まばたき検出 サポート約款

第１条（本約款について）

1. 本約款は、株式会社スワローインキュベート（以下「当社」といいます。）が提供するまばたき検出アプリ（以下「本アプリ」といいます。）について、まばたき検出アプリ 購入版 利用規約（以下「アプリ規約」といいます。）第15条が規定するサポート（以下「本サポート」といいます。）の内容及び提供方法を定めるものです。本約款はアプリ規約の一部であり、本約款の用語はアプリ規約に従うものとし、本約款に定めのない事項はアプリ規約が適用されます。本約款とアプリ規約の定めが抵触する場合、アプリ規約の定めが優先します。
2. まばたき検出ＳＤＫ（以下「本ＳＤＫ」といいます。）については、まばたき検出ＳＤＫ ライセンス規約（以下「ＳＤＫ規約」といいます。）第１９条が規定するサポートについて、本約款が適用されます。本約款とＳＤＫ規約の定めが抵触する場合、ＳＤＫ規約の定めが優先します（ＳＤＫ規約第１条第４項）。
3. 本アプリ及び前項により本約款が適用される本ＳＤＫを総称して「本製品」といいます。
4. 当社は、法令上認められる場合に限り、本約款を変更することができるものとします。この場合、当社は、変更後の内容及び効力発生日を定め、効力発生日が到来するまでに、当社ウェブサイトへの掲載又は電子メールその他当社が適当と認める方法により、利用者に周知します。ただし、契約の実情及び社会通念に照らし利用者の利益を一方的に害すると認められる変更については、この限りではありません。

第２条（本サポートの範囲）

1. 当社は、利用者に対して、本サポートとして、次の各号に定めるサービスを提供します。導入サポート及び有償サポートの料金その他の条件は、第７条に定めるところによります。
   （１）導入サポート
   （２）無償サポート
   （３）有償サポート
2. 次の各号に該当する事項は、無償サポートの対象外とします。ただし、当社が対応可能と判断した場合、事業者である利用者に対しては導入サポート又は第５条第１項に定める有償サポートとして、事業者でない利用者に対しては同条第４項に定める個別の有償対応として、対応することがあります。
   （１）本製品が、当社が別途指定する動作環境と異なる環境で使用又は管理されている場合
   （２）本製品以外の原因（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等）により障害が生じた場合
   （３）本製品に当社以外の者がサポート、修理、改造又は修正を行ったことにより障害が生じた場合
   （４）天災、火災その他当社の責に帰すことのできない事由により障害が生じた場合
   （５）第４条第２項に定める無償サポート期間が満了した場合

（６）保証の否認の対象となる事象（本アプリについてはアプリ規約第18条、本ＳＤＫについてはＳＤＫ規約第１８条第１項から第３項までに定めるものをいいます。）、又はまばたきの検出結果の精度に関する事象（検出漏れ及び誤検出を含みます。）である場合。 ただし、当社は、撮影環境、カメラの設置方法その他まばたき検出の利用に関する一般的な情報を、無償サポート又は有償サポートの範囲において、当社の裁量により提供することがあります。当該情報の提供は、検出結果若しくは特定の精度を保証するものではなく、又は当社が当該事象についてサポート若しくは改善の義務を負うことを意味するものではありません。

3. 当社は、本サポートの提供にあたり、利用者に対して顔映像、顔画像その他の個人を識別することができる映像又は画像（以下「顔映像等」といいます。）の提供を求めません。利用者は、当社に対し、顔映像等を提供しないものとします。利用者から顔映像等が提供された場合、当社は、本サポートのために利用することなく、速やかに削除するものとします。
4. 利用者は、本サポートを求めるにあたり、本製品が出力するログ及びエラーコード、設定値、顔映像等を含まない再現手順その他本サポートに必要な情報を提供するものとします。

第３条（導入サポート）

1. 導入サポートは、インストール代行、インテグレート代行等を行うことを内容とします。
2. 導入サポートの提供は、原則として対面、郵送、電話、ファクシミリ又は電子メール等の当社が適当と認める方法により行います。
3. 導入サポートは、事業者（法人、団体又は個人事業主をいいます。以下同じです。）である利用者に対してのみ提供します。

