

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「4.追加保守サービス」に記載する定期交換部品付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（または登録シール）

- (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（または登録シール）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（または登録シール）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。ただし、別途弊社が指定する一部製品について、当該製品への登録シールの貼付を不要とします。
- (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、前項の弊社が指定する一部製品を除き、本体貼付シールの貼付が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、設置場所が離島等の遠隔地の場合は、保守サービスの実施にかかる交通費および宿泊費等の実費等を、別途お客様に請求する場合があります。なお、本体貼付シールに保守サービス内容が別途記載されている場合は、当該記載内容が優先的に適用されます。

(1) 出張保守

登録されている設置場所にすみやかにサービスエンジニアを派遣して、製品の故障の復旧を行います。ただし、弊社が指定する、現地での復旧作業が困難な製品については、弊社が任意に選定する代替機を貸与・設置し、サービスエンジニアが故障した製品を引き揚げ、合理的な期間内に故障の復旧を行い、設置場所に設置するものとします。この場合、代替機は同一製品とは限らないものとし、復旧終了後、お客様は弊社に当該代替機を返却するものとします。また、何らかの事由により上記期日に代替機の貸与・設置の実施が難しいと弊社が判断する場合は、事前にお客様に通知し、実施日を別途お客様および弊社と協議の上定めるものとします。なお、保守サービスの提供にあたり、危険があると弊社が判断した場合（放射線設備やバイオケミカル設備等で使用され、作業上の安全が確保できない場合等を含み、これに限られません）は、保守サービスの提供をお断りする場合があります。

(2) 持込保守

弊社指定の修理センターへ送付・持込いただければ、製品の故障の復旧を行い、お客様が引き取りを希望する場合を除き登録されている設置場所または送付先に返送いたします。ただし、送料は発送元払いとします。

(3) ピックアップ保守

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、修理完了後に製品をお届けいたします。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) 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. 追加保守サービス

弊社は、お客様が以下の追加サービス（以下追加保守サービスといいます）付定額保守サービスを購入の上ご登録いただいた場合、定額保守サービスの付帯サービスとして追加保守サービスを提供いたします。なお、追加できる保守サービスは、製品により内容が異なります。また、本体貼付シールに保守サービス内容が別途記載されている場合は、以下の追加サービス以外でも当該記載内容が優先的に適用されます。

【定期点検付サービス】

ご指定の回数に応じて、製品の点検、清掃、調整、またはその他必要な修理等の定期点検サービスを行います。ただし、弊社は、出張保守において引き揚げた製品の故障の復旧を実施するに際し、同時にこれを行うことができるものとします。

【定期交換部品付サービス】

製品に対し、弊社の指定する定期交換部品の寿命による交換または新規補充を行います。ただし、対応限度付のサービスをご購入された場合は、対応限度を超えて交換または新規補充した定期交換部品は部品代のみ有償となります。

【消耗品交換付サービス】

製品に対し、弊社の指定する消耗品の故障・寿命に起因する不具合の復旧および消耗品の交換または新規補充を行います。

【天吊作業付サービス】

弊社は、製品が天吊液晶プロジェクターで、お客様が以下に定める条件を満たす場合に限り、保守サービスの提供の際に天吊作業を実施いたします。弊社は、お客様が以下に定める条件を満たしていないと判断する場合は、当該追加保守サービスを中途解約できるものとします。なお、弊社は当該追加保守サービスの提供が可能な場合は、別途弊社所定の料金をもって提供する場合があります。

- ①製品の天吊りには、弊社の純正天吊金具（ただし、弊社が特別に指定した天吊金具はこの限りでない）を使用いただいていること。
- ②ボックス、その他設備等で製品を囲っていないこと。ただし、当該追加保守サービス提供時に、お客様がボックス、その他設備等の取り外し、設置を適時に行う場合を除きます。
- ③天井の仕上げ材が壊れやすいもの（例えば鏡など）でないこと、また特殊な取付け加工が必要でないこと。
- ④脚立・ローリングタワー等がそのまま搬入でき、搬入路に養生が必要ないこと。設置場所が1階以外の場合は、脚立・ローリングタワー等の移動に、エレベーターの使用が可能であること。
- ⑤脚立・ローリングタワー等が、設置場所の下にそのまま設置可能であり、足場スペースが確保できること。
- ⑥対応日の関係上、設置場所に代替機が直送されることを、お客様があらかじめ同意されていること。

