

「CRAFT DX 保守サービス」

サービス内容・基本契約

2024年2月9日

株式会社四電工 CAD 開発部

「CRAFT DX 保守サービス」サービス内容

1. はじめに 保守サービスとは

「CRAFT DX」の新規商品や旧グレードからのグレードアップ商品には、お客様が本商品をご購入後すぐにご使用いただけるよう1年間の無料サポートを標準搭載しております。

しかし、V1→V2等、旧バージョンからのバージョンアップ商品には、サポートは付かず、サポートが必要な場合は、有料のサポートをご購入いただく必要があります。

こうしたなか、お客様の費用負担軽減を目的に、今回新たに「保守サービス（1年間のサポートに加え、常に最新バージョンをご使用いただける権利を有す）」制度をご用意しました。

「CRAFT DX 保守サービス」とは

1年間のサポートに加え、常に最新バージョンをご使用いただける権利を有します。

契約期間（1年間）中、

- 商品に関する操作等、フリーダイヤルによるTELやFAX、Emailに加え、遠隔のリモートサポートをお受けいただけます。
- CRAFT DX商品がバージョンアップされると、本バージョンアップ商品がご契約者様のお手元に届き、常に最新のバージョンアップ商品をご使用いただけます。
(バージョンアップ商品の、CD-ROM送付または弊社ホームページからお客様によるダウンロード)

2. 商品毎の保守サービス価格

商品名	設備	①Vup(V1→V2)	②サポート(1年間)	①+②合計
見積CRAFT DX	電気 or 空衛	140,000円	30,000円	170,000円
	総合	160,000円	30,000円	190,000円
見積CRAFT DX LT (OP商品含む)	電気 or 空衛	42,000円	30,000円	72,000円
	総合	52,500円	30,000円	82,500円
捨いCRAFT DX	総合	70,000円	30,000円	100,000円
CRAFT CAD DX	総合	88,000円	30,000円	118,000円

保守サービス(1年間)
100,000円(税込:110,000円)
100,000円(税込:110,000円)
50,000円(税込: 55,000円)
50,000円(税込: 55,000円)
60,000円(税込: 66,000円)
70,000円(税込: 77,000円)

3. 保守サービスのお申込み方法

保守サービス申込書（別紙）に必要事項をご記入の上、販売会社または弊社までお申込みください。

なお、お申込みには「CRAFT DX 保守サービス 基本契約」への同意が必要となります。

4. バージョンアップ商品のご提供方法（保守サービス契約期間中）

保守サービス契約期間中にCRAFT DX商品がバージョンアップされますと、本バージョンアップ商品をお客様（ユーザー登録のある住所）へ送付いたします。

なお、バージョンアップ商品のご提供方法につきましては、今後、商品の送付から弊社WEBサイトからのダウンロードに切替わる場合がありますこと、ご了承ください。

5. 保守サービスご加入時の注意事項（必ずお読みください）

(1) 保守サービスの契約期間が開始されると、無料のサポート期間が残っている場合でも保守サービスの契約期間に切替わり、以降1年間の契約となります。

(2) 保守サービスを途中解約された場合のデメリット

途中解約されると、次回再加入される場合、最新バージョンへのVup費用（ご使用のバージョンにより、Vup費用は異なります。バージョン飛ばしのVupの場合、続けてのVupより割高）と、有料のサポート費用の両方をご負担いただくこととなります。ご注意ください。

