

如何檢視我先前訂購的項目？

若要檢視您先前訂購的項目：

1. 以您的使用者名稱和密碼登入您訂購軟體的網站。
2. 在網頁最上方，按一下 **[您的帳戶]** 連結。
3. 在 **[訂購記錄]** 區段中，按一下 **[檢視詳細資料]** 連結以檢視訂單資訊。

您的訂購記錄會依順序顯示，最近一次下的訂單將顯示於清單最上方。

我可以使用相同產品的下載幾次？

下載是指完全成功下載的項目。您可以有任何次數的未成功下載，但當您成功完成下載時僅會計為下載一次。

根據預設，為了成功安裝產品，至少會提供您下載兩次。

附註：提供第二次下載，是為了以防萬一您需要重新安裝軟體。

我在何處可以找到下載或重新下載所訂購軟體的連結？

若要尋找下載軟體的連結：

1. 以您的使用者名稱和密碼登入您訂購軟體的 WebStore。
2. 在網頁最上方，按一下 **[您的帳戶]** 連結。
3. 在 **[訂購記錄]** 區段中，選取您訂購的軟體，然後按一下 **[檢視詳細資料]** 連結。隨即會顯示包含序號在內的產品資訊。
4. 在 **[收據]** 頁面上的 **[項目]** 區段中，按一下 **[開始下載]** 按鈕。
 - 如果您先前已下載與安裝過 SDM，則「安全下載管理員」視窗會顯示您最近一次訂購的軟體。前往步驟 6。
 - 如果這是您第一次下載 SDM，則會顯示「安全下載管理員安裝」視窗。
5. 按一下 **[下載 SDM]** 按鈕。SDM 開始下載。
 - 如需 Internet Explorer、Mozilla Firefox、Google Chrome 和 Apple Safari 適用的特定安裝指示，請按一下「安全下載管理員安裝」視窗中的適當標籤。
 - 一旦您下載並安裝 SDM 後，「安全下載管理員」視窗中便會顯示您最近一次訂購的軟體。
6. 若要開始下載您的軟體，請按一下 **[開始]** 按鈕。

附註：要下載之軟體的檔案可能不只一個。

為何未下載我的軟體？

若 15 或 20 分鐘後下載進度列仍未移動，可能是下列原因之一：

- 您的網路連線有問題。確認您的電腦仍連線至網際網路。
- 無線連線有潛伏期，可能在傳輸過程導致損毀。嘗試透過網路線直接連接到數據機或路由器，再重新開始下載。
- 您使用的帳戶未獲得將軟體下載到您電腦的授權。請確認您登入的帳戶具備管理員權限。
- 某些學校或辦公室中使用的網路具備安全性程式。請嘗試從不同的網路下載。
- 啟用的防火牆、防毒與防間諜軟體程式可能會干擾下載。嘗試關閉您電腦上的安全性程式。

附註：連線至網際網路或區域網路時停用防毒/防間諜軟體程式可能會造成安全性風險，讓您電腦容易受到攻擊。完成下載時，請儘快再次開啟此軟體。

我該安裝 32 位元還是 64 位元的軟體？

一般規則是，若您的作業系統 (OS) 是 32 位元，您應安裝 32 位元的軟體，若您的 OS 是 64 位元，應安裝 64 位元軟體。

備註 大部分的 32 位元軟體可執行於使用 64 位元 OS 的電腦上，但 64 位元軟體只能執行於使用 64 位元 OS 的電腦上。若您有疑問，強烈建議您安裝 32 位元版本的軟體。

若要找出您電腦使用 32 位元還是 64 位元的 OS：

- 對於 **Windows 8** 使用者：
 1. 點選或按一下 [搜尋]。
 2. 在搜尋欄位中輸入：「系統」。
 3. 點選或按一下 [設定]。
 4. 點選或按一下 [系統]。
 5. 在 [系統] 標題下找出您的系統類型。您的 OS 會被識別為 [32 位元作業系統] 或 [64 位元作業系統]。
- 對於 **Windows 7 和 Vista** 使用者：
 1. 在您電腦的 [開始] 功能表上，以右鍵按一下 [電腦]，再按一下 [內容]。
 2. 在 [系統] 標題下找出您的系統類型。您的 OS 會被識別為 [32 位元作業系統] 或 [64 位元作業系統]。
- 對於 **Windows XP** 使用者：
 1. 在您電腦的 [開始] 功能表上，以右鍵按一下 [我的電腦]，再按一下 [內容]。

