

Purchasing On SAP Store SAP Store での購入について

[How to Purchase Products 製品の購入方法](#)

[Pricing and Discounts 価格と割引](#)

[Issues with Making a Purchase 購入時の問題](#)

[Payment Methods 支払い方法](#)

[Help with Product Selection 製品選択のヘルプ](#)

[Prorated Pricing 日割り/月割り価格](#)

Accessing Your Account お客様のアカウントへのアクセス

[Registration and User Types 登録とユーザーの種類](#)

[Logging On to Your Account お客様のアカウントのログイン](#)

[My Account on SAP Store SAP STORE の MY ACCOUNT について](#)

After Your Order 注文後

[Order Status and Invoicing 注文状況と請求](#)

[Accessing Your Product 製品へのアクセス](#)

[Technical Product Support テクニカル製品保守](#)

General Technical Information 一般的な技術情報

Purchasing On SAP Store SAP Store での購入について

HOW TO PURCHASE PRODUCTS

製品の購入方法

How do I purchase a product on SAP Store?

SAP Store で製品を購入するにはどうすれば良いですか？

First, make sure that the country selector at the top right of the SAP Store page displays the country from which you will be purchasing. Then, browse the Store and find the product you'd like to buy. When you've reached the page for that product, click the button marked "Buy Now" and you'll be taken step-by-step through the checkout process. 最初に、SAP Store ページ右上の国表示が、お客様が購入しようとしている国になっていることを確認してください。その後 SAP Store 内の購入希望製品のページで「Buy Now」のボタンをクリックし、チェックアウトプロセスのステップを進んでください。

Do I need to log on to make a purchase?

購入するにはログインする必要がありますか？

For most products, you will be asked to create or log on to a valid SAP account in order to complete your purchase. There are select products, however, you can purchase as a guest. For these products, you will see "Check-out as guest" as an option in your cart.

ほとんどの製品で、購入プロセスの完了には有効な SAP アカウントの作成または SAP アカウントによるログインを要求されますが、ゲストとして購入できる製品もあります。ゲストとして購入できる製品の場合は、ショッピングカートで「Check-out as guest」のオプションが表示されます。

To purchase a product on behalf of your company, you will need to be designated as an authorized buyer (search this page for "authorized buyer" for more information). If you need assistance in becoming an authorized buyer, please [contact our team](#).

お客様がお客様の会社を代表して製品を購入される場合には、お客様が authorized buyer (詳細はこのページ内で「authorized buyer」を検索してください) である必要があります。authorized buyer になるには [こちら](#) からお問い合わせください (英語)。

What should I expect during checkout

チェックアウトプロセスでは何をする必要がありますか？

During checkout you are asked to accept the end-user license agreement and confirm that you are authorized to buy (in case of company purchase). Promotions and other discounts, as well as estimated taxes (for countries with variable tax rates), are calculated during checkout.

チェックアウトプロセスでは、エンドユーザーライセンス契約への同意および (企業購入の場合) 購入権限があるかどうか (authorized buyer) の確認を求められます。税金の計算 (税率が変動する国の場合) やプロモーション、その他のディスカウントは、チェックアウトプロセス時に計算されます。

Upon submitting the order, you will receive a confirmation e-mail.

注文を送信すると、確認の e-mail が送られます。

What information will I need to provide during checkout?

チェックアウトプロセスにはどのような情報の提出が必要ですか？

As a registered user, you will be asked to confirm your contact information and company name and provide credit card details to complete your purchase. This information will then be stored as part of your account to speed up future checkouts.

Registered buyer は、購入時にコンタクト情報や企業名の確認、クレジットカード情報の提供が求められます。これらは、お客様アカウント情報の一部として今後のチェックアウトプロセスを簡易化するために保存されます。

As a guest buyer, you will be asked to provide your e-mail address, credit card details, and billing information. This information will not be saved in the system.

Guest buyer は、e-mail アドレス、クレジットカードの詳細、請求情報の提供が求められます。この情報はシステムには保存されません。

Authorized buyers will additionally be asked to confirm they are authorized to buy on behalf of their organization as part of the checkout process.

Authorized buyer は、さらに、チェックアウトプロセスの途中で会社を代表して購入する権限が与えられているかどうかの確認を求められます。

All users will be asked to accept our end-user license agreement.

全てのユーザーは、エンドユーザーライセンス契約への同意を求められます。

How can I renew a contract or subscription on SAP Store?

