

Support Service Manual

サポートサービスマニュアル

Version 8.0/J



本書について

- 本書は、製品に添付のソフトウェア使用条件、ならびに当社の提供するユーザーサポートサービスに関して説明しています。製品のご使用方法やソフトウェアのインストール方法などについては、ユーザーマニュアルもしくはインストールマニュアルをご覧ください。
- 本書の記載と実際の運用方法とで相違点がある場合には、実際の運用方法を優先します。
- ユーザーサポートサービスについて本書に記載していない事項については、ディスクに収録されているテキストファイルやオンラインマニュアルに記載する場合がありますので、この場合はこれらのドキュメントもお読みください。
- 本書の一部、または全てを無断で複製しないでください。

Support Service Manual

Version 8.0/J

Feb 21, 2011

Copyright© 1996-2011 Grass Valley K.K.

All rights reserved.



目 次

I . 製品をご利用いただくにあたって必ずお読みください。	5
はじめに	6
サポートポリシー	6
・ 免責事項	6
・ ユーザー登録	6
・ サポート内容について	7
・ 解決できない問題について	7
・ サポート対象外となる事項	7
・ 販売を終了した製品に関してのサポート	8
・ 有償サポートについて	8
・ サポートの中止	8
・ 製品保証	8
・ 修理においての注意事項	8
・ 保証対象外事項	9
・ 販売を終了した製品の修理について	9
・ 対応 OS について	9
・ ソフトウェアのバージョンアップに関する注意事項	9
・ ソフトウェアのライセンスコードに関する注意事項	9
・ 製品の仕様変更について	10
II . ソフトウェア使用許諾契約書	11
ソフトウェア使用許諾契約書	12
第 1 条 使用权	12
第 2 条 権利の制限	12
第 3 条 本ソフトウェアの権利	13
第 4 条 責任の範囲	13
第 5 条 契約の終了	13
第 6 条 その他	14
III . ユーザー登録について	15
ユーザー登録の方法	16
・ ユーザー登録カード（はがき）によるユーザー登録	16
・ オンラインユーザー登録	16
ユーザー登録完了通知	16
中古購入時もしくは譲渡を受けた際のユーザー登録方法	17
ユーザー登録変更方法	18
・ インターネットによる登録変更方法	18
・ FAX もしくは郵送による登録変更方法	18

Ⅳ．製品に関するお問い合わせ窓口.....	19
 お問い合わせ窓口	20
・テクニカルサポート	20
・カスタマーサポート	21
・グラスバレー ネットストア	22
・当社製品やサービスについてのご意見・新製品へのご要望	22
Ⅴ．故障かなと思ったら.....	23
 修理のお申し込み方法	24
 保証期間内の修理について	25
 保証期間経過後の修理について	25
 修理料金について	25
 修理見積書の有効期限	26
 保証できない事項について	26
 送料について	26
Ⅵ．バージョンアップ方法.....	27
 ソフトウェアのバージョンアップ	28
 ホームページからのダウンロード	28
 ディスクメディアでのご入手	28
・ディスク送付サービスのお申し込み方法	29
・ディスク送付サービスに関するお問い合わせ先	29
・ディスク送付サービス利用規約	30
Ⅶ．保守部品購入サービス，再発行について，	
ホームページ利用のご案内，インターネットメールサポート	31
 保守部品購入サービス	32
・お申し込み方法	32
 ホームページ利用のご案内	33
 インターネットメールサポート	34
各種申込書.....	35
 ユーザー登録申請申込書 A.....	36
 ユーザー登録申請申込書 B.....	37
 個人情報の訂正等請求書	38
 修理依頼票	40
 クレジットカードによる申込書	41

製品をご利用いただくにあたって必ずお読みください。

I



はじめに

この度はグラスバレー製品をご購入いただきありがとうございます。本製品のサポートは以下のサポートポリシーに基づいて提供しております。本製品をご使用いただく前に以下の事項を熟読、ご同意の上、ユーザー登録を行ってください。

また、ソフトウェアが付属する製品につきましては、p. 12「ソフトウェア使用許諾契約書」も併せて熟読、ご同意ください。



サポートポリシー

■ 免責事項

ご使用上の過失の有無を問わず、本製品の運用において発生した逸失利益を含む、付随的または間接的損害（機器損壊、データの破損、営業上の利益損失、業務の中断、営業情報の損失等による損害を含む）については、法律上許容される範囲内において、たとえそのような損害の発生や第三者からの賠償請求の可能性があることについてあらかじめ知らされた場合でも、責任は負いません。

製品本来の使用目的以外及び当社が禁止している使用目的でのサポート及び動作は保証しません。

当社が規定している使用環境以外（CPUなどを定格以外でご使用の場合等）でのご利用はお勧めできません。

■ ユーザー登録

ユーザー登録されていない場合は、テクニカルサポート、アップグレードやバージョンアップなど、各種サービスをお受けいただくことができません。なお、製品の譲渡・中古品に関しましては以下の事項を適用させていただきます。

・ハードウェア製品

製品の譲渡や中古品をご購入された場合、当社保証期間の残日数にかかわらず、保証はいたしません。修理をご依頼いただく場合は、全て有償での修理になり保証期間の継続延長はできません。