【図解】

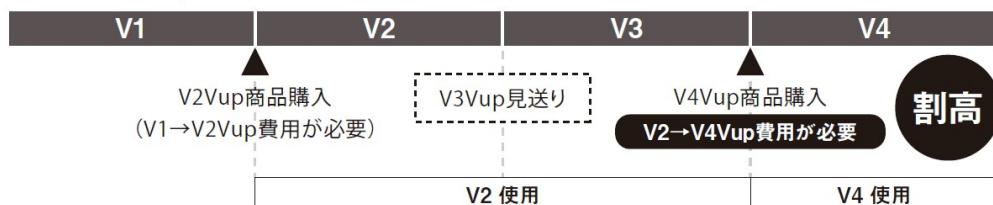
■ 保守サービスの継続加入（おすすめ）

V2から継続して保守サービスにご加入している場合、
契約期間中、CRAFT DX商品がバージョンアップされましても、Vup費用はかかりません。



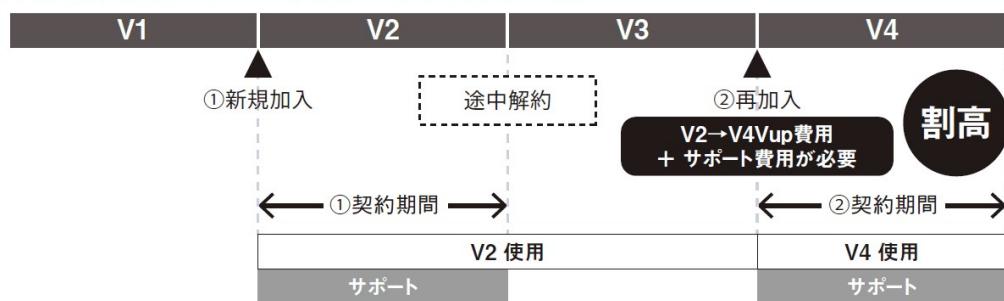
■ Vup商品のみ購入（例：隔年Vup・サポート不要の場合）

ご使用のバージョンにより、Vup費用は異なります。
バージョン飛ばしのVupの場合、V1→V2→V3→V4等、続けてのVupより割高となります。



■ 保守サービス途中解約→再加入（おすすめしません）

V2で保守サービスに加入し、V3で途中解約し、V4で再加入する場合、通常の保守サービス費用ではなく、V2→V4Vup費用に加え、有料のサポート費用がかかり、割高となります。



「CRAFT DX 保守サービス」基本契約

保守サービス基本契約（以下「本契約」）は、保守サービスとして特定の CRAFT DX 商品に対し、有償の保守サービスを受けられる権利を得られた個人または法人・団体等を対象としたお客様と株式会社四電工（以下「弊社」）との法的な契約です。

なお、対象となるお客様は、既に CRAFT DX 商品のユーザー登録が完了していることを前提とします。

お客様が本契約に基づく権利行使するためには、まず本契約のすべての条項にご同意いただく必要があります。保守サービスをご希望のお客様は、本契約にご同意の上、保守サービスをお申込みください。

1. 定義

- (1) 「本サービス」とは、弊社がお客様に提供する、CRAFT DX 商品に関する有償の保守サービスを指します。
- (2) 「本サービス権利」とは、保守サービスを受ける権利を指します。
- (3) 「CRAFT DX 商品」とは、保守サービス申込書に記載の対象商品を指します。
- (4) 「お客様」とは、本サービスを受ける権利を持つ個人または法人・団体等で本サービスご加入時にご登録いただいたシリアルナンバーの CRAFT DX 商品をご使用の方を指します。
- (5) 「ライセンス単位」とは、CRAFT DX 商品の本体が有するシリアルナンバーを指します。

2. 概要

- (1) 商品に関する操作等、フリーダイヤルによる TEL や FAX、Email に加え、遠隔のリモートサポートを受ける権利を有します。
- (2) 本サービスの契約期間中、リリースされた最新のバージョンアップ商品の提供を受ける権利を有します。

3. 権利留保および禁止事項

- (1) 本サービス権利は、CRAFT DX 商品に対してのみ有効です。
- (2) お客様は、本サービス権利を第三者に譲渡または貸与することはできません。
- (3) お客様は、本サービスによって得られた結果を、第三者からの利益を得るために使用することはできません。

4. 保証範囲

- (1) 本サービスは、お客様の考えておられる特定の作業に完全に適合することを保証するものではありません。
- (2) 本サービスは、予告なく、内容を変更することがあります。
- (3) 本サービスは、日本国内の日本語によるお問い合わせに対してのみ有効です。

