

FAQ：オンライン リニューアル

お客様向け FAQ

Q：オンライン リニューアルとは何ですか

A：オンライン リニューアルとは、3,000 ドル未満のサポートおよびサブスクリプション（SnS）契約をお客様自身がオンラインで更新していただける、新しいセルフサービス機能です。

Q：オンライン リニューアルはいつから利用できますか

A：オンライン リニューアルは 2013 年 2 月以降、次の国で順次提供されています。かつて内の日付は提供開始日です。

カナダ（2 月 8 日）、オーストラリア、ニュージーランド、シンガポール、香港（2 月 28 日）、インド、台湾、マレーシア、タイ、インドネシア、フィリピン、ベトナム（3 月 8 日）、米国（3 月 19 日）、英国、アイルランド、南アフリカ、イスラエル（4 月 12 日）。

6 月 10 日には、ヨーロッパ、中東、アフリカ地域のその他の国々で、7 月 15 日には、中南米やアジア パシフィックおよび日本地域のその他の国々でご利用いただけるようになります。

Q：オンライン リニューアルのリンクが VMware から通知されるのはいつですか

A：契約が終了する 60 日前、30 日前、15 日前に、オンライン リニューアル ページの URL を E メールでお知らせします。

Q：契約のリニューアルに関する E メールは誰に送付されますか

A：VMware は、初回のライセンスご注文時にシステムに登録されたご担当者様に、契約リニュアルのお知らせを E メールで送付いたします。

Q：オンライン リニューアル機能を提供する理由を教えてください

A：一定の価格以下の契約更新オプションとして、オンライン リニューアルを提供することになりました。

Q：すべての契約をオンラインでリニューアルできますか

A：リニューアルが可能な契約は、総額が 3,000 米ドル未満の契約のみです。ご希望に応じて、より高いレベルのサービスへのアップグレードや、契約期間の延長ができます。

Q：オンライン リニューアルでは、サポートおよびサブスクリプション（SnS）の更新価格をどのような方法で決定するのですか

A：オンライン リニューアルには、SnS リニューアルの希望小売価格が表示されます。希望小売価格は、各地域の価格リストを基に決定されます。この価格は、リニュアルをお知らせする E メールに添付される見積もり書と、Web サイトからオンラインでリニュアルを申請する際に適用されます。

Q：オンライン リニューアル オプションは OEM の顧客にも提供されますか

A：いいえ。オンライン リニューアルは OEM のお客様向けのオプションではありません。OEM のお客様の SnS 契約更新は、OEM パートナーが担当します。

Q：オンライン リニューアルのページは、VMware.com または My VMware からアクセスできますか

A：オンライン リニューアルのページには、契約リニュアル通知メールに記載されている「リンク」からしかアクセスできません。

Q：オンライン リニューアルではどのような支払方法が可能ですか

A： Visa、Mastercard、American Express、Discover などの主要クレジットカードに加え、次のいずれかの方法でお支払いいただけます。

- Alipay
- Carte Bancaire
- 小切手 / 郵便為替
- iDEAL
- JCB
- Maestro
- PayNearMe
- PayPal
- Solo
- WebMoney
- 銀行振込

(上記の支払方法は、国または地域によってはご利用いただけない場合があります。また、この一覧は変更されることがあります。オンラインリニューアルのシステムでは、お客様が取引を行う国または地域でご利用可能な支払方法が表示されます。)

Q：オンライン リニューアルは英語以外の言語で利用できますか

A： はい。オンラインリニューアルは複数の言語でご利用いただけます。

送信される E メールは、お客様の所在地に基づいて、次のいずれかの言語で記載されます。

- 英語
- ドイツ語
- フランス語
- イタリア語
- オランダ語
- スペイン語 (イベリアおよび中南米)
- ポルトガル語 (ブラジル)
- 日本語
- 簡体字中国語
- 韓国語

オンラインリニューアルの Web ページは、30 の言語をサポートしています。お客様は Web ページで表示する言語をお選びいただけます。現在サポートされている言語は次のとおりです。

- アラビア語
- チェコ語
- デンマーク語
- ドイツ語
- ギリシャ語
- 英語
- スペイン語
- フィンランド語
- フランス語
- ヘブライ語
- ヒンディー語
- クロアチア語

- ハンガリー語
- イタリア語
- 日本語
- 韓国語
- オランダ語
- ノルウェー語
- ポルトガル語（ブラジル）
- ポーランド語
- ポルトガル語
- ルーマニア語
- ロシア語
- スロバキア語
- スロベニア語
- スウェーデン語
- タイ語
- トルコ語
- 繁体字中国語
- 簡体字中国語