また、法人登録いただいております製品の譲渡、ユーザー登録の抹消につきましては、任意の書式による廃棄証明書もしくは譲渡証明書の提示が必要になります。

・ソフトウェア製品または、ハードウェア製品に付属のソフトウェア製品

製品の譲渡や中古製品のユーザー登録は行えません。一度、登録された内容はお登録された本人の情報に限り変更可能とさせていただきます。

■ サポート内容について

テクニカルサポートでは、当社各製品のユーザーマニュアルに記載されているインストール方法、使用方法、機能について不明な点などを中心にサポートさせていただきます（状況により、OS の再インストール等、パソコン・システム環境の再構築をお願いする場合がございます。手順等につきましては、各パソコン・OS メーカーへお問い合わせください。）。状況により最終的な問題解決ができない場合もございますので予めご了承ください。また当社ホームページにてサポート情報を提供しております。なお、バンドルされている一部の他社製ソフトウェアにつきましては各メーカーのサポート窓口までお問い合わせください。

■ 解決できない問題について

すでに確認されている問題点、その回避方法などに基づいて、可能な範囲で解決方法をご案内いたします。ただし、以下の理由により解決できない場合もございます。

- ・販売を終了した製品の場合
- ・不具合要因が他のハードウェア、ソフトウェアの併用に依存する場合
- ・不具合要因がご使用のパソコン・システムに依存する場合（チップセットドライバ等システムの正常動作に必要なソフトウェアがインストールされていない等）
- ・開発時に製品の使用を意図されていなかった環境における不具合の場合
- ・技術的な検証をおこなった結果、その問題点が仕様範囲内にあたると当社が判断した場合

■ サポート対象外となる事項

以下の事項はサポートの対象外とさせていただきます。

- ・出張サポート
- ・営業時間外のサポート
- ・当社にご来社いただいてのサポート
- ・当社からの電話連絡やお客様からのコレクトコール
- ・他社のソフトウェア、およびアプリケーションによるトラブル
- ・バンドルされている他社製品についてのサポート
- ・OS のインストール、BIOS、チップセットドライバ等のバージョンアップ / インストール作業
- ・レジストリ編集、その他オペレーティングシステムやパソコン・システム自体に予期せぬ重大な影響を及ぼす可能性がある作業
- ・当社製品の改造
- ・日本国外での使用
- ・日本語以外の言語によるサポート
- ・盗難、紛失にあわれた場合
- ・その他、サポート履行のために過分の費用負担を当社が要する場合

■ 販売を終了した製品に関するサポート

ご質問はテクニカルサポートにて承ります。ただし状況により最終的な問題解決ができない場合もございますので予めご了承ください。また当社ホームページにてFAQなどの情報公開も可能な範囲で行います。ただし、販売終了後、予告なしにサポートを終了する場合がございます。

■ 有償サポートについて

当社ホームページの製品情報ページ、カタログもしくは製品パッケージのいずれかに、有償サポートを明記している製品につきましては、製品の使用を開始し、初回のお問い合わせをされてから一定期間経過後、有償にてサポートを承ります。無償サポート期間や有償サポートのお申し込み方法、有償にて承るサポートの内容、規約等につきましては、ご購入製品に添付のマニュアルをお読みください。

■ サポートの中止

サポートを行うにあたって、法律、倫理、あるいは社会通念的観点から問題があると当社が判断した場合は、サポートの中止を通告、あるいは使用に関して制限を設ける場合があります。

■ 製品保証

本製品は、当社の厳密な製品検査に合格したものです。お客様の正常なご使用状況のもとで、万一故障した場合、保証書に記載された規定に従い故障個所の修理をさせていただきます。

■ 修理についての注意事項

1. 修理期間中に製品を使用できなかったことによる不便さ、営業損失等は、無償修理、有償修理にかかわらず補償いたしません。
2. 修理対応となった場合の修理期間中の代替品、パソコン・システムの貸与は当社では行いません。また、レンタル費用の負担もいたしません。
3. 修理期間は、受付後、随時変動します。予定の納期が変更になる場合がございます。
4. 日本国外への発送、連絡は行っておりません。
5. 着払いでのチャーター便、バイク便などの特別便でお送りいただいた場合、修理ご依頼品の受領はできません。また、返却は当社指定の宅配業者にて行い、宅配業者の指定はできません。またチャーター便、バイク便などの特別便での返却もできません。
6. 本社または、当社支店への直接のお持込はできません。

保証対象外事項

保証期間内でも、下記のいずれかに該当する場合は、有償修理とさせていただきます。

- ・マニュアルおよび製品添付の書類に記載の装着方法に従って設定、装着を行わなかった場合
- ・当社および当社製品を接続する機器メーカーが動作保証しない状態にある機器への接続
- ・当社以外の者が修理・改造・調整を行った場合。ただし、当社が業務を認定した者による、修理・改造・調整の場合は除きます。
- ・落下、衝撃等による損傷。輸送時の損傷
- ・天災、災害、事故、戦争、犯罪および異常電圧による故障、損害
- ・2次流通品。中古品として購入された場合。もしくは譲渡された製品
- ・保証書の提示、および保証書に必要事項の記載がない場合もしくは、購入日、購入店名を証明する書類の提示がない場合