5. 責任制限

- (1) お客様が期待する成果を得るためのソフトウェアの選択導入、使用および使用結果につきましては、お客様の責任とさせていただきます。
- (2) 本サービスは、お客様が使用されているハードウェア環境での CRAFT DX 商品の動作を保証するものではありません。

(3) 本サービスは、CRAFT DX 商品のプログラムを保証するものではありません。また、その使用または使用不可能により、お客様または第三者が被った直接的・間接的損害に対する弊社の債務は、いかなる場合においても、「CRAFT DX 保守サービス」サービス内容 – 「2. 商品毎の保守サービス価格」を限度とします。

6. ご加入条件

- (1) CRAFT DX 商品（シリアルナンバー）を保有されていること。
- (2) ライセンス単位で、本サービスのご加入が必要です。
- (3) 対象商品が、バージョンアップ商品であること。

7. サービスの対象

- (1) 本サービスの範囲は、「CRAFT DX 保守サービス」サービス内容 – 「2. 商品毎の保守サービス価格」の操作説明に限らせていただきますので、予めご了承ください。
- (2) 以下に、本サービス対象外の一例を記載しますので、ご一読ください。
 - ・本サービスを申込まれた個人または法人・団体等以外の方へのサービス
 - ・登録したシリアルナンバー以外へのサービス
 - ・対象商品以外の商品に関するサービス（基本的なパソコンの操作等を含む）
 - ・弊社にて動作を確認していない環境下でのご使用にかかるサービス
 - ・他社製品との互換検証、確認サービス
 - ・お客様固有の特殊環境上でのサービス
 - ・事故により生じた問題に対するサービス
 - ・お客様の過失、誤った使用方法に起因した問題もしくは、推奨できない使用方法に対するサービス
 - ・製品の改変によって生じた問題に対するサービス
 - ・対象商品の意図しない使用により生じた問題に対するサービス
 - ・プログラムの開発支援
 - ・リモートサポート時のサポートセンターにおける実業務（見積書作成、図面作画等）の支援サービス
 - ・CRAFT DX 商品の動作保証外 OS 上でのサポート
- (3) 弊社は、お客様が本サービスを購入された日から 30 日間に限り、印刷物に物理的な欠陥があった場合には、これらを無料で交換します。ただし、欠陥が弊社の責に帰すべき事由以外で生じた場合はこの限りではありません。

8. 契約期間

- (1) 弊社より、お客様宛に送付する「保守サービス証書」に記載の期間とします。
お申込みを受けた日の翌月 1 日より 1 年間となります。
なお、サポート対応については、弊社がお客様からのお申込みを受けた日より開始します。
- (2) 本サービスの契約期間が開始されると、無料のサポート期間が残っている場合でも本サービスの契約期間に切替わり、以降 1 年間の契約となります。
- (3) 本サービスの契約期間満了の場合は、「CRAFT DX 保守サービス」サービス内容 – 「2. 商品毎の保守サービス価格」にて、契約を継続更新することができます。
ただし、途中解約し、次回再加入する場合は、その価格ではなく割高となります。ご注意ください。
詳細は、「CRAFT DX 保守サービス」サービス内容 – 「5. 保守サービスご加入時の注意事項（必ずお読みください）」をご参照ください。
- (4) 本サービスの契約期間中、リリースされた最新のバージョンアップ商品の提供を受ける権利を有します。

9. サポート受付・回答時間

(1) 受付方法

- 専用 TEL による受付（フリーダイヤル）
- 専用 FAX による受付（フリーダイヤル）
- 専用 Email による受付

サポート専用の TEL 番号・FAX 番号・Email アドレスは、「保守サービス証書」をご確認ください。

(2) 回答方法

- 原則として、TEL・FAX または Email による回答とします。

お客様がリモートサポートをご希望される旨をサポートセンターにお伝えいただくか、サポートセンターがリモートサポートでの対応が必要と判断した場合には、リモートサポートによる対応を行います。なお、出張サポートは行っておりません。

