SCREEN
MEDIA TECHNOLOGY

AVANAS MultiStudio

Office パッケージ

コールバックサポートのご案内

サポートの開始は、ユーザー登録完了からとなります。
今すぐ、ユーザー登録をおこなってください。

100036913V00

SCREEN
MEDIA TECHNOLOGY

コールバックサポートの内容

コールバックサポートをご利用いただく前に、以下の内容をお読みください。
内容にご同意いただける場合はユーザー登録をしてください。

1．コールバックサポートとは

1) Avanas MultiStudio Office パッケージ（以下、「ソフトウェア」といいます）のインストールや操作に関するお問い合わせを電話、FAX、電子メールで受け応えいたします。なお、お問い合わせの受け応えは、ソフトウェア同梱のユーザーズマニュアルの記載内容に限ります。
2) お客様がソフトウェアをご使用中に不具合が発生した場合、不具合データを電子媒体もしくは電子メールなどで当社にお送りいただければ、当社はそのデータを当社が用意した環境の下で検証いたします。なお、送料はお客様のご負担になります。また、当社環境の下で不具合を認められない場合は、それ以上の対応はできません。

2．ソフトウェア専用 WI-X クライアント PC

当社よりソフトウェア専用 WI-X クライアント PC をご購入され WI-X サポートパックにご加入のお客様がソフトウェアをご使用されている場合、上記 1． の内容に加え、電話、FAX、電子メールにより以下のサポートをいたします。お客様が当社以外からご調達された PC をご使用の場合、以下のサポートはご提供できません。

1) ソフトウェアとソフトウェア専用 WI-X クライアント PC の障害切り分け、ソフトウェア専用 WI-X クライアント PC の修理手配および復旧を行います。
2) ソフトウェアとソフトウェア専用 WI-X クライアント PC での運用サポートを行います。運用サポートとは、RIP、イメージセッター、プリンター等へ出力する方法をアドバイスし、障害の原因を確認することです。

3．サポート時間帯

ソフトウェアをご使用されるお客様の PC 環境により、サポート時間帯が異なります。

◆ソフトウェア専用 WI-X クライアント PC をご使用のお客様

月ー金　9:00～12:00　13:00～18:30
（17:30～18:30 は受付のみ）
土　9:00～12:00　13:00～17:00
※祝祭日、年末年始、当社指定休日は除きます。

◆上記以外の PC をご使用のお客様

月ー金　9:00～12:00　13:00～17:00
※土曜日、祝祭日、年末年始、当社指定休日は除きます。

100036913V00

４．サポート期間

コールバックサポートはユーザー登録完了後から３年間といたします。
4 年目以降も引き続きコールバックサポートをご希望されるお客様は、別途、「SCREEN AVANAS ソフトウェア保守契約」をご契約いただくことでコールバックサポートを 1 年間延長して受けていただくことができます。
「SCREEN AVANAS ソフトウェア保守契約」に関しましては弊社サービス会社にお問い合わせ願います。

５．責任の範囲

ソフトウェアが仕様通りに動作し、この範囲で操作、運用上のアドバイス、ソフトウェア・ハードウェアの障害切り分けを行います。
お客様の保持するデータの消失、お客様が使用されている PC のハードウェア・オペレーティングシステムの不具合による障害、および、これら復旧にかかる費用について責任を負うものではありません。
ソフトウェアおよびコールバックサポートのご利用により生じた損害またはご利用できないことから生じたいかなる損害に関しては責任を負うものではありません。

６．ドングルの故障修理について

ドングルの保証期間は１年となっております。保証期間外の修理は別途有償となりますことを予めご了承ください。 保証期間内でも代替品ドングルは郵送でのご提供とさせていただきます。オンサイトでのサポートをご要望いただいた場合は別途有償で対応させていただきます。
また、故障したドングルは返却していただく必要があります。
故障の際は弊社サポート窓口までご連絡願います。

７．オンサイトサポートについて

AVANAS コールバックサポートは電話・FAX・電子メイルでのサポートのみとなります。
ただし、お客様からオンサイトサポートをご要望いただいた場合はお客様のご同意の上、別途有償で対応させていただきます。

８．サポートの対象除外

下記の事項に該当する場合は、コールバックサポートが提供されません。

- ●当社指定の手続きによりお客様がユーザー登録されていない場合
- ●お客様が当社に登録された内容と事実が異なる場合
- ●当社指定または推奨するソフトウェアおよび、ハードウェア構成環境で使用されていない場合
- ●当社の許可無くソフトウェアの改変が行われた場合

100036913V00

SCREEN
MEDIA TECHNOLOGY

ユーザー登録申請の手順

1．ユーザー登録用紙およびサポート内容同意書の登録

ユーザー登録用紙およびサポート内容同意書に必要事項をご記入のうえ、ご購入後２週間以内に下記にFAX してください。

登録用 FAX 番号：（０６）６２６８－６１９６

2．ユーザー登録完了のご案内

当社にてお客様情報を登録完了した後、当社へのお問い合わせに必要な電話番号などを FAX でご連絡いたしますので大切に保管願います。

コールバックサポートご利用方法

1．お問い合わせの前に

お問い合わせ内容が、ソフトウェア同梱のユーザーズマニュアルに記載されていないかお調べ願います。

2．お問い合わせの際はあらかじめ以下の項目をご確認ください

ID 番号：

ここに同封の ID シールを お貼りください

3．お問い合わせは登録ユーザー様専用の電話、FAX、電子メールで受け付けます。

お客様よりご連絡をいただきますと、お客様がコールバックサポートに登録されていることを確認するため、お客様の ID 番号、お名前、お手元のお電話番号を確認し、簡単なお問い合わせ内容をお聞きします。次に、お客様にお問い合わせ番号をお知らせしますのでご記録ください。

お問い合わせ順に専任の技術者がお客様にコールバックいたしますので、しばらくお待ちください。

100036913V00