

FinePrint・pdfFactory サポートポリシー

2025年08月01日 株式会社NSD 発行 第5版

弊社サポートをご利用頂く場合、当サポートポリシーが適応されます。

お問い合わせの際は当サポートポリシーを事前にご確認頂き、お問い合わせ頂きますようお願い申し上げます。

<ご購入前のサポートについて>

ご購入前の動作確認のお願い

FinePrint 及び pdfFactory のプログラムは本質上『一種のプリンタドライバ』であり、大半の Windows PC 上にて動作いたします。

しかし、弊社ではすべての PC、環境にて動作確認を行ってはおおりません。

また、ご購入後の返金は承っておりません。

そのため、試用版をダウンロード頂き、実際にご使用頂くお客様環境にて十分に動作をご確認の上、ご購入頂きますようお願い申し上げます。

FinePrint・pdfFactory 試用版ダウンロードページ

<https://www.products.nsd.co.jp/service/fineprint/download/>

ご購入前の技術的なサポートについて

評価ライセンス（試用版）に関しましての、技術的なお問合せはご対応致しかねます。弊社ホームページの『Q & A』、製品マニュアル等をご参照下さい。

FinePrint Q&A

<https://www.products.nsd.co.jp/service/fineprint/faq/>

<ご購入に関するお問い合わせについて>

ご購入前、ご購入後に関わらず、新規ライセンス、追加ライセンスのご購入に関してのお問い合わせにつきましては、『お問い合わせフォーム』、もしくは『電子メール』にてお問合せ下さい。

FinePrint お問い合わせフォーム

<https://www.products.nsd.co.jp/service/fineprint/contact/>

<ご購入後のサポートについて>

製品ご購入後の操作、トラブルに関するお問い合わせにつきましては、『お問い合わせフォーム』、もしくは『電子メール』にてお受けいたします。

『電話』でのお問い合わせはお受けしていません。

また、お問い合わせの際にはご購入の確認のため「製品バージョン」および「ライセンスコード」をご提示頂く必要がございます。

FinePrint お問い合わせフォーム

<https://www.products.nsd.co.jp/service/fineprint/contact/>

<旧バージョン製品へのサポートについて>

FinePrint 及び pdfFactory のテクニカルサポートにつきましては、原則的に現在販売されておりますメジャーバージョンの製品に限りサポート提供を行わせて頂きます。

旧バージョン製品のサポートにつきましては、1バージョン前のメジャーバージョン製品までをサポート対象とさせていただきます。

現販売バージョンから2バージョン以上前のメジャーバージョンについてはサポート対象外となります。

※メジャーバージョン、マイナーバージョンについてはQ&Aをご参照下さい。

FinePrint Q&A

<https://www.products.nsd.co.jp/service/fineprint/faq/>

限定サポートでは以下のケースにのみ対応いたします。

- 障害に対する事例ベースによる対応策のご案内
- インストーラの再提供(ライセンスコードを所持されている場合に限り)
- 利用方法、機能、設定についてのお問い合わせ

<サポート範囲外のお問い合わせ>

以下のようなお問い合わせは対応いたしかねます。

- ご購入前の技術的なお問い合わせ
- サポート対象製品以外の製品に関するお問い合わせ
- サポートが終了している製品に関するお問い合わせ
- 米国 FinePrint 社及び日本国外でご購入頂いたライセンスでのご利用に関するお問い合わせ
- ソフトウェア使用許諾書に記載されている内容に反してご利用頂いている場合のお問い合わせ
- PC 本体、付属製品等ハードウェアについてのお問い合わせ
- OS に関するお問い合わせ
- 開発者向け Preview 版 OS でご利用いただいている場合のお問い合わせ
- その他、弊社が不適當な環境・利用方法であると判断したお問い合わせ

<バージョンアップに関する注意事項>

FinePrint 及び pdfFactory ではメジャーバージョンアップとマイナーバージョンアップにて機能の追加、削除並びに動作、仕様、操作方法の変更をさせて頂くことがございます。

そのため、お客様のご利用方法によりましては、バージョンアップに伴い旧バージョンにて実施頂けたことが新バージョンで実施頂けない場合がございます。

バージョンアップをご検討頂く際は試用版にてご希望の動作が実施頂けるか、ご確認頂きますことを強くお勧めいたします。

FinePrint・pdfFactory 試用版ダウンロードページ

<https://www.products.nsd.co.jp/service/fineprint/download/>

<特殊な環境に関する注意事項>

仮想環境及びリモート環境(メタフレーム、Citrix、ターミナルサービス等)にて問題が発生した場合、弊社にて調査を行う事ができません。

そのため、過去の事例等からの対応とさせていただきます。

問題の解消に向け努力いたしますが、改善をお約束するものではございませんので、ご購入頂く前に導入環境にて十分な動作確認を行って頂きますようお願い申し上げます。

<OS のサポート終了に伴う製品サポート上の制約事項>

OS (Windows) がメーカー (Microsoft) でサポート終了となった場合、対象 OS のサポート終了日から 1 年間対象 OS でのサポート対象製品のご利用に関するお問い合わせを【旧バージョン製品へのサポート】と同様にお受けいたします。

※ 内容により回答及び対策を行えない場合があります事をご了承下さい。

<サポート窓口>

サポートはお問い合わせフォーム、もしくは E-mail でのみ承ります。

お電話でのお問い合わせはお受けしていません。

お問い合わせフォーム

<https://www.products.nsd.co.jp/service/fineprint/contact/>

サポートメールアドレス

fineprint@nsd.co.jp

<技術的なお問い合わせ>

技術的なお問い合わせの際、以下の内容を記載頂けますと、スムーズに対応させて頂くことが可能です。

- FinePrint、pdfFactory のバージョン
(FinePrint11.XX、pdfFactory9.XX Pro 等)
- ライセンスコード
(XXXXX-XXXXX-XXXXX 〈英数字〉)
- OS 情報
- 具体的な発生事象
- 事象の再現方法及びその資料等
(印刷元アプリケーションの名前とバージョン、印刷ドキュメント等)

<お問い合わせ時にご記入頂いたお客様情報の利用目的>

お問い合わせ頂いたお客様の情報およびお問い合わせ内容は、サポート情報としてお預かりいたします。お預かりした情報は厳重に管理を行い、お問い合わせの対応及びその回答にのみ利用いたします。

テクニカルサポート以外の目的では利用いたしません。

<当サポートポリシーに関しまして>

当サポートポリシーは製品のバージョンアップ、販売体系の変更などに伴い予告なく更新または訂正される場合がございます。

過去と現在のサポートポリシーに相違または、追加、削除が生じた場合、購入の時期によらず最新のサポートポリシーが優先されます。

当サポートでは記載されているこれらの情報について直接的、間接的、結果的、偶発的に発生した特定の損害についての保障、責任を負いません。

<更新履歴>

2013/10/31	初版発行
2014/10/01	お問い合わせ窓口アドレスおよび一部文言の訂正・追加
2016/07/01	一部文言の追加・修正
2021/05/07	URL 修正
2025/08/01	一部文言修正

以上