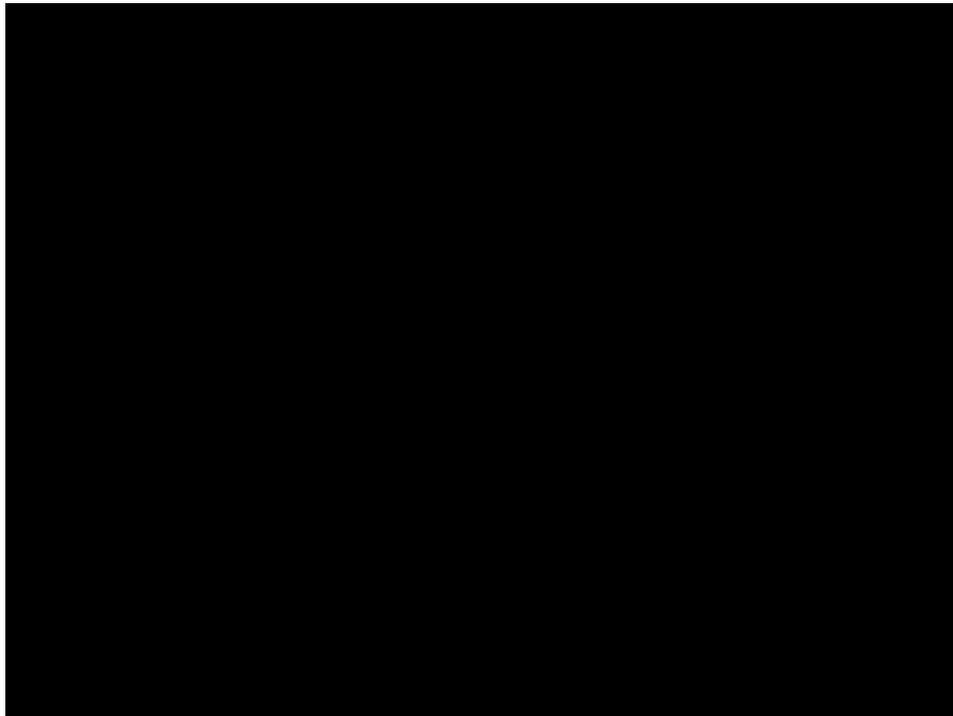
SAP Store での契約やサブスクリプションの購入はどのように行うのでしょうか？

If you have agreed to process the renewal of a Maintenance & Support Service or Cloud subscription digitally, the identified renewal owner in your company will receive a notification e-mail as the subscription approaches its renewal date. This e-mail will contain a link to a pre-populated shopping cart that reflects all the relevant details of the renewal (the software/service to be renewed, renewal start and end dates, price, buyer information, terms & conditions, etc.)

メンテナンス & サポートサービス、またはクラウドサブスクリプションの更新をデジタルで行うことに同意している場合、更新日が近づく特定されている renewal owner に対して通知 e-mail が送信されます。この e-mail には、更新（更新するソフトウェア/サービス、更新日と終了日、価格、購入者情報、契約条件、等）に関連する詳細が反映されたショッピングカートへのリンクが含まれています。

You can confirm your renewal quickly and easily then by clicking "Place Order" within that cart and completing the checkout process.

お客様は、更新内容を確認し、ショッピングカート内の「Place Order」をクリックして容易にチェックアウトプロセスを完了することができます。



PRICING AND DISCOUNTS

価格と割引

How can I see the total price for my order including discounts and taxes?

割引や税金を含め、注文の合計額はどのように確認すればよいですか？

Promotions and other discounts, as well as estimated taxes (for countries with variable tax rates), are calculated during the checkout process. プロモーションやその他の割引および税額は、チェックアウトプロセス中に計算されます。

How can I get a personal/student/non-profit discount?

個人/学生/非営利団体割引はどのように適用されますか？

All applicable discounts and promotions should be automatically calculated at checkout. If you encounter an issue with a promotional code or are not seeing a discount to which you feel you are entitled, please [contact our team](#) for assistance.

適用可能な割引やプロモーションは全てチェックアウト時に自動で計算されます。プロモーションコードに問題がある場合や、適用されるはずの割引が適用されない場合には、[こちら](#) からお問い合わせください（英語）。

How can I get a custom price quote for a product?

製品のカスタムの価格見積もりを得るにはどうしたらよいですか？

As the SAP Store is designed to be a self-service, digital sales portal, we regrettably do not issue formal price quotes for SAP Store orders. For many products, however, you may generate an informal quote for your reference by clicking "Download as PDF" during Step 1 of the SAP Store checkout process.

SAP Store はセルフサービスのデジタルセールスポータルのため、SAP Store の注文に関して正式な見積書は発行していません。しかしながら、多くの製品で、SAP Store のチェックアウトプロセスの Step 1 で「Download as PDF」をクリックすることで、非公式の見積もりを生成することができます。

How do I present and use my U.S. sales-tax exemption certificate or direct-pay permit when buying on SAP Store?

SAP Store で購入する場合、U.S. sales-tax exemption certificate や direct-pay permit はどのように提出すればよいですか？

In order to benefit from tax-exemption on SAP Store, you must be a registered user. We cannot provide tax-exemption benefits to guest buyers. If you wish to make a tax-exempt purchase on SAP Store, please submit your request during the checkout. You will be prompted to upload any relevant documents prior to submitting the order. If you have any questions about this process, please contact our team.

SAP Store で tax-exemption のメリットを享受するには、お客様が registered user である必要があります。Guest buyer に対しては tax-exemption のメリットを提供することができません。SAP Store で tax-exemption のメリットを享受するには、チェックアウトプロセスでお客様のリクエストを提出してください。注文前に関連文書をアップロードするよう促されます。このプロセスについて質問がある場合には、[こちら](#) からお問い合わせください（英語）。

With respect to state and local sales tax, direct-pay permits, or valid tax-exempt purchases, certificates must be provided to SAP prior to the execution of this agreement. Sales taxes will not be removed from invoices if direct-pay permits or tax exemptions are presented after the invoice is issued for your order. Your sales-tax exemption or direct-pay permit applies only to purchases from SAP America. You may be required to submit exemption information to other parties if you buy partner products from SAP Store.

