

ソフトウェア製品サポート についてのお知らせ

Version 1.1/J

ソフトウェア製品サポートについてのお知らせ

いつも当社製品をご愛顧賜りありがとうございます。

当ソフトウェア製品のご購入後の技術的なサポートにつきましては、下記のサポートを提供させていただいております。

■製品購入後のお問い合わせ：テクニカルサポート

ユーザー登録後、初回問い合わせ時から90日間ご利用いただける「**90日間無償サポートサービス**」と、90日間無償サポートサービス期間終了後にご利用いただける「**有償サポートサービス**」を提供しております。

90 日間無償サポートサービス

(通信料はユーザー様のご負担となります)。

サポート対象

ご登録ユーザー様を対象としております。サポートをご希望される場合は、
かならずユーザー登録をお願いいたします。

サポート対象製品は、日本国内で提供している最新バージョンおよび、その直前のバージョン（最新バージョンの整数部より直前の整数部をもつバージョン）の2世代のみといたします。

無償サポート期間

製品ご購入後、テクニカルサポートに初めてお問合せいただいた日から 90 日間といたします。

90 日間無償サポート窓口

テクニカルサポート

(90 日間無償サポート期間終了後は、お問い合わせ頂くことができません)

お電話でのお問い合わせ

(お電話がつながりにくい場合には、インターネットでのお問い合わせをご利用ください)

Tel. 078-992-6830

(受付時間：土日祝日、当社指定休日を除く 月曜～金曜 10:00-12:00、13:00-17:00)

インターネットでのお問い合わせ

サポート専用 URL までお寄せいただくご質問にメールにてご回答させていただきます。

※ 専用 URL はインシデント購入後、契約番号のお知らせ時にご案内いたします。

有償サポートサービスのご案内

無償サポート期間終了後は有償にてサポートを承ります。別紙「有償サポートサービス契約条項」をよくお読みの上、インシデントをお求めください。契約条項の内容、インシデントのご購入等についてご不明な点につきましては、カスタマーサポートまでお問い合わせください。

カノープス株式会社 カスタマーサポート

TEL. 078-992-5846

(10:00～12:00/13:00～17:00 土日祝日および当社指定休日を除く)

※契約条項内容、インシデントの購入等事務手続きに関するお問い合わせのみ承っております（技術的なお問い合わせはご遠慮ください）。

インシデント

インシデントとは有償サポートサービスのご利用権に相当するもので、1件のお問い合わせにつき1インシデント消費するものとします（お問い合わせ内容によりましては1回のお問い合わせで複数のインシデントが必要になる場合もございます）。購入されましたインシデントは有償サポートサービス対象製品共通でお使いいただけます。

- ・インシデントは、お問い合わせいただいた時点で消費いたします。ユーザー様のご都合によるキャンセルはお受けいたしかねますので、お問い合わせの前に、説明書やオンラインヘルプ、当社ホームページのFAQ等で、該当する項目をご確認の上、お問い合わせください。

FAQ URL (<http://www.canopus.co.jp/tech/faq/video.htm>)

- ・お問い合わせの内容によっては、当社の判断によりインシデントの消費をカウントしない場合があります。

例) ・使用方法や、情報提供についてのお問合せにおいて、最終的に回答を提示できなかった場合
・当社製品に起因するトラブルで、最終的に回避方法を提示できなかった場合

- ・お問い合わせ内容によっては、1回のお問い合わせでも複数のインシデントを消費する場合があります（インシデントの消費する数量については当社にて判断いたします）。

例) ・DVカメラからキャプチャする方法を教えてください → 1インシデント消費します。
・1つのトランジションのパラメータについて教えてください → 1インシデント消費します。
・DVからキャプチャしてDVDを作成したい
→ DVキャプチャ + タイムラインへの配置（簡単なカット編集） + MPEGファイルへの書き出し方法 の合計3つのお問い合わせをいただくことに相当するため3インシデント消費します。

- ・お問い合わせ内容について他社製ソフトウェア等をご使用いただく必要がある場合、ご案内する他社製品の詳細については、そのサポート窓口までお問い合わせください。
- ・1回のお問い合わせごとに、インシデントが消費されますが、当該案件が解決されるまでは、インシデント有効期間中（発行日から1年間有効）に何度でもお問い合わせいただけます。

※ 案件解決の判断は当社が行います。

※ 1つの案件に対して1ヶ月の間にお問い合わせがない場合には、その案件は解決したものとさせていただきます。

※ 全てのお問い合わせの解決を保証するものではありません。

※ サポートの結果、当社製品の不具合が判明した場合、その不具合の修正を保証するものではありません。

インシデントの価格

1 インシデント 2,000 円 消費税別 (税込み 2,100 円 ・ 1 年間有効)

