

アドビ製品の

テクニカル サポート オプション

オンラインや電話サポートプログラムもご利用ください





CustomerFirst™

Adobe CustomerFirst™(アドビ カスタマーファースト)は、ご購入いただいたすべてのアドビ製品を対象とした、無償および有償のサポートプログラムです。ご好評いただいているこのサポートプログラムには、個別の要求にお応えするための電話サポートや、当社のテクニカルインフォメーションデータベースにいつでも自由にアクセスしていただける24時間無償サポートなどがあります。

90 日間無償サポート

無償電話サポートの利用

ユーザ登録していただいたアドビ製品には、無償の電話サポートが含まれています。このサポートは、最初にお電話いただいた日からスタートします。テクニカルサポートへお電話いただければ、アドビのテクニカルサポートスタッフがあなたの問題を解決するお手伝いをさせていただきます。

90 日間無償サポートの利用方法

アドビ製品のユーザ登録をしていただいた後は、いつからでも無償サポート期間を開始できます。サポート時間は、月曜から金曜の A.M.9:30 ~ P.M.5:30 です。

日本 アドビシステムズテクニカルサポート Tel: **0570-023623** または **03-5304-2400**

英語サポート **アドビ サポートセンターアジア** 英語版および英語によるサポートのみ
英語テクニカルサポート Tel: **0570-000-085** : 英語のみ

サポート時間は、月曜から金曜の A.M.10:00 ~ P.M.6:00 です (土、日、マニラの祝日、弊社指定休日を除く)。

その他の国々 弊社 Web サイト www.adobe.com/support/intlsupport.html で、お近くのサポートセンターへのお問い合わせ方法をご確認ください。

無償サポート期間 *1

製品を新規にご購入、もしくはアップグレード製品をご購入頂いた後、最初にお問い合わせ頂いた日より 90 日間 *2

無料のテクニカル情報の入手方法

サポートセンターへの接続にかかる費用のみご負担ください。

インターネットで 弊社 Web サイト www.adobe.co.jp へアクセスしていただくと、サポートデータベースを検索したり、無料のプラグイン、フィルタ、アップデートなどをダウンロードすることができます。

電子メールで
(英語のみ対応) techdocs@adobe.com 宛てに電子メールをお送りいただくと、自動返信システムにより、テクニカル文書、製品情報、一般的な質問に対する回答が送られてきます。1,000 件以上のテクニカル文書が用意されています (「件名」に「499908」と入力して (本文への入力はありません) 送信して頂きますと、利用方法に関する詳細な説明が自動応答で返送されます)。このサービスは、受付、返信ともに英語のみとなりますので、あらかじめご了承ください。

FAX サービスシステムで FAX サービスシステムでは、お客様に役立つ情報を弊社テクニカルサポートのデータベースより取り出して頂くことができます。お手元の FAX より、**03-5352-0251** へおかけください。

無料 24 時間サポート情報

オンラインでいつでもお好きな時に

FAXをお持ちであったり、インターネットや電子メールをお使いであれば、無料のテクニカル情報が 24 時間いつでもオンラインでご利用いただけます。

*1 弊社より、ホームページや販促 CD-ROM などを通じて無料配布されるソフトウェアは、基本的にテクニカルサポートの対象外となっております。ホームページ上の情報や、ソフトウェアに添付される注意事項をご参照ください。

*2 アップグレードされた場合の 90 日無償サポートの適用対象は、基本的にメジャーなバージョンアップ (有料) のみが対象となります。無償のアップデートの配布などは対象となりません。適用の詳細は製品のアップグレード内容によって異なりますので、その都度ご確認ください。

必要なときに

案件（インシデント）ごとに申込み

Adobe CustomerFirst には案件ごとにお支払をいただく有償のインシデントサポートがあります。無償サポート期間が終了したあとも、サポートが必要なときには、お問い合わせの案件ごとに料金をお支払いいただく形で、サポートを利用できます。

年間契約により

ゆとりの電話サポート

多岐にわたる個別のお問い合わせに対応できるのは、年間契約による Adobe CustomerFirst のアライアンスサポートです。年間契約料をお支払いいただくと、ご購入いただいたユーザ登録済みサポート対象製品について、優先的にアクセスできる電話回線が確保されます。また CustomerFirst 契約者だけが利用できる電子メールによる受付も可能です。

