



パーソナル サポートセンターご利用の手引き

<http://www.runexy.co.jp/support/expression/>

サポートセンターご利用前に必ずお読みください。

ようこそ、ラネクシー パーソナル サポートセンターへ

この度は、Microsoft Expression Professional Subscription の Parallels Desktop for Mac をご利用いただきありがとうございます。

当サポートセンターは、弊社ソフトウェア製品を快適にご利用いただくために必要な情報を提供いたします。このドキュメントには、サポートセンターの利用方法や注意事項が記載されていますので、サポートセンターをご利用いただく前に必ずご覧ください。

ユーザー登録のお願い

製品ご購入後、なるべく早くユーザー登録をお願いいたします。

ユーザー登録を行っていただくと、サポートサービスやキャンペーンのご案内を受けることができます。

ユーザー登録は弊社ウェブページ <https://register-office.runexy.co.jp/memreg.php> から行ってください。

すでにラネクシー社製品をお持ちの場合は、下記の URL から登録製品の追加を行ってください。

<https://register-office.runexy.co.jp/memreg.php?modemain=memberproductlist>

ご購入製品の中から『Parallels Desktop for Mac(バンドル版)』をご選択下さい。

ユーザー登録完了後にご登録済みのメールアドレスにシリアル番号が送付されます。サポートをお受けいただく際に必要な情報となりますので、大切に保管してください。

ユーザー登録情報の変更

弊社ウェブページのユーザー登録ページ(<https://register-office.runexy.co.jp/memreg.php>)へログインしていただき、「会員情報の変更」から変更してください。登録情報が実際のものとは異なる場合、サポートサービスやバージョンアップサービスをお断りする場合がありますのでご注意ください。

サポートセンターをご利用の前に

サポートセンターをご利用になる前に、必ず以下の内容をご確認ください。

ユーザー登録

製品をご購入いただいても、ユーザー登録がない場合、サポートサービスをご提供することはできません。サポート依頼は、ユーザー登録をされたご本人が行ってください。住所が変わった場合など必ず弊社ウェブページから登録内容の変更を行ってください。

サポート情報

サポート情報はパーソナルサポートセンターのウェブページまたは、FAQ 総合ページからご確認いただけます。詳しくはサポート情報提供サービスの項をご覧ください。

オンラインマニュアル(ユーザーズガイド)

弊社の製品はリリース前に十分なテストをし、品質の高いオンラインマニュアル(ユーザーズガイド)をご提供できるように努力しております。よくいただくご質問のほとんどは、オンラインマニュアル(ユーザーズガイド)をよく読んでいただければ解決できます。

ダウンロードしていただいたプログラムに付属している PDF マニュアルをご一読ください。

サポートサービス

ご購入いただきました本製品は、次のようなサポートサービスを提供しております。

サービス名	ラネクシー パーソナル サポートサービス
サポート料金	2インシデント(1年間有効)まで無料
必要な手続き	ユーザー登録
受付方法	ウェブまたは電話(メールでの回答になります)
サービス内容	テクニカルサポート

無償サポート期間

「パーソナル サポートサービス」は次の場合に終了させていただきます。

新バージョンリリース後 6 ヶ月を経過した旧バージョンに対するサポート。

製品販売を中止してから 6 ヶ月を経過した製品に対するサポート。

ご購入後 1 年以上経過した場合、または 1 年間に 2 インシデントを超えたサポート。

サポート期間の確認

パーソナル サポートサービスが終了した製品の一覧は、弊社ウェブページに掲載されています。また、サービス期間の終了が近づいている製品のお知らせも行っております。サポートサービスをご利用になる前に <http://www.runexy.co.jp/support/index.html> をご覧いただき、サポート期間が終了していないかご確認ください。

サポート情報提供サービス

よくある質問と回答 (FAQ) や最新モジュールの取得方法など、サポートに関する情報を弊社ウェブページで広く公開しております。サポート依頼をされるよりも、はるかに早く問題を解決できる可能性がございますので、サポートをご依頼頂く前に、これらの情報提供サービスをご活用ください。