各州やローカルの sales tax、direct-pay permits、または valid tax-exempt purchases、certificates はこの契約の実行前に必ず提供してください。お客様の注文の請求書が発行された後で direct-pay permits や tax exemptions が提出されても、請求書から sales tax を除くことはできません。お客様の sales-tax exemption または direct-pay は SAP America からの購入にのみ適用されます。SAP Store からパートナー製品を購入した場合には、他の当事者に exemption 情報の提出を求められる可能性があります。

ISSUES WITH MAKING A PURCHASE

購入時の問題

I've encountered an error message while attempting to check out. What should I do?

チェックアウトしようとしたところ、エラーメッセージが表示されました。どうすればよいですか？

First, if you're a registered user of SAP Store, you should verify that you're logged on to the Store. This can help clear up many potential issues.

SAP Store の registered buyer の場合には、SAP Store にログインしているか確認してください。問題の多くはこれで解決します。

If you're still having problems, try clearing your web browser's cache, opening the product page in an incognito window in your browser and retrying your purchase.

それでも問題が解決しない場合には、Web ブラウザーのキャッシュをクリアし、シークレットモードでブラウザーを開き再度購入を試みてください。

If neither of these things helps resolve your issue, please [contact our team](#). We're here to help.

どちらの方法でも解決しない場合には、[こちら](#) からお問い合わせください（英語）。

I've found the product I want to purchase want to buy a product, but don't see an buying option to buy it. Why?

購入したい製品を見つけたのですが、購入の選択肢がありません。なぜですか？

Certain products on SAP Store involve special purchasing terms. To complete a transaction for these products, you may be required to be an authorized buyer (search "authorized buyer" on this page) or require assistance from an SAP account executive, inside sales executive, or store administrator. If you've found a product you want to purchase, but don't see an option to buy it, don't hesitate to [contact our team](#) for assistance.

SAP Store の製品によっては、購入条件が設定されています。これらの製品の購入処理を完了するには、お客様が authorized buyer（このページの「authorized buyer」を検索してください）でなければならないことや、SAP の担当営業やストア管理者の支援が必要になるものがあります。購入希望製品を発見したものの、購入の選択肢がない場合には、[こちら](#) からお問い合わせください（英語）。

I'm not able to add a product to my cart in my country. Why?

私の国の設定でカートに製品を追加することができません。なぜですか？

Some products are only available from SAP in select countries. Please [contact our team](#) and we'll check the availability of the product for you. If necessary, we'll refer you to an authorized reseller.

製品によっては、特定の国でのみ購入可能なものがあります。その製品の購入可否については、[こちら](#) からお問い合わせください（英語）。

PAYMENT METHODS

支払い方法

What payment methods are available on SAP Store?

SAP Store ではどのような支払い方法が可能ですか？

The payment methods available to you for a given transaction can depend on your company's contractual relationship with SAP and the specific products in your cart. Generally, payment can be made on SAP Store by credit card, invoice, or PayPal (for partner solutions). Payment by invoice is additionally available for authorized buyers.

どの支払い方法が可能かは、お客様の会社と SAP との契約関係およびカート内の製品によります。通常、SAP Store ではクレジットカード、請求書、または PayPal（パートナーソリューションの場合）が可能です。請求書による支払いは、authorized buyer であれば可能です。

Can I update or delete my credit card details?

クレジットカードの詳細は、更新、削除できますか？

Yes, you can edit or delete your credit card details at any time by visiting the [My Account](#) section of SAP Store.

はい。SAP Store の [My Account](#) からいつでもクレジットカードの詳細を編集したり削除したりできます。

Why do you require my credit card for a free product?

無償の製品にもクレジットカードが必要なのはなぜですか？

There are two reasons for requesting this information

主に 2 つの理由があります：

1. Your credit card allows us to validate your identity in a simple way and expedite product setup.
クレジットカードはシンプルな方法でお客様の本人確認ができるため、迅速に製品セットアップを行うことができます。
2. Adding a credit card to your account makes it easier for you to upgrade from a free to a paid version of the product, if you choose to do so in the future.
クレジットカードでの支払い方法を追加することで、将来製品を無償版から有償版へアップグレードする場合に容易に行うことができます。

Will any charge or authorization show for registering my card for a free product?

無償製品にカード情報を登録する際に、チャージや認証が発生しますか？

No. There is no transaction registered or charge made for validating your credit card. The card associated with your account will only be charged if you choose to upgrade your free product to a paid version or purchase a different product on SAP Store in the future.

いいえ、クレジットカードの認証のためのトランザクションやチャージはありません。お客様のアカウントに連動するカードは、無償版から有償版にアップグレードする場合や、将来 SAP Store で別の製品を購入する場合などでのみチャージされます。

If I make a purchase on SAP Store, how will the charge appear on my credit card?

