

# ソフトウェア製品サポート についてのお知らせ

Version 5.0/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「**ソフトウェアサポートプログラム**」を提供しております。

## 90 日間無償サポートサービス

### 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い合わ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）

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質問にメールにてご回答させていただきます。

※ 専用 URL は製品ご登録後、契約番号のお知らせ時にご案内いたします。

## ソフトウェアサポートプログラムのご案内

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。別項「ソフトウェアサポートプログラム契約条項」をよくお読みの上、お申し込みください。契約条項の内容、お申し込み方法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。

グラスバレー株式会社 カスタマーサポート

<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

※契約条項内容、ソフトウェアサポートプログラム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）。

## ソフトウェアサポートプログラムについて

当社製品では、ご購入後ユーザー登録を行っていただき、お問い合わせをいただいた日から 90 日間の無償テクニカルサポートをご用意しております。ここでは、91 日目以降のサポートプログラムについてご案内させていただきます。

### ■ソフトウェアサポートプログラム一覧

製品グループ	対象製品名	ご契約期間	契約料
A	・ DVD InfoEditor ・ EDIUS 6 (Broadcast を除く) / EDIUS Pro 5 ・ EDIUS Neo シリーズ ・ エディウス J シリーズ ・ Imagine 2.0 ・ ProCoder 3 ・ 声の職人 for EDIUS シリーズ	90 日間	10,500 円 (税込)
		180 日間	16,800 円 (税込)
		365 日間	31,500 円 (税込)
B	・ MpegCraft 3 DVD ・ なんでも換太郎	90 日間	5,250 円 (税込)

※ ターンキーシステム (HDWS シリーズ、REXCEED シリーズ、Station シリーズ) にバンドルされる商品は対象になりません。別途製品に添付される保守契約書類をご確認ください。

※ 上記は 2011 年 2 月現在のものです。最新の情報は当社ホームページをご覧ください。

[http://pro.grassvalley.jp/tech/notice/soft\\_sup.htm](http://pro.grassvalley.jp/tech/notice/soft_sup.htm)

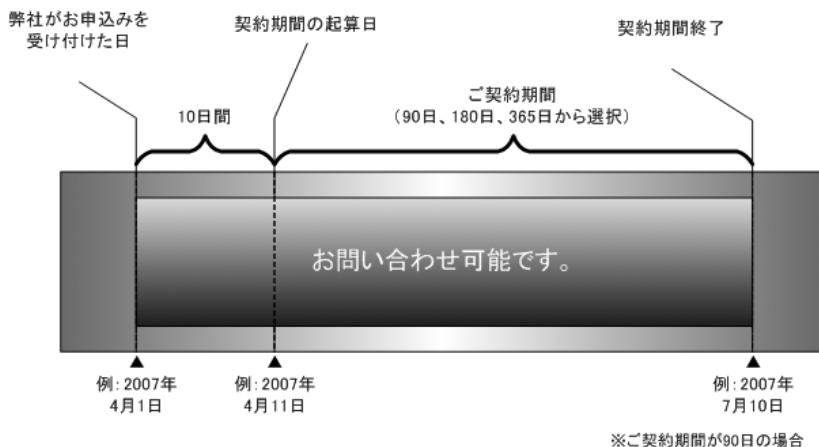
## お問い合わせ製品について

当サポートプログラムは、お申し込みいただいた製品区別の全ての製品についてのお問い合わせをしていただくことが可能です。例えば製品グループ A をお申し込みいただいた場合は、その期間、EDIUS 6 及び ProCoder 3 のお問い合わせが可能です。

但し、製品グループ A をお申し込みいただいた場合に、製品グループ B のお問い合わせをされたい場合は、製品グループ B でのお申込みが別途必要になります。

## ソフトウェアサポートプログラムのサポート期間について

お申込書を受理してから、10日後を起算日とし、お申込期間を設定いたします。お申込書を受理した時点でお問い合わせいただけます。また、緊急のお問い合わせ時にお申込方法をご案内させていただきます。  
お問い合わせ後にお支払いしていただくことも可能です。



※ 90 日間の無償期間内の製品があった場合でも、期間の延長はできませんので、予めご注意ください。

## ソフトウェアサポートプログラムについてのお問い合わせ先

当サポートサービスについて、ご不明な点などございましたら、下記窓口までお問い合わせください。

グラスバレー株式会社 カスタマーサポート

<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

## ソフトウェアサポートプログラム窓口

対象製品（p.4 の一覧に示す製品）のソフトウェアサポートプログラムは、専用メールサポート窓口にてご提供させていただきます。製品ユーザー登録後、メールにてサポートの詳細をご案内させていただきます。