【HDD 返却不要サービス】

弊社が保守サービスの提供に際し、HDD を交換した場合、製品から取り外した HDD をお客様にお渡しします。

【物損保証サービス】

保守サービスに含まれない外的要因（落下破損、水こぼし、火災、落雷、大雨による水害など）による故障の修理を提供します。ただし、次の事項に該当する場合は、物損保証サービスの対象外となります。

- ①お客様または第三者が故意に傷害を与えたことに起因する故障および損傷の修理・調整
- ②お客様のご使用環境や管理方法（カビ、虫、小動物の侵入、不衛生な状態など）に起因して生じた故障および損傷の修理・調整
- ③弊社が提供しているソフトウェア（デバイスドライバー、UEFI など、弊社ウェブサイトからのダウンロード含む）のインストールまたはアップデートなどお客様ご自身による実施が可能な作業
- ④弊社以外から購入・インストールされたハードウェアおよびソフトウェアに起因する故障および損傷の修理・調整
- ⑤地震により生じた故障および損傷の修理・調整
- ⑥消耗品類の交換（電池・バッテリーパックなど）
- ⑦消耗品・記憶メディアの保管不備、指定外の消耗品の使用に起因する故障および損傷の修理・調整
通信環境（インターネット・パソコン通信など）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他のソフトウェアによって引き起こされた損傷の修理・調整
- ⑧過去にお客様ご自身が修理や改造を実施した製品に生じた故障および損傷の修理・調整
- ⑨コンピューターウイルスにより生じた損傷の修理・調整（HDD・SSD 内の記憶内容破損など）
- ⑩製品ご購入後に搭載された機器（サービス対象となる仕様の購入金額に含まれない機器）の故障および

損傷の修理・調整

- ①お客様の依頼による部品の交換および製品の過度な検査・点検
- ②盗難、置き忘れ、紛失、詐欺、横領および災害などによる製品本体または搭載機器の喪失
- ③マイナンバーが含まれる製品の修理・調整・検査・点検

【稼働保証サービス】

製品に定められた製品耐久性を超過して使用した場合でも、稼働を延長させるために必要な部品や消耗品を交換し、機器の稼働を保証します。

なお、弊社が製品の状態を確認し、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（型番が異なる同等機種への交換を含む）を実施する場合があります。

また、稼働保証保守は、製品が、弊社が推奨する消耗品のみによって使用される場合に有効とします。

【再整備プログラム】

再整備プログラムとは、お客様が使用している製品の再整備をすることで、弊社ウェブサイトに定める所定期間まで定額保守サービスへの加入が可能となるプログラムです。弊社は製品の設置場所にサービスエンジニアを派遣して製品の検診を実施し、必要に応じて部品交換を行います。再整備終了後、お客様にて所定の登録手続きを行うことで定額保守サービスが開始されます。なお、再整備プログラムのご提供は、製品ご使用期間中に1回限りとします。

5. 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とします。ただし、本体貼付シールに保守サービス利用時間が別途記載されている場合は、当該記載内容が優先的に適用されます。
- (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）を超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提供期間は終了するものとします。なお、保守サービス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。

6. 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会い
 - ⑤弊社の承認のない製品の改造またはほかの機器への接続、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（ただし、別途オーバーホール作業を含む契約を締結している場合は、当該契約に従う）
 - ⑨「5.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) 定期交換部品および消耗品の取り扱いについては、以下のとおりとします。ただし、定期交換部品付定額保守サービスおよび消耗品交換付定額保守サービスをご購入の上、登録いただいた場合は、「4.追加保守サービス」に定めるとおりとします。
- ①弊社がサービスエンジニアによる交換または新規補充が必要と定めてい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。なお、当該部品の交換または新規補充に対する出張料金および技術料金は定額保守サービスの料金に含まれるものとします。
 - ②弊社がお客様による交換または新規補充が可能と定めている定期交換部品および消耗品については、当該部品および消耗品の交換または新規補充に対する出張料金、ならびに当該部品および消耗品の代金は定額保守サービスの料金には含まれません。なお、弊社は、別途弊社所定の料金をもって、当該部品および消耗品の交換または新規補充を行うものとします。
- (3) 製品が天吊液晶プロジェクターの場合、天吊作業付定額保守サービスをご購入いただいた場合を除き、保守サービスには天吊作業は含まれないものとします。なお、弊社が当該作業の実施が可能と判断した場合には、別途弊社所定の料金をもって当該作業を実施します。

