

MultiPortFAX 4 Pro. Pサポートサービス規定

日本ワムネット株式会社(以下、「弊社」という)は、MultiPortFAX 4 Pro.(以下、「本製品」という)に関し、お客様に以下の内容についてご同意頂くことを条件として、「MultiPortFAX 4 Pro. Pサポートサービス」(以下、「本サポート」という)を提供いたします。

第1条(本サポート内容)

1. 弊社は本規定に基づき、お客様に対し、本製品の導入方法、操作方法、機能及び不具合に関するお問い合わせに対する回答等のサポートを提供します。本サポートには、以下のような特徴があります。
 - 電話でのお問い合わせの受付(第7条第1項に定める弊社サポート受付時間内に限ります。)
 - ファクシミリ、電子メールでのお問い合わせの24時間受付(ただし、回答は第7条第3項に定めるとおりとします。)
 - 本製品に関する情報のご提供(ご提供する時期及び内容については弊社の判断によるものとします。なお、ご提供方法はファクシミリ、電子メール等によるものとします。)
2. 本サポートには、以下の事項は含まれません。
 - PC、モデム、ファクシミリ機器などのハードウェア、通信回線、他社製ソフトウェア、ネットワーク、開発アプリケーションソフトウェアを原因として生じた障害の解決
 - お客様による特殊な使用方法に関するお問い合わせへの解決
 - 電話、ファクシミリ、電子メール以外での受付と回答
 - お客様のもとへ出向いて行うサポート
 - 弊社の責によらない障害への対応
 - 日本国外で発生した障害への対応
 - その他弊社が対応できないと合理的に判断した障害への対応
3. 弊社は、本サポートの全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

第2条(本サポートの対象)

1. 本サポートは、お客様が第3条の定めに基づき、サポート登録がなされている間に限り提供されます。
2. 第1項の定めにかかわらず、本製品が組み込まれたアプリケーションソフトウェアは本サポートの対象となりません。
3. 第1項の定めにかかわらず、弊社より使用許諾を受けていない本製品は本サポートの対象となりません。

第3条(契約方法及び契約期間)

1. お客様は、「MultiPortFAX 4 Pro. Pサポートサービス登録用紙」にお客様が設定した管理者1名の氏名を記入、捺印の上、弊社にお申込み頂くものとします。
2. 弊社が前項に定める登録用紙を受領した時から本サポート契約が成立するものとし、弊社は本サポート契約成立後、お客様による本製品ご購入の日から起算して1年が経過する日までの期間(以下、「契約期間」という)、本サポートを提供いたします。

第4条(保証)

本サポートは、本製品の性能若しくは不具合の修正を保証するものではありません。また、本サポートの提供によりお客様の問題が解決されることを保証するものではありません。

第5条(シリアル番号)

お客様が本サポートをご利用される際には、本製品の外箱、サーバライセンス証書、或いは「MultiPortFAX 4 Pro. Pサポートサービス登録用紙」に記載されたシリアル番号が必要となります。

第6条(管理者)

1. お客様は、1名の管理者を設定するものとします。管理者は、弊社に対する窓口としての役割を担うものとします。
2. 管理者は、いかなる場合においても第三者にシリアル番号を譲渡、貸与または販売し、もしくは使用させないものとします。

第7条(サポート日時及び連絡先)

1. 電話によるサポート受付時間は、弊社指定休業日及び土日祝日を除く10:00～12:00及び13:00～17:00です。
TEL番号:0120-82-9834
2. ファクシミリ、電子メールのサポート受付時間は24時間です。
FAX番号:0120-82-9838
メールアドレス:mpf-tech@wanet.jp
3. 前項の受付に対する回答時間は第1項のサポート受付時間に準じますが、受付時間帯・お問い合わせ内容によっては翌営業日以降の回答となる場合があります。

第8条(サポート料金と支払方法)

本サポート料金は次の通りとします。

(1) PDF ライセンスを含まない場合:

