

ライフボート サポートセンター ご利用の手引き

<http://www.lifeboat.jp/support/>

サポートセンターをご利用の前に必ずお読みください。

株式会社ライフボート サポートセンター

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 2-2-34

Phone : 03-3265-1260

e-mail : support@lifeboat.jp

<http://www.lifeboat.jp/support/>

ようこそ、サポートセンターへ

この度は、ライフポート製品をご購入いただきありがとうございます。ライフポート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。この冊子は、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。

サポートサービス（無償サポート、有償サポート）のご案内

サポートサービスは、無償サポートと有償サポートの2種類がございます。個人ユーザ向けには、無償サポートのみを提供いたします。法人ユーザ向けには、無償サポート期間終了後に、ご希望により有償サポートをご提供いたします。

無償サポートサービス

無償サポートは、製品ご購入後、最初にサポートセンターをご利用いただいてから3ヶ月間のみご提供するサポートサービスです。サポートをご利用いただくに当たっては、ユーザ登録が必要となります。

有償サポートサービス

有償サポートサービスは、法人ユーザ向けに、無償サポート期間終了後に、ご希望に応じて提供するサポートサービスです。有償サポートをご利用いただくに当たっては、別途有償保守契約を締結する必要があります。有償保守契約につきましては、ライフポートサポートセンター宛にお問い合わせください。

ユーザ登録のお願い

製品をご購入後、なるべくはやくユーザ登録をお願いします。
ユーザ登録いただきますと、サポートサービスやバージョンアップ情報の提供を受けることができます。

ユーザ登録情報の変更

住所変更、法人登録の場合の担当者変更などで登録情報が変更になった場合は、ユーザ登録情報の変更をお願いします。登録情報が実在のものと異なる場合、サポートサービスを中断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前に

サポートセンターをご利用前に必ず以下の内容をご確認ください。

1. ユーザ登録をお願いします。製品をご購入いただいてもユーザ登録がない場合、サポートサービスをご提供することができません。サポート依頼は、ユーザ登録をされたご本人が行ってください。

ユーザ登録方法

◆Web登録

次のアドレスからご登録ください。

<http://www.lifeboat.jp/reg/>

住所が変わった場合、法人登録で担当者が変更になった場合は、必ずユーザ登録変更手続きをお願いします。

ユーザ登録の変更方法

◆Web登録変更

ホームページの「ユーザ登録情報変更フォーム」にてお知らせください。

<http://www.lifeboat.jp/reg/>

2. 一般的なサポート情報(FAQ)を、ホームページで公開しています。

<http://www.lifeboat.jp/support/>

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ありますので、ご依頼前にこれらの情報提供サービスをご利用ください。

3. 弊社の製品はリリース前に十分なテストをし、品質の高いマニュアルをご提供できるように努力しております。よくいただく質問は、マニュアルをよく読んでいただければ解決される問題がほとんどです。

無償サポートサービス

サポートサービス一覧

サービス名	ライフポートサポートサービス
サポート料金	無償(サポートを最初に依頼してから3ヶ月間)
無償サポート期間	サポートを最初に依頼してから3ヶ月間または製品発売終了後3ヶ月でサポートは終了
必要な手続き	ユーザ登録
受付方法	Web、メール、電話
サービス内容	テクニカルサポート

無償サポート期間

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。

- サポートを最初に依頼してから3ヶ月を経過した製品に対するサポート
- 新バージョンのリリース後、3ヶ月を経過した旧バージョン製品に対するサポート
- 製品発売を中止後、3ヶ月を経過した製品に対するサポート

サポート対象製品一覧

ライフポートサポートサービスのサポート対象製品一覧はホームページに掲載されております。詳しくは『サポート情報提供サービス』をお読みください。サポート期間を終了している場合がありますので、サポート依頼前にご確認ください。

バージョンアップサービス

ライフポートサポートサービスには、無償アップグレードまた

は無償バージョンアップのサービスは含まれておりません。
バージョンアップ等の際には、ユーザ登録情報に基づき、バージョンアップのご案内をお送りします。

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は、以下の方法で広く公開しています。サポート依頼の前に、ぜひご覧ください。

<http://www.lifeboat.jp/support/>

サポート受付時間

Web メール	24時間 受付は24時間受付いたしますが、休日に送付された依頼に対する回答は翌営業日以降となります。
電話	10:00～12:00、13:00～17:00 月曜日～金曜日(祝祭日、年末年始休暇を除く)

