

Les nouveaux clients SketchUp Pro souscrivent automatiquement un contrat de maintenance et d'assistance, leur donnant accès aux toutes dernières mises à jour logicielles ainsi qu'au support technique.



Des **campagnes emailing** peuvent être réalisées afin de promouvoir l'efficacité du programme de maintenance et d'assistance. Ces campagnes encouragent le renouvellement des contrats et ont déjà démontré qu'elles permettaient d'augmenter les ventes de nouvelles licences.



Le contrat de maintenance et d'assistance permet à l'entreprise d'**anticiper ses dépenses** et assure l'accès au support technique. Au terme de la première année de souscription, les utilisateurs doivent être encouragés à renouveler leur contrat.



La souscription d'un contrat de maintenance et d'assistance donne aux utilisateurs un accès immédiat aux meilleures performances des **dernières versions** de SketchUp Pro, dès leur disponibilité.



En plus du centre de connaissances, du forum d'aide et du support technique par mail, le programme comporte une **assistance supplémentaire** apportée directement par le partenaire, souvent par téléphone.



Avant l'expiration du contrat de maintenance, **une notification est envoyée par email** aux utilisateurs. Un délai de grâce de 30 jours après expiration du contrat est accordé, durant lequel un client peut mettre à jour sa licence sans frais additionnels.



Si le client souhaite renouveler son contrat à la suite de cette **période de grâce de 30 jours** après expiration, il lui faudra s'acquitter de frais supplémentaires.



Si le client **ne souhaite pas renouveler son contrat** de maintenance et d'assistance, sa licence continuera de fonctionner pour la version acquise initialement.



Les extensions de contrats de maintenance peuvent être souscrites sous forme de mensualités ajoutées à la facturation annuelle, et il est possible de les étendre sur **trois années maximum**.



**Renouveler un contrat avant son échéance** n'en change pas le terme initial. Un client souhaitant anticiper son renouvellement recevra une extension de son contrat.



Lorsqu'un client souscrit au contrat de maintenance et d'assistance SketchUp Pro **via le réseau de distribution** il doit s'adresser à son revendeur, qui a la responsabilité de répondre à ses demandes de support technique.