SAP Store で購入すると、そのチャージはクレジットカードにはどう表示されますか？

The charge will appear on your credit card as: "SAP STORE".

お客様のクレジットカードのチャージには「SAP STORE」と表示されます。

HELP WITH PRODUCT SELECTION

製品選択のヘルプ

How can I evaluate a product before buying it?

購入前の製品評価はどうすればよいですか？

Trials are available for a number of products on SAP Store, such as [SAP Crystal Reports](#). If there's a trial available for a product, you'll see a button to request it on its web page below the product's price.

[SAP Crystal Reports](#) など SAP Store の多くの製品で試用版の利用が可能です。製品に試用版がある場合には、製品ページの製品価格の下にリクエストボタンが表示されています。

Soon after requesting a trial, you will receive an e-mail with the credentials you need to either download the trial or to access it in the cloud.

試用版をリクエストすると、その製品のダウンロードまたはクラウドへのアクセスに関する e-mail が送信されます。

How can I ensure that a product is compatible with my SAP software installation?

自分の SAP ソフトウェアのインストールと互換性があることはどう保証されますか？

Be sure to read the information on the product's SAP Store page fully. You will find information regarding product compatibility in the "Prerequisites" (or on some pages "Details") section of the page. Important reference documents may also be available in the "Resources" section. Finally, you can explore the links provided in the "Product Support" section of our product pages or [contact our team](#) and we'd be happy to help with any questions.

SAP Store ページに掲載されている製品情報を必ずお読みください。「Prerequisites」(またはページによっては「Details」) に製品の互換性に関する情報が掲載されています。重要な参考資料は「Resources」に掲載されています。製品ページの「Product Support」セクションに掲載されているリンクも参照ください。または [こちら](#) にお問い合わせください。

How can I see product ratings and reviews on SAP Store?

SAP Store でその製品の評価やレビューを確認するにはどうしたらよいですか？

By clicking the "Reviews" tab on a product page, you will be able to see customer ratings and reviews of that product. You'll also see the option to share your feedback by clicking on the button marked "Write A Review". As these ratings and reviews are meant to provide valuable feedback for our users during the purchasing process, please note that SAP Store will only publish reviews from customers that have purchased that product and have direct experience in its use.

製品ページの「Reviews」タブをクリックすると、その製品のお客様の評価やレビューを見ることができます。「Write A Review」ボタンをクリックするとお客様のフィードバックを共有するオプションも用意されています。評価やレビューはお客様へ価値あるフィードバックを提供する目的のため、その製品を購入されたお客様の使用経験からの直接のレビューのみを掲載しています。

PRORATED PRICING

How is pricing calculated when my purchase is co-termed with an existing subscription?

既存のサブスクリプションと今回の購入が co-termed の場合には、価格はどのように掲載されますか？

If you are purchasing a solution and we determine that you or your company already has licenses for that solution, your new licenses will be co-termed with the existing subscription. This means the new licenses will inherit terms from the existing subscription, including the end date, billing interval, and per-unit pricing. The total for your new purchase will be calculated by using your existing per-unit pricing and prorating it over the remainder of the existing subscription term.

あるソリューションを購入しようとしており、お客様がそのソリューションのライセンスをすでにお持ちである場合、お客様の新しいライセンスは既存のサブスクリプションと co-term されます。つまり、新しいライセンスは、終了日、請求間隔、単価について既存のサブスクリプションの term を引き継ぎます。

Your purchase can be co-termed with an existing subscription for other reasons, though as well, such as when it is deemed to be complementary to a solution for which you or your company already has licenses. In this case, the new licenses will inherit terms from the existing subscription, such as the end date and billing interval, but be priced at the current price for the new solution you are purchasing. Your total, then, will reflect the current price for the new solution, but prorated over the remainder of the existing subscription term.

お客様の今回の購入が、他の理由で、既存のサブスクリプションと co-term されることがあります。例えば、今回の購入がお客様がすでにライセンスをお持ちのソリューションに対しての補完とみなされる場合です。この場合には、新しいライセンスは、終了日や請求間隔など既存のサブスクリプションからの term を引き継ぎますが、購入しようとしている新しいソリューションの価格に関しては、新しい価格が適用されます。お客様の合計価格は、新しいソリューションの最新の価格が反映されますが、既存のサブスクリプションの term の残りに按分されます。

Accessing Your Account

お客様のアカウントへのアクセス

REGISTRATION AND USER TYPES

登録とユーザーの種類

I already have an SAP user ID for SAP.com, SAP Community Network, and the SAP Service Marketplace extranet. Can I use that ID for SAP Store as well?

私は SAP.com、SAP Community Network、SAP Service Marketplace への SAP User ID を持っていますが、SAP Store でこの ID を使うことはできますか？

Yes, you can use your SAP user ID to log on to SAP Store. If you are visiting the site for the first time, you will be asked to accept the SAP Store Terms & Conditions.

はい。SAP User ID を使用して SAP Store へログオンすることは可能です。初めてこのサイトを訪れた場合には、SAP Store Terms & Conditions への同意を求められます。

What user types are there on SAP Store?