(3) 受付から回答までの期間

- 原則として、受付当日もしくは翌営業日までの回答とします。

ただし、サポート内容により、数日要することもあります。

(4) 受付時間

●TEL 受付

9:00～12:00, 13:00～17:00（受付終了時間）

受付終了時間までにお受けしたご質問に対しては、受付終了時間を越えましてもサポート対応は継続します。なお、受付終了時間を越えたサポート対応は 17:30 までとします。

●FAX または Email 受付

24 時間受付

(5) 休業日

土日祝日、弊社休業日およびホームページ上等で事前にお知らせした日

10. サポートサービス窓口（サービス連絡担当者）

本サービスを申込まれる個人または法人・団体等において、ご加入時にご登録いただいた「シリアルナンバー」の CRAFT DX 商品をご使用の方。

11. サポートお問合せ ID（サポート ID）

- (1) 本サービスご加入時に、弊社よりお客様に、サポート ID を送付します。
- (2) お客様は、弊社へのお問い合わせ時に、サポート ID を必要とします。お問い合わせいただいた際にサポート ID による照会ができなかった場合は、本サービスを受けられないものとします。
- (3) お客様は、サポート ID を自己の責任において保管するものとし、弊社はお問い合わせ・再発行には応じないものとします。
- (4) お客様がサポート ID を紛失した場合、本サービスを受けられない場合があります。この場合、弊社は返金する義務を負いません。
- (5) お客様のサポート ID が、第三者によって不正に使用されたことによる損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。

1 2. 解約

- (1) お客様は、契約期間中にいつでも、本サービス契約をライセンス単位で解約できるものとします。ただし、弊社はいかなる場合も、返金する義務を負いません。
- (2) 弊社は、お客様が本サービスをお申込み時に予測できなかった事由により、本サービス契約を契約期間中にいつでも解約できるものとします。
この場合、弊社は、弊社所定の算出方法の契約残存期間・残存数に応じて算出された金額をお客様へ返還するものとし、その他の損害に対して弊社は、一切の責任を負わないものとします。
- (3) 弊社は、お客様が本契約の条項に違反した場合、または弊社への本契約の対価支払いが遅延した場合は、お客様のご同意を得ることなく、対価支払いがなされるまで本サービスを中断、もしくは解約できるものとします。
解約に際して、弊社はいかなる場合も、CRAFT DX 商品の購入費用などお客様がすでに支払われた料金を返金する義務を負いません。
- (4) 途中解約し、次回再加入される場合は、最新バージョンへのバージョンアップ費用（ご使用のバージョンにより、バージョンアップ費用は異なります。バージョン飛ばしのバージョンアップの場合、続けてのバージョンアップより割高）と、有料のサポート費用の両方をご負担いただくこととなります。ご注意ください。
詳細は、「CRAFT DX 保守サービス」サービス内容 – 「5. 保守サービスご加入時の注意事項（必ずお読みください）」をご参照ください。

1 3. 不可抗力

弊社は、自らの責に帰すことのできない事由による本サービスの提供中断については、一切の責任を負わないものとします。

1 4. 秘密保持

弊社は、お客様からお預かりした図面・資料の保管管理については、厳重に行い、お客様のご承諾がない限り第三者に開示・提供いたしません。

ただし、サポートサービス時における調査のため、弊社から業務委託先に必要最小限の範囲で開示・提供する場合を除きます。

1 5. その他

本契約に関する一切の紛争に関しましては、松山地方裁判所を管轄裁判所とします。

【お問い合わせ先】

株式会社四電工 技術本部 CAD 開発部
〒791-8021 愛媛県松山市六軒家町 1 番 13 号
TEL : 089-925-1107 FAX : 089-946-5000
Email : cadewa@mail.yondenko.co.jp
URL : <http://www.cadewa.com/>