販売を終了した製品の修理について

販売終了した製品につきましては当社にて修理パーツの在庫が入手できないなど、修理対応ができない場合がございます。

対応 OS について

対応 OS は各製品の動作環境をご確認ください。特別に明記されている場合を除き、各 OS は日本語版のみの対応となります。



Note

ご使用製品発売後に提供された OS 等への対応につきましては、当社ホームページのダウンロードページ、もしくはディスク送付サービスにて対応ソフトウェア（ドライバ、アプリケーション、ユーティリティソフトウェア等）を提供いたします。ただし、ご使用製品の発売以後に提供される全ての OS に対応するとは限りません。また、OS の仕様変更等の理由により、製品が持つ全ての機能を新しい OS でご使用いただけない場合や、新しい OS への対応に伴うソフトウェアの仕様変更により、従来対応していた OS を対応外とさせていただく場合もございます。

ソフトウェアのバージョンアップに関する注意事項

機能追加等を伴うバージョンアップにつきましては、提供形態に関わらず、バージョンアップ費用を申し受ける場合がございます。

ソフトウェアのライセンスコードに関する注意事項

ソフトウェアのライセンスコード（インストール時に入力するコードなど）は厳重に管理を行ってください。お客様の意図に関係なく、第三者での不正使用が発覚した場合、予告無くそのライセンスコードを使用できなくします。その場合、再発行は行いませんので、予めご了承ください。

製品の仕様変更について

新機能追加や新しいOSへの対応、アーキテクチャなどの変更に伴い、製品の仕様を予告なく変更することがあります。

本ページに記載されていない事項や各項目の詳細は、製品に付属のサポートサービスマニュアル、もしくはサポートに関する記載ページをご覧ください。また、ご不明な点につきましては **<http://pro.grassvalley.jp/tech/contact.htm>** へお問い合わせください。

ソフトウェア使用許諾契約書

II



ソフトウェア使用許諾契約書

本契約は、お客様とグラスバレー株式会社（以下「グラスバレー」といいます）との間での、ソフトウェア製品又はハードウェア製品に付属するソフトウェア使用権の許諾に関する条件を定めるものです。以下に定める契約条件に同意いただくことが、ソフトウェア使用の条件となります。お客様が本ソフトウェアの使用に着手された時点をもって、お客様は、本契約に同意していただいたものとみなします。

本契約書とともに提供されるソフトウェア・プログラム及び付属するマニュアル等の印刷物、電子的なドキュメント（以下まとめて「本ソフトウェア」といいます）は、日本国内外の著作権法並びに著作権者の権利及びこれに隣接する権利に関する諸条約、その他知的財産権に関する法律によって保護されています。本ソフトウェアは、本契約の条件に従いグラスバレーからお客様に使用許諾されるもので、本ソフトウェアの著作権等の知的財産権はお客様に移転するものではありません。

第1条 使用権

1. グラスバレーは、本ソフトウェアの非独占的な使用権をお客様に許諾します。
2. 前項に基づく使用権により、お客様は、本ソフトウェアを機械読み取り可能な形で、コンピュータ・システム（以下「システム」といいます）1台にインストールし、当該システム上で使用することができます。ただし、ソフトウェアの仕様において1ライセンスにつき、複数のシステムへのインストールを許諾している製品については、許諾しているシステム数へのインストールが行えるものとします。
3. 本ソフトウェアは、コンピュータの恒久的な記憶装置（例えば、ハードディスク、CD-ROM、その他の記憶装置）に記録されたときに、「使用」されているとみなします。ただし、他の1台以上のコンピュータへも送信されるネットワークサーバーに記録されることは「使用」とはみなしません。その場合は、別の使用許諾契約が必要です。
4. お客様は、予備もしくは保存を目的として、1部のみ本ソフトウェアの複製を作成することができます。

第2条 権利の制限

1. お客様は、本ソフトウェアを譲渡、再使用許諾、貸与、リースその他の方法で第三者に使用させてはならないものとします。
2. お客様は、本契約で明示されている場合を除き、本ソフトウェアの全部又は一部を、複製、複写したり、これに対する修正、追加等の変更をしてはならないものとします。
3. お客様は、本ソフトウェアに関し、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、

逆アセンブル等、ソースコードの解析作業を行ってはならないものとします。

4. お客様は、本ソフトウェアを用いて、グラスバレー又は第三者の著作権等の権利を侵害する行為を行ってはならないものとします。

第3条 本ソフトウェアの権利

本ソフトウェアに関する著作権等一切の権利はグラスバレー又はグラスバレーのサプライヤーに帰属するものとし、お客様には本契約書に許諾された使用权以外のいかなる権利も移転されるものではありません。

第4条 責任の範囲

1. 本ソフトウェアに、グラスバレーの責任に起因する物理的瑕疵があった場合には販売店を通じて現品と交換いたします。
2. グラスバレーは、本ソフトウェアの性能又は特定の目的への適合性につき、何等の保証もいたしません。
3. グラスバレーは、本ソフトウェアの使用又は使用不能からお客様又は第三者に生じた損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失又はその他の金銭的損害を含むが、これに限定されない）に関して、いかなる責任も負わないものとします。
4. お客様に対するグラスバレーの損害賠償責任は、いかなる場合にも、お客様が証明する本ソフトウェアの購入代金を上限とします。

第5条 契約の終了

1. グラスバレーは、お客様が本契約のいずれかの条項に違反したときは、事前の警告なしに本使用权を終了させ、本契約を終了させることができます。
2. お客様は、1ヶ月前の事前の書面通知によって本契約に基づく使用权を終了させることができます。
3. 前二項の規定により本契約が終了した場合、お客様は、本契約が終了した日から1ヶ月以内に、本ソフトウェアの全てと本使用权に基づいて作成した全ての複製（改造プログラムを含む）を破棄し、その旨を証明する文書をグラスバレーに提供するものとします。