第４条（無償サポート）

1. 無償サポートの範囲は、次の各号に定めるもののうち、電子メールの方法によりお問い合わせいただいたものについてのみとさせていただきます。
   （１）当社が提供する本製品のマニュアルに記載のない事項についての質問
   （２）マニュアルの記載誤り、本製品の不具合その他当社の責により発生した事項に関する質問並びに当社が合理的に必要かつ可能と判断した範囲での修正対応
   （３）回答に時間を要しない（当社内部での調査を要しないものを前提とします。）と当社が判断した質問
   （４）その他、お問い合わせの結果、当社が必要と判断した修正
2. 無償サポートの提供期間（以下「無償サポート期間」といいます。）は、本アプリについてはライセンスキーの発行日から1年間とし、本ＳＤＫについてはＳＤＫ規約第５条第４項に定める利用期間とします。
3. 利用者からいただいたお問い合わせが第１項の範囲を超える場合、当社は、その旨を利用者に通知します。利用者が事業者である場合には、第５条に定める有償サポートをご案内することがあります。
4. 無償サポート期間の満了は、利用者が法令又は上位規約に基づき有する権利及び当社が負う責任に影響を及ぼすものではありません。 本アプリについてはアプリ規約第4条第6項及び第7項並びに第19条、本ＳＤＫについてはＳＤＫ規約第１８条第４項、第５項及び第６項に定めるところによります。

第５条（有償サポート）

1. 有償サポートは、事業者である利用者に対してのみ、チケット制により提供します。 利用者は、次項により確定した条件に従ってチケットを購入し、当社が見積もった対応工数１人日につき１チケットを消費して、当社からの電子メールによるサポート、追加開発・改善開発のサポートを受けることができます。
2. 有償サポートの料金、チケットの有効期間その他の条件は、当社ウェブサイトに掲示する料金その他の条件、又は当社が利用者に対し見積書その他の書面若しくは電磁的方法により提示する条件によるものとし、利用者が当該条件に同意して申し込み、当社がこれを承諾した時点で確定するものとします。当社が利用者に対して個別に提示した条件が当社ウェブサイトに掲示する条件と異なる場合、当該個別に提示した条件を優先するものとします。
3. チケットの有効期限は、前項により確定した条件に定める期間とし、有効期限を経過したチケットは消滅し、いかなる場合も料金の払戻しは行いません。
4. 当社は、事業者でない利用者から個別の有償対応の依頼を受けた場合、前３項に定めるチケット制によることなく、当社と当該利用者との間で別途個別に合意する条件により対応することがあります。この場合においても、当社は、当該依頼に応じる義務を負いません。

第６条（本サポートの提供方法）

1. 本サポートの通常の受付及び対応時間は、日本時間の月曜日から金曜日の午前10時00分から午後6時00分までとします。ただし、土曜日、日曜日、国民の祝祭日（これらを以下「休日等」といいます。）、及び12月29日（休日等である場合には、その前日）から翌年1月5日（休日等である場合には、その翌日）までの期間、その他当社ウェブサイトその他合理的な方法によりあらかじめ告知した日を当社休業日とし、本サポートの受付及び対応の時間から除きます。
2. 前項は、お問い合わせに対する回答その他の対応を当該時間内に開始し、又は完了することを保証するものではありません。当社は、本サポートについて、回答、調査又は修正の期限を保証するものではありません。
3. 利用者は、本サポートの実施にあたり当社から要請があった場合には、本サポートの提供に必要な情報、場所及び備品等を当社に提供するものとし、当該実施に協力するものとします。
4. 導入サポート又は有償サポートの提供を希望する利用者は、当社の定める方法で申し込むものとします。
5. 当社は、本サポートの提供にあたり利用者から開示を受けた情報のうち、開示の際に秘密である旨が明示されたもの（以下「サポート秘密情報」といいます。）を、本サポートの提供の目的以外の目的に使用せず、利用者の事前の承諾なく第三者に開示又は漏洩しません。ただし、法令又は裁判所その他の公的機関の命令により開示が必要となる場合は、この限りではありません。

第７条（本サポートの利用料金）

1. 無償サポートの料金は無償とします。導入サポート及び有償サポートの料金その他の条件は、当社ウェブサイトに掲示する料金その他の条件、又は当社が利用者に対し見積書その他の書面若しくは電磁的方法により提示する条件によるものとし、利用者が当該条件に同意して申し込み、当社がこれを承

諾した時点で確定するものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、本サポートの提供にあたって、遠方への出張や通訳が必要となる等、通常の本サポートの提供と比較して特別な費用が生じる場合は、その特別な費用については利用者の負担とします。この場合、当社は、利用者に対し、あらかじめ特別な費用が生じる旨を伝えるものとし、利用者が特別な費用を負担することに同意をした場合に限り、本サポートを提供するものとします。

附則

1 本約款は、2026年10月7日から施行します。

2 本約款の施行前に成立した契約に係るサポートについては、当社が利用者に対し本約款への同意を求め、当該利用者がこれに同意した時から本約款を適用します。当該同意が得られるまでの間は、従前のサポート約款が適用されます。

3 前項にかかわらず、本約款の施行前に当社と利用者との間で個別に合意したサポートの料金その他の条件は、本約款の適用後もその効力を妨げられません。

【2026年10月7日 制定】

株式会社スワローインキュベート