7. 保守サービスの対象外

- (1) 以下の事項は、保守サービスの対象外となります。
- 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、プロジェクター消耗品の交換は、「4.追加保守サービス」に定めるとおりとします。また、製品がロボット製品の場合、弊社が別途提示する一部消耗部品の交換は「4.追加保守サービス」の【定期点検付サービス】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弊社が定める補修部品に該当しない箇所の修理、保守
- (2) 製品がロボット製品である場合、以下の作業も保守サービスの対象外となります。
- ①ハンドツール、配線、配管、周辺機器等の取外しおよび取付け
 - ②当該製品のお客様設備からの取外しおよび取付け
 - ③修理作業完了後のティーチングおよびポイント修正等
 - ④お客様による修理、調整作業への立ち合い
 - ⑤その他、弊社製品以外の機器および設備の修理、調整作業全般

8. 料金

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。

9. 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行うものとします。

- ①製品および保守サービスに必要な場所と当該製品のステータス情報（印刷枚数・使用時間・消耗品・バックアップデータ等）の提供
- ②保守サービスの実施に必要な電気代の負担
- ③製品の設置場所へサービスエンジニアが立ち入ることの承認
- 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、サービスエンジニアが他の機器との接続が保守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の取り外し対応
- ⑥製品を天井吊下等、容易に保守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、弊社が容易に保守サービスを提供できる場所への移動
- ⑦製品の設置場所への立ち入りに際し、特定の装備等が必要な場合には、弊社で用意できない作業衣・作業具（クリーンルームウェアや防護メガネ等）のお客様からの貸し出し
- ⑧上記各号につき第三者の承諾・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。

10. 免責等

(1) お客様は、弊社に対し保守サービスに必要な環境を有する場所を提供するものとします。また、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データ等の損失等について、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、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。

11. 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。

12. 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。

13. 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。

14. 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。

15. 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、弊社ウェブサイトに記載する「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。

16. 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。

17. 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。

18. 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に、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。

19. 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本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/hpbpack/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。

20. 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。

専用ヘルプデスク・運用規約

1. ご利用の開始

引取保守およびロボット製品に対する保守の場合を除くお買い求めいただいた定額保守サービス（以下主契約といいます）の所定の登録手続きを行い、登録を完了された時点から専用電話をご利用（以下本サービスといいます）いただけます。なお、弊社は本サービスを主契約の付帯サービスとして提供します。

2. ご利用の終了

本サービスは主契約の保守サービス期間（本体のご購入時から本体貼付シールに記載された保守期間）の終了と同時に終了となります。主契約が何らかの事由により終了あるいは解除された場合にも、本サービスは自動的に終了します。弊社は本サービスを単独で提供することはありません。

3. 専用電話の受付時間

専用電話の受付時間は弊社の営業日、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（保守受付時間と同じ）といたします。専用電話の回線数は、ご登録のお客様に対応できる数を確保しておりますが、回線の混み具合によってはつながらない場合もあります。弊社は、お客様のお電話が専用回線につながることを保証せず、またお客様はつながらないことがあることをあらかじめご承諾いただくものとします。

4. ご利用時のお願い

お電話をいただく際には、保守番号をお教えてください。お教えいただけない場合、未登録もしくは保守番号を確認できない場合には本サービスをご提供できませんので、あらかじめご了承ください。

