

エプソン 認証印刷オプション 保守サービス規約

エプソン販売株式会社（以下「エプソン」といいます）は、「エプソン認証印刷オプション」をご契約いただいたお客様に対し、以下の条項に基づき保守サービスを提供いたします。

1. 定義

- (1) 「対象ソフト」とは、保守サービスの対象となるソフトウェア（認証印刷オプション「Epson Print Admin」、機能拡張オプション「Epson Print Admin Advanced Workflows」を契約した場合はこれも含む）で、お客様が、権利者であるセイコーエプソン株式会社から適法に使用許諾を受けたものをいいます。なお、対象ソフトの利用については、以下のソフトウェア使用許諾契約書の定めに従うものとします。
ソフトウェア使用許諾契約書（オフィスソリューション向け）
https://www2.epson.jp/download/pdf/soft_kyodaku.pdf
- (2) 「ライセンスキー」とは、お客様が対象ソフトの利用を許諾されたことを証明するもので、エプソンがお客様に対して発行します。お客様は、対象ソフトにライセンスキーを登録することで、対象ソフトを利用することができます。なお、ライセンスキーを登録しなかった場合、90日を経過すると対象ソフトの利用ができなくなります。
- (3) 「保守サービス」とは、本規約に基づきエプソンがお客様に提供する対象ソフトの保守サービスで、詳細は「2. 保守サービスの内容」に定めます。
- (4) 「保守サービス利用料」とは、保守サービスの利用料金をいい、対象ソフトの種類やライセンスの数量に応じて、エプソンが別途設定した料金とします。
- (5) 「保守サービス期間」とは、お客様が保守サービスを利用することができる期間をいい、以下のとおりとします。
期間利用サービスパックの場合は、エプソンがお客様に対して発行するサービス証書に定める期間
オール・イン・ワンプラン、カウンター・チャージプランに関する契約の追加オプションの場合は、当該契約に準じた期間

2. 保守サービスの内容

エプソンは対象ソフトについて、以下の保守サービスをお客様に提供します。

(1) 基本保守サービス

① 電話サポート

対象ソフトのインストール方法、操作方法、機能に関するお問い合わせ、不具合に関するお問い合わせ等、対象ソフトに関するご不明な点についてのお問い合わせ対応をエプソンのサポート窓口にて行います。受付窓口および受付時間については、別途ご案内します。なお、お問い合わせの際に生じる通信料は、お客様の負担となります。また、サービス品質向上を目的に、お電話での対応内容を録音させていただくことがあります。

② アップデートプログラムの提供

対象ソフトに関し、機能の追加、変更等が生じた場合、アップデート用のプログラムをエプソンが指定する方法にてお客様に無償提供します。ただし、大規模なプログラム改修が必要な場合、その他エプソンが相当と認める場合、有償となる場合があります。

(2) ソフトウェア出張保守サービス（オプション）

任意加入により別途料金が必要なオプションサービスで、基本保守サービスに付帯して提供します。ソフトウェア出張保守サービスは、エプソンが対象ソフトの初期導入に関わるサービス、サーバーへのインストール、システム設定を、別途定める料金にて承る役務サービスを実施した場合に限り提供するものとし、エプソンが必要と判断した場合に、サービスエンジニアを派遣してお客様に現地訪問し、対象ソフトに対して導入時の初期状態に戻す支援をします。ただし、設置場所との距離が次の各号に該当する場合は、作業時に別途交通費が必要となります。

① 直線距離で 50Km を超えている場合

② 法定速度で走行する自動車または既存の交通機関を利用して 2 時間以上かかる場合

③ 船舶または飛行機を利用しないと訪問し得ない場合

なお、以下に該当する事項に対する修理、調整等の作業は、ソフトウェア出張保守サービスには含みません。

① 対象ソフト以外のソフトウェアや OS、ハードウェア、ネットワーク設定等に関する問い合わせ、障害復旧作業

② 設備作業、回線工事、各種申請にかかる業務およびその代行作業

③ 保守サービス範囲外の機器、システムに関する直接的・間接的作業、調査及び調査に基づく助言

3. 保守サービス利用料および支払方法

保守サービス利用料は、エプソンが別途定める料金とします。お客様はエプソンまたはエプソンの委託先である料金回収代行会社からの請求書に基づき、保守サービス利用料に消費税相当額を加算のうえ、支払うものとします。お客様は、保守サービス期間中に対象ソフトを廃却または第三者に譲渡した場合であっても、保守サービス利用料の返金または減額等をエプソンに対して求めることはできません。

4. 保守サービス期間および受付時間

エプソンがお客様に提供する保守サービス期間、および保守サービスの受付時間は、別途ご案内します。

5. 保守サービスの対象外

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。

- ①お客様による故意、過失または不適切な使用に起因する対象ソフトの動作不良の調査
- ②天災地変等の事由に起因する対象ソフトの動作不良に対するデータリストアなどの修復作業
- ③エプソンが明示する動作環境以外での使用環境に起因する事項
- ④日本国外からのお問い合わせ、および日本語以外でのお問い合わせへの回答
- ⑤OS（オペレーションシステム）ネットワーク設定など、対象ソフト以外のお問い合わせへの回答
- ⑥他社製品との互換性の確認および検証作業
- ⑦対象ソフトのインストール代行、導入時の初期設定代行、管理、コンサルティング業務にかかる作業