お申し込みは

アドビシステムズ サポート契約センター

0120-535057
03-5350-8688

ここに記載された電話によるサポートプログラムは日本国内のみで適用されます。

有償インシデントサポートの利用方法

お申し込みの際に製品のご登録の確認を行った上で、サポート契約を行います。お問い合わせの際には製品のシリアル番号をご用意ください。

均一料金

料金は前払いまたはクレジットカードでお支払いいただけます。この料金は一つの案件が解決されるまでのサポート料金です。このサポート契約は日本国内のみで適用されます。

1 インシデント	¥ 4,000 (1 年間有効)
5 インシデント	¥ 18,000 (2 年間有効)
追加 5 インシデント	¥ 16,000 (2 年間有効)

CustomerFirst 有償アライアンスサポート契約の加入方法

専用のフリーダイヤル（通話料無料）にてお受けいたします。アライアンスサポートは、年間のサポート契約です。期間中、サポート契約対象の製品については、件数の制限はございません。アライアンスプラスでは、複数製品のサポート契約を同時に行う事ができ、お得な料金となっております。

アライアンス スタンダード	サポートを希望される 1 名の方に対して、1 製品のサポート提供。 例: Macintosh™ 版 Adobe Photoshop®, 1 製品に対するサポート	¥29,800 (年間)
アライアンス プラス	サポートを希望される 1 名の方に対して、複数の製品 (組合せ自由) のサポート提供。 例: Macintosh 版 Adobe Illustrator®, Windows® 版 Adobe Illustrator, Windows 版 Adobe Photoshop の 3 製品に対するサポート	3 製品までの複数の製品: ¥59,800 (年間) 追加の 3 製品: ¥29,800 (年間)
アライアンス プレミアム	サポートを希望される複数名の方に対して、複数の製品 (組合せ自由) のサポート提供。 例: 所有のアドビ製品全種類のサポート。	30 製品まで: ¥398,000 (年間) (最初の 10 名のユーザに対し) 追加の 30 製品: ¥39,800 (年間) 追加の 1 ユーザ: ¥29,800 (年間)

CLP (SLP, TLP) ライセンスプログラム対象製品に対する有償サポートはサポート契約センターまでお問合せ下さい。

上記の価格とは別に消費税がかかります。

アドビ製品のユーザ登録

テクニカルサポートを受けるには、ご購入いただいたアドビ製品のユーザ登録が必要です。ご登録にはWeb、FAX、郵便、電話の4つの方法があります。

ユーザ登録をしていただくと、スペシャリストによるテクニカルサポートが受けられますが、ユーザ登録をしていないと、テクニカルサポートは受けられません。まだご登録がお済みでない方は、今すぐ登録してください。サポート契約のお申し込み時にも同時に行えます。ユーザ登録に際しては、アドビソフトウェア製品パッケージに同梱のエンドユーザ使用許諾契約書（EULA）を必ずお読みください。

ライセンスに関する注意事項

購入したソフトウェアを2台以上のコンピュータにインストールすることは違法行為となります。また、アドビ社から特別の許可を得ている場合やエンドユーザ使用許諾契約に明記されている場合を除いて、該当するソフトウェアを複製することも違法行為となります。許諾されていないにもかかわらず複製を行うことは、販売、無料配布、個人的な使用といった目的のいかなを問わず、著作権侵害となります。

アドビ製品のユーザ登録方法

次のいずれかの方法でユーザ登録を行うことができます。

インターネットで	弊社ホームページのサポートページ内の「ユーザ登録」ページにて、ユーザ登録が行えます。
FAX で	アドビ製品パッケージに同梱の登録カードに必要事項記入の上、 0120-41-0695 へ FAX します。
郵便で	アドビ製品パッケージに同梱の登録カードに必要事項記入の上、登録説明書に記載されている宛先に郵送します。
電話で	サポート契約センターにて、90日無償サポート契約(もしくは有償サポート契約)のお申込み時に頂いたお客様情報にて、ユーザ登録を行います。



アドビシステムズ 株式会社
〒141-0032 東京都品川区大崎 1-11-2
ゲートシティ大崎 イースタワー

Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue,
San Jose, CA 95110-2704 USA

World Wide Web
www.adobe.com

このカタログは Adobe PageMaker、Adobe Photoshop、Adobe Illustrator および Adobe Type Library の書体を使用して制作しました。

Adobe、Adobe ロゴ、Acrobat、Adobe Illustrator、CustomerFirst、Dimensions、FrameMaker、PageMaker および Photoshop は Adobe Systems Incorporated (アドビシステムズ社) の商標です。Macintosh は米国 Apple Computer, Inc. の商標です。Windows は米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。UNIX は X/Open カンパニーリミテッドがライセンスしている米国ならびに他の国における登録商標です。その他全てのブランド名または製品名はそれらの所有者の商標もしくは登録商標です。

©2000 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved.