

保守サービス規約

エプソン販売株式会社（以下弊社といいます）はお客様に対し、お買い求めいただいた定額保守サービスにご登録いただいた弊社の指定製品（以下製品といい、オプション品を含みます）に対して、以下の内容に基づき、保守サービスを提供いたします。

1.保守サービスの対象製品、購入条件、登録条件

弊社は、所定の登録手続きを行った製品に対して、保守サービスを提供いたします。ただし、次の各号に該当する場合、弊社は、定額保守サービスの購入または登録を拒否することができるものとします。この場合、お客様が定額保守サービスの料金を支払い済みの場合は、弊社またはお客様が購入された弊社の販売店から定額保守サービスの料金をお客様に返金します。

- ①製品購入後に定額保守サービスを購入された場合
 - ②弊社が定める、製品の補修部品の保管期限を超過している場合
 - ③弊社が別途製品毎に定める保守対応限度（保守サービス提供可能期限、製品寿命等）を超えて、製品が
- 使用されている場合
- ④その他正当な理由があると弊社が判断する場合

2. 定額保守サービス登録カード

- (1) お客様の製品が定額保守サービスに基づく保守サービスの提供対象であることを証するため、定額保守サービスには、所定の定額保守サービス登録カードが同梱されています。お客様は、定額保守サービスのご購入後すみやかに定額保守サービス登録カードの本体貼付シールをお客様の製品に貼付していただくものとします。
- (2) 弊社は、いかなる理由があろうとも、本体貼付シールの再発行をいたしません。また、弊社は、本体貼付シールの貼付されていない製品に対しては定額保守サービスに基づく保守サービスを提供いたしません。お客様が当該製品に対し保守サービスを希望される場合は、弊社所定の保守サービス料金をご負担いただくものとします。
- (3) お客様は、本体貼付シールの改ざん、複製等をしないものとし、万一、改ざん、複製等された場合は、定額保守サービスに基づくお客様の権利を失うものとします。

3.保守サービス内容

製品に故障が生じ、お客様が弊社に修理を要請した場合、弊社はお客様がご購入された以下の保守サービスメニューに従い、定額保守サービスに登録されている製品に対し、保守サービスを提供いたします。保守サービス提供中に、万が一補修部品の在庫が存在しない等により、復旧不可能な修理が発生した場合は、弊社の判断で本体交換（型番の異なる同等機種への交換を含む）等をご提案する場合があります。また、製品の設置場所・送付先は日本国内に限るものとします。

【引取保守】

弊社指定の修理受付センターへご連絡いただければ、登録されている設置場所に製品を引き取りに伺い、修理完了後には製品をお届けいたします。ただし、集荷後にお客様のご都合によりキャンセルとなった

場合は別途料金が必要となります。なお、一部のエリア（離島等）を除き、梱包は弊社の指定する運送業者等にて行います。

4.保守サービス提供期間と利用可能時間

(1) 定額保守サービスに基づく保守サービスの提供期間は製品購入時より本体貼付シールに記載された保

守期間とします。また、保守サービスの利用可能時間は、原則として土曜日、日曜日、祝日および弊社所定の休日を除く平日(月曜日～金曜日)9:00～17:30 といたします。

(2) 前項に定める保守サービス提供期間にかかわらず、弊社が製品毎に別途定める保守対応限度(保守サービス提供可能期限、製品寿命等)を越えて製品が使用された場合(以下保守サービス終了事由といいます)は、定額保守サービスの保守サービスの提供期間は終了するものとします。なお、保守サービスの提供期間が終了した場合であっても、定額保守サービスの料金の返金はいたしません。

(3) 保守サービスの終了事由に該当する場合であっても、弊社が製品毎に別途定める「製品寿命(年数)」を超えて製品が使用されている場合において、お客様が製品の購入と同時に加入した定額保守サービスの保守期間が終了していない限り、当該保守期間内は保守サービスを継続して受けることができます。ただし、弊社が「製品寿命(年数)」とは別に、印刷枚数等を含む(ただしそれに限定されない)製品寿命の指標を設定している場合には、保守期間の定めにかかわらず、当該指標を超えて製品が使用された時点で保守サービスは終了します。

5.別途料金により提供されるサービス

(1) 保守サービスには、次の各号の一に該当する修理、調整等の作業は含まれません。なお、弊社は、当該作業の提供が可能なときは、別途弊社所定の料金をもって当該作業を提供します。

①お客様の故意、過失または不適切な使用に起因する製品の故障の修理調整

②天災地変等の事由に起因する製品の故障の修理調整

③お客様が弊社に製品を送付する際の輸送中の破損・事故に起因する製品の故障の修理調整

④製品の改造、運搬移設、設置、回線接続作業またはその立ち会い

⑤弊社の承認のない製品の改造または他の機器への接続、弊社の指定外の消耗品の使用、適正でない設置環境、ならびに入力電圧の不適正使用に起因する製品の故障の修理調整

⑥消耗品、記録媒体の保管不備に起因する製品の故障の修理調整

⑦使用するプログラムに起因する製品の故障の修理調整

⑧オーバーホール等の大修理

⑨「4.保守サービス提供期間と利用可能時間」以外における保守サービス

⑩弊社の純正、または弊社の推奨以外の消耗品(再生品含む)を使用し、その消耗品が原因で何等かの不具合が発生した場合の製品の修理調整

(2) 定期交換部品の取り扱いについては、以下のとおりとします。

交換寿命による定期交換部品については、当該部品の部品代金は保守サービスには含まれず、別途弊社所定の代金をお客様は弊社に支払うものとします。

6.保守サービスの対象外

保守サービスには、次の事項は含まれません。

- (1) インク・リボン・トナーカートリッジ・ランプ・バッテリー・用紙・帳票類等の消耗品の供給、消耗部品の交換または製品の交換・新規補充(ただし、定期交換部品の交換は、5. (2) に定めるとおりとします)
- (2) 製品に付随するプログラム・データ・記憶媒体等の保守
- (3) 設置場所での製品の付属品、オプション等や他の機器との取り外しと接続、および製品動作確認
- (4) 製品を天井吊下等からの取り外しと接続
- (5) 弊社が定める補修部品に該当しない箇所の修理、保守

7.料金

- (1) お客様が保守サービス期間中に製品を廃却・譲渡された場合においても、定額保守サービスの料金の返金はいたしません。
- (2) 定期交換部品等、別途料金が発生した場合は、当該製品お届け時に代金引換、または当該製品お届け前に弊社の指定する金融機関の口座へ振り込みによる支払い、もしくは弊社からの請求書受領日の翌月末日(末日が休日の場合は、直前の平日とする)までに弊社の指定する金融機関の口座へ振り込むことにより支払うものとします。

8.保守サービスへの協力

- (1) お客様は、弊社が保守サービスを実施するにあたり以下の協力をを行うものとします。
 - ① 製品および保守サービスに必要なステータス情報(印刷枚数・使用時間・消耗品等)の提供
 - ② 製品の設置場所へ弊社の指定する運送業者等が立ち入ることの承認
 - ③ 製品の設置場所へ弊社の指定する運送業者等を案内いただくこと
 - ④ 製品に付随するプログラム・データ等のバックアップおよび製品が復旧した後のデータ復旧の実施
 - ⑤ 製品が他の機器と接続されており、弊社の指定する運送業者等にて他の機器との接続が引取サービスの実施の支障となると判断した場合は、製品と他の機器の接続を取り外し対応
 - ⑥ 製品を天井吊下等、弊社の指定する運送業者等にて容易に引取サービスを実施できない場所に設置している場合は、お客様において、容易に引取サービスを提供できる場所への移動
 - ⑦ 修理が完了した製品をお客様にお届けした際に、他の機器と再度接続し、動作確認の実施
 - ⑧ 上記各号につき顧客および第三者の承諾・作業の実施が必要な場合は、事前にこれらの者から承諾の取得、またはこれらの者による作業の実施
- (2) 弊社は、お客様が前項各号の協力を行わない場合、お客様に対する保守サービスの提供を中止することができるものとします。この場合、弊社は、保守サービスの提供を中止したことによりお客様に損害が生じたとしても、その責を負いません。

9.免責等

- (1) お客様は自らの責任において、保守サービスの実施前に製品に付随するプログラム・データ等(以下データ等といいます)のバックアップを実施するとともに、製品が復旧した後のデータ等の復旧を行うものとします。弊社はお客様がデータ等のバックアップおよび復旧をしないことにより生じた損失等について、その責を負いません。
- (2) 弊社は、保守サービスの提供に際しお客様に損害が生じた場合、弊社の故意または重大過失に起因する場

合を除き、お客様が直接被った通常生じうる損害の範囲内、かつ、弊社がお客様から受領した保守サービス料金を上限として損害賠償責任を負うものとします。なお、弊社は、製品の故障・契約不適合、保守サービスの履行過程において生じたデータ損失等に起因してお客様に生じた損害については、その責任を負いません。

(3) 天災地変（地震、津波、洪水、台風、竜巻等を含む）、戦争、内乱、暴動、その他の不可抗力、法令の改廃・制定、公権力による命令、処分、指導、要請、争議行動、感染症または疫病等の流行など、弊社に責がない事由により、保守サービスの履行遅延もしくは履行不能となった場合、弊社は責任を負いません。

10.交換部品

- (1) 弊社が保守サービスの提供に際し、製品の部品等を交換した場合、製品から取り外した部品の所有権は、弊社に帰属するものとします。
- (2) 保守サービスの修理交換部品について、弊社が定める品質基準を満たした同等部品または再生部品を使用する場合があります。

11.設置場所変更

お客様は、登録された製品の設置場所を変更する場合、事前に弊社に通知しなければなりません。

12.保守サービスの委託

弊社は、お客様に対する保守サービスの提供を外部業者に委託することができます。また、保守サービスの遂行に必要な作業のために、弊社は当該外部業者に対して個人情報の一部または全部を委託する場合があります。

13.機密保持

弊社は、保守サービスの提供の際にお客様から機密であるとの明示のもと開示を受けた業務上の機密を第三者に開示・漏洩いたしません。

14.お客様情報の利用について

弊社は、定額保守サービスにご登録いただくにあたり取得したお客様の個人情報を、弊社ホームページに記載する「サービスサポートにおける個人情報の取り扱いについて」(epson.jp/support/privacystatement/index.htm)に基づき利用させていただきます。また、今後「サービスサポートにおける個人情報の取り扱いについて」に記載の「個人情報の利用目的」の範囲内で、お客様の個人情報をセイコーエプソングループと共同して利用させていただくことがあります。共同で利用する個人情報は、紙、電子データまたは電子媒体によって共同利用するセイコーエプソングループに提供します。

15.マイナンバーの取扱いについて

弊社が保守サービスを提供するにあたり、マイナンバーは不要です。修理を要請する前に、必ず製品の記憶装置（ハードディスク等）にマイナンバーが含まれないことをお客様ご自身でご確認ください。お客様からの修理依頼をもって、当該ご確認の表明をされたものとして保守サービスを提供します。

16.反社会的勢力排除

- (1) お客様が次の各号のいずれかに該当した場合、または該当していたことが判明した場合は、弊社は何らの催告を要せず、ただちに定額保守サービスの一部または全部を解除することができるものとします。
- ①自己、自己の役員または経営に実質的に関与する者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体または暴力団関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（以下総称して反社会的勢力といいます）である場合
 - ②自己、自己の役員または経営に実質的に関与する者が反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供給するなど反社会的勢力の維持運営に協力し、または関与した場合
 - ③自己、自己の役員または経営に実質的に関与する者が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合
 - ④自己、自己の役員または経営に実質的に関与する者が自らまたは第三者を利用し、詐欺・暴力的行為や不当な要求を行った場合
 - ⑤自己、自己の役員または経営に実質的に関与する者が自らまたは第三者を利用し、名誉や信用の毀損、業務を妨害した場合
- (2) お客様は、前項各号を確認することを目的として、弊社が行う調査に合理的な範囲において協力するものとします。
- (3) 第一項による解除権の行使は、お客様に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

17.法令遵守

- (1) お客様および弊社は定額保守サービスの履行にあたり、不正または不当な行為が生じないよう、法令等を遵守し、公正かつ適切な履行をしなければならないものとします。
- (2) お客様は定額保守サービスに関連して法令違反、不正行為等が発生し、またはそのおそれがあることが判明した場合、ただちに弊社に通知し、弊社がお客様に対し報告または資料等の提供を求めた場合、お客様はすみやかに応じなければならないものとします。
- (3) お客様が前二項のいずれかに違反した場合、弊社は何らの催告を要せず、ただちに定額保守サービスの全部または一部を解除することができるものとし、これによりお客様に損害が生じた場合であっても、弊社はこれを賠償いたしません。

18. 保守サービス規約の変更

- (1) 弊社は以下の場合に、弊社の裁量により、本規約を変更することができます。
- ①本規約の変更がお客様の一般の利益に適合するとき
 - ②本規約の変更が本規約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
- (2) 弊社は前項による本規約の変更にあたり、本規約を変更する旨および変更後の保守サービス規約の内容とその効力発生日を弊社ウェブサイトに掲示して通知します。なお、前項2号の場合には、その変更の周知は効力発生日から相当な期間前までに行うものとします。
- (URL : epson.jp/support/hoshu/hhpak/regist.htm)

(3) お客様が本規約の変更後も保守サービスの利用を継続する場合、お客様は、変更後の本規約の内容に同意したものとみなします。

19.管轄裁判所

定額保守サービスに関して紛争が生じたときは、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

制定日：2020年6月1日 (PJ_HHP2006)

改定日：2025年10月1日(PJ_HHP2510)