



Avid Technology, Inc.
75 Network Drive
Burlington, MA 01830 USA

Avid Technology International B.V.
Carmanhall Road
Sandyford Industrial Estate
Dublin 18, Ireland

Avid Technology KK
〒107-0052
東京都港区赤坂 2-11-7
ATT 新館ビル 4F

Avid Advantage サポート プランの説明

Extended Hardware Coverage

ハードウェア延長保証 (Extended Hardware Coverage)は、一部のAvid 製品でご利用いただける基本的なサポートサービスです。このサポートプランには以下が含まれます。

a) 情報サービス

(www.avid.com/supportにある) Avid のオンラインナレッジベースと製品フォーラムに24 時間365 日いつでもアクセスできます。セキュリティ保護のため、これらを利用するユーザーには製品登録または安全なログイン、あるいはその両方が求められる場合があります。また、フォーラムの使用はAvid のコミュニティ交流エクステンジに関する利用規約および実施ガイドラインに従います(この文書は<http://community.avid.com/forums/terms.aspx>にあります)。定期メンテナンス時やウェブサイトの更新中は利用が制限される場合があります。

b) ハードウェア保証 (Extended Hardware Coverage)

ハードウェア延長保証では、ハードウェア故障に対する先出し交換が追加料金なしで提供されます。

お客様には、返送された故障部品をAvid が受け取る前に交換部品が出荷されます。ハードウェア延長保証プランの場合、Avid は2 営業日以内にお客様に交換部品を発送するため、商業的に妥当な努力を払います(週末と祝祭日は除く)。

Avid 製造部門が現地時間(Avid 倉庫の所在地) で午後3 時以降に受領した交換部品のリクエストは、翌営業日に行われたリクエストとみなされます。地理的位置や税関の制限によって配送が遅延することがあり、そのような場合はAvid が問題を認識した後直ちにお知らせします。

お客様への交換部品の出荷から21 日以内(以下「返送期間」と呼びます) に故障部品が返送されなかった場合、Avid からお客様に交換部品の代金が販売価格で請求されます。

返送期間外に返送された部品はAvid の自己裁量でクレジットされますが、Avid が合意した場合、このクレジットは全額請求されないことがあります。Avid は交換部品に関連する未払いの請求書がある場合、部品の先出し出荷を一時停止する権利を有します。

送料・輸入関税に関しては、以下のとおりお客様にご負担していただく必要があります。

交換品をAvidから発送する際は、送料Avid負担・輸入関税お客様ご負担。
故障品をAvidへご返送いただく際には、送料お客様ご負担・輸入関税Avid負担。

c) 支援付き技術サポートは含まれない

Avid では、ハードウェア延長保証に技術サポートまたはトラブルシューティング支援は付帯していません。Avid に部品を返送する前に正しい機器またはそのコンポーネントの不具合を診断することは、お客様の責任となります。部品が故障部品としてAvid に返送されたものの、故障が発見されなかった場合、Avid はお客様に対し追加の輸送料、取扱手数料、診断費用を請求する権利を有します。

d) オンサイトサポートは含まれない

ハードウェア交換を含むオンサイトサポートはAvid の独自裁量によって行われるものであり、サービスの提供時にAvid の現行料率で(移動時間および経費とともに) 請求されます。オンサイトサポートは一部の地域ではご利用いただけません。Avid では、ハードウェア延長保証プランのもとでオンサイトサポートを提供することは公約していません。

e) ソフトウェアのパッチやアップデートは含まれない

ハードウェア延長保証では、ソフトウェアのパッチやアップデートは提供されません。