

製品のサポートその他のサービスに関するご案内

弊社製品のサポートサービスには以下のものがあります。

- 90 日間無償サポートサービス
- 有償サポートサービス

またここでは、以下のサービスについてもご案内しています。

- 製品に関する報告・要望の受付け
- Webサイトでの情報提供

■■■■■ 90 日間無償サポートサービスについて ■■■■■

概要

製品（バージョンアップ製品を含む）の出荷日の翌日から 90 日間^(注)に限り、最大 15 案件までのサポートを無償で受けることが出来ます。

^(注) 当社製品は店頭販売は行っておりませんので、製品を出荷した日の翌日から起算した三ヶ月間と定めさせていただきます。販売店等を経由して入手した場合、その間の日数も含むこととなりますが、その点はご了解ください。

ここで「1案件」とは、お問い合わせの内容をあらゆる単位で、お問い合わせの回数ではありません。一回のお問い合わせで複数の内容のご質問をされた場合は複数の案件としてカウントされます。逆に、同じ内容について複数回のお問い合わせがあっても、それは1案件になります。これについては、お問い合わせの内容に応じて弊社担当者の側で判断させていただきます。

このサービスは各製品単位に提供されますが、弊社から無償提供されるバージョンアップ製品、およびあらかじめ無償サポートの対象から除外することが明記されている一部の製品についてはこのサービスは適用されません。

お申し込み方法

各製品に同梱されている「90 日間無償サポート申込書」を使用し、ファックスにてご送信ください。

制限

「サポートをお受けできないケース」をご覧ください。

サポート受付時間

午前 11 時から午後 5 時まで（ただし土日祝祭日及び弊社が特に定めた休日を除く）

■■■■■ 有償サポートサービスについて ■■■■■

概要

年間サポート契約を有償にてお申し込みいただくことにより、無償サポート期間の満了後もサポートサービスを受けることができます。

これには以下の 2 種類のサービスがあります。

- A. ファックスまたは電子メールによるサポートサービス
- B. ファックス、電子メールまたは電話によるサポートサービス

電話によるサポートサービスは、あらかじめファックスにてサポートの内容をご連絡いただくと同時に電話のリクエストをいただき、それにもとづいて当社の担当者がお客様にお電話を差し上げる、という形になります。（これにより、お客様のお名前やサポート番号・シリアル番号・機器構成その他を口頭で質問・確認する手間が省けるとともに、お客様の通話料のご負担がなくなります。）

このサービスは製品単位に提供されるものではなく、お申し込みいただいたご登録者に対して提供されるものです。したがって、個人あるいは法人でユーザー登録された複数の製品をお持ちの場合、そのすべての製品についてサービスを受けることができます。

料金（税別）

- Aタイプ（ファックス＋電子メール） 20,000 円/年
- Bタイプ（ファックス＋電子メール＋電話） 30,000 円/年

お申し込み方法

本資料にある「有償サポートサービス申込書」に所定事項をご記入の上、弊社あてに郵送またはファックスにてお送りください。こちらから請求書を発送させていただきます。入金確認後、こちらから所定の書類と「サポート契約番号」を郵送にてお送りします。この「サポート契約番号」に基づいてサポートサービスを受けることができますようになります。

サポートサービスの期間

サポートサービスの提供期間は、上記書類をご登録者あてにお送りした日（またはお客様のご希望の日）から1年間になります。その後、サービスの延長を希望される場合は上と同様の手続きをとっていただくことになりますが、詳細についてはサポート番号のご連絡時にお伝えいたします。

制限

「サポートをお受けできないケース」をご覧ください。

サポート受付時間

午前 11 時から午後 5 時まで（ただし土日祝祭日及び弊社が特に定めた休日を除く）

■■■■■ サポートをお受けできないケース ■■■■■

以下のようなケースについてはサポートをお受けできません。

- ・ユーザー登録がない場合。（販売店等経由のご購入で、製品にユーザー登録用紙が同梱されている場合は、まずユーザー登録用紙を先にご返送ください。）
- ・ユーザー登録されたご担当者、または有償サポートお申し込み時のご登録者以外の方からのサポート依頼。

また、以下のような内容についてはサポートをお受けできません。

- ・他社メーカーのソフトに関するご質問（Windows の一般操作や日本語変換ソフトの使い方等を含む）。
- ・製品の動作環境外で使用したために生ずるトラブル。
- ・製品の内容や操作に直接関係のない、設計のコンサルティングなど。
- ・参考資料や製品マニュアルのコピー・送付などの要求。

■■■■■ 製品に関するご報告・ご要望の受付 ■■■■■

サポートサービスとは別に、ご使用の製品に関するご要望や不具合に関するご報告を随時受付けております。

本資料にある「製品に関する報告・要望書」にご記入の上、ファックスまたは郵送にてお送りください。今後の参考とさせていただきます。

なお、これは製品のサポートサービスとは異なりますので、当社が特に必要と判断した場合以外、個別にご返事は差し上げませんのでご了解ください。

■■■■■ Web サイトでの情報提供 ■■■■■

当社のWebサイトから最新の製品情報を入手することができます。

以下の URL にアクセスしてください。

<http://www.structure.jp/>

このホームページから「よくいただくご質問」を選ぶと、これまでに製品サポートに寄せられたお問い合わせのうち特に頻度の多いもの、あるいは当社のほうで掲載の必要があると判断した質問とその回答集を見ることができます。

■■■■■■ 有償サポートサービス申込書 ■■■■■■

(この用紙をコピーしてお使いください)

年 月 日

① お客様の情報

会社名⁽¹⁾ _____

部署名 _____

ご登録者名⁽²⁾ _____

〒

ご住所 _____

TEL _____ FAX _____

電子メールアドレス _____

⁽¹⁾ 個人でお申込みになる場合は「ご登録者名」のみをご記入ください。

⁽²⁾ 実際にサポート依頼をされる方のお名前(お一人に限ります)をご記入ください。

② お申し込みになるサポートの種類 (AまたはBのいずれかに○を付けてください)

A. ファックス+電子メール (税別 20,000 円/年)

B. ファックス+電子メール+電話 (税別 30,000 円/年)

③ 請求書の宛名 (請求書の宛名が「①お客様の情報」に記載のものと異なる場合にご記入ください)

会社名またはお名前 _____

④ 請求書の送付先 (請求書の送付先が「①お客様の情報」に記載のものと異なる場合にご記入ください)

会社名 _____

部署名 _____

ご担当者名 _____

〒

ご住所 _____

⑤ サービス開始希望日 (特に指定がない場合は当社からサポート番号を郵送した日になります)

_____ 年 _____ 月 _____ 日

とくにお急ぎの場合は、以下をチェックしていただければ、請求書をFAXにてお送りいたします。

ご送金後、折り返し、お客様の方から代金の払込み票のコピーをFAXしていただければ、サポート契約番号とサポート申込用紙をFAXにてお送りいたしますので、その日からサポートを受けることができます。

FAXによる請求書の送付を希望

この書類の送り先

FAX 03-5606-8093

または 〒135-0016 東京都江東区東陽 2-4-34 東郷ビル E301 (株)ストラクチャー 宛て

■■■■■ 製品に関する報告・要望書 ■■■■■

(この用紙をコピーしてお使いください)

年 月 日

① 製品の情報

製品名 _____

シリアル番号 _____

② お客様のご連絡先

会社名・部署名 _____

お名前 _____

TEL _____ FAX _____

③ ご報告またはご要望の内容

この書類の送り先

FAX 03-6735-4300

または 〒135-0016 東京都江東区東陽 2-4-34 東郷ビル E301 (株)ストラクチャー 宛て