

Vectorworks 日本語版 サービス・サポート条件

お客様が本ソフトウェアをご利用になり、ベクターワークスジャパン株式会社から当該サービス・サポート等をお受けになるためには以下の事項全てに同意いただかなければなりません。

1 本条件の適用

ベクターワークスジャパン株式会社は、ユーザー登録をされ、正式なユーザーID を取得したお客様、またはサブスクリプション製品のライセンスを有効化したお客様に対し、サービス・サポートを提供します。お客様は、以下に示すとおり本ソフトウェアの登録、およびユーザーID を取得、またはライセンスの有効化をしなければなりません。

スタンドアロン版（永続ライセンス）：

お客様が本ソフトウェア購入後、「ユーザー登録 & Information ポータル」上で登録手続きを行い、ベクターワークスジャパン株式会社がこれを承認するとお客様のユーザーID を発行します。「ユーザー登録 & Information ポータル」上で登録手続きを行うと、その時点で本条件に関し、全て同意したとみなされます。

スタンドアロン版（サブスクリプションライセンス）：

お客様が本ソフトウェア購入後、「Vectorworks カスタマーポータル」上でサブスクリプション製品のライセンス有効化を行うと、その時点で本条件に関し、全て同意したとみなされます。

ネットワーク版：

本ソフトウェア使用者が本ソフトウェア新規購入申込書 兼 ユーザー登録書を提出し、ベクターワークスジャパン株式会社がこれを受領、および承認するとお客様のユーザーID を発行します。新規購入申込書兼ユーザー登録書をベクターワークスジャパン株式会社へ提出すると、その時点で本条件に関し、全て同意したとみなされます。

学生・教職員向けライセンス：

サービス・サポートの提供はありません。

教育機関向けライセンス：

「Vectorworks 教育機関向けライセンス導入サポート」を別途契約した場合のみ、テクニカルサポートの対象となります。テクニカルサポートの範囲は、契約期間中、Vectorworks が起動しないなどソフトウェア導入時の動作トラブルに限るものとし、操作サポートは含みません。詳しくは「Vectorworks 教育機関向けライセンス導入サポート利用規約」を参照ください。

ベクターワークスジャパン・利用規約：

<https://www.vectorworks.net/ja-JP/legal/company>

2 サービス・サポート等の対象者

ベクターワークスジャパン株式会社は本ソフトウェアの登録者欄（会社（部門）責任者または担当者）に氏名を記載した方、または有効なサブスクリプションライセンスを所有する

Vectorworks カスタマーポータルのオーナー（以下本ソフトウェア使用者）を対象としてサービス・サポート等をご提供します。サービス・サポートの利用にはユーザーID、または Vectorworks Service Select の契約番号、もしくは Vectorworks ソフトウェアのシリアル番号が必要です。

3 テクニカルサポートのサービス範囲と免責事項

3-1 サービス範囲

本ソフトウェア使用者は、ユーザー登録、もしくはサブスクリプションライセンス有効化から30日間、無償テクニカルサポートを利用できます。Vectorworks Service Select 契約者は、契約期間中、プレミアムサポートを利用できます。テクニカルサポート対象となる Vectorworks バージョンは、現行バージョンおよびその3つ前のバージョンまでとなります。

3-2 免責事項

ベクターワークスジャパン株式会社は、テクニカルサポートに誤りや不備がないこと、また本ソフトウェア使用者の希望する結果に達することや、問題の解決に努めますが、それを保証するものではありません。

問題解決や原因特定の調査のために、回答までにお時間を頂戴する場合がございます。お電話でのお問い合わせの際も、その場での即時回答をお約束するものではありません。

問題解決や原因特定の調査のために、お客様に操作を依頼する場合や、データのご提供を依頼する場合があります、その際は当サポートデスクからの指示に従っていただく必要がございます。指示に従っていただけない場合は、以降のサポートをお断りさせていただく場合がございます。

テクニカルサポートによってファイルやソフトウェアが消失または変更された場合、それらの復元および再構築は、お客様の責任で行っていただきます。

お電話でのお問い合わせは1回30分程度までを目安に対応させていただきます。また、メールでのお問い合わせは1度に最大3件までを目安としてご質問ください。長時間の対応となる場合や、一度に多数のご質問をいただいた場合、ご回答に通常よりお時間を頂戴する場合がございます。

プレミアム Tech サポート向けのインターネット Live サポートは、1回30分、月3回までを目安にご提供させていただきます。

Vectorworks ソフトウェアの利用に必要なネットワーク接続の設定や環境の構築、トラブルの解消などについては、お客様にて行なっていただきます。お客様のご利用環境に関するサポートは行なっておりません。

Vectorworks ソフトウェアを利用した図面データの作成やモデリング等の代行作業は行っておりません。

当サポートデスクでは、Vectorworks ソフトウェアのレンダリング機能に関するコンサルティングや代行処理などは行っておりません。3D レンダリングは、モデルやテクスチャ、光源など様々な要素の影響を受ける性質上、最適な結果を得るためには様々な設定での試行が必要となり、またご希望のレンダリング結果を得られない可能性もございます。レンダリングに関するお問い合わせにつきましては、ソフトウェアの機能説明やアドバイスまでの対応とさせていただきます。Vectorworks ソフトウェアのシミュレーション機能（Energos エネルギー解析、日照調査、モーメント分析など）に関しては、シミュレーション結果に対する保証やコンサルティングなどは行っておりません。

Vectorworks ソフトウェアのプログラミング機能（マリオネット、VectorScript、Python、Vectorworks Software Developer's Kit[SDK]など）に関しては、プログラムの作成やデバッグ、コンサルティングなどは行っておりません。