SAP Store にはどのようなユーザーの種類がありますか？

There are four different SAP Store user types:

SAP Store には、4 種類のユーザーがあります。

Guest buyer

Guest buyer :

A user who is not registered, but who can access and browse the SAP Store, and buy selected products using a credit card.

登録なしのユーザー。SAP Store へのアクセス、ブラウジング、クレジットカードを使用した製品購入が可能です。

Features for guest buyers

guest buyer の機能は:

- No registration required
登録の必要なし
- Easy checkout via credit card
クレジットカードによる容易なチェックアウト
- Credit-card purchase of available products (View a list of those products [here](#))
クレジットカードによる購入が可能な製品の購入 (これらの製品のリストは[こちら](#))

Please note that when you check out as a guest, you will not be able to access your order history through SAP Store at a later date. However, all your purchase information will be sent to you via e-mail for your records.

ゲストとしてチェックアウトする場合、SAP Store 経由で注文履歴にアクセスすることはできませんが、記録用に全ての注文情報は e-mail で送信されます。

Registered buyer

Registered buyer :

A registered buyer can access, browse, and buy products from the SAP Store.

Registered buyer は、SAP Store にアクセスし、ブラウジング、製品を購入することができます。

Features for registered buyers, in addition to those for guest users

Guest user の機能に追加される registered buyer の機能は:

- Faster checkout (as all your personal details and payment information can be stored in your profile)
(プロフィールに個人の詳細や支払い情報が保存されるため) より迅速にチェックアウト
- "My Account" capabilities, which enable you to keep track of your SAP Store orders, subscriptions and trials of cloud products
「My Account」機能により SAP Store の注文、サブスクリプション、クラウド製品のトライアルなどの履歴を管理
- Management of your user profile
お客様のユーザープロフィールの管理

Authorized buyer

Authorized buyer :

A user who is authorized to purchase products on behalf of a company.

企業を代表して製品を購入する権限を持つユーザー

For information about becoming an authorized buyer, please [contact our team](#).

Authorized buyer になるための情報については、[こちら](#) からお問い合わせください (英語)。

Features for authorized buyers, in addition to all of the above

上記に追加される authorized buyer の機能:

- Buy any product available for purchase on SAP Store
SAP Store で購入可能なあらゆる製品を購入
- Payment by invoice (subject to your company's contractual relationship with SAP and the products in your shopping cart)
請求書による支払い (SAP とお客様企業との契約およびショッピングカート内の製品によります)
- Selection of invoice and software recipient
請求書とソフトウェアの受取人の選択

Renewal owner

Renewal owner:

A renewal owner is a user designated to manage an on-premise Maintenance & Support Service or cloud subscription renewal

Renewal owner は、オンプレミスのメンテナンス & サポートサービスまたは、クラウドのサブスクリプションの更新を管理するためのユーザーです。

As the service contract or subscription reaches its renewal date, the renewal owner will receive a notification e-mail from SAP with a link to a pre-populated shopping cart.

サービスの契約またはサブスクリプションの更新日が近づくと、SAP から該当製品がすでに入っているショッピングカートへのリンク付きの e-mail が renewal owner へ送信されます。

Features for renewal owners

Renewal owner のための機能:

- Access to the pre-populated renewal shopping cart via the provided link
リンクによる該当製品がすでに入っているショッピングカートへのアクセス
- Renewal of maintenance and support service contracts or cloud subscriptions
メンテナンスとサポートサービス契約またはクラウドサブスクリプションの更新

How can I become authorized to buy on behalf of my company?

自社を代表して購入する権限はどのように得れば良いですか？

If you need assistance in becoming an authorized buyer for your company, please [contact our team](#).

Authorized buyer になるには [こちら](#) からお問い合わせください (英語)。

How can I nominate a colleague to become authorized to buy on behalf of our company?

自社を代表して購入するための authorized buyer に同僚をノミネートするにはどうすれば良いですか？

To request that a colleague be designated as an authorized buyer for your company, please [contact our team](#).

同僚を authorized buyer にするためのリクエストは [こちら](#) にお問い合わせください (英語)。

How can I remove a user if he or she is no longer associated with my company?

同僚が自社と関係なくなった場合にはどのようにユーザーを削除すれば良いですか？

To request that a user be removed as an authorized buyer, please [contact our team](#).

Authorized buyer から削除するには [こちら](#) にお問い合わせください (英語)。

LOGGING ON TO YOUR ACCOUNT

お客様のアカウントのログイン

How do I set or reset my password?

パスワードの設定や再設定を行うにはどうすれば良いですか？

Click "Log On" at the top right of any SAP Store page, and when you're prompted to log on, click "Forgot password?". Enter your e-mail, S-user ID, or P-user ID and you'll receive an e-mail shortly with a link to reset your password.

SAP Store ページ右上の「ログオン」をクリックし、「Forgot password?」をクリックします。e-mail、S-user ID、または P-user ID を入力すると、パスワードリセットのリンクが含まれた e-mail が送信されます。

Clicking that link will take you to a page where you can set or reset your password, as necessary. Enter your new password and click "Save". If you haven't done so previously, you will be asked to accept the SAP Store terms and conditions.