5. 専用電話で対応できる内容

原則として、ご登録いただいた製品の基本的な使用方法（出張保守メニューをご購入いただいたお客様は修理受付まで）に限らせていただきます。同一のお客様がお持ちのエプソン製品であっても、ご契約の製品以外には本サービスは提供できません。また、ご使用になるアプリケーション（エプソン製ソフトウェアを除きます）の使用方法是原則として対応いたしかねますのであらかじめご了承ください。原則として、専用電話でお答えできる内容は、弊社として即答が可能な範囲とさせていただきます。ネットワーク関連等技術的に高度なご質問等につきましては、回答できない場合があります。また、本サービスは、お客様のトラブルの解決を保証するものではありません。

6. 出張作業

本サービスに基づく現地作業は原則としていたしません。必要の際は弊社規定料金を別途請求させていただきます。

7. 契約の終了

本運用規約に反する行為があった場合には、弊社は本サービスのご提供のみを休止させていただく場合があります。

8. 本サービス提供の中止

本サービスは主契約の付帯サービスです。弊社の事情により本サービスの休止または中止をする場合があります。この場合は本サービス終了の前にご登録のお客様にご案内いたしますが、お客様はこれを理由に主契約を解除、解約等することはできません。また、本サービスの休止、中止等によりお客様に損害が発生した場合、弊社の故意または重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、当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、お客様は本サービスの中止を理由に、弊社に対し、主契約の料金の返還、または減額の請求等はいかなるものもできません。

9. 本サービスの譲渡禁止

本サービスを譲渡あるいは貸出することはできません。

Web ヘルプデスク・運用規約

1. ご利用の開始

引取保守およびロボット製品に対する保守の場合を除くお問い合わせいただいた定額保守サービス（以下主契約といいます）の所定の登録手続きを行い、登録完了された時点から Web ヘルプデスクをご利用（以下本サービスという）いただけます。なお、弊社は本サービスを主契約の付帯サービスとして提供します。本サービスは日本国内専用となり、海外からのご利用はできません。

This service is domestic only. We are sorry, for not being able to access from overseas. Please contact your regional service center. Thank you.

2. ご利用の終了

本サービスは主契約の保守サービス期間の終了と同時に終了となります。主契約が何らかの事由により終了あるいは解除された場合にも、本サービスは自動的に終了します。弊社は本サービスを単独で提供することはありません。

3. 受付・対応時間

お客様から Web にてお問い合わせおよび修理受付を受信確認後、受付完了画面を表示いたします。その後、お問い合わせおよび修理受付の訪問時間に対する回答は、基本的にお電話にて回答させていただきます。弊社からのお問い合わせおよび修理受付の訪問時間に対する回答は、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（保守受付時間と同じ）といたします。また緊急を要するサーバーのメンテナンス時には、お客様からのお問い合わせおよび修理受付を受信できない場合がございます。受付完了画面の表示がされない場合や弊社からの回答がない場合は、お手数ですが再度送信いただくか、専用ヘルプデスクまでお電話ください。

4. ご利用時のお願い

Web ヘルプデスクをご利用いただく際には、保守番号をはじめとする必要事項を漏れなくご記入ください。保守番号をご記入いただけない場合、未登録の場合、保守サービス期間が終了している場合には本サービスをご提供できませんので、あらかじめご了承ください。

5. 出張修理について

Web 修理受付に対する出張修理に関しましては、主契約の保守サービス規約に基づくものとします。

6. Web ヘルプデスクでお問い合わせにお応えできる内容

原則として、ご登録いただいた製品の基本的な使用方法に限らせていただきます。同一お客様がお持ちのエプソン製品であっても、ご契約の製品以外には本サービスは提供できません。また、ご使用になるアプリケーション（エプソン製ソフトウェアを除きます）の使用方法是原則として対応いたし兼ねますのであらかじめご了承ください。原則として、Web ヘルプデスクでお応えできる内容は、弊社として回答が可能な範囲とさせていただきます。ネットワーク関連等技術的に高度なご質問等につきましては、回答できない場合があります。また本サービスは、お客様のトラブルの解決を保証するものではありません。お問い合わせの回答に基づく現地作業は原則としていたしません。必要の際は、弊社規定料金を別途請求させていただきます。