第6条 その他

1. 本契約は、日本国法に準拠するものとします。
2. お客様は、本ソフトウェアを日本国外に持ち出して使用する場合、適用される国内外の輸出管理法令等に従うものとします。
3. 本契約の一部が法律によって無効となった場合でも、当該条項以外は有効に存続するものとします。
4. 本契約に定めのない事項、又は本契約条項について疑義の生じた場合は、お客様及びグラスパレーは誠意をもって協議のうえ解決します。
5. 万一、訴訟の必要が生じた場合には、グラスパレーの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。

この契約に関してご不明な点などございましたら、下記宛に書面にてご連絡いただくようお願い申し上げます。

〒 651-2241

神戸市西区室谷 1-2-2 グラスパレー株式会社

ユーザー登録について

本書に記載する全てのサービスは、ユーザー登録完了後に提供させていただいております。サポートサービスをご利用になる前に、ユーザー登録をお済ませください。





ユーザー登録の方法

ユーザー登録は、グラスバレーオンラインユーザー登録もしくは、製品同梱のユーザー登録カードのいずれかの方法をご利用ください。なお、製品によっては、オンラインユーザー登録に対応していないものがあります。オンライン登録対応製品は、シリアル番号が、6桁数字 — (ハイフン) 16桁英数字となっています。

例 1 2 3 4 5 6 — A B C D E F G H I J K L M N O P

■ ユーザー登録カード（はがき）によるユーザー登録

製品パッケージに同梱しておりますユーザー登録カード（はがき）に必要事項をご記入の上、速やかにご投函ください。



注意

必要事項が記入されていない場合、登録することができません。記入漏れのないよう、ご注意ください。（登録がなされない場合、本サービスをお受けいただくことができません。）

■ オンラインユーザー登録

ユーザー登録ご案内ページ（<http://pro.grassvalley.jp/tech/regist.htm>）へアクセスしてください。ユーザー登録手順が表示されますので、手順をご確認の上オンラインユーザー登録を行ってください。

※オンラインユーザー登録に対応していない製品の登録はできません。



ユーザー登録完了通知

オンラインユーザー登録、またはユーザー登録カード（はがき）によりお知らせいただきました情報で、ユーザー登録を行います。ユーザー登録完了後、約2週間で、ユーザー登録完了通知（はがき）をお届けいたします。既にユーザーIDをお持ちの場合は、ユーザーIDをご記入の上、ユーザー登録カードをご投函ください。ユーザー登録完了後約2週間前後で、製品登録完了のはがきをお届けします。ユーザー登録カード（はがき）ご投函から、1ヶ月を過ぎても製品登録完了のはがきがお手元に到着しない場合は、恐れ入りますが一度カスタマーサポート電子メール宛先 **GV-JP_register@grassvalley.com**）までお問い合わせください。

郵便はがき
□□□-□□□□

神戸市中央区〇-〇-〇
〇〇 〇〇 様

お客様のID No. (123-12345678)

MTV2000 123456 03/01/01
① ② ③

ユーザーID
①製品名
②シリアル番
③登録日付

ユーザー登録に関する お問い合わせ先

E-mail : GV-JP_register@grassvalley.com

(カスタマーサポート)

※ 本窓口への製品に関するご質問はご遠慮願います。

中古購入時もしくは譲渡を受けた際のユーザー登録方法

中古で購入された製品や、譲渡を受けられた製品をユーザー登録される場合は、次の手順でユーザー登録を行ってください。なお、ハードウェア製品付属のソフトウェアや、単体販売のソフトウェア製品の中古、譲渡の登録は行っておりません。

p. 37「ユーザー登録申請申込書 B」をご記入の上、下記必要書類と合わせて、郵送もしくは FAX にて、お申し込みください。登録手数料 ¥2,000（消費税込：¥2,100）が必要となります。

必 要 書 類

- ① p. 37「ユーザー登録申請申込書 B」に署名、捺印をしてください。
- ② ユーザー登録カード控えのコピーもしくは、製品のシリアル番号（6桁の数字、または6桁数字 - 16桁英数字）が確認できるように基板のコピーを取っていただいたもの。
- ③ お支払い証明書 郵便振替をご利用の場合、郵便局に備え付けの郵便振込用紙にてお振込みいただき、その受領書のコピーを取っていただいたもの（通信欄にユーザー登録希望とご記入ください）。クレジットでのお申し込みの場合は、必要ございません。

□座番号 01140-0-53704

加入者名 グラスバレー株式会社

※ クレジットでのお支払い方法につきましては、p. 43「クレジットによる申込書」をご記入の上同封してください。

- ④ 譲渡を受けられる場合は、元々所有をされていたお客様から登録削除を行っていただいてからの申請をお願いいたします。
- ⑤ 中古購入品の場合は、購入時の証明書（レシートや領収書の類）のコピーを添付してお送りください。



ユーザー登録変更方法

ご登録のご住所、お電話番号、メールアドレスの変更を行う場合は、インターネットでの変更またはFAXもしくは郵送にてご希望の変更内容をお知らせください。なお、登録者様のお名前の変更（ご結婚でお名前に変更が生じた場合などを対象としております）は、インターネットでお申しいただくことはできません。