このリンクをクリックし、表示されたページで必要に応じてパスワードを設定またはリセットしてください。新しいパスワードを入力して「Save」をクリックします。以前に同意していない場合には、SAP Store terms and conditions に同意するよう求められます。

Once you've completed this process, you will be authenticated and logged in. If you've been successful, you will now see your name in the upper right corner of the page.このプロセスが完了すると、お客様は認証されログインできます。ページ右上にお客様の名前が表示されます。

What should I do if I've registered, but did not receive a confirmation e-mail?

登録しても確認メールが届かない場合にはどうすれば良いですか？

If you've registered, but did not receive a confirmation e-mail with your password, you can set your password by following the process described above.

登録しているにもかかわらず、確認 e-mail とパスワードが届かない場合には、前述のプロセスでパスワードを設定してください。

What User ID and password should I use when renewing a contract or subscription on SAP Store?

SAP Store の契約やサブスクリプションを更新するにはどのユーザー ID とパスワードを使用すれば良いですか？

When you receive a reminder e-mail from SAP that it's time to renew a contract or subscription, that e-mail will contain a link to your pre-populated shopping cart. In the "Buyer Information" section of that cart, click "Log on".

SAP から送信される契約やサブスクリプション更新のリマインダー e-mail には、ショッピングカートへのリンクが含まれています。そのショッピングカートの「Buyer Information」で、「Log on」をクリックしてください。

If you are new to SAP Store and don't have a password yet, click "Forgot password?". Enter your e-mail address as your User ID and click "Send". You'll receive an e-mail shortly with a link to reset your password.

SAP Store の利用が初めてでパスワードが設定されていない場合には、「Forgot password?」をクリックしてください。User ID として e-mail アドレスを入力し、「Send」をクリックします。パスワードをリセットするためのリンクが含まれる e-mail が送られます。

If your e-mail address is associated with more than one S-User and/or P-User, you won't be able to process a renewal using your e-mail address but must use the correct S- or P-User. When you attempt to log on to SAP Store with your e-mail address, you will be prompted to select the correct S- or P-User instead. If you need to reset the password for that account, proceed as explained above, but use the S- or P-User instead of your e-mail address.

お客様の e-mail アドレスが 1 つ以上の S-User や/または P-User に紐づいている場合、お客様の e-mail アドレスを使用して更新処理はできないため、正確な S-User や P-User を使用する必要があります。お客様の e-mail アドレスを使用して SAP Store へのログインを試みた場合には、正確な S-User や P-User を選択するように促されます。そのアカウントのパスワードをリセットする必要がある場合には、お客様の e-mail アドレスを使用せず、S-User や P-User を使用し、前述の説明に従ってください。

I have an account, but I'm not able to log-in. The web page seems to continually "load".

アカウントを持っていますが、ログインできません。Web ページが「ロード」し続けているようです。

We've found that, in many cases, this issue can be solved quite easily by clearing your browser's cache. If you're still experiencing issues after clearing your cache, [contact our team](#) and we'll be happy to help.

ほとんどの場合はブラウザーのキャッシュをクリアすることで解決できます。キャッシュをクリアにしても問題が解決しない場合には、[こちら](#) にお問い合わせください（英語）。

MY ACCOUNT ON SAP STORE

SAP STORE の MY ACCOUNT について

My company information is incorrect in the My Account section. How can I change it?

My Account の会社情報が間違っています。変更するにはどうすればよいでしょうか？

Please [contact our team](#) and we'll assist you in correcting it.

[こちら](#) にお問い合わせください（英語）

Can I see all of my company's orders in My Account?

自社の注文履歴全てを My Account で確認できますか？

As a registered user, you will be able to see the orders that you personally have placed on SAP Store. You will not be able to see any orders you've placed outside SAP Store.

Registered buyer として、お客様が SAP Store から個人的に注文したものは確認することができます。SAP Store 外で注文したものは確認することができません。

After Your Order

注文後

ORDER STATUS AND INVOICING

注文状況と請求

How can I see orders I've placed on SAP Store and check their status?

SAP Store からの注文とその状況を確認するにはどうすればよいですか？

As a registered user of SAP Store, you can check your order status in the [My Account](#) section of the site. To access My Account, first log on to your account by clicking "Log On" at the top right of any SAP Store page. Once you've logged on, your name will appear at the top right of the page. Click your name and then select My Account to see your orders.

SAP Store の registered buyer として、[My Account](#) セクションで注文状況を確認することができます。My Account にアクセスするには、SAP Store ページの右上の「Log On」をクリックしてください。ログオンすると、お客様の名前が右上に表示されます。お客様の名前をクリックし、My Account をクリックしてお客様の注文を確認してください。

Can I cancel or exchange my order?

注文のキャンセルや変更はできますか？

All orders on SAP Store are considered final. No refunds, returns or credits are possible. If you wish to discontinue your cloud subscription, you can do so by visiting [My Account](#), clicking Subscriptions and requesting a termination at the next available date. If you have any difficulty with this, please don't hesitate to [contact our team](#) for assistance.

