込みサポート
- ・日本語以外の言語によるお問い合わせへの回答
- ・文書、データ、データベース、マクロ、プログラム等の改変・作成代行・管理・コンサルティング

2. 協力

お客様からお問い合わせいただいた事項について、当社が原因調査を行う必要がある場合、お客様は可能な範囲で当社にご協力いただくものとします。お客様のご協力を得られず、サポートに必要な情報がいただけない場合は、サポートを継続できないためお客様のご了解なくともサポートを終了いたします。

3. 保証

本サービスは、あくまで助言としてお客様に提供されるものであり、「ソフトウェア使用許諾契約書」に定める当社の責任を補完、変更または修正するものではありません。当社の回答を採用するかしないかはお客様自身の判断によるものとし、当社は当社の回答がお客様によりお問い合わせいただいた事項を解決すること、またはお客様の特定の目的に適合することを保証しません。

4. 情報の帰属

本サービスの下に当社とお客様の間で交換されるサポートサービスの情報、及びこれにかかるノウハウ等は、当社に帰属するものとします。当社は、お客様の承諾無しにこれらを使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができます。お客様は当社から入手した技術情報の変更、複製、販売、営利目的での利用等を行うことはできません。

5. 本サービスの終了

販売終了日より1年後をもって、該当製品に関する本サービスの提供を終了いたします。

各製品のサービス終了日は、終了日の6ヶ月前を目安に当社ホームページ等で告知いたします。

詳細は、当社ホームページをご確認ください。サービス終了日以降は、本サービスの提供はいたしません。

6. サポートサービスの変更

サポートサービスに関する内容、期間等の条件は、本規定において当社が定めさせていただきます。本規定の内容は予告なく変更されることがあります。最新の規定については、当社ホームページに掲載いたします。

7. 個人情報に関するお取り扱い

(1) 当社の「個人情報の関するお取り扱い」については当社ホームページにて公開しております。

公開ページ <https://www.njk.co.jp/company/policy/privacy/>

(2) サポートサービスを第三者に委託する場合には、個人情報の管理も第三者へ委託することに同意頂くものとします。