カスタマーサポート窓口（http://pro.grassvalley.jp/info/customer_support.htm）にてご相談を承ります。

■ インターネットによる登録変更方法

インターネットでは、ご住所、お電話番号、FAX 番号、メールアドレスの変更が行えます。
<http://pro.grassvalley.jp/tech/regist.htm> へアクセスして手続きを行ってください。

■ FAX もしくは郵送による登録変更方法

p. 38「個人情報の訂正等請求書」に必要事項をご記入の上、当社ユーザー登録係へお送りください。

製品に関するお問い合わせ窓口

製品およびその他サービスに関するお問い合わせは、次の窓口で受け付けております。

IV



お問い合わせ窓口

製品およびその他サービスに関するお問い合わせは、次の窓口で受け付けております。

■ テクニカルサポート

ご購入後の製品のご使用方法やトラブルシューティングをご案内させていただきます。ご利用いただくに当たって、ユーザー登録が必要になります。ご連絡いただく際には、ユーザーIDをご用意ください。また、バンドル製品やその他製品、サービスによっては、別窓口をご案内する場合がございますので、予めご了承ください。

お 問 い 合 わ せ 窓 口

<http://pro.grassvalley.jp/mail/>

回答は土日祝日、および当社指定休日を除く翌営業日以降

※テクニカルサポートをお受けいただくには、あらかじめ製品のユーザー登録が必要です。



注 意

サービス提供方法の変更などにより、窓口が変更される場合がございます。予めご了承ください。



注 意

2010年8月現在開発キット、業務用製品、コンテンツ制作システム、バンドル製品、その他有償サポートは別窓口になります。詳細は各製品に付属のサポートガイドをお読みください。

・インターネットホームページ「FAQ（よくあるお問合せ）」情報

各製品に関するよくあるお問い合わせについて、ホームページに情報を掲載しております。まずは、こちらの情報をご参照いただき、疑問点や不明点に対する回避策についてご参照ください。

<http://pro.grassvalley.jp/faq/>

■ カスタマーサポート

ユーザー登録について、梱包物不足、修理納期の確認などテクニカルサポート以外の当社が提供するサービスに関するご質問承り窓口です。

お 問 い 合 わ せ 窓 口

<http://pro.grassvalley.jp/info/>

回答は土日祝日、および当社指定休日を除く翌営業日以降

※ご使用方法や技術的なご質問は、テクニカルサポートへお願いいたします。

ユーザー登録に関してのお問い合わせにつきましては、電子メールでも承っております。

E-mail : GV-JP_register@grassvalley.com

■ グラスバレー ネットストア

当社グラスバレー ネットストアや優待販売に関するお問い合わせについての窓口です。

F A X 窓 口

0 7 8 - 2 3 1 - 0 5 5 8

E-mail : GV-JP_directsales@grassvalley.com

※ご使用方法や技術的なご質問は、テクニカルサポートへお願いいたします。

■ 当社製品やサービスについてのご意見・新製品へのご要望

<http://pro.grassvalley.jp/tech/u-voice.htm>

※ ご質問・ご意見への回答は行っておりません。

故障かなと思ったら

ご使用の製品が正常動作しない、破損した場合は、次頁からの手順に従って修理をご依頼ください。





修理のお申し込み方法

1. 当社テクニカルサポート窓口や、インターネットメールサポートにお問い合わせの上、修理が必要なことをご確認ください。修理が必要な場合、当社より修理番号を発行させていただきます（すでに故障と認められている場合は、2へ進んでください）。

※ご連絡いただく前に、当社ホームページで公開しておりますFAQをお読みの上、ソフトウェアやPCの設定間違い等がないことをご確認ください。

2. 本書のp. 40「修理依頼票」に修理番号と合わせて必要事項をご記入ください。

※修理にお出しいただく場合、必ず製品に、シリアルシールをお貼りください。

3. 2で記入した修理依頼票、製品本体、保証期間内の場合は製品保証書（ご購入日と販売店印が記載されていること、もしくはレシートなどご購入日がわかるもののコピー）を添えて「修理品の送付先」の宛先までお送りください。お送りいただく際の送料はご負担願います。

※販売店印や、販売店のシールがない場合は無償修理をお受けできかねます。ご購入いただいた販売店にご相談ください。

4. 無償修理の場合、通常、製品到着後2週間前後でご返却いたします。必要書類などの添付がない場合、修理が込み合っている場合、検査修理に時間を要する場合は、納期が遅れる場合もございますので予めご了承ください。
有償修理の場合は、修理費用のご連絡時に納期について、お知らせいたします。

修理品の送付先

〒651-2241 神戸市西区室谷 1-2-2

グラスバレー株式会社 修理係宛



保証期間内の修理について

保証期間中に発生した故障は、保証書の規定に基づき無償修理させていただきます。「修理のお申し込み方法」をお読みの上、製品の修理をご依頼ください。ただし、保証期間内でも、下記のいずれかに該当する場合は、有償修理とさせていただきます。