3 インシデント 5,000 円 消費税別 (税込み 5,250 円 ・ 1 年間有効)

※ 1 回のお問い合わせで複数の質問についてご質問いただく場合は、質問の数だけインシデントが必要です。

有償サポートサービス窓口

有償インシデントサポートでは、下記のお問い合わせ窓口をご利用いただけます。

- ・お電話でのお問い合わせ

受付時間：10:00～12:00 / 13:00～17:00 土日祝日および当社指定休日を除く

- ・インターネットでのお問い合わせ

サポート専用 URL までお寄せいただくご質問にメールにて回答させていただきます。

※電話番号、専用 URL はインシデント購入後、契約番号のお知らせ時にご案内いたします。

お申込み方法

下記のいずれかによる先払いとさせていただきます。郵便振替の場合はお振り込み後（振込手数料はお客様のご負担となります）、「有償サポート申込書」と「振込金受領書」のコピーをお送りください。なお、振込金受領書は領収書に代えさせていただきますので、大切に保管してください。

- ・郵便振替の場合

口座番号 01140-0-53704

加入者名 カノーブス株式会社

払込人住所氏名 お名前の前に 3 ケタの ID "S01" をお付けください。

例：S01 カノーブス タロウ

通信欄 お客様のユーザー登録 ID

「インシデント購入代金」とご記入ください。

・クレジットカードの場合

「有償サポート申込書」にクレジットカードの種類、カード番号、有効期限、自筆サインをご記入の上、当社までお送りください。

申込書送付先：

〒651-2241 神戸市西区室谷1-2-2

カノープス株式会社 インシデント購入係

FAX : 078-992-2998 カノープス株式会社 インシデント購入係

契約番号の送付

お送りいただきました申込書の内容、およびご入金確認後、5営業日以内に当社から契約番号・有償サポート専用番号・有償サポート専用URLを記載した「有償インシデントサポート契約番号のご案内」を発送いたします。お申し込みいただいてから2週間以内に、当社から「有償インシデントサポート契約番号のご案内」が届かない場合には、下記お問い合わせ先にご連絡ください。

- ※ 「有償インシデントサポート契約番号のご案内」の発行には最長5営業日のお時間をいただきます。あらかじめ余裕を持ってお申し込みください。
- ※ この契約番号の発行日を有効期間の開始日とさせていただきます。
- ※ 有償サポートの際には契約番号が必要となります。「有償インシデントサポート契約番号のご案内」は大切に保管してください。
- ※ いかなる場合にでも、「有償インシデントサポート契約番号のご案内」は再発行できかねます。万が一紛失した場合には、再度ご購入いただく必要がございます。

有償サポートサービスについてのお問い合わせ先

カノープス株式会社 カスタマーサポート TEL.078-992-5846

(10:00～12:00/13:00～17:00 土日祝日および当社指定休日を除く)

※ インシデント残数の確認、インシデントの購入等事務手続きに関するお問い合わせのみ承っております(技術的なお問い合わせはご遠慮ください)。

※ このパンフレットは2003年11月現在のものです。記載されている内容は予告無く変更する場合があります。

※ 最新の情報については、当社ホームページあるいはカスタマーサポートにてご確認ください。

有償サポートサービス契約条項

本契約条項は、カノープス株式会社が日本国内で提供する有償サポートサービス（以下、本サービスとします）の提供条件を定めるものです。有償サポートサービスをお申し込みいただく前に本契約条項をご精読の上、内容にご同意ください。有償サポートサービスをお申し込みいただいた時点で本条項にご同意いただいたものと見なします。

第1条（有償サポートサービスの内容と利用条件）

- (1) 本サービスの内容は「有償サポートサービスのご案内」に記載のとおりとします。
- (2) 本サービスを申し込まれるお客様は、いかなる場合においてもお申込み時点において、有償サポートを希望される製品について自己の名義にて登録ユーザーとして当社に登録されているものとします。
- (3) 本契約条項と有償サポートサービスに関する案内内容との間に相違がある場合には、本契約条項を優先するものとします。

第2条（有償サポートサービスの対象）

- (1) 申込み日以降に発売された製品が、本サービスの対象（以下、「サポート対象製品」といいます）となるかどうかは当社の判断によるものとします。
- (2) サポート対象製品は、当社が日本国内で提供している最新バージョンおよびその直前のバージョン（最新バージョンの整数部より直前の整数部を持つバージョン）の2世代のみとします。

