Ｅストアーショップサーブ　サポートについてのご案内

サポートの方法

Ｅストアーショップサーブのサポートは、日本語のみとなります。サポートは電話とメールで行い、訪問してのサポートは行いません。

サポートを受ける際のお願い

Ｅストアーショップサーブのサポートをご提供するにあたり、ご契約者様であることの確認と、お時間をかけずに適切な対応を行うことができるよう、あらためて以下のようなお客様情報をいただくことがあります。

必要となる情報

・ショップＩＤ

・ご連絡いただいた方のお名前

その他ご要望やご質問により必要となる情報

・ご連絡先（ご住所、お電話番号、Ｅメールアドレス等）

・Ｅストアーショップサーブのご利用環境

・その他Ｅストアーショップサーブのご利用状況等

これらの情報はサービスのご利用方法のご案内や、発生している問題への対応の際に必要となります。情報の提供にご協力ください。情報をいただけない場合はサポートが行えない場合があります。あらかじめご了承ください。

サポート範囲

Ｅストアーショップサーブのサポート範囲は以下のとおりです。

・Ｅストアーショップサーブの使い方（管理画面の操作方法など）について

・Ｅストアーショップサーブの機能について

・Ｅストアーショップサーブを正常にご利用いただくために必要な環境について

・当社から通知した障害情報について

サポート範囲外のお問い合わせ例

・当社が提供するテンプレートのカスタマイズ方法（HTML タグの記述方法も含む）について

・Ｅストアーショップサーブを利用する回線及び機器類（インターネット回線、プロバイダー、パソコン、モニター等）の機能や操作方法について

・他社製のソフトウェア（画像制作ソフト、アクセス解析ソフト等）の機能や操作方法について

・店舗様が独自に加えた設定（及びそれに起因する問題）について

・当社サービスを他社のサービスとつなげる、もしくは組み込むことについて

・店舗様と消費者（もしくは第三者）とのトラブルについて

・サービス規約等に違反した使用方法について

当社の免責について

Ｅストアーショップサーブのサポートをご利用いただくにあたり、以下の事項につき、あらかじめご了承ください。

・当社は、店舗様のご要望、ご質問に対し、サポート範囲内で出来る限りの対応を行います。しかしながら、ご要望通りの対応や、問題が解決することを保証するものではありません。ご要望、ご質問に対し、これ以上お応えできないと判断した場合は、サポート対応を終了させていただくことがございます。

・当社のサポート内容につき、採用するかしないかは店舗様ご自身でご判断いただきます。当社は、当社のサポート内容に起因した損害が発生した場合であっても、責任を負わないものとします。

本ご案内の内容は、予告なく変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

実施日　2013 年 2 月 20 日