7. 契約の終了

本利用規約に反する行為があった場合には、弊社は本サービスのご提供のみを休止させていただく場合があります。

8. 本サービス提供の中止

本サービスは主契約の付帯サービスです。弊社の事情により本サービスの休止または中止をする場合があります。この場合は本サービス終了の前にご登録のお客様にご案内いたしますが、お客様はこれを理由に主契約を解除、解約等はすることができません。また、本サービスの休止、中止等によりお客様に損害が発生した場合、弊社の故意または重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、当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、お客様は本サービスの中止を理由に、弊社に対し、主契約の料金の返還、または減額の請求等はできないものとします。

保守サービス規約 付帯条項
(対象：エプソンのスマートチャージ LX/LM シリーズ)

本付帯条項は、お買い求めいただいた定額保守サービス（以下主契約といいます）にご登録いただいた製品が上記対象の場合に、保守サービス規約（以下本規約といいます）に付帯して適用されます。

1.定義

本付帯条項において特段の定めがない限り、本規約において定義された用語は本付帯条項においても同等の意味を有するものとします。

2.プリントヘッドの取扱い

- (1) 製品のプリントヘッド（以下ヘッドといいます）の所有権は弊社が有し、本規約に基づく主契約の提供期間（以下サービス期間といいます）中、弊社はお客様に対しヘッドを貸与いたします。
- (2) お客様は製品を使用する目的にのみヘッドを使用することができ、善良な管理者の注意義務をもってこれを管理、使用するものとします。
- (3) お客様はヘッドを第三者に転貸、譲渡、担保権の設定等を行ってはなりません。
- (4) お客様が(2) または(3) の定めに違反し、弊社に損害を与えた場合、当該損害を賠償する責任を負うものとします。

3.主契約の料金（LX シリーズ等コースプランを定めている場合のみ）

- (1) 主契約の料金はおお客様にご登録いただいたコースプラン（以下指定コースといいます）によって異なります。
- (2) お客様はサービス期間中に指定コースを変更することはできないものとします。
- (3) 弊社はサービス期間終了時点で指定コースに定められた印刷上限枚数に到達していない場合であっても、主契約の料金の返金はしないものとします。
- (4) 主契約の更新を行う場合、お客様および弊社はお客様における印刷枚数を確認し、当該印刷枚数に適したコースプランの選択を実施します。

4.本規約終了時の対応

- (1) 本規約がサービス期間の満了、中途解約、解除その他事由により終了した時は、弊社は製品からヘッドを取り出して回収するものとし、お客様はこれを引渡すものとします。
- (2) 前号の定めにかかわらず、本規約がサービス期間の満了、中途解約、解除その他事由により終了した際、ヘッドについて、お客様が買い取りを希望した場合、弊社は販売店を通じてお客様にヘッドを販売し、所有権を移転します。この場合前号の定めは適用されません。

5.本規約の非適用

本規約の WEB ヘルプデスク・運用規約は適用されません。

6.有効期間

本付帯条項の有効期間は本規約と同一とします。

リモートサービスに関する付帯条項
(対象：エプソンのスマートチャージ 全シリーズ)

本付帯条項は、お客様がリモートサービスの利用をする場合に適用されます。

1. リモートサービスの利用

(1) リモートサービスとは、弊社がインターネット回線等を経由して、製品の使用状況および消耗品の使用実績等（以下総称して機器使用情報といいます）を遠隔で取得するシステム環境を使用し、以下のサービスを提供することをいいます。

① 遠隔操作による製品の安定稼働サポートサービス

② 製品の使用環境の確認および予防保守サービス

なお、遠隔操作に係る機能については対応している機種（以下対応機種といいます）でのみ、サービス提供可能とします。

(2) リモートサービスを利用するにあたり、弊社または販売店は、専用ソフト等のインストールまたは設定作業を実施し、お客様は当該設定作業に必要な情報を提供する等の協力を行うものとします。