ただし、サポート対象製品が販売中止となった場合は本契約条項第9条の規定が優先して適用されるものとします。本規定によりお客様が契約期間中に当社より本サービスを受けられなくなった場合、当社はおお客様に対し返金等一切の責任を負いません。

- (3) 当社は本サービスとしてお客様のお問い合わせに対し、お申込みいただいたサポート対象製品のインストール方法・使用方法、不具合に関して製品に同梱された情報および当社のインターネットホームページに記載されている情報では解決できない問題について現象確認、再現テストに基づいた回避策等を当社が選択した電話、ファックス、電子メール等の方法により通信回線を通して提供します。
- (4) お客様からの問い合わせの混雑状況や回線事故等により、お客様から当社への問い合わせが行えない場合があります。お問い合わせ時間内に常に当社への問い合わせができることを保証するものではありません。
- (5) 以下に列挙するサービスは本サービスの対象外とします。
 - ① 対象製品以外のものに関する事
 - ② 当社が動作保証していない環境でのご使用に関する事

- ③ 出張サポート
- ④ コンサルティング
- ⑤ 仕様変更
- ⑥ 他社製品との互換の確認および検証

(6) ご質問内容によっては即答できない場合があります。この場合は、調査の上別途回答するものとします（後日に回答させていただく場合もあります）。

(7) サービスは、日本国内において日本語で提供されるものとします。

第3条（通信費）

有償、無償に関わらず、サポートご利用時に発生する、電話料金、インターネット接続料金などの通信費はお客様が負担するものとします。

第4条（お問い合わせのキャンセル）

(1) お客様は、お客様が当社に対し本サービスの対象となるお問い合わせをされてから、当社がこれに対応するための作業に着手するまでの間に限り、お問い合わせをキャンセルすることができます。

(2) 当社が上記作業に着手した後、すなわち原因調査中もしくは当社からの回答の途中に、お客様がお問い合わせをキャンセルされた場合は、お客様が問題を自ら解決された場合を含め、理由の如何を問わずインシデントは消費されるものとします。

第5条（契約者の義務）

(1) お客様は、お申込み時の申込書記載事項に変更が生じた場合、速やかに当社が指定する方法にて当社に通知するものとします。

(2) お客様からお問い合わせいただいた問題の原因調査を行う必要がある場合、当社はお客様に対しご協力をお願いできるものとし、お客様には可能な範囲で当社にご協力していただくものとします。

第6条（責任および保証）

(1) 本サービスはお客様が必要とされる結果の実現を保証するものではありません。

(2) 本サービスに起因してお客様が被った損害（製品が使用できないことに対する不便さ、営業機会損失、機材レンタル代、および第三者から請求される補償等）に対して一切責任を負いません。

(3) 本サービスは、サポート対象製品の使用に係わる助言を行うもので、当社の助言を採用するかしないかはお客様自身の判断とします。

(4) 本サービスはサポート対象製品の障害修正について保証するものではありません。

第7条（有償サポートサービスの変更）

(1) 契約期間中、当社は90日の事前の予告を以て、本サービスの内容を変更できるものとし、その変更はすでにお客様が申込まれた本サービスすべてに適用されるものとします。

- (2) 前項の変更があった場合、お客様はお申込みされた本サービスを解約できるものとし、当社所定の方法に従って申込み金額のうち未使用とみなされる金額相当を返金するものとします。当社はその他の損害に対し一切責任を負いません。
- (3) 事前の予告は当社ホームページ上で行うものとします。

第8条（有償サポートサービスの中止、中断および解約）

- (1) 当社はおお客様に対して、90日の事前の予告によりお申込みいただいているサポート対象製品の本サービスを中止することができるものとします。この場合、お客様はお申込みされた本サービスを解約できるものとし、当社所定の方法に従って申込み金額のうち未使用とみなされる金額相当を返金するものとします。当社はその他の損害に対し一切責任を負いません。
- (2) 当社は、天災などの不可抗力、その他の理由により本サービスを継続できない場合は、お客様に告知することなく、本サービスを中断することができるものとします。
- (3) 以下事項に該当する場合、当社は、お客様の了承を得ることなく即時にサポートを中止できるものとします。
- ①当社製品をバックアップ目的以外で複製、使用されたことが判明した場合。
 - ②ご使用内容が著作権を侵害する場合
 - ③サポートを行うにあたって、法律、倫理、あるいは業界通念、社会通念的観点から問題があると当社が判断した場合
- (4) 当社は、お申し込み時に予測できなかった事由により、本サービスを提供できないと判断した場合は、契約期間中でもこれを解約できるものとします。この場合、当社規定の方法に従って申込み金額のうち未使用とみなされる金額相当を返金するものとし（次回以降の有償サポート契約時のインシデント代金としての繰り延べ処理は行いません）、その他の損害に対し当社は一切責任を負いません。
- (5) 当社は、お客様が本契約条項に違反したとき、お客様の同意を得ることなく本サービスの提供を中断するか、解約できるものとします。