- ① MultiPortFAX 4 Pro. 1 回線セット P サポート更新料:年間 10 万円
- ② MultiPortFAX 4 Pro. 2 回線セット P サポート更新料:年間 15 万円
- ③ MultiPortFAX 4 Pro. 4 回線セット P サポート更新料:年間 20 万円
- ④ MultiPortFAX 4 Pro. 8 回線セット P サポート更新料:年間 25 万円
- ⑤ MultiPortFAX 4 Pro. 16 回線セット P サポート更新料:年間 30 万円
- ⑥ MultiPortFAX 4 Pro. 23 回線セット P サポート更新料:年間 30 万円

(但し、本サポート契約成立後、本製品ご購入後1年間が経過する日までの期間については無償とします。)

(2) PDF ライセンスを含む場合: 上記金額に年間 8 万円の加算金が発生します。(但し、本サポート契約成立後、本製品ご購入後1年間が経過する日までの期間については無償とします。)

前項の規定に拘らず、弊社は、第 14 条第 2 項の規定に従い、本サポート料金を変更することができるものとします。なお、サポート料金に係る消費税等は、お客様のご負担とします。

第9条(本サポート契約の継続)

1. 弊社はお客様に対し契約期間満了の 2 ヶ月前までに「Pサポートサービスご利用期間の終了とサポート契約継続のご案内」の書類を送付します。
2. 本製品ご購入後 2 年目以降も本サポート契約の継続をご希望のお客様は、契約期間満了日を含む月の前月末日までに本サポート契約の継続を申込み、弊社から発行する請求書に従って前条に定めるサポート料金を支払うものとします。なお、振込み手数料はお客様の負担とします。
3. 本サポート契約期間満了日を含む月の前月末日までに、お客様から本サポート契約を継続する旨の申込みがなされない場合、お客様に契約継続の意志がないものとみなし、本サポート契約は契約期間満了日に終了するものとします。
4. 第 2 項に基づき、弊社がサポート料金の全額を受領した場合、契約期間は 1 年間延長されるものとし、以後同様とします。

第 10 条(本サポート契約期間途中の終了)

1. お客様は、本サポート契約を契約期間の途中で終了させた場合、サポート料金の返金を一切要求することはできません。
2. 弊社は、お客様が本サポート契約に違反したと判断したときには、お客様の同意を得ることなく本サポート契約を契約期間の途中で終了することができるものとします。
3. 前項のほか、お客様と弊社の間で締結されている本製品の使用許諾契約が理由の如何を問わず解除、失効又は終了した場合、弊社は本サポート契約を契約期間の途中で終了することができるものとします。
4. 前 2 項に基づき、本サポート契約が契約期間の途中で終了した場合であっても、弊社は受領済みのサポート料金を一切返金しません。

第 11 条(お客様と第三者との契約)

お客様は、本サポート契約に基づき弊社に対するお問い合わせを第三者に委託することができるものとします。弊社は、当該第三者がお客様の受託者であることを確認できた場合に限り、当該第三者に対し本サポートを提供するものとします。但し、弊社のお客様に対する義務は当該第三者に対して本サポートを提供することにより履行されるものとし、その他の義務及び責任は一切負わないものとし、当該第三者のお客様に対する委託業務の履行について一切保証いたしません。また、弊社は、お客様と当該第三者との間のいかなる契約の内容その他当該契約に基づくお客様・当該第三者による義務履行等に対し、何等責任を負わないものとします。

第 12 条(運用責任)

本製品の使用及び運用管理はお客様の責任において行われるものとし、本製品の使用により生じたお客様の損害又は第三者からのお客様に対する損害賠償請求等のクレームについては、弊社はその責を負わないものとします。

第 13 条(機密保持)

1. 本サポート契約及び本サポートに関して弊社とお客様の間で交換される本製品及び本サポートに関する情報の権利は、弊社に帰属するものとします。
2. お客様は、本サポート契約及び本サポートの提供に関して弊社から入手した情報について、複製、販売、出版、その他本サポートの提供を受ける以外の目的での利用は一切できないものとします。

第 14 条(通知)

1. お客様は、本サポート契約のお申し込み時の登録内容に変更が生じた場合は、速やかに弊社に通知するものとします。
2. 弊社は、合理的な範囲で本サポート契約の内容(本サポートの内容、サポート料金を含みますがこれに限りません。)を変更することができるものとします。
3. 前項の変更が生じた場合、弊社はお客様に対し速やかに通知するものとします。