## 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）、「ソフトウェアサポートプログラム申込書」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。

### ・クレジットカードの場合

「ソフトウェアサポートプログラム申込書」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。

### ・銀行振込の場合（振込手数料はお客様のご負担となります）

お振り込み後、「ソフトウェアサポートプログラム申込用紙」をお送りください。

銀行支店名 三菱東京 UFJ 銀行 神戸中央支店

口座番号 普通口座 3777945

口座名義 グラスバレー株式会社

※ インターネットバンキングでのお振込みの際、口座名義は“グラスバレー（グ）”でご入力ください。ただし、お客様がご利用するインターネットバンキングの口座名入力の注意事項などをお読みいただき、ご確認の上ご入力ください。口座名義の間違いなどにより手数料などが発生しても当社では責任を負いかねます。予めご注意ください。

### ・郵便振替の場合（振込手数料はお客様のご負担となります）

お振り込み後、「ソフトウェアサポートプログラム申込用紙」と「振込金受領書」のコピーをお送りください。

※ ※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。

口座番号 01140-0-53704

加入者名 グラスバレー株式会社

通信欄 お名前、ご住所、電話番号、電子メールアドレス、お客様のユーザー登録 ID

「ソフトウェアサポートプログラム購入代金」とご記入ください。



申込書送付先：

〒 651-2241 神戸市西区室谷 1-2-2

グラスバレー株式会社 ソフトウェアサポートプログラム受付係

FAX : 078-992-2998

グラスバレー株式会社 ソフトウェアサポートプログラム受付係

### ご契約のご案内の送付

お送りいただきました申込書の内容を確認後、5 営業日以内に当社からご契約の完了及び有効期限について「ソフトウェアサポートプログラムのご案内」を送付いたします。

お申し込みいただいてから 2 週間以内に、当社から「ソフトウェアサポートプログラムのご案内」が届かない場合には、下記窓口までお問い合わせください。

グラスバレー株式会社 カスタマーサポート

<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

### ソフトウェアサポートプログラムについてのお問い合わせ先

グラスバレー株式会社 カスタマーサポート

<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

※ このパンフレットは 2011 年 2 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。

## グラスバレーソフトウェアサポートプログラム契約条項

本契約条項は、グラスバレー株式会社が日本国内で提供するソフトウェアサポートプログラム（以下、本サービスとします）の提供条件を定めるものです。本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。本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（ソフトウェアサポートプログラムの内容と利用条件）

- (1) 本サービスの内容は「ソフトウェアサポートプログラムのご案内」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、本サービス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) 本契約条項と本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（ソフトウェアサポートプログラムの対象）

- (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8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) 本サービスは、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、本サービス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（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5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6条（ソフトウェアサポートプログラムの変更）

- (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みされた本サービス全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7条（ソフトウェアサポートプログラムの中止、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 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（次回以降のソフトウェアサポートプログラム契約時のソフトウェアサポートプログラム購入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8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、その全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、当社はお客様に対し返金等一切の責任を負いません。

#### 第9条（ソフトウェアサポートプログラム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書記載のとおりとします。

#### 第10条（ソフトウェアサポートプログラムの受付時間）

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、ソフトウェアサポートプログラム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 11 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 年間に於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 12 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本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 13 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 14 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 15 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。

グラスバレー株式会社

## ソフトウェアサポートプログラム申込書

FAX 送信先 078 992 2998

ソフトウェアサポートプログラム契約条項に同意し、以下ソフトウェアサポートプログラム契約を申し込みます。

本書をご送付いただいた時点で[ソフトウェアサポートプログラム契約条項]にご同意いただいたものとみなされます。

ユーザーID				—																
会社名	フリガナ																			
部署名	フリガナ																			
お名前																				
ご住所																				
お電話番号											FAX 番号									
E-mailアドレス	@																			
主な製品名																				
お申し込み期間	A: <input type="checkbox"/> 90日間(10,500円) <input type="checkbox"/> 180日間(16,800円) <input type="checkbox"/> 365日間(31,500円)																			
	B: <input type="checkbox"/> 90日間(5,250円)																			
製品グループ	<input type="checkbox"/> A										<input type="checkbox"/> B									
お支払方法	<input type="checkbox"/> 銀行振込 <input type="checkbox"/> クレジットカード <input type="checkbox"/> 郵便振替																			
	クレジットカードでのお支払の場合は下記の項目にご記入ください。																			
カード名	<input type="checkbox"/> JCB										<input type="checkbox"/> VISA					<input type="checkbox"/> MASTER				
カード番号																				
カード有効期限	月										年									
直筆サイン	カード裏面と同じサインをご署名ください。																			
通信欄																				



