

テクニカルサポートのご案内

株式会社 **ゴードーソリューション**

年間 ¥ 36,000 (税抜)

本サポートは、無償サポートに加えて、有償にてご提供するサポートサービスです。お客様をサポートする様々なサービスをご用意しています。安心して当社製品をお使いいただけます。

オンラインサポート

インターネットを利用して、お客様のパソコンで当社説明員の操作するパソコン画面をご覧いただいたり、お客様のパソコン画面を見せていただくことができます。電話やFAX・メールではわからないことも、説明員の操作している画面をご覧いただけますので、迅速な解決につながります。

オンラインサポートをご利用いただいたお客様の声

「実際に操作している様子を見られたのですぐ理解できた」

「こちらの画面をゴードーに見せることができたので、困っていることを伝えやすかった」

オンラインサポート 無料体験!

大人気のオンラインサポートを無料で体験できます。体験してみたい方は、下記の問い合わせ先へご連絡ください。

※テクニカルサポートに未契約の方で、1回限りとさせていただきます。



インターネット電話 (skype-スカイプ)

インターネットを利用した通話ができます。通話料はかかりません。

3次元データ、図面等に関するお問い合わせに対応

ナスカ・プロ3Dビューで読み込めない3次元IGESデータの原因等を検証して、読み込めるように支援致します。また、「この図面に対してナスカで加工データを作成したいが、どのようにすればいいか?」といったお問い合わせに対応致します。

ハードロック 盗難・紛失補償

ハードロックを紛失した、盗難にあったなどの場合、所定の手続きに沿って特別価格で再発行することができます。また、故障による無償交換にも対応致します。当サポートにご契約いただいた方のみご利用いただけます。ご契約いただいていないと、紛失・盗難にあった場合、新たにソフトをお買い上げいただくことになります。

※当社規定に該当するケースで、いずれの場合も1年に1回限りとなります。

お問い合わせ先

TEL : 053-465-0712

月～金曜日 (祝日・休業日を除く) 10:00～12:00 13:00～17:00

FAX : 053-465-0787

※24時間受け付け致します。(サポート対応時間後の場合、回答は翌営業日になります)

E-mail : support@godo.co.jp

※24時間受け付け致します。(サポート対応時間後の場合、回答は翌営業日になります)

当社ホームページにご購入のお客様専用のメールフォームがございます。

※24時間受け付け致します。(サポート対応時間後の場合、回答は翌営業日になります)

テクニカルサポートサービス契約書

別途定める本契約申込書に記載された法人または個人(以下、「甲」という)と株式会社ゴードソリューション(以下、「乙」という)は、乙が甲に提供するテクニカルサポートサービス(以下、本サービス)に関し、次の通り契約を締結する。

(本サービスの提供について)

- 第1条 乙は本契約に基づき甲に電話、FAX、E-mail、ウェブサイト、オンライン等で本サービスを提供する。
- 乙による本サービスの提供は乙の所在地において行われるものとする。
 - 甲は乙が発行するサポート ID およびチェックナンバーを用いて、第2条に定める本サービスの提供を受けることができる。
 - 本サービスの対象ソフトウェア商品(以下、対象商品という)は契約した設置場所で使用されるナスカ・プロシリーズおよび Nazca Neo シリーズ(Nazca Neo Linkaを除く)の最新バージョンとする。
 - 電話、FAX および E-mail での本サービスの提供時間は当社営業日の 10:00~12:00、13:00~17:00 とする。
電話 : 053-465-0712
FAX : 053-465-0787
E-mail : support@godo.co.jp
※ E-mail、FAXは24時間受信するが、提供時間外の受信の場合の回答は翌営業日以降とする。
 - 本契約期間は本サービス開始日の翌月1日から1年間とする。
 - 本サービス開始日は商品購入と同時に申込み場合は申込日とし、本サービスのみ申込み場合は入金日とする。
 - 対象商品が販売終了となった場合、原則として販売終了日の翌日より1年をもって本サービスの提供を終了する。
 - 本サービスで乙が甲に提供する情報および問題解決支援は、助言として提供されるものであり、甲の特定の目的に適合し、甲の問題解決、及び不具合の修補を保証するものではない。

(本サービスの内容)

- 第2条 本契約に基づき乙が甲に提供する本サービスの内容は、次の各号に掲げる事項とする。
- 甲のパソコンと乙のパソコンを直接接続してのリモートサポート。
 - 対象商品を使用した甲の図面・データに関する問い合わせに対する操作手順案内。
 - DXF、IGES データの読み込みに関する支援。
 - ポスト作成に関する支援。
 - 当社製品とNC工作機械との通信設定、およびその操作案内。
 - タブレット端末の代替品貸出。
 - ハードロック故障時の無償交換を行う。
(ア) 契約期間中1回に限る。
 - ハードロック紛失・盗難時の再発行は契約優遇価格で行う。
(ア) 契約期間中1回に限る。