Vectorworks ソフトウェアの AI 機能（AI Visualizer、AI アシスタントなど）に関しては、品質や妥当性などの保証は行っておりません。

Vectorworks ソフトウェア上から利用可能な他社外部サービス（ArcGIS、AutoTURN Online、BIMObject、Datasmith ダイレクトリンク（Twinmotion）、Maxon プラント、Mosa Pattern、mttextur、Omniverse Connector、Solibri ダイレクト、「パートナー製品のインストール」から利用可能な他社製プログラム、その他 Vectorworks, Inc.およびベクターワークスジャパン株式会社が提供していないサービス/プログラム等）に関しては、サービス利用方法などのサポートは行っておりません。

株式会社フローワークスによって提供される「建築 BIM 標準パッケージ for Vectorworks」および Vectorworks 向けテンプレートファイル、その他同社が提供するサービス等に関するサポートは、当サポートデスクでは行っておりません。また、「建築 BIM 標準パッケージ for Vectorworks」を用いて作成されたデータにつきましてはご返答をお断りさせていただく場合がございます。これらに関するご質問は、株式会社フローワークスへお問い合わせください。

その他、他社製プラグインソフトウェアおよびサービス等に関しましては、開発元・提供元によるサポートとなります。

テクニカルサポートサービスのご提供内容等は予告なく変更される場合がございます。

4 複製・頒布の禁止

ベクターワークスジャパン株式会社は日本国著作権法に基づきベクターワークスジャパン株式会社の書面による同意なしでは、一部または全部を問わず操作マニュアルの複製およびその頒布を禁止しています。複製とは他の言語や書式に翻訳、書換えすることを含みます。これを黙殺、または無視したために生じたベクターワークスジャパン株式会社およびベクターワークスジャパン株式会社のソフトウェア供給元の損害に関する全ての賠償責任は、これを黙殺または無視した本ソフトウェア使用者にあります。ただし、PDF ファイルなどの形式で提供している操作マニュアルをそのままの状態ですべてに印刷することはソフトウェアの正常な使用に含まれ、ここにいう複製にはあたりません。

5 登録情報の変更と名義変更の否認

登録されたお客様の会社名、氏名、住所、電話番号、email などに変更があった場合、すみやかに各ポータルで修正、または書面にてベクターワークスジャパン株式会社へ通知する必要があります。なお、ベクターワークスジャパン株式会社は、本ソフトウェア使用者の名義変更を認めておりません。ただし、やむを得ない事由に対し、証明する書類の提出、およびベクターワークスジャパン株式会社が書面にて認めたものについてはこの限りではありません。その場合、名義変更に伴う手数料が別途必要になります。

6 バージョンアップ以前のソフトウェアのサービス・サポートの免責事項

本ソフトウェアのバージョンアップサービスを受けた場合、バージョンアップ以前の当該ソフトウェアに対するサービス・サポートはバージョンアップと同時に消滅します。ただし、別の契約

書によって規定されている場合はこの限りではありません。

7 ハードウェアプロテクトキーの保証と責任の範囲

本ソフトウェアパッケージがハードウェアプロテクトキーあるいは接続用ケーブルなどのハードウェアを附属する場合、ベクターワークスジャパン株式会社は、当該ハードウェアについて購入後90日間に限り、その動作を保証いたします。万が一動作不良が生じた場合は、無償でお取り替えいたします。ただし、未必の故意あるいは事故により発生する当該ハードウェアの破損または性能劣化については購入後90日以内であってもベクターワークスジャパン株式会社は何らの責任を負いません。したがって、未必の故意あるいは事故により発生する当該ハードウェアの修復に要する費用、プログラム等またはデータの回復、再製に要する費用を含む直接、間接、特別または必然的な損害については本ソフトウェア使用者が全て負担するものとし、ベクターワークスジャパン株式会社は一切の責任を負いません。

また、地震、水害、火災等の災害、盗難、未必の故意あるいは事故などによるハードウェアプロテクトキーの紛失・消失については、ベクターワークスジャパン株式会社はその理由の如何を問わずまた前項保証期間内外によらず、ハードウェアプロテクトキーを再発行いたしません。なお、破損された場合は有償でお取り替えいたします。ただし、別の契約書によって規定されている場合はこの限りではありません。

8 カスタマーハラスメントに対する基本方針

ベクターワークスジャパン株式会社は、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービス等の改善に努めていますが、お客様から暴行、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不退去等の違法な行為や、正当な理由がない又は社会通念上の範疇を超えた要求、暴言等の不当な行為がなされた場合は、カスタマーハラスメントに対する基本方針に沿って適正に対応いたします。

ベクターワークスジャパン・カスタマーハラスメントに対する基本方針：

<https://www.vectorworks.net/ja-JP/legal/customer-harassment>

9 その他

ベクターワークスジャパン株式会社が提供するサービス・サポートによる、お客様情報の収集、保存、利用は、ベクターワークスジャパン・プライバシーポリシーに基づき、厳重な管理の元に運用します。

サービス・サポートの提供内容等は予告なく変更される場合がございます。最新の情報につきましては、Webサイトを参照ください。

ベクターワークスジャパン・プライバシーポリシー：

<https://www.vectorworks.net/ja-JP/legal/privacy>

ベクターワークスジャパン・サービス&サポート：

<https://www.vectorworks.co.jp/ct/service.html>

Vectorworks、Renderworks と MiniCAD は Vectorworks, Inc.の登録商標です。

Braceworks、SmartCursor と VectorScript は Vectorworks, Inc.の商標です。

Vision Software と ConnectCAD は Vectorworks Inc.の商標です。

すべての権利は Vectorworks, Inc.が保有しています。

その他、記載されている会社名、および、商品名などは該当する各社の商標、または、登録商標です。

ベクターワークスジャパン株式会社

(2026 年 5 月 14 日付)