SAP Store の注文は全て最終のものとなされます。払い戻しや返品はできません。クラウドサブスクリプションを停止したい場合には、[My Account](#) よりサブスクリプションをクリックし、次の停止可能な日をリクエストしてください。問題がある場合には、[こちら](#) にお問い合わせください（英語）

If you wish to exchange one product license for another (perhaps due to an ordering error), an exchange can occasionally be processed. Each case must be dealt with on a case-by-case basis, though, so please [contact our team](#) for help.

（注文ミスのため）ある製品のライセンスから他への変更を希望される場合、変更処理が可能な場合もあります。しかしながら、ケースバイケースで処理されるため、[こちら](#) にお問い合わせください（英語）

During the checkout process, I chose to be invoiced for the product. Who will issue the invoice and who in my company will receive it?

チェックアウトプロセスでその製品の請求書による支払いを選択しました。請求書の発行者は誰になりますか？自社の誰がその請求書を受け取るようになりますか？

For all SAP products, SAP will issue the invoice and it will be sent to the company address you provided during registration. If your company has designated multiple possible invoice recipients, you will have the option to select the correct one from a drop-down menu during checkout. This person is referred to as the "invoice recipient".

全ての SAP 製品において請求書は、SAP が発行者であり、登録時に入力された会社住所に送付されます。請求書の宛先が複数設定されている場合には、チェックアウトプロセスでドロップダウンメニューより選択することができます。その宛先が「invoice recipient」となります。

When will I receive my invoice?

請求書はいつ届きますか？

Please note that invoices may take up to a week to be sent. If you have not received or have questions regarding your invoice, please [contact our team](#) and we'll be happy to assist you.

請求書は送付までに約 1 週間かかります。請求書が届かない、あるいは質問がある場合には、[こちら](#) にお問い合わせください（英語）。

You can also view [your sent invoices](#) through the [Billers Direct portal](#).

[Billers Direct portal](#) の [your sent invoices](#) から確認することができます。

ACCESSING YOUR PRODUCT

製品へのアクセス

How do I get access to my cloud solution I have purchased?

購入したクラウドソリューションへはどうかアクセスすればよいですか？

Once you've successfully placed your order for a cloud solution, you will receive two e-mails from SAP. The first will be your order confirmation. The second will contain the information and credentials you need to access your cloud solution.

If you are a new SAP customer, you'll receive a third e-mail, as well, which provides you with access to [SAP Service Marketplace](#). This is where you can get product and customer support, if needed.

クラウドソリューションの注文が完了すると、SAP から e-mail が 2 通送られます。1 通は注文の確認メールです。もう 1 通にはクラウドソリューションへアクセスするために必要な情報が含まれています。

初めて SAP 製品を購入する場合は、さらに [SAP Service Marketplace](#) へのアクセスに関する e-mail が送られます。必要に応じて、ここから製品を入手してカスタマーサポートを得ることができます。

How can I download a product I have purchased?

購入した製品をダウンロードするにはどうすればよいですか？

Once you've successfully placed your order for a downloadable solution, you will receive two e-mails from SAP. The first will be your order confirmation and contain a link to download the product. The second will contain the license key you need to activate your solution.

If you are a new SAP customer, you'll receive a third e-mail, as well, which provides you with access to [SAP Service Marketplace](#). This is where you can get product and customer support, if needed.

ダウンロード可能なソリューションの注文が完了すると、SAP から e-mail が 2 通送られます。1 通は注文の確認メールです。もう 1 通にはアクティベートされたいソリューションのライセンスキーが含まれます (注：SAP SQL Anywhere の場合にはこの 2 通目はありません)。

初めて SAP 製品を購入する場合は、さらに [SAP Service Marketplace](#) へのアクセスに関する e-mail が送られます。必要に応じて、ここから製品を入手してカスタマーサポートを得ることができます(注：SAP SQL Anywhere の場合には、この SAP Service Marketplace/SAP Support Portal へのアクセスのための S User ID を使用して、SAP Support Portal にアクセスし、製品をダウンロード/ライセンスキーを生成/サポートに問い合わせてください)。

What should I do if I can't download my product?

購入した製品をダウンロードできない場合にはどうすればよいですか？

We recommend that you use a broadband connection for downloading product installation files. If you do not have a sufficient connection available to you for some reason, please [contact our team](#) for help.

ブロードバンド接続を使用することをお勧めします。何等かの理由で十分な接続環境にない場合には、[こちら](#) にお問い合わせください (英語)。

How do I receive my license key?

ライセンスキーはどのように提供されますか？

When you purchase a product that requires a license key for activation, you will receive a second e-mail containing that key after you receive your order confirmation. Note that for some SAP Crystal solutions, a product key code is required for each purchased user license.

アクティベーションにライセンスキーが必要な製品を購入した場合は、注文の確認 e-mail の後に、キーが含まれる 2 通目の e-mail が送信されます。SAP Crystal ソリューションの一部では、購入したユーザーライセンス各々に製品キーコードが必要なものがあります。

I purchased an SAP Crystal solution, but can't find my license key?

