

ProcessMind返金ポリシー

発効日：2026年9月14日

1. はじめに

当社のソフトウェア製品およびサービスをお選びいただきありがとうございます。
当社は、最良のユーザー体験および顧客満足の提供に努めています。ただし、購入をキャンセルしたり、返金を請求したりする必要が生じる場合があることを理解しています。本返金およびキャンセルポリシーは、そのような場合のガイドラインおよび手続きを定めるものです。

2. キャンセルポリシー

2.1. サブスクリプションベースの製品／サービス

サブスクリプションベースのサービスについては、サブスクリプションをいつでも解約できます。月額サブスクリプションの場合、現在の請求サイクルの終了まで製品またはサービスを引き続き利用でき、それ以降の料金は発生しません。12か月以上の前払いサブスクリプションの場合、解約はその時点で有効なサブスクリプション期間の終了時に効力を生じ、前払い料金は返金されません。ただし、14日間の返品期間（第3.1(a)項）内の場合、または本ポリシーもしくはCustomer Agreementに別段の明示的な定めがある場合を除きます。サブスクリプションを解約するには、アカウント設定に記載された手順に従うか、カスタマーサポートチームにお問い合わせください。

3. 返金ポリシー

3.1. 返金の適格性

以下の場合、返金を行います。

a) 14日間の返品期間： Customer Agreement第9.3項（返品ポリシー）に従い、Serviceの初回Orderから14日以内であれば、理由の有無を問わず、解約して全額返金を受けることができます。

****b) 不正な請求：** **当社のウェブサイトで行った購入に起因して、クレジットカードまたはデビットカードに不正な請求があることに気付いた場合。確認後、全額返金が適用される場合があります。

****c) 技術的問題：****技術的問題または互換性の問題により、対象となるServiceを利用できない状態が重大に生じ、当社のサポートチームが報告後30日以内に解決できない場合（または合理的な回避策を提供できない場合）、確認後、日割り計算による返金が適用されます。

****d) その他の状況：****上記の場合以外で返金を受けると考える場合（例えば、Serviceが期待に沿わなかった場合）は、当社に連絡し、何が起きたかをお知らせください。当社は各申請を個別に審査し、返金、クレジットまたはその他の解決策を提示する場合があります。本項に基づく返金は、当社の裁量による善意の措置です。

日割り計算による返金とは、未使用であったサブスクリプション期間またはサービスの部分に基づいて算定される一部返金です。返金額は、支払済みの総額からサービスを利用した期間の価値を差し引いて決定されます。

例：12か月のサブスクリプションに100ユーロを支払い、確認済みの技術的問題により3か月後に解約した場合、日割り計算による返金として、未使用部分である残り9か月分の75ユーロが返金されます。

3.2. 除外

以下の状況は返金の対象となりません。

****a) 返品期間経過後の気が変わったこと：****14日間の返品期間経過後に、当社のソフトウェアまたはサービスが意図したとおりに機能しているにもかかわらず、使用を希望しなくなった場合（第3.1(d)項に基づき当社が別途同意した場合を除きます）。これには、解約後に前払いサブスクリプションに残っている未使用期間が含まれます。

****b) 第三者の製品／サービス：****当社のプラットフォームを通じて販売されている場合であっても、第三者のベンダーが提供する製品またはサービスについては返金を受けられません。それぞれの返金ポリシーをご確認ください。

3.3. 返金手続

返金を申請するには、以下の手順に従ってください。

****a) カスタマーサポートへの連絡：****購入に関する関連情報（注文番号および返金理由を含みます）を記載して、カスタマーサポートチームに返金申請を提出してく

ださい。

****b) 評価：****当社のサポートチームは、第3.1項に記載された適格性基準に基づき、申請を評価します。

****c) 返金の決定：****申請が適格性基準を満たす場合、当社は不当な遅延なく返金手続きを開始します。また、消費者として法定の撤回権を行使する場合、撤回を当社に通知した日から遅くとも14暦日以内に手続きを開始します。返金は元の支払方法に対して行われますが、金融機関によっては反映までに追加の時間がかかる場合があります。

****d) 承認された返金の効果：****返金は、サポートチームに連絡した後、手動で処理されます。14日間の返品に対する全額返金を承認した場合、対象となるサブスクリプションを解約し、対象となるServiceへのアクセスを終了します。日割り計算による返金を承認した場合、返金の承認時にお客様と合意したとおり、対象となるサブスクリプションまたはseatを調整または解約します。Customer Dataは、Customer Agreement第11.4項（終了の効果）および当社のデータ削除ポリシーに従って保持および削除されます。privacy@processmind.comに連絡して、データの即時削除を依頼することもできます。

****3.4. 法定の権利。****消費者である場合、本ポリシーは、居住国の消費者法に基づく通信販売契約の撤回権（該当する場合）を含め、保有する可能性のある強行法規上の権利を制限しません。これらの権利が適用される場合、それらの権利が本ポリシーに優先します。当社が苦情を解決できない場合、現地の消費者保護当局または居住国のEuropean Consumer Centreに連絡することもできます。

****3.5. 消費者の撤回権（EU／EEA／英国）。****消費者であり、通信手段（例えばオンライン）で購入を締結した場合、契約締結日から14日以内であれば、理由を示すことなく、明確な意思表示を当社に行うことにより契約を撤回できます（例えば、support@processmind.com宛てのメール）。以下のモデル撤回フォームを使用できますが、使用は必須ではありません。当社は、受領した支払いを不当な遅延なく、かつ撤回の通知を受けた日から遅くとも14日以内に、初回取引で使用了のものと同じ支払方法により返金します。これは、第3.1(a)項に定める、より有利な14日間の返品を妨げるものではありません。

モデル撤回フォーム

ProcessMind B.V. Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, The Netherlands support@processmind.com 御中：

私は／私たちは、以下のサービスに関する契約を撤回することをここに通知します：[service]

注文日：[date]

消費者の氏名：[name]

消費者の住所：[address]

消費者の署名（本フォームを紙で送付する場合のみ）：[signature]

日付：[date]

4. ポリシーの更新

本返金および解約ポリシーは、Customer Agreementに従い、随時更新される場合があります。最新版は当社のウェブサイトに掲載され、重要な変更については、Customer Agreement（第19.7項「本契約の変更」を参照）で要求される事前通知を行います。

本ポリシーに関するご質問または懸念事項については、support@processmind.comのカスタマーサポートチームにお問い合わせください。