搜尋 [x64 版本] 的清單。若出現該文字，表示您安裝的是 64 位元的 OS。若沒有的話，表示您安裝的是 32 位元的 OS。

什麼是「存取保證」？

「存取保證」選項可為您的下載和/或金鑰提供保護，讓您自下訂單日起的 1 到 24 個月內隨時可以存取並重新下載軟體。

大部分的訂單會隨附「基本存取保證」，允許您自下訂單日起 31 天內免費存取下載和/或金鑰。

若要確保您的下載和/或金鑰受到 24 個月的保護，您可以支付少許費用購買「延長存取保證」(若有的話)。這樣可確保您在必須再次下載軟體時也能成功存取您的下載和/或金鑰，無須購買另一份產品或支付額外費用。在特定情況下，您的訂單內會免費包含「延長存取保證」。

如果「延長存取保證」未自動包含於您的訂單內，且您也未購買此保證，則在您訂購產品的 31 天後，將無法再存取您的下載和/或金鑰。如果您需要再次下載，將需要支付擷取費用才能再存取 60 天。

附註：

- 「存取保證」選項僅提供下載連結與金鑰的存取權。不表示您可使用相同金鑰，不限次數的下載與安裝軟體。
- 「存取保證」選項不會延長您授權的時間長度。如果您購買的是為期 6 個月或 12 個月的租約或試用版軟體，您的授權仍會在預期的時間到期。
- 某些軟體可安裝於有限數量的機器上 (例如作業系統)。「存取保證」不會取消該限制。
- 並不是所有 WebStore 都提供「存取保證」選項。

如何找出我的「存取保證」狀態？

若要檢視您的「存取保證」狀態：

1. 以您的使用者名稱和密碼登入您訂購軟體的網站。
2. 在網頁最上方，按一下 **[您的帳戶]** 連結。
3. 在 **[訂購記錄]** 區段中，每項產品都將顯示目前啟用的「存取保證」選項，以及存取權到期前的剩餘時間。

什麼是「存取保證擷取」？

「存取保證擷取」是一項可供您以少許費用購買的服務（若符合資格），讓您在存取權到期後可以恢復存取下載和/或金鑰。在購買後，您將對訂單中任何到期的產品額外獲得 **60 天** 的存取權。

我的「存取保證」到期時會如何？

一旦您的存取權到期後，將無法再存取您的下載和/或金鑰。透過購買存取保證擷取服務（若有的話），您將能以單一費率，針對訂單中所有已到期的下載和/或金鑰重獲額外 **60 天** 的存取權。

備份媒體是什麼？

若您訂購的產品有 **[備份媒體]** 選項，只需支付少許費用，就能以 **DVD 或 USB 隨身碟** 的形式收到軟體的實體副本。若您仍具備金鑰，此副本可讓您在軟體未來遺失時重新安裝。

若您訂購的任何產品提供備份媒體，且您的區域可使用這些選項，則可從 **[購物籃]** 頁面加到您的訂單。

附註：

- 由於送貨限制，目前並不是所有國家都能使用 **[備份媒體]** 選項。根據您的地區，您可能無法將 **[備份媒體]** 選項新增至訂單。
- 作業系統只能安裝於一部機器。備份媒體不會讓此軟體安裝於多部機器上。
- **DVD 或 USB 隨身碟** 僅包含您訂購的軟體複本。不包含額外產品金鑰或原始產品金鑰的副本。請務必寫下您的金鑰並儲存於安全的位置。您亦可在 **31 天**（或若您的訂單包含 **[延伸存取保證]** 則為兩年）內，於 **WebStore** 的 **[您的帳戶/訂單]** 區段取得您的金鑰。

我必須支付備份媒體的運費嗎？

寄送備份媒體無須額外費用。與寄送有關的所有成本都已包含於備份光碟的基本價格中。

附註 備份媒體的運送在北美約須 **7 到 14 個** 工作天，其他地區則須 **10 到 18 個** 工作天。實際時間長度可能根據送達目的地而異。同時，備份媒體目前無法運送到所有國家。

我該如何訂購備份媒體？

若要訂購您購物籃中產品的備份媒體（若可用的話）：

1. 在您的【購物籃】頁面中，向下捲動到標有【給您的建議】的區段。若您的購物籃中的產品有備份媒體可選，就會列在該標題下的建議產品中。
2. 按一下您要訂購的【備份媒體】旁的【新增至購物籃】按鈕。備份媒體就會新增到您的購物籃。
3. 按一下【結帳】，並遵循螢幕提示完成結帳程序。

若要訂購先前購買產品的備份媒體（若可用的話）：

1. 從您下原始訂單的位置登入 WebStore。
2. 在頁面上方按一下【你的帳戶/訂單】連結。
3. 在【訂單歷程記錄】區段，按一下您需要備份媒體的產品訂單旁的【檢視詳細資料】連結。
4. 在【訂單收據】頁面中，向下捲動到標有【給您的建議】的區段。若訂單中的產品有備份媒體可選，就會列在該標題下的建議產品中。
5. 按一下您要訂購的【備份媒體】旁的【新增】按鈕。
6. 按一下【立即購買】，並遵循螢幕提示完成結帳程序。