

File Defender® 品質保証制度 (SLA)

当社は、利用約款に基づくサービスを提供すべき場合に置いて当社の責に帰すべき事由により利用が全くできない状態が生じ、かつそのことを当社が知った時から起算して 24 時間以上サービスが利用できなかったときは、利用者の請求に基づき、その利用が全くできない状態であることを当社が知った時からサービスが再び利用できることを当社が確認した時までの時間を 24 で除した数（小数点以下の端数は切り捨て）に 1 ヶ月分に相当するサービス費用の 30 分の 1 を乗じて算出した額を返却します。なお、第 1 種電気通信事業者または国外の電気通信事業者の責に帰すべき場合を除きます。

また、利用者は当該請求をなしえることとなった日から 1 ヶ月以内に当該請求をしなかったときは利用者はその権利を失うものとします。