SAP Crystal ソリューションを購入しましたが、ライセンスキーが見つかりません。

Please [contact our team](#) and we'll be happy to assist you. If you have your order number, please include it in your message, so we can assist you more efficiently.

[こちら](#) にお問い合わせください (英語)。お問い合わせの際は、Order number をご連絡ください。

The download link for a product I purchased has expired. How can I get a new one?

購入した製品のダウンロードリンクの期限が終了しました。新しいものを入手するにはどうすればよいですか？

If you're a registered user of SAP Store, you can request a new download link. To do so, find your order in the [My Account](#) section of SAP Store and click on it to expand the details. Next to the Delivery Type field, click File Download. An e-mail will be sent to you with a new link to download your product.

SAP Store のユーザーを登録されていれば、新しいダウンロードリンクをリクエストすることができます。SAP Store の [My Account](#) で該当注文を確認し、クリックして詳細を表示してください。Delivery Type 欄の次の「File Download」をクリックしてください。製品ダウンロードのための新しいリンクが含まれた e-mail が送信されます。

What can I do if my product license key doesn't work?

製品ライセンスキーが機能しない場合、どうすればよいでしょうか？

If you are having trouble with a license key, please [contact our team](#) for assistance. You will be asked to provide your SAP Store order number, which you can find in the [My Account](#) section of the site or your order confirmation e-mail.

ライセンスキーで問題がある場合には [こちら](#) にお問い合わせください (英語)。お問い合わせの際は、SAP Store の order number が必要になります。Order number は [My Account](#) または order confirmation e-mail に記載されています。

TECHNICAL PRODUCT SUPPORT

テクニカル製品保守

How can I get technical product support?

テクニカル製品保守はどのように受けることができますか？

For all SAP products listed on the SAP Store, you will receive technical support contacts via e-mail as your order is completed. If you cannot locate or access these e-mails, you can visit the [SAP ONE Support Launchpad](#) for additional help.

SAP Store に掲載されている全ての製品において、注文が完了すると e-mail でテクニカルサポートのコンタクト情報が送信されます。これらの e-mail にアクセスできない場合には、[SAP ONE Support Launchpad](#) からお問い合わせください。

There are a few exceptions to this:

これについてはいくつかの例外があります：

SAP Crystal Products:

SAP Crystal 製品:

Technical product support for SAP Crystal Reports, SAP Crystal Reports Viewer, SAP Crystal Reports for Visual Studio and SAP Crystal Reports for Eclipse is provided through the [SAP Community](#) website. The technical product support team for SAP Crystal Server can also be reached [here](#). Download links, product features, compatibility and requirement documents, patches and versions, as well as installation guides and videos for all SAP Crystal solutions can be found [here](#).

SAP Crystal Reports、SAP Crystal Reports Viewer、Sap Crystal Reports for Visual Studio、SAP Crystal Reports for Eclipse のテクニカル製品サポートは the [SAP Community](#) を通じて提供しています。SAP Crystal Server は [こちら](#) から提供されています。すべての SAP Crystal ソリューションに関するダウンロードリンク、製品機能、互換性や要件の資料、パッチやバージョン、インストールガイドやビデオは、[こちら](#) を参照してください。

SAP Education:

SAP エデュケーション:

For issues accessing or using your SAP Learning Hub account, please contact e-learning@sap.com.

SAP Learning Hub アカウントへのアクセスや使用に関する問題については、e-learning@sap.com にお問い合わせください。

For information about or to subscribe to SAP Education courses in a specific country or on a specific topic, please contact SAP Education [here](#) and select your country.

SAP エデュケーションの特定の国あるいは特定のトピックに関する情報やサブスクリプションについては [こちら](#) の SAP Education よりお客様の国を選択してお問い合わせください。

If you're not able to find the answer to your technical question immediately, it's always possible that others have had the same problem. Be sure to check out the [SAP Community Network](#) to find user groups, forums, and more developer-specific support information for SAP products.

テクニカルな質問の答えをすぐに見つけられない場合、特に開発に関わる情報については、他のお客様も同様である可能性が高いため、[SAP Community Network](#) の製品コミュニティに投稿されている情報を検索してみてください。

General Technical Information

一般的な技術情報

Which browsers can I use to access SAP Store?

SAP Store へのアクセスにはどのブラウザを使用できますか？

SAP Store is best viewed using Internet Explorer 9 and above, Google Chrome, Safari, or Mozilla Firefox.

SAP Store の利用には、Internet Explore 9 以降、Google Chrome、Safari、Mozilla Firefox を推奨しています。

How is the information I provide on SAP Store transmitted and stored?

SAP Store に提供した情報はどのように送信、保存されますか？

We work to protect the security of your information during transmission by using Secure Sockets Layer (SSL) software, which encrypts the information you input. We store only the last four digits of your credit card numbers and expiration date in your account. Credit card payment on the SAP Store is securely handled by our partner Delego Software.

お客様の情報の送信には Secure Sockets Layer (SSL)ソフトウェアを使用し、お客様の情報を保護するためのセキュリティを確保しています。クレジットカードについては、最後の 4 桁と期限日のみを保存しています。SAP Store におけるクレジットカードの支払いは、パートナーである Delego Software によって安全に処理されています。