

ダウンロードGoGo！における MultCloudのSLA追加条項

サポート窓口

MultCloudに関するお問い合わせは、ノイテックス有限会社（ダウンロードGoGo！）までご連絡ください。

<https://d-gogo.com/pages/support-policy>

- ・ メールフォーム、またはチャットでのお問い合わせに対応しています。
- ・ 日本の会社に対応するので、日本語でサポートが受けられます。
- ・ 対応時間は平日8:30～17:30で、土日祝日はお休みです。

ノイテックス有限会社は、MultCloud社との取次を業務としており、サポート主体はメーカーとなります。ノイテックス有限会社を介することで、ネイティブな日本語でサポートを受けることができます。

返金について

ノイテックス有限会社を通じてMultCloudを購入した場合は、こちらで返金対応をいたします。

<https://d-gogo.com/pages/support-policy>

- ・ ご返金の申請はメールフォームでのみお引き受けいたします。
- ・ 月額版の場合はご購入後14日以内、年額版と買い切り版の場合はご購入後30日以内であれば、理由をお尋ねすることなくご返金に応じています。
- ・ ご購入から14日または30日を過ぎた場合は、理由に関わらずご返金には応じられませんのでご注意ください。
- ・ ご返金の申請を受けましたら、ご購入確認を経て直ちにご返金いたします。原則的には24時間以内にご返金しますが、休日等の場合や業務状況によって数日遅延する場合がございます。

なお、クレジットカード、PayPalの場合は決済をキャンセルする処理を行いますが、コンビニ決済、銀行振込の場合はキャンセル処理ができないため、ご返金先の口座情報をお知らせください。

なお、キャンセル時の返金手数料または返金時の振込手数料については、お客さま1回目だけに限りいただきません。2回目のキャンセル、家族、同一会社組織など関連性がある方の2回目のキャン

セルであるとノイテックス有限会社が判断した場合は、返金に係る手数料相当額を差し引いてご返金いたします。

手数料相当額は、お客さまが用いた決済方法ごとに料率が定められています。料率計算のため、小数点以下の数字になることがあります。その場合は四捨五入いたします。また、銀行振込によるご返金については、お客さまのご指定いただく金融機関によって手数料が変わる場合がございますので、気になる場合は事前にご相談ください。

また、決済利用時にポイントを使ったり、クーポンコードを利用した場合、それらの返却に関する責任は負いません。サポートもできないので、決済サービスの相談窓口にご相談ください。

本返金ルールはMultCloud社の返金ルールに基づくものであり、返金に関する判断はMultCloud社が行いますことを予めご承知おきください。

制定年月日：2024年4月1日

変更年月日：（この文書が最初のバージョンです）

責任者：ノイテックス有限会社 代表取締役兼CEO 林 鉄平