
adpack サポートサービス：S 会員のサービス規約

規約

- E-mail、もしくはファクシミリでのお問い合わせとなります。ファクシミリでのお問い合わせの際には、専用の用紙に必要事項をご記入の上、お問い合わせください。E-mail でご質問の場合には、専用の用紙にご記入頂くか、またはサポート ID 番号、シリアル番号、Autodesk 製品名及びサービスパック、OS 名及びサービスパック、Internet Explorer のバージョン、パソコン使用機種、メモリー容量、常駐アプリケーション名、再現性情報等を明記の上、ご質問ください。
- お申込は、正規ユーザ登録された法人または個人の方に限ります。（パッケージに同梱の「使用許諾契約同意書」をご返送ください。）
- 問い合わせできる担当者の方と連絡先は、申込書に記入された特定の住所、お申込者一名様に限ります。これらに変更があった場合には、弊社までその旨を書面にて連絡しなければなりません。
- サポートサービスを第三者に譲渡、貸与、販売したり、または使用させないものとします。
- 申込書に記入された特定のシリアル番号のソフトウェアをサポートの対象とします。複数の製品をご利用頂いている場合、adpack サポート・サービスは製品毎にお申込みが必要です。
- サポート開始日は申し込みいただいた翌月の 1 日よりになります。新規にお申し込みを頂いたお客様は、サポート開始日まではサービス期間として、同内容のサポートを受けることができます。
- 「adpack サポート・サービス申込書」でのお申し込みを弊社で確認できましたら、弊社からお客様のサポート ID 番号およびサポートサービス有効期間をメールまたは FAX にて送付いたします。このサポート ID 番号の発行により、本サポートサービスを受けることができます。
- サポート期間は申し込み手続き終了後、サポート開始日から 1 年間で終了します。サポート期間の自動更新はありません。継続される場合は、「adpack サポート・サービス申込書」にて再度お申し込みください。
- 「adpack サポート・サービス」をお申し込みいただいた場合、本サポートをサポート期間途中で終了させ、サポート料金の返金を要求することはできません。
- お問い合わせは、1 ライセンスにつき 12 案件とさせていただきます。（サービス期間含む）1 つの案件が解決するまで、何回でもお問い合わせいただけます。
- 1 回の問い合わせで複数の案件をご質問の場合、その案件数がサポートの案件としてカウントされます。
- インストールに関する質問（インストールの方法がわからない、インストールが正常に完了しない、ソフトウェアが起動しない等）の質問はこのサポートの案件にはカウントされません。
- サポート有効期間終了時には、お問い合わせ件数が 12 案件未満であっても、残り分については無効となります。
- サポート期間内にお問い合わせ制限に達した場合、adpack サポート・サービスの再申し込みが必要となります。
- 対象製品が販売終了になった場合、その製品に対する adpack サポート・サービスに加入することはできません。
- サポート時間は 10:00～12:00、13:00～16:00（弊社休業日、土日祝祭日を除く）です。

- 次のようなお問い合わせは、お受けできません。
 - サービス対象製品以外のお問い合わせ。（コンピュータ、OS、周辺装置など）
 - 弊社が指定している動作環境以外でサービス対象製品をご使用になっている場合。
 - ハードウェアやOSが正常動作していない状態でサービス対象製品をご使用になっている場合。
 - お申込者以外の方からのお問い合わせ。
 - 同時に使用しているオートデスク製品単体について（操作方法・機能等）のお問い合わせ。
 - サービス対象製品のカスタマイズ（一般的に公開している操作方法、設定変更以外）に関するお問い合わせ、お客様固有の運用に関するご相談、およびネットワークバージョン製品のネットワーク設定（サービス対象製品の機能を除く）に関するお問い合わせ。
 - 弊社が非公開としている仕様に関するお問い合わせ。
 - 海外からのお問い合わせ。
 - アップグレード、その他の理由でサービス対象製品の使用権を失った場合、期間中であってもサポートを終了させていただきます。
-

保証範囲について

- お客様のシステム構成および運用に関し、何等保証するものではありません。
 - お客様のシステム破壊やデータ喪失等の不具合が発生したとしてもその責任を負うものではありません。
 - お客様において発生した問題が、弊社のサポートサービスの提供によって解決されることを保証するものではありません。
 - adpack サポート・サービスの内容や料金については、予告なく変更する場合があります。
-