

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製品に対して、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弊社の指定する製品およびオプション品（以下製品といいます）に対して、保守サービスを提供いたします。ただし、弊社は、次の各号の一に該当する場合は、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期限（保守契約可能期限、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。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・山間部の場合は、別途追加料金が必要となります。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、当該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。

（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、当該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当該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、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を使用いただいていること。ただし、ELPMB01を使用している場合は、当該追加保守サービスの提供を受けることができないものとします。

(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は別とします。

(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、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、お客様または製品の使用者等の第三者があらかじめ同意されていること。

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 といたします。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) (1) の定めにかかわらず、弊社が製品毎に定める保守対応期限（保守契約可能期限、製品寿命等）を超えて製品が使用された場合は、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。本号の定めにより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。

6. 別途料金により提供されるサービス

6-1.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いたします。

- (1) 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
- (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

6-2.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。

6-3.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いたします。

7. 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、定期交換部品および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）
- (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) 弊社が定めるアフターサービスパーツによる修理が不可能な場合

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

9-1.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機器のステータス情報（印刷枚数・使用時間・消耗品等）を提供いただくこと
- (2) 保守サービスの実施に必要な電気代を負担いただくこと
- (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を認めていただくこと
- (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を行っていただくこと
- (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を取り外していただくこと
- (6) 製品を天井吊下等、弊社が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、容易に保守サービスを提供できる場所に移動しておいていただくこと
- (7) (1) から (6) 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を得ること、またはこれらの者に作業を実施させておいていただくこと

9-2.弊社は、お客様が前項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。

10. 免責等

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の提供ならびに、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を行うものとします。弊社は、製品の故障、契約不適合等に起因してお客様に生じた一切の損害について、そ

の責を負いません。保守サービスの履行過程においてデータの損失等が生じ、これによりお客様に損害が生じた場合も同様とします。また、天災地変（地震、津波、洪水、台風、竜巻、および火災を含む）、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、その他、弊社の責に帰すことのできない事由により、履行遅延もしくは履行不能となった場合について、弊社は責任を負わない。

11. 交換部品

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、弊社が有するものとします。

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」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修理をお受けします。

17. 反社会的勢力排除

17-1.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

17-2.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。

17-3. 17-1.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、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(1)(2)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一切これを賠償いたしません。

19. 保守サービス規約の変更

19-1. 弊社は以下の場合に、弊社の裁量により保守サービス規約を変更することができます。

(1) 保守サービス規約の変更がお客様の一般の利益に適合するとき。

(2) 保守サービス規約の変更が契約をした目的に反せず、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。

19-2. 弊社は前項による保守サービス規約を変更する場合は、事前に保守サービス規約を変更する旨及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

(URL : epson.jp/support/hoshu/service_pack/regist.htmと
epson.jp/support/hoshu/gopack/regist.htm) に掲示して通知します。

19-3. 変更後の保守サービス規約の効力発生日までにお客様が異議を申し出ない場合は、お客様は、保守サービス規約の変更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

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、エプソン販売(株)(以下弊社といいます)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、保守番号をお教え下さい。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、ご登録いただいた機種の基本的使用方法（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。同一ユーザー様がご持ちのエプソン製品であっても、ご契約の対象機種以外には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下さい。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きます。

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ユーザー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、弊社は、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としても何ら責任を負わないものとします。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。

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

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、ご登録いただいた機種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、ご契約の対象機種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きます場合があります。

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、弊社は、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としても何ら責任を負わないものとします。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。

(PJ_SP2010)

---変更履歴

2020 年 6 月 1 日

- ・パッケージ形態変更による定額保守サービス登録カード・本体貼付シールの記述名称変更
- ・「3.保守サービス内容」項に補修部品が存在しない等の際の対応について追記
- ・「19.保守サービス規約の変更」項を追加
- ・「Web ヘルプデスク」に名称を変更（サービス内容に変更はございません）

2020 年 1 0 月 1 日

・「10.免責等」項に天災地変などの対象を追記