1. 保証書の提示、および保証書に必要な事項の記載がない場合もしくは、購入日、購入店名を証明する書類の提示がない場合。
2. マニュアルおよび製品添付の書類に記載の装着方法に従って設定、装着を行わなかった場合。
3. お客様ご自身による輸送時の落下、衝撃等。
4. 天災、災害、事故、戦争、犯罪および異常電圧による故障、損害
5. 当社以外の者が修理・改造・調整を行った場合。ただし、当社が業務を認定した者による、修理・改造・調整の場合は除きます。
6. 消耗部品（コネクタ、ボタン類やジョグ / シャトルホイール部分等）の交換。
7. 当社および当社が業務を認定した以外の者が修理・改造・調整を行った場合。
8. 譲渡もしくは中古製品としての購入の場合。



保証期間経過後の修理について

保証期間経過後に故障が発生した場合は、お客様のご要望により有償修理させていただきます。「修理料金について」「修理のお申し込み方法」をお読みの上、製品の修理をご依頼ください。



修理料金について

修理料金は、修理作業を行う前にご連絡いたします。修理料金をご確認の上、修理を希望されるかについてご判断ください。また、修理代金は、変動する場合もございますので、予めご了承ください。有償修理時のお支払い方法は、代金引換宅配便、銀行振込、クレジット、郵便振替から、お選びいただけます。

また修理をキャンセルされる場合、製品やご提供するサービス、時期により、キャンセル料金を申し受ける場合がございます。



修理見積書の有効期限

修理見積書には有効期限がございます。見積書発行日を含め1ヶ月とさせていただきます。



保証できない事項について

以下の事項は無償修理、有償修理に関わらず保証できかねますので予めご了承ください。

1. 修理期間中に製品を使用できなかったことによる不便さ、営業損失等は、無償修理、有償修理にかかわらず保証いたしません。
2. 修理期間中の代替品、パソコン、システムの当社からの貸与、もしくはレンタル費用の負担。



送料について

製品の発送につきましては、お買い求めいただきました販売店よりお送りいただくか、当社へ直送いただくかのいずれかの方法でお送りください。ただし、販売店経由でお送りいただいた場合、配送期間が余分にかります。予めご了承ください。なお、直送いただく場合には、送料はお客様負担をお願いいたします。なお、ご購入後2週間(購入日を含みます)を経過していない場合には、送料は当社負担(着払)にてお送りください(バイク便、チャーター便などの特別便での送付はご遠慮ください)。

バージョンアップ方法

VI



ソフトウェアのバージョンアップ

ご使用のソフトウェア（ドライバ、およびアプリケーション）は、お客様からいただいたお問い合わせに基づいた不具合修正や機能追加などを実施、バージョンアップする場合があります。バージョンアップされたソフトウェアの提供は、基本的にインターネットを通じて行います。最新のソフトウェアや付属ユーティリティソフトは、当社ホームページからダウンロードしてご利用ください。



ホームページからのダウンロード

<http://pro.grassvalley.jp> へアクセスし（ここからダウンロードページへアクセスしてください）、ダウンロードページ上にあるソフトウェアが、お使いのバージョンより新しいバージョンであることを確認してください。ダウンロードする際に表示される説明内容は、必ずお読みください。

※一部製品のダウンロードを行うには、ユーザー登録が必要な場合がございます。



ディスクメディアでのご入手

ディスク送付サービスは、インターネットへの接続が困難な場合、ダウンロードに時間がかかるなどの場合に、最新バージョンソフトウェアをディスクメディア（CD/DVD またはフロッピーディスク）にて提供するサービスです（インターネットでは提供できないソフトウェアを提供する手段としてご案内することもあります）。

ディスク送付サービスをご利用いただく場合、手数料 ¥2,000（消費税込：¥2,100）を頂戴しております。次の手順で本サービスをご利用ください。

なお、ディスクはお申込受け付け完了後、基本的に当社 10 営業日以内に発送いたします。

※ CD-ROM/DVD-ROM のプレスなどの事情により、10 営業日を越える場合もございます。

■ ディスク送付サービスのお申し込み方法

1. ディスク送付サービス利用規約をお読みの上、お使いのバージョンより新しいバージョンのソフトウェアが提供されていることを確認してください。
(バージョンアップ情報は、ホームページもしくはカスタマーサポート窓口 (<http://pro.grassvalley.jp/info/>) へお問い合わせください。) なお、付属の他社製ソフトウェアやβ版ソフトウェアなど一部ディスク送付サービス対象外のソフトウェアがございます。
2. お申し込みは、郵便局に備え付けの「郵便振込用紙」もしくは p. 41「クレジットカードによる申込書」のいずれかでお申し込みください。

・郵便振込用紙によるお申し込み方法

郵便局に備え付けの郵便振込用紙の通信欄にユーザー ID (ユーザー ID をお持ちの方のみ)、ご希望製品名、シリアルナンバー、お名前、ご住所、お電話番号、電子メールアドレスをご記入の上、最寄りの郵便局にてお振り込みください。ご入金確認後、ご希望のディスクをお送りいたします。

口座番号 01140-0-53704

加入者名 グラスバレー株式会社

・クレジットカードによるお申し込み方法

p. 41「クレジットカードによる申込書」をコピーして、必要事項をご記入の上、FAX もしくは郵送にてお申し込みください。当社確認後、ご希望のディスクをお送りいたします。

