

AppleCare サポートライン契約に関する規約

1. 契約の成立

契約の成立は、お客様からの AppleCare サポートライン契約の申し込みに対するアップルコンピュータ株式会社(以下「アップル社」という)が承諾した時点で本規約に基づき成立したものとします。

2. サポート対象

サポートサービスは、アップル社より定められる提供可能な製品の範囲内においてお客様に提供されます。

3. チケット制

① チケットは、お客様より AppleCare サポートラインに問い合わせることができる1案件を1チケットと定義します。

② お客様は、契約時に取得したチケット数を限度としてサポートの提供を受けることができます。

③ チケットの有効期限は、本規約の 6.チケットの価格と有効期限に記載されている期間になります。

※但し、問い合わせ中のチケットに関しては、この限りではありません。また、有効期限経過後、消費されていないチケットに関して返金はなされませんので、お気をつけください。

④ お客様の取得したチケットは以下に定めるところにより消費されるものとします。

-1 案件が終了した時点でお客様がアップル社より購入したチケットの中から1チケット消費したものとします。

-お客様からアップル社になされた問い合わせの中に複数の案件が含まれる場合には、1案件ごとに1チケットが消費されるものとします。

-案件の内容がアップル社の製品の仕様に反する不具合に起因していると判断された場合には、当該案件についてのチケットは消費されません。

-全てのチケットは、当該チケットを購入した契約の期間内で消滅するものとします。

-契約失効時に未消費のチケットが存在しても、お客様はアップル社に対し一切当該チケット分の料金等の還請求はできません。

4. サポート対象製品

アップルソフトウェア/ハードウェア製品

※ WebObjectsなどのEnterpriseソフトウェア、Mac OS X Server などのServerソフトウェアやFinal Cut ProなどのMultimediaソフトウェアの技術的なサポートは行っておりません。ただし、Mac OS X ServerとFinal Cut Pro については付属のマニュアルに記載されているインストール/操作方法までサポートいたします。

5. サポートサービスの内容

① サポートサービスは、お客様での契約ご担当者1名様に対するサポートを提供します。

このご担当者 1 名様のご総問い合わせ件数は、契約時に選択したチケット数の通りとします。

② 企業・団体等でAppleCareサポートライン契約をされた場合、お問い合わせいただく方は、ご契約者1名様に限らせていただきます。

③ AppleCareサポートラインによって提供されるサポートサービスとは、製品の操作、および障害に関するトラブルシュー

ーティングなどであり、これらは全て電話を通じて提供されるものとします。従って、書簡・ファクス・電子メール等の手段によるサービスの提供はございませんので、予めご了承ください。

④ サポートサービスの提供は、即時に行われることを原則としますが、質問に対する回答が時間を要するものの場合、即時回答し得ない場合があります。

⑤ サポートサービスは日本語において提供されます。

⑥ サポートサービスは日本国内からの問い合わせに対してのみ提供されます。

⑦ 他社製品が関連するトラブルの場合、問題をアップル製品と他社製品に切り分け、他社製品に原因があると考えられる場合は解決方法の提案を致します。

⑧ 以下の項目に関してはサポート致しかねますので、あらかじめご了承ください。

-オンサイト(出張・出向)サービス

-返金・交換要求、意見・要望の受理

-プログラム開発・ソフト制作等に関する質問への回答

-アップル製品、またその構成部品に関する価格・納期・仕様・販売店等の情報提供

-お問い合わせの原因となる製品不良に関しての修理・修正に対する保証

⑨ 障害の内容によっては、サポートサービスで解決しない場合があることを予めご了承ください。

6. チケットの価格と有効期限

案件	価格(税込)	有効期限
1	¥ 5,250.-	5日間

7. 解約

①お客様はサポートサービス契約を途中で解約することはできません。

②以下の場合アップル社はサポートサービス契約をお客様に対する通知なしに解約できるものとします。

-お客様について債務者の救済に関する法令に基づく申し立てがなされた場合

-お客様がサポートサービスの契約当事者として義務を履行できないとアップル社が判断した場合

8. その他のご案内

① 営業時間 月曜日から金曜日 午前 9:00～午後 7:00、土日祝祭日 午前 9:00～午後 5:00

※年末年始および施設点検時を除く問い合わせ電話番号 0070-800-APPLE-1 (0070-800-27753-1)

② 問い合わせ方法 0070-800-APPLE-1 (0070-800-27753-1)に 話をかけます。

↓

音声ガイダンスが流れますのでテクニカルサポートの番号を選択願います。

↓

オペレータがお客様の製品環境を伺いご質問を承ります。