第9条（サポート対象製品の販売中止）

販売中止となったサポート対象製品については、そのすべてのバージョンにつき販売中止の24ヶ月後に本サービスの対象外となります。本規定によりお客様が契約期間中に当社より本サービスを受けられなくなった場合、当社はおお客様に対し返金等一切の責任を負いません。

第10条（有償サポートサービスの対価および支払方法）

本サービスの対価および支払方法は申込み書記載のとおりとします。

第11条（有償サポートサービスの受付時間）

本サービスの有効期間中に当社がおお客様にサービスを提供する時間は、有償サポートサービスのご案内に記載のとおりとします。ただし、サービス提供時間は当社ホームページにて告知の上、随時変更できるものとします。

第12条（契約番号）

- (1) お客様は、契約番号を自己の責任において保管するものとし、当社は再発行やお問い合わせには一切応じません。
- (2) 当社は、お客様の契約番号を第三者が不正使用することによって発生した損害については一切責任を負わないものとし、ます。
- (3) お客様は、契約番号を紛失すると有償サポートサービスを受けられなくなることがあります。この場合、当社は返金に応じません。

第13条（責任の制限）

本サービスの利用によりお客様に損害が生じた場合、当社が支払うべき損害賠償額は直近の1年間においてお客様の利用した本サービスの対価を上限とし、付随的または間接的な損害（製品が使用できないことに対する不便さ、営業機会損失、機材レンタル代、および第三者から請求される補償等）についていかなる責任も負いません。

第14条（権利譲渡の禁止）

本サービスに基づく権利、または義務の全部または一部を第三者に譲渡することはできません。ただし、業務等で本サービスを利用する場合等で、本サービスの契約者と実際のサポートサービス利用者が異なる場合は、契約者は当社への書面による通知を行い、当社がこれを認めた場合に限り、本サービスに基づく権利または義務の全部または一部を移転することができるものとし、ます。

第15条（通知）

本契約条項に基づくお客様への通知は、当社へ変更の通知がない限りユーザー登録された申込者の宛先とします。お客様への通知は書面にて普通郵便、ファックスまたは電子メールによって送付するものとし、ます。

第16条（情報等の帰属）

本サービスのもと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、ノウハウ等は、当社に帰属するものとし、当社はお客様の承諾無しにこれらを使用、利用、販売、変更、複製等を行うことができるものとし、ます。

第17条（その他）

本契約条項に定めのない事項、または本契約条項について疑義が生じた時は、誠意を以って協議の上決定します。万一訴訟の必要が生じた場合は当社本社所在地を管轄する裁判所を専属管轄裁判所とします。本サービスに関する契約は、日本国法に準拠するものとし、ます。



有償サポート申込書

FAX 078-992-2998

〒651-2241 神戸市西区室谷 1-2-2
カノープス株式会社 インシデント購入係宛

有償サポートサービス契約条項に同意し、以下有償サポート契約を申し込みます。

(本書をご送付いただいた時点で[有償サポートサービス契約条項]にご同意いただいたものとみなされます。)

(注) ユーザー登録情報を変更される場合は、各項目の にチェックをご記入ください。

<input type="checkbox"/> お名前	
<input type="checkbox"/> 住所	〒
<input type="checkbox"/> 電話番号	ご自宅 日中ご連絡可能な電話番号
<input type="checkbox"/> FAX番号	
<input type="checkbox"/> E-mail	
ユーザーID	
インシデント	<input type="checkbox"/> 1 インシデント 2,100 円 (税込み) × = 円 (税込み) <input type="checkbox"/> 3 インシデント 5,250 円 (税込み) × = 円 (税込み)

(注) クレジットカードでお支払いの場合は、下記の項目もご記入ください。

カード名	<input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> MASTER <input type="checkbox"/> JCB
カードNo.	- - -
カード有効期限	
自筆サイン	(カード裏面と同じサイン)
通信欄	

郵便振替の場合は、別途「振込金受領書」のコピーが必要になります。

詳細は有償サポートサービスのご案内をご参照ください。