(3) 弊社は、製品にトラブルが生じた場合、リモートサービスを利用して製品および消耗品の使用状況を遠隔で取得し、製品の不具合および稼働状況等を確認の上、対応機種の場合には、お客様に事前通知の上、製品のクリーニング、再起動、設定変更、ログの取得等の操作および作業を行うことができます。お客様は、対応機種のリモートサービスの利用により、製品の利用または印刷状況に影響が生じる場合があることを予め承諾するものとします。

2. 機器使用情報の共有、管理、利用

(1) 弊社は、リモートサービスの提供を目的として、機器使用情報を販売店と共有して利用することができ、お客様はこれに同意します。なお、機器使用情報には、製品がスキャンした情報およびプリントしたデータ等の情報は含まれないものとします。

(2) 弊社は、お客様に対するリモートサービスの提供に伴う製品の操作、設定の変更作業等の業務について、業務の全部または一部を第三者に委託する場合があります、お客様はこれに同意します。

(3) 弊社は、機器使用情報、ログの取得および管理、並びにリモートサービスの専用サーバーの運営管理を、セイコーエプソン株式会社（以下、SEC といいます）と共同で行います。

(4) 弊社、SEC およびその関連会社は、機器使用情報を新製品の開発、サービスの充実および向上、将来的な製品の品質改善、製品で不具合が発生した際の原因解析、市場分析、環境分析等のために、個人を識別・特定できない形式に加工して利用することができ、これをもとに統計データや資料を作成し、書面や各種媒体、WEB サイト等で公表する場合があります、お客様はこれを承諾します。

3. リモートサービスの利用停止

(1) 弊社は、次の各号の事由により、専用サーバーが使用できない場合、お客様に事前通知することなく、リモートサービスを停止する場合があります。

① 緊急にリモートサービス提供のためのサーバー等の保守、点検を実施する場合

② リモートサービス提供のためのコンピュータシステムに不良が生じた場合

- ③ 法律、法令等に基づく措置による場合
- ④ 通信回線等の障害により、リモートサービスの提供が困難な場合
- ⑤ 火災、停電、天災等の不可抗力により配信が困難な場合

(2) 弊社は、専用サーバーの定期的な点検および通信設備の保守または工事を実施する場合、専用サーバーを停止し、これに伴いリモートサービスの提供を停止する場合があります。この場合、弊社はお客様に対し、リモートサービスの停止期間を事前通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

4. 免責事項

- (1) 弊社は、リモートサービスを提供したこと、リモートサービスを提供できなかったこと、またリモートサービスの提供を前条に基づき停止したこと等、リモートサービスに関連して、お客様に不利益または損害が生じた場合であっても、一切責任を負いません。
- (2) リモートサービスは、製品の不具合状況の改善、製品の点検によるトラブルの未然防止、また製品の修理前の一次サポート等を目的としてお客様に提供するものであり、弊社の明示または黙示を問わず、製品の不具合解消、故障の回復、機器トラブル等の完全な解決を保証するものではなく、またリモートサービスをお客様が利用した結果の保証、並びにリモートサービスの完全性、有効性および正確性について保証するものではありません。

5. システム環境のバージョンアップ、仕様変更等

弊社は、お客様に事前通知することなく、仕様変更、またはバージョンアップ作業を行う場合があります。

6. 禁止事項

お客様は、リモートサービスの利用にあたり、専用ソフト等について、次の各号の事項を行ってはなりません。

- ① 逆コンパイル、逆アセンブル、リバースエンジニアリングその他の手段により、ソースコードを解析するような試みをする事
- ② 複製、または改変し、専用ソフト等の全部または一部を使用して二次的著作物を創作すること
- ③ レンタル、リース、貸付、再頒布すること
- ④ リモートサービスの利用以外の目的で使用する事

7. リモートサービスの終了

理由の如何にかかわらず、お客様がリモートサービスの利用を終了した場合、弊社または販売店はリモートサービスを終了する設定作業を実施し、お客様はこれに必要な協力をします。なお、主契約が終了した場合でも、リモートサービスはお客様からの利用終了の申し入れがない限り、継続します。

8. 本付帯条項の有効期間

本付帯条項の有効期間は本規約と同一とします。

制定日：2020 年 6 月 1 日 (PJ_OB2006)

改定日：2026 年 2 月 20 日 (PJ_OB2602)