■ ディスク送付サービスに関するお問い合わせ先

<http://pro.grassvalley.jp/info/>

回答は土日祝日、および当社指定休日を除く翌営業日以降

※ 本窓口への製品に関する技術的なご質問はご遠慮願います。

■ ディスク送付サービス利用規約

ディスク送付サービスは、以下の条項によって提供させていただきます。お申し込みの前によくお読みいただき、ご同意の上お申し込みください。

1. ディスク送付サービスで提供されるディスクは、製品に同梱の使用許諾契約に則ってのみ使用できるものとします。
2. 現在または将来製品に同梱されているソフトウェアで、かつ当社が対象と認めた製品にのみ適用されます。
3. ユーザー登録を行っていただいている方を対象としております。お申込の受付時点でユーザー登録をいただいていない場合にはディスクをお送りすることができません。またお申込受付後、2ヶ月を経過してもご登録が無く、かつご本人と連絡がつかない場合には理由の如何を問わず返金手数料を差し引いたお申込金を返金させていただきます。
4. 発送したバージョンがお持ちのバージョンと重複しても返金や次期バージョンまでの繰り延べ保留は行いません。お持ちのバージョンと新バージョンを十分ご確認の上、お申し込みください。お持ちのバージョンはマスターディスクの README.TXT に記述されています（製品により異なる場合があります）。
5. 複数の OS に対応した製品で、本サービスお申込時希望 OS が明記されていない場合、複数の OS が記載されている場合や、未対応 OS 名が記載されていた場合には、特定 OS に関係なくお申込時点で最も新しくリリースされたバージョンのソフトウェアをお送りします。なお、製品によってはお送りするメディア内にその製品が対応するそれぞれの OS に対応したソフトウェアが全て収録されることがございます。
6. お送りするバージョンによっては、CD-R でお届けする場合がございます。またソフトウェア製品など一部製品については、差分プログラムを送付します。

保守部品購入サービス
再発行について
ホームページ利用のご案内
インターネットメールサポート

VII



保守部品購入サービス

製品付属の CD-ROM や、ケーブル等の付属品等を紛失された場合は保守部品購入サービスをご利用ください。

※部品によっては単品ではなくセットでご提供する場合や、提供できない部品もございます。予めご了承ください。

■ お申し込み方法

保守部品をお申し込みいただく場合には、カスタマーサポートへ予め在庫及び金額の確認を行ってください。保守部品価格については、当社ホームページ

<http://www.grassvalley.jp/tech/notice/parts.htm>

でもご案内しております。

保守部品のお申込みに関するお問い合わせ先

<http://pro.grassvalley.jp/info/>

回答は土日祝日、および当社指定休日を除く翌営業日以降

※ 本窓口への製品に関する技術的なご質問はご遠慮願います。

・郵便振込によるお申し込み方法

郵便局に備え付けの郵便振込用紙の通信欄に、ユーザー ID (ユーザー ID をお持ちの方のみ)、ご希望製品名、シリアルナンバー、お名前、ご住所、お電話番号、購入希望部品名 (「XXXX を希望」) を必ずご記入の上、最寄りの郵便局にてお振り込みください。当社にて入金確認後、ご希望の部品をお送りいたします。

口座番号 01140-0-53704

加入者名 グラスバレー株式会社

・クレジットカードによるお申し込み方法

本書 p.41 「クレジットカードによる申込書」をコピーいただき、必要事項をご記入の上、FAX もしくは郵送にてお申し込みください。当社確認後、ご希望の部品をお送りいたします。



ホームページ利用のご案内

ご使用の製品に関する最新情報はホームページにていち早くお届けいたします。インターネットへ接続する環境をお持ちのお客様は、是非グラスバレーホームページ（<http://pro.grassvalley.jp>）へアクセスしてください。当社ホームページでは、次のようなサービスをご利用いただけます。新しい情報は、随時掲載されます。



新製品に関する最新情報

→新製品に関する情報を、いち早くご覧いただけるページです。



グラスバレー ネットストアのご案内

→当社より直接販売にて製品をお求めいただけるサービスです（トムソン・カノーブス ネットストアでは、主に通販オリジナル製品を取り扱っております）。



製品カタログの請求

→製品カタログを郵送でお届けします。



最新版ソフトウェアのダウンロード

→最新バージョンをご入手いただけます。なお、初回バージョンよりアップデートされていない製品は、ソフトウェアの提供は行っておりません（製品によっては、ご利用いただけない場合がございます）。



FAQ（よくあるお問い合わせ）

→問い合わせの多い質問内容とその回答をご覧いただけます。



オンラインユーザー登録

→オンラインユーザー登録に対応している製品のユーザー登録、登録済ユーザー様の情報を変更することが可能です。



ユーザーズボイス

→お客様からのご提案やご意見を頂戴し、当社製品の企画やサポートサービスの充実を図るために役立させていただきまます。実際に製品をお使いになられての感想や改善点、今後期待される製品などのご意見をお待ちしております。



注 意

- ・ユーザーズボイスへお寄せいただいたご意見は、企画・開発スタッフが必ず読ませていただきます。（個々のご意見への回答を直接行うものではありませんので、ご了承ください。）
- ・お寄せいただいたご意見は、当社内部資料とし個々に公表させていただくことはありません。
- ・お寄せいただくご意見には、著作権などの第三者の権利を侵害するものは含めないでください。
- ・当社ではいただいたご意見を、内容を問わず自由に利用できるものとします。