6. 保守サービスへの協力事項

お客様からのお問い合わせに対して、エプソンがその原因調査を実施する必要がある場合、お客様は可能な範囲において、エプソンに以下の協力を行うものとします。お客様が以下の協力をしない場合、エプソンは保守サービスの提供を中止することができ、これによりお客様に損害が生じたとしてもエプソンは責任を負いません。

- ①保守サービスの提供にあたり必要な場所と対象ソフトに関連する機器等の設定情報を提供すること
- ②保守サービスの実施に必要な電気代、通信料等を負担すること
- ③対象ソフトに関連する機器等の設置場所へエプソンのサービスエンジニアが立ち入ることを認めること
- ④対象ソフトに付随するプログラム、データ等のバックアップおよび対象ソフトが復旧した後のデータ復旧を行うこと
- ⑤前各号につき、お客様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を得ること、またこれらの者に作業を実施させておくこと

7. 禁止事項

お客様は、サービスライセンスおよびライセンスキーに関わる権利を第三者に譲渡、貸与、リース、転売あるいはその利用を許諾したりすることはできません。また、ライセンスキーの複製、頒布、貸与、リース、担保設定等を行うことはできません。お客様の故意または過失を問わず、お客様はライセンスキーに関する情報を第三者に対して開示、漏洩してはならず、また不正使用してはならないものとします。

8. 免責等

- (1)エプソンは、保守サービスの提供に際し、債務不履行によりお客様に生じた損害に限り、これを賠償する責任を負います。ただし、エプソンの故意または重過失に基づかない場合は、保守サービス利用料を上限とします。なお、お客様が保守サービスを利用しなかったことにより発生した損害、業務の停止、コンピュータの故障による損害などについては責任を負いません。また、エプソンによる保守サービスの提供、口頭または書面でのいかなる情報または助言についても本規約の各条項の範囲を拡大するものではなく、保証を付すものではありません。
- (2)エプソンは、インターネットを含むネットワーク障害、通信障害等により保守サービスを履行できないと判断する場合、保守サービスの提供を停止、中断する場合がありますが、この場合における保守サービスの履行遅延もしくは履行不能について、エプソンは責任を負いません。
- (3)保守サービスの一時停止、中断等があった場合でも、エプソンはお客様が既に支払済みの保守サービス利用料について、返金しないものとします。
- (4)お客様は、保守サービスの提供にあたり、事前に自己の責任においてバックアップを行うものとし、バックアップデータの復旧はお客様の責任において、お客様が実施するものとします。エプソンは、お客様のデータの損失、消失、滅失等につき、一切保証しないものとします。
- (5)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、感染症又は疫病等の流行など、エプソンの責に帰すことのできない事由により、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について、エプソンは責任を負いません。

9. 再委託

エプソンは、お客様に対する保守サービス利用料の回収およびお客様に提供する保守サービスの全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

10. 機密保持

エプソンは、保守サービスの提供に際し、お客様から機密である旨明示のうえ開示された情報を機密情報として扱うものとし、委託先を除く第三者に開示、漏洩しません。

11. 個人情報

エプソンは、お客様の個人情報について、[「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。

12.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には、エプソンは何等の催告を要せず、直ちに本規約の全部または一部を解除することができます。

- ①お客様、お客様の役員または経営に実質的に関与する者（以下総称して「お客様等」といいます）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お客様等が、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お客様等が、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お客様等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お客様等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)第1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。

13.保守サービスの更新

お客様は、エプソン所定の手続きに基づき、保守サービスを1年単位で契約更新することができます。

14.保守サービスの提供中止、終了

エプソンはやむを得ない事情により保守サービスの提供を中止または終了する場合、お客様に対して事前に通知するものとします。

15.期限の利益の喪失および解除

お客様が次の各号の一に該当する場合、エプソンは、何らの催告を要せず直ちに保守サービスの全部または一部の提供を終了し、契約解除する場合があります。また、お客様が未払いの保守サービス利用料については期限の利益を喪失し、直ちに残金をエプソンに支払わなければなりません。

- ①エプソンに対する債務の支払を遅滞または停止したとき
- ②お客様の振出しまたは引き受けた手形・小切手が不渡りとなったとき
- ③破産・民事再生・会社更生・特別清算の申立てがなされたとき、また、強制執行・競売・滞納処分を受けたとき
- ④その他、お客様の信用状態が著しく悪化したとき

16.解約

お客様はエプソン所定の手続きに従い、保守サービスを解約することができます。この場合、お客様はエプソンに対して、支払済みの保守サービス利用料の全部または一部の返還を求めることはできません。

17.権利義務の譲渡禁止

お客様は、本規約に基づく権利もしくは義務を第三者に譲渡し、または承継させることはできません。

18.合意管轄

本規約に関連してお客様と紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として解決します。

以上

制定日：2023年2月10日