(除外項目)

- 第3条 以下に列挙する事項は本サービスの対象外とする。
- 乙が明示する動作環境以外の環

- 境下での使用に関する事項。
 - 固有の動作環境(OS、ハードウェア、ネットワーク環境)に関する事項。
 - 他社製品との互換の確認及び検証。
 - 日本国外での使用および、日本語以外による問い合わせに対する対応。
 - 計算結果の提供、データ作成代行。
 - 図面および図面データ、加工データの作成。
 - 乙の商品以外で作成された外部CADデータおよび加工データ等のデータ検証。
 - その他各商品で定める事項。
2. 当社は本サービスとは別に以下の有償サービスを提供することがある。
- 新しいインストールCDの再発行
 - 乙の所在地で行う講習あるいは出張による講習
 - 対象商品のインストールサービス
 - 甲の事業所への出張サービス
 - 当社ソフトウェア製品のカスタマイズ
 - ポストの作成
 - 対象商品のライセンス再発行

(料金および費用)

- 第4条 甲は本サービスの対価として年額¥36,000(税抜)を所定の販売店経由あるいは直接乙に支払うものとする。
- 乙は、次の各号のいずれかの事由により、料金の変更を必要と認めるときは、2ヶ月前までに甲に通知をすることによって、価格を変更することができる。
 - 対象商品の数量に変更があったとき。
 - 経済情勢の変動、サービス内容の変更等により本契約書に定める料金によりがたい事情が生じたとき。
 - 乙との間に複数の契約が発生し、統一を図る必要がでたとき。
 - 期間途中で本契約解除の場合でも返金は行わない。
 - 本サービス利用時の送料及び電話料金等の通信費用は甲の負担とする。

(権利義務の譲渡)

- 第5条 甲および乙は、あらかじめ書面により相手方の承諾を得なければ、いずれも本契約に関する自己の権利または義務を第三者に譲渡してはならない。

(機密保持)

- 第6条 甲および乙は、本契約に基づく取引を通じて知りえた相手方の営業上または技術上の機密を、第三者に漏洩してはならず、相手方の承諾を得ないで、第三者に開示してはならない。また、乙は甲の承諾を得ないで、これらを第2条に定める本サービスの内容に関わる作業以外の目的に使用してはならない。

(通知義務)

- 第7条 甲または乙に次の各号のいずれかに該当する事実が生じたとき、またはそのおそれがあるときは、すみやかに相手方に通知しなければならない。
- 営業の譲渡・譲受または合併。

- 住所、代表者、商号または重要な組織の変更。
- 次条第1項各号の事由。

(契約の更新と解除)

- 第8条 本契約の更新については、乙は有効期限の2か月前に甲へ更新案内を送り、甲の更新申込書を受領後、所定の手続きを行うものとする。但し、乙との間に複数の本サービス契約が発生し、契約期間の統一を図る場合には、上記契約期間の短縮または延長する場合があります。
- 甲は本サービス契約期間中に中途解約することはできない。ただし、甲または乙は相手方に次の各号のいずれかに該当する事由が生じたときは、催告その他の手続きを要しないで、ただちに本契約の全部または一部を解除することができる。
 - 営業停止または営業許可取消等の処分を受けたとき。
 - 破産、民事再生手続き開始、会社整理もしくは会社更生の申し立てをなし、または第三者からこれらの申し立てを受けたとき。
 - 解散決議をしたとき。
 - 仮差押え、仮処分または強制執行を受けたとき。
 - 支払い停止もしくは支払い不能に陥ったとき、または相手方が振り出した手形または小切手の決済ができなかったとき。
 - 災害その他により、本契約の履行を困難にする事由が生じたとき。
 - 前各号に準ずる重要な事項が生じたとき。
 - 甲または乙は、前項のほか、解約しようとする2ヶ月前までにその旨を書面により相手方に通知し、本契約の全部または一部を解除することができる。

(損害賠償責任)

- 第9条 乙は本契約の利用により甲に生じた逸失利益、データの消失、派生的または間接的な損害について、いかなる責任も負わない。乙の故意または重大な過失による事由により生じた本契約における賠償金額は、甲が乙に支払った乙の商品の価格およびサポート料金を限度とし、当事者間で協議の上決定するものとする。

(協議事項)

- 第10条 本契約に定めなき事項、または本契約の解釈について疑義が生じた場合は、甲乙双方が信義誠実の原則にしたがって協議のうえ解決する。
- 本契約は日本法に準拠し、解釈されるものとする。

(管轄裁判所)

- 第11条 本契約に関して法律上の紛争が生じた場合は、株式会社ゴードソリューションの本社所在地を管轄する地方裁判所を第1審の管轄裁判所とする。