インターネットメールサポート

当社製品のインターネットでのご購入前のお問い合わせ、ご購入後のお問い合わせにつきましては以下の URL をご覧ください。

ご利用方法につきましては下記 URL をご参照ください。

- ・「ご購入前のお問い合わせ」

<http://pro.grassvalley.jp/tech/contact.htm>

- ・「ご購入後のお問い合わせ」

<http://pro.grassvalley.jp/tech/contact2.htm>

各種申込書

ユーザー登録申請申込書A

ユーザーIDをお持ちの方用

必要事項をご記入の上、必要書類と合わせて郵送もしくはFAXにて、お送りください。

■必要書類

- 1、本申請書
- 2、シリアルナンバー確認書類

■送付先

郵送：〒651-2241 神戸市西区室谷1-2-2 グラスバレー株式会社 ユーザー登録係宛
FAX：078-992-2998 グラスバレー株式会社 ユーザー登録係宛

ユーザーID				—									
登録依頼製品名													
製品シリアルNo.													
お名前(フリガナ)													
お名前	様												
住所(フリガナ)													
住所	〒												
電話番号													
FAX番号													
E-Mailアドレス	@												
備考													

ユーザー登録申請申込書B

ユーザーIDをお持ちでない方用

必要事項をご記入の上、必要書類と合わせて郵送もしくはFAXにて、お送りください。

■必要書類

- 1、本申請書
- 2、シリアルナンバー確認書類
- 3、お支払い証明書

■送付先

郵送：〒651-2241 神戸市西区室谷1-2-2 グラスバレー株式会社 ユーザー登録係宛
FAX：078-992-2998 グラスバレー株式会社 ユーザー登録係宛

登録依頼製品名	
製品シリアルNo.	
お名前(フリガナ)	
お名前	様
住所(フリガナ)	
住所	〒
電話番号	
FAX番号	
E-Mailアドレス	@

■登録手数料お支払い方法

※登録カード紛失の方で、新規ご購入から1ヶ月以内であることを証明することができるレシートや領収書などの添付が可能であれば、「購入1ヶ月以内手数料不要」にチェックを入れてください。

☐郵便振替 ☐クレジットカード ☐購入1ヶ月以内手数料不要

平成 年 月 日

個人情報の訂正等請求書

貴社の保有する私の個人情報の（訂正・追加・削除）を以下の通り請求いたします。
※訂正・追加・削除の別を選択し太線の枠内をご記入の上、当社お客様係りまでご郵送願います。
※申請書に記載された個人情報は当照会作業にのみ使用いたします。

1. 請求者

請求者	ユーザーID 番号
	フリガナ 氏名 印
	住所（〒 - ） 電話番号（ ）
	メールアドレス

2. 代理人（代理人ではない場合は、記入しないでください）

代理人	フリガナ 氏名 印	☐ 親権者 （続柄 ） ☐ 後見人
	住所（〒 - ） 電話番号（ ）	☐ 代理人 ☐ その他 （ ）

※請求時に、代理人又は法定代理人であることを確認できる書類をご同封願います。
※法定代理人による請求は、対象者との続柄が確認できる公的な書類を、任意代理人による請求は、対象者からの委任状をご同封ください。
※請求内容によっては、回答には日数を要する場合がございます。あらかじめご了承ください。

3. 訂正等の請求内容

項目		訂正等情報（削除する場合は「削除」と記入）
住所（郵便番号含む）	旧	
	新	
電話番号	旧	
	新	
携帯電話番号	旧	
	新	
ファックス番号	旧	
	新	

メールアドレス	旧	
	新	
その他		
その他		
その他		

*登録製品を削除する場合は、製品名及びシリアルをその他欄にご記入の上、削除とご指定願います。

4. その他通信欄

.....
.....
.....
.....
.....

請求に関するお問い合わせは、下記まで書面または、メールにてご連絡ください。

■書面の送り先:〒651-2241 神戸市西区室谷1-2-2 グラスバレー株式会社 カスタマーサポート

■メールの送り先:<http://pro.grassvalley.jp/info/>

受付担当者	☐ 運転免許証 ☐ パスポート ☐ 写真付住基カード ☐ 外国人登録証 ☐ 健康保険証 ☐ その他()
回答担当部署	受付 年 月 日 回答 年 月 日

修理依頼票

記入日		修理受付番号	
製品名		製品シリアルNo.	
ユーザー I D			
お名前(フリガナ)			
お名前	様		
住所	〒		
電話番号			
日中連絡先			
F A X 番号			
E Mailアドレス	@		
不具合内容			
ご利用環境			
パソコン名 (マザーボード名)		C P U	
		メモリー	
O S バージョン		グラフィックカード	
解像度	X	色 水平周波数	Hz 垂直周波数 Hz

クレジットカードによる申込書

■送付先

郵送 : 〒651-2241 神戸市西区室谷1-2-2 グラスバレー株式会社 ユーザー登録係宛

F A X : 078-992-2998 グラスバレー株式会社 ユーザー登録係宛

お名前(フリガナ)													
お名前	様												
ユーザー I D					—								
住所	〒												
電話番号													
E-Mailアドレス	@												
ご利用サービスにチェックを入れてください。													
☐ ユーザー登録 ☐ バージョンアップサービス ☐ 保守部品購入 ☐ 修理代金 ☐ その他のお支払い													
(その他内容：)													
製品名						製品シリアルNo.							
修理受付番号	※修理代金のお支払いの場合のみお書きください。												
ご購入部品名	※保守部品購入の場合のみお書きください。												
ご利用カード名	☐ VISA ☐ MASTER ☐ J C B												
カード番号													
カード有効期限													
直筆サイン													
通信欄													

