

## << テクニカルサポートに関するご案内 >>

この度は弊社取扱製品をご購入頂き誠にありがとうございました。

### テクニカルサポートについて：

弊社JUCA, Inc./academic-soft.comでは、基本的にテクニカルサポートは行っておりません。例外として、弊社を通してご購入頂いた通常取扱製品（大学生協カタログ掲載品）のインストールまでのサポートはいたしております。お手持ちの製品がサポート対象かどうかご不明の場合は、弊社までお問い合わせください。

### サポート対象製品/サポート内容

対象製品： 弊社を通してご購入頂いた通常取扱製品（大学生協カタログ掲載品）  
お問合せ受付期間： 弊社より納品後2週間以内  
サポート内容： ダウンロード/インストール/アクティベーション完了まで

上記以外のサポートは行っておりません。

また、継続使用中に発生した不具合/使用方法に関するサポートは受付期間内であっても行っておりませんので、メーカーにお問い合わせください。

### サポートのお申し込み方法：

サポートに必須の情報と共に、弊社ウェブサイトから、もしくは、サポート依頼申請書をご記入の上、Eメール添付にてお申込み下さい。お電話/Faxでの対応は一切お受け致しかねますのでご了承ください。

- ・ウェブサイト <http://www.academic-soft.com/inquiryform.php>
- ・Eメール [info@academic-soft.com](mailto:info@academic-soft.com)

### サポートに必須の情報：

メーカー側で必要な下記情報をご提出下さい。これらの情報なしでは、サポートを開始致しかねます。

1. 英語表記のエンドユーザ氏名（例：Taro Tokyo）
2. シリアル番号（例：GPM6-xxx-xxx）
3. 製品名詳細、または、弊社商品番号（例：GraphPad PRISM 6 または 00300079）
4. インストールしているマシンのOS詳細（例：Windows7 Professional 64bit）
5. 問題の状況説明
  - 現象の発生をスタートから順を追って箇条書きでご教示下さい。
  - エラーメッセージや警告内容をご記入下さい。できればそのスクリーンショットをEメール添付でお送り下さい。

免責事項：

弊社はサポートにおいて、メーカーとお客様の間でのやりとりを通訳し中継ぎする立場にあります。作業手順や示唆を含むいかなるサポート内容に起因する製品の使用または使用不能から生ずる、いかなる直接的間接的損害(事業利益の損失、事業の中断、データの消失、機器の故障、事業情報の損失、または、その他の金銭損失を含む)に関して一切の責任を負いかねます。ご理解いただけますようお願い申し上げます。

上記に関するご質問・お問合せは、[info@academic-soft.com](mailto:info@academic-soft.com) までEメールにてお問合せ下さい。

JUCA, Inc./academic-soft.com

# テクニカルサポート依頼申請書

必ず<テクニカルサポートに関するご案内>をお読みください

## サポート対象製品/サポート内容

対象製品： 弊社を通してご購入頂いた通常取扱製品（大学生協カタログ掲載品）  
 お問合せ受付期間： 弊社より納品後2週間以内  
 サポート内容： ダウンロード/インストール/アクティベーション完了まで

上記以外のサポートは行っておりません。

また、継続使用中に発生した不具合/使用方法に関するサポートは行っておりませんので、メーカーにお問い合わせください。

## ご記入に際しての注意事項

- ・ 下記情報を入力後 Email にてご提出ください。
- ・ 情報をご提出いただけるまで、サポートは開始いたしかねます。
- ・ 弊社にて本申請書を受領後、2営業日以内に担当者より何らかのご連絡をさせていただきます。

項目	情報
英語表記のエンドユーザ名 例：Taro Tokyo	
シリアル番号 例：1234-567-89	
製品名詳細または弊社商品番号 例：Stata/SE13、または、01000433	
インストールしているマシンのOS詳細 例：Windows7 Professional 64 bit	
エラーメッセージ全文  例："The installation could not be successfully completed. Please restart your computer, download the most recent installation file.	

項目	情報
<p>問題の状況説明 どの作業段階でエラーが出たか、等</p> <p>例：ダウンロード URL をクリックし、ファイル実行でインストール開始後、上記の"The installation could not ~"と警告内容が出て先に進めない。</p>	
<p>エラー発生時の環境</p>	<p>各項目の該当するものにチェックをしてください。</p> <p>場所：        学校                自宅 インターネットアクセス：        有                無 セキュリティソフト：        オン                オフ</p>
<p>スクリーンショット エラー画面そのもの、または、エラーメッセージウィンドウ等、エラー詳細がわかるものを添付下さい</p>	<p>Eメールに添付してください。</p>
<p>その他</p>	