インターネット ウェブページ : <http://www.runexy.co.jp/support/faq.html>

サポート受付時間

電話 9:00 ~ 17:30

祝祭日と年末年始を除く、月曜日 ~ 金曜日

ウェブ 24 時間受け付けいたしておりますが、休日、および営業時間外に送付

されたご依頼に対する回答は翌営業日以降となります。

営業時間変更のご案内など臨時のお知らせは、弊社ウェブページのサポートセンター情報に掲載されます (<http://www.runexy.co.jp/support/information.html>)。

サポート依頼の方法

サポート依頼は、ウェブまたは電話で受け付けております。

ウェブ: <http://www.runexy.co.jp/products/parallels3-mac/support-form-5.html>

電話:  0570-032-610

お問合せ窓口にナビダイヤルを使用しています。携帯電話からでもご利用頂けますが、IP 電話などナビダイヤルがご利用になれないお客様向けに一般ダイヤル (03 ~) をご用意しております。詳しくは弊社ウェブをご覧ください。

サポート依頼に対する回答

サポート依頼に対する回答は、先着順とさせていただきますが、調査を要する場合には、回答までに 3 ~ 5 営業日程度かかる場合がございます。また、ご質問内容によっては、開発元に照会致しますので、回答までにさらに時間がかかることもございます。あらかじめご了承ください。通常、回答は電子メールにて行いますが、ご質問内容によっては電話にて行う場合もございます。

サポート範囲について

サポートサービスでは、弊社各製品のマニュアルに記載されているインストール方法、使用方法、機能について不明な点やトラブルに対して、すでに確認されている問題点、その回避方法などに基づいて、可能な範囲で解決方法をご案内いたします (お問い合せの状況により、OS の再インストール等コンピュータ システム環境の再構築をお願いする場合もございます)。

お問い合わせ頂いたご質問は、以下をもって問題解決といたします。

- お問い合わせ内容に対する解決案や回避策の提示
- 修正プログラムの提供
問題が修正され次第、アップデートもしくは異なるバージョン(バージョンアップ等)にて提供するよう努めますが、提供時期や全ての問題の解決をお約束するものではありません。

サポート依頼を受けられない場合

次のような場合、サポート依頼をお受けできませんので、あらかじめご了承ください。

- ユーザー登録がない場合
- ユーザー登録内容とサポート依頼のユーザー情報が異なる場合
- 新バージョンリリース後6ヶ月を経過した旧バージョンに対するお問い合わせ
- 製品販売を中止してから6ヶ月を経過したお問い合わせ
- 製品ご購入後1年を経過している場合
- 有効インシデント数2回を超えた場合(インシデントの有効期間は製品ご購入後1年です)
- 製品で保証している動作環境でない場合
- サポート依頼に必要なすべての情報を得られない場合
- サポート依頼に製品の本質的な問題以外のユーザコードが含まれている、または OS や他のアプリケーションの操作方法、システム構築方法に関する質問が含まれる場合
- ソフトウェア開発元より公開されていない製品の内部仕様、内部動作、機能に関するお問い合わせ
- サポートに関するオンサイトでの作業
- 開発言語についてのお問い合わせ
- お客様環境ならびにお客様による開発プログラムについてのコンサルテーションやカスタマイズ
- 海外へのサポート及び外国語によるサポート

解決できない問題について

以下の理由により、お問い合わせ内容に最終的な問題解決案を提示ができない場合もございますので、あらかじめご了承ください。

- 販売の終了が当社またはソフトウェア開発元より公式に発表されている製品の場合
- 不具合原因が他のハードウェアやソフトウェアの併用に依存すると判断された場合
- 不具合原因がソフトウェア開発元で特定できない場合
- ソフトウェア開発時に製品の使用が意図されていなかった環境における不具合の場合
- 当社あるいはソフトウェア開発元で現象の再現性が無く、現象の調査の継続が困難な場合
- 技術的な検証をおこなった結果、問題点が仕様の範囲内にあたると当社またはソフトウェア開発元が判断した場合
- ソフトウェア開発元より本製品の問題として認識されなかった問題、または、ソフトウェア開発元からサポート範囲外との通告を受けた質問
- ソフトウェア開発元の諸事情により、修正プログラム提供のめどが立たない場合

プライバシーポリシーについて

サポートサービスは、ラネクシーの個人情報保護基本方針とプライバシーポリシーに従って提供されます。詳しくは弊社ウェブページをご覧ください(<http://www.runexy.co.jp/info/privacy.html>)。

パーソナル サポートセンターご利用の手引きは、予告なしに変更される事があります。