Q：オンライン リニューアルではどのような通貨を利用できますか

A：オンライン リニューアルでは 29 種類の通貨をご利用いただけます。ご利用可能な通貨は次のとおりです。

1) オーストラリア ドル	16) メキシコ ペソ
2) ブラジル レアル	17) ポーランド ズロチ
3) 英国ポンド	18) ロシア ルーブル
4) カナダ ドル	19) シンガポール ドル
5) 中国元	20) 南アフリカ ランド
6) チェコ コルナ	21) スウェーデン クローナ
7) デンマーク クローネ	22) スイス フラン
8) ユーロ	23) 台湾ドル
9) 香港ドル	24) タイ バーツ
10) ハンガリー フォリント	25) 韓国ウォン
11) インドルピー	26) ラトビア ラツツ
12) 日本円	27) リトアニア リタス
13) マレーシア リンギット	28) トルコ リラ
14) ニュージーランド ドル	29) 米国ドル
15) ノルウェー クローネ	

Q：クレジットカード以外の支払方法を利用するにはどうすればよいですか

A：オンライン リニューアルではクレジットカードおよびその他の支払方法（オフラインの支払方法）をご利用いただけます。オフラインの支払方法とは、銀行振込や PayPal など、オンライン リニューアル サイトでのチェックアウト プロセス以外で行われる支払方法のことです。オフラインの支払方法を利用される場合は、支払いを完了するための手順がご注文の確認ページに表示されます。リニューアルの支払プロセスが完了すると、VMware の SnS 契約が更新されます。

Q：すべての契約のリニューアルは、VMware が直接行うのですか

A：いいえ。お客様は VMware の認定パートナーに、いつでも契約リニューアルを依頼できます。一定の価格以下の契約が大量に存在する場合に、これらを手軽に更新していただくため、VMware は、従来の VMware パートナー経由の契約リニューアルに加えて、オンラインでのリニューアル オプションを提供します。

Q：契約期間終了後にお客様がオンラインで契約のリニューアルを行うことはできますか。契約期間終了後の契約更新プロセスを教えてください

A：契約期間終了後もオンラインでリニューアルを行うことは可能ですが、[利用条件（英語）](#)に基づき、契約期間終了後のリニューアルには「復元料金」が適用されます。

Q：見積もりとは異なる通貨で支払う場合はどうしたらよいですか

A：VMware のオンラインストアにある通貨換算機能を使用することで、リニューアルの費用を別の通貨でお支払いいただけます。ただし、カートに表示される合計金額には、通貨換算率を適用した後に手数料（外国為替手数料）が追加されますのでご注意ください。

Q：[Declined] ページが表示された場合の対処法を教えてください

A：このページは、クレジットカード発行者によりお客様のお支払いが却下された場合に表示されます。プライバシーの観点から、ご利用のクレジットカード会社からは却下の理由が提示されません。[Declined] ページの [Change Payment Option] リンクで、クレジットカードの情報を変更したり、別のクレジットカードを指定することができます。

Q：VMware に問い合わせる方法を教えてください

A：オンラインリニューアル関連の質問については、次の方法で VMware にお問い合わせください。

- i. オンラインリニューアルのポータルサイトから [Email Us] リンクをクリックする

VMware のリニューアルサポートにお問い合わせいただく際は、次の情報をご用意ください。

- ii. 契約番号
- iii. リファレンス番号（お持ちの場合）
- iv. 取引で使用されたメールアドレス（存在する場合）

Q：オンラインリニューアルポータルに表示された見積もりの変更を依頼するにはどうしたら良いですか

A：新しい見積もりを依頼するには、My VMware でサポートリクエストを発行してください。

Q：VMware が収集した顧客情報は安全に保管され、セキュリティ保護されていますか

A：VMware は、Cybersource などのインターネットセキュリティ分野でのトップ企業と提携して、お客様からインターネット経由でお送りいただいたデータの安全を最大限保護することに努めています。お客様のすべてのオンライン上の取引は、RSA Data Security が開発した暗号化 / 認証ツールを使用した、業界標準の SSL（Secure Sockets Layer）プロトコルで保護されています。

Q：VMware サポートの利用条件はどこで確認できますか

A：VMware の[サポート利用条件](#)をご覧ください。



ヴェイムウェア株式会社 〒105-0013 東京都港区浜松町1-30-5 浜松町スクエア13F www.vmware.com/jp

© 2013 VMware, Inc. All rights reserved. 本製品は、米国および国際的な著作権法および知的財産法によって保護されています。この製品は、<http://www.vmware.com/download/patents.html> のリストに表示されている1つまたは複数の特許の対象です。VMware は、米国およびその他の地域における VMware, Inc. の登録商標または商標です。他のすべての名称ならびに製品についての商標は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。

米国内のお客様の場合、サービスに関する VMware の契約当事者は VMware, Inc. になり、米国外のお客様の場合、VMware の契約当事者は VMware International Limited になるものとします。