サポート依頼に対する回答

サポート依頼は、先着順になるべくはやく回答させて頂きますが、通常、回答までに3営業日程度かかります。またご質問の難易度によっては回答までに2週間程度かかることもあります。あらかじめご了承ください。

サポート依頼の方法

サポート依頼は、Web、メール、電話で受け付けております。

Web : <http://www.lifeboat.jp/support/>

メール : support@lifeboat.jp

電話 : 03-3265-1260

Web によるサポート依頼

ホームページ(<http://www.lifeboat.jp/support/>)にサポート依頼用フォームを用意しておりますのでご利用ください。

メールによるサポート依頼

メールでサポートされる場合もサポート依頼書の必要事項をすべてご記入いただく必要があります。

ホームページ(<http://www.lifeboat.jp/support/>)にサポート依頼用フォームを用意しておりますのでご利用ください。

電話によるサポート依頼

電話によるサポート依頼の受付もしておりますが、複雑な質問である場合、Webやメールで詳しい状況をご連絡いただきますと、効率のよい作業が可能になります。また、電話でお問い合わせいただいても、問題の難易度により、その場でお答えできない場合もあります。よほど単純な質問でない限り、なるべくWebやメールをご利用ください。

サポート依頼を受けられない場合

次のような場合、サポート依頼を受けることができませんのでご了承ください。

- ユーザ登録がない場合
- ユーザ登録とサポート依頼のユーザ情報が異なる場合
- サポートを最初に依頼してから3ヶ月を経過した製品に対するサポート
- 新バージョンリリース後、3ヶ月を経過した旧バージョンに対するお問い合わせ
- 製品販売を中止後、3ヶ月を経過した製品に対するお問い合わせ
- 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OSや他のアプリケーションの操作方法に関する質問が含まれている場合

マナーについて

故意に、サポートセンターの運営に著しく支障がある行為が行われた場合や、従業員への社会的モラルに反する言動や迷惑行為が行われた場合は、サポートおよび製品の使用をお断りすることがありますので、予めご了承ください。

安心システムのご案内

弊社では、製品の出荷前に様々な環境で十分な動作検証を行っております。しかし、万一製品が動作しない場合に限り、ご購入後30日間の返品を保証する「安心システム」を導入しております。この安心システムをご利用いただくには、事前にテクニカルサポートをお受けいただくことが必要となります。また、ご購入いただいた製品のレシートは返品の際必要となりますので、大切に保管ください。詳細につきましては、サポートセンターまでお問い合わせください。

返品条件

1. 返品対象製品

- ライフポート製品（ライセンスパックを除くパッケージ版のみが対象）
- 無形のサービス（有償保守契約など）は対象外となります。
- セット品、パック品については価格の算定ができないため一部製品だけの返品はできません（全品の返品）。
- トライアル版/デモ版等で評価した後に購入された場合は返品できません。

- 複数本をご購入いただいた場合、返品は 1 本のみとなります。複数台の PC でご使用される際は、予め動作確認を行った上でご購入ください。

2. 返品理由の条件

- 製品が正常に動作せず、弊社テクニカルサポートをお受けいただいても、問題が解決しない場合。
- 正常に動作する場合のお客さまの自己都合（使いにくい、面白くない、使い終わったなど）の返品は対象外となります。

3. 返品可能期間

- 製品購入後30日以内とします。

4. 返金額

- 返金額はすべての場合について購入額を上限とします。
- レシートまたは領収証を添付していただくことを基本とします。レシートまたは領収証に記載されている金額を返金対象とします（消費税を含んだ金額を返金いたします）。

5. 返品いただく製品についての条件

- PC にインストールしたソフトウェアはアンインストールすることが必要です。
- 返品は、パッケージ(箱)、製品 CD-ROM、マニュアル、シリアル番号が印刷されている用紙など、全て返送することが必要です。

6. 返品先

- 返品は購入店舗ではなく、ライフポートに直接申し込む必要があります。

7. 返品にかかわる送料、手数料について

- 弊社製品の不具合による返品の場合は、返送料金(送料)、振込手数料はライフポートが負担します。
- お客様のパソコン環境の事情による返品の場合は、返送料金、振込手数料はお客様のご負担となります。

8. 制度の改定について

- 当制度は予告なく変更する場合があります。

