

**「CRAFT サポート」  
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 サポート」サービス内容

CRAFT サポートとは、『CRAFT サポート サービス内容』『CRAFT サポート 基本契約』に記載の内容に基づき、お客様に CRAFT 商品をより効率よくご運用いただけるよう、フリーダイヤル等のご連絡方法により、お客様が商品をお使いになる上で生じることが多いご質問等について、適切かつ迅速にお答えするサービスです。

以下に CRAFT サポートの内容を記載いたします。

## 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、「CRAFT サポート証書」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・回答時間・休業日

- 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
- 休業日  
土日祝日、弊社休業日およびホームページ上で事前にお知らせした日

## ⑤受付内容

- CRAFT 商品に関するものに限り、詳しくは、『CRAFT サポート 基本契約』に記載の「5. サポートサービスの対象」をご一読ください。

## ⑥サポート対象商品・サポート価格

- 対象商品  
見積 CRAFT 2018 以降, 見積 CRAFT DX  
見積 CRAFT Light 2018 以降, 見積 CRAFT DX LT  
CRAFT 材料拾い 2018 以降, 拾い CRAFT DX  
CRAFT CAD Ver.9 以降, CRAFT CAD DX

- サポート価格（各商品共通）

商品名	期間	価格（1口）（税込）
CRAFT サポート	1 年間	33,000 円

## ⑦サポート窓口（サポート連絡担当者）

- CRAFT サポートを申込まれる個人または法人・団体等において、サポートセンターとの窓口（サポート連絡担当者（一人））毎にご契約が必要となります。  
一つの個人または法人・団体等で、複数の方がサポート対象商品をご利用の場合でも、サポート連絡担当者（一人）が、複数のご利用者のご質問やご要望を集約し、代表してサポートセンターをご利用される場合は、一契約で結構です。一方、一つの個人または法人・団体等で、複数の方がサポートセンターをご利用される場合は、ご利用される人数分（サポート連絡担当者（一人）×必要数）ご契約いただく必要があります。  
なお、サポート窓口（サポート連絡担当者）は、申込みの際にご指定ください。（サポート窓口（サポート連絡担当者）は、お申込み後でも変更いただけます）

## ⑧サポート期間

- 弊社より、お客様宛に送付する「CRAFT サポート証書」に記載の期間とします。  
お申込みを受付けた日の翌月 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付けた日より開始します。

## ⑨サポート申込方法

- サポート申込書に必要事項をご記入の上、販売会社または弊社までご送付ください。  
なお、お申し込みには、『CRAFT サポート 基本契約』へのご同意が必要となります。

# 「CRAFT サポート」基本契約

CRAFT サポート 基本契約（以下「本契約」）は、CRAFT サポートとして特定の CRAFT 商品に対し、有償のサポート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 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を行使するためには、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。本サポートをご希望のお客様は、本契約にご同意の上、お申込みください。

## 1. 定義

- (1) 「本サポート」とは、弊社がお客様に提供する、CRAFT 商品に関する有償のサポートサービスを指します。
- (2) 「本サポート権利」とは、本サポートを受ける権利を指します。
- (3) 「CRAFT 商品」とは、サポート申込書に記載のサポート対象商品を指します。
- (4) 「お客様」とは、本サポートを受ける権利を持つ個人または法人・団体等および『CRAFT サポートサービス内容』 - 「⑦サポート窓口（サポート連絡担当者）」に記載のサポート連絡担当者を指します。

## 2. 権利留保および禁止事項

- (1) 本サポート権利は、CRAFT 商品に対してのみ有効です。
- (2) お客様は、本サポート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、本サポート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。

## 3. 保証範囲

- (1) 本サポートは、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) 本サポートは、予告なく、内容を変更することがあります。
- (3) 本サポートは、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。

## 4. 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) 本サポートは、お客様が使用されているハードウェア環境での CRAFT 商品の動作を保証するものではありません。
- (3) 本サポートは、CRAFT 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 サポート サービス内容』に記載の「⑥サポート対象商品・サポート価格」を限度といたします。

## 5. サービスの対象

- (1) 本サポートの範囲は、『CRAFT サポート サービス内容』に記載の「⑥サポート対象商品・サポート価格」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、本サポート対象外の一例を記載いたしますので、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
  - ・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わるサービス
  - ・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 商品の動作保証外 OS 上でのサポート
- (3) 弊社は、お客様が本サポート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いたします。  
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。

## 6. 契約期間

- (1) 本サポートの契約期間につきましては、『CRAFT サポート サービス内容』に記載の「⑧サポート期間」をご覧ください。
- (2) 本サポートの契約期間満了の場合は、『CRAFT サポート サービス内容』に記載の「⑥サポート対象商品・サポート価格」にて契約を更新することができます。  
ただし、CRAFT 商品のバージョンによっては更新をお断りする場合があります。

## 7. サポート受付・回答時間

- (1) 本サポートの契約期間中に弊社がお客様にサポートを提供する時間は、『CRAFT サポート サービス内容』に記載の「④受付・回答時間・休業日」をご覧ください。  
ただし、弊社ホームページにて告知することにより、随時変更できるものとします。

## 8. サポート窓口（サポート連絡担当者）とサポート契約

- (1) 本サポートを申込みされる個人または法人・団体等において、サポートセンターとの窓口（サポート連絡担当者（一人））毎にご契約が必要となります。  
詳細は、『CRAFT サポート サービス内容』に記載の「⑦サポート窓口（サポート連絡担当者）」をご覧ください。

## 9. サポートお問合せ ID（サポート ID）

- (1) 本サポートご加入時に、弊社よりお客様に、サポート ID 番号を送付いたします。
- (2) お客様は、弊社へのお問い合わせ時に、サポート ID 番号を必要とします。お問い合わせいただいた際にサポート ID 番号による照会ができなかった場合には、本サポートを受けられないものとします。
- (3) お客様は、サポート ID 番号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 番号を紛失した場合、本サポート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 番号が、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。

## 10. 解約

- (1) お客様は、契約期間中にいつでも本契約を解約できるものとします。  
ただし、弊社はいかなる場合にも、返金する義務を負いません。
- (2) 弊社は、お客様が本サポートをお申し込み時に予測できなかった事由により、本サポート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には、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ポートを中断、もしくは解約することができるものとします。
- 解約に際して、弊社はいかなる場合にも、CRAFT 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。

### **1 1. 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ポート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 2. 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、本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 3. 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いたします。

#### **【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@yondenko.co.jp  
URL : <http://www.cadewa.com/>