

ブラザーサービスパック利用規約

ブラザー販売株式会社（以下、「弊社」といいます）は、ブラザーサービスパック（以下、「サービスパック」といいます）をご購入し、所定の登録手続きを行なっていただいたお客様に対し、以下の内容にてサービスパックに基づく修理サービス（以下、「本サービス」といいます）を提供します。

第1条（サービスパックの種類）

- 複数年契約（3年、4年、5年）
弊社は、製品本体の購入から6ヶ月以内にサービスパック（3年、4年、5年）をご購入いただいたお客様に対して、本サービスを提供します。
- 単年契約（1年）
サービスパック（1年）は、製品本体ご購入後、レーザー製品なら4年以内、インクジェット製品は2年以内（一部の製品は4年以内）であれば随時登録できる1年単位の修理サービスです。
製品本体が正常作動しており装置寿命内であることが条件となります。

第2条（本サービスの対象）

本サービスの対象製品は、ブラザーサービスパック料金表に記載されている製品に限られます。

第3条（登録）

お客様は、サービスパック目録（以下、「目録」といいます）に同梱されている「ブラザーサービスパックのご案内」に従って登録手続きを行うものとし、弊社は、登録が完了した製品（以下、「対象製品」といいます）に対して本サービスを実施します。

第4条（登録シール）

- お客様は、「ブラザーサービスパックのご案内」に従って、目録に同梱されている「ブラザーサービス登録シール」（以下、「登録シール」といいます）を、対象製品に貼付するものとします。
- 登録シールには対象製品を紐付ける契約番号が記載されていますので、紛失した場合は、サービスパックに関するお客様の権利は失われるものとします。
- 登録シールの改竄、複製等を行わないものとし、万一、改ざん、複製等が発覚した場合は、サービスパックに関するお客様の権利は失われるものとします。

第5条（本サービスの内容）

- 本サービスには、出張修理と引取り修理があります。
- お客様は、登録シールに記載された期間内、出張料金（出張修理の場合）、宅配料金（引取り修理の場合）、修理料金が無償にて修理が受けられます。
但し、出張修理における出張先が離島及び山間部の場合は、別途交通費が必要となります。
- 出張修理では、原則として故障受付の翌営業日以降にエンジニアを派遣し修理を行います。
当日対応契約の場合は、当日の修理対応（午前中受付時）としますが、対応は弊社指定の限定エリアのみとなります。派遣先は、お客様が登録した対象製品設置場所とし、日本国内に限ります。
- 操作方法説明のための出張対応は行いません。

第6条（本サービスの利用可能時間）

月曜日～土曜日 9:00～18:00 但し、祝日および弊社所定の休日は除きます。

第7条（本サービスの対象とならないもの）

次の各号の一に該当する作業は、本サービスには含まれません。別途弊社所定の料金が必要となります。

- ① 故意、過失または不適切な使用に起因する故障の修理調整
 - i) 弊社の承認なき対象製品の改造、他の機器への接続、不適切な設置環境、入力電圧の不適正使用に起因する故障の修理調整
 - ii) 消耗品、記録媒体の保管不備に起因する故障の修理調整
 - iii) 弊社が定める装置寿命（弊社ホームページで公表する耐久枚数または年数）を超えた使用における修理調整
 - iv) 前記 i～iii に準じる作業
- ② 天災地変等の事由に起因する故障の修理調整
- ③ 輸送中の事故に起因する故障の修理調整
- ④ 対象製品の運搬、設置、改造、回線接続作業、及びその立ち会い
- ⑤ お客様が使用するプログラムに起因する故障の修理調整
- ⑥ 対象製品に付随するプログラム・データ・記録媒体・ソフトウェア等の保守点検
- ⑦ 弊社の指定外の消耗品（トナー・ドラム・インク・用紙・充電用電池等を指し、再生品も含む）を使用し、その消耗品が原因で何らかの不具合が発生した場合の修理調整
- ⑧ 消耗品（トナー・ドラム・インク・用紙・充電用電池等）、定期交換部品の交換（但し、定期交換部品（有）をご契約の場合は除く）・補充
- ⑨ 対象製品の保守点検/交換、オーバーホール等の大修理
- ⑩ ギキブリ等の害虫に起因する故障の修理調整

第8条（中途解約）

お客様が、本サービスの期間の途中で解約、あるいは対象製品を廃却・譲渡された場合、サービスパックの料金は返金されません。

第9条（免責）

- お客様には、お客様の責任において対象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修理完了後のデータ復旧を行って頂きます。
- 弊社は、対象製品の故障、瑕疵等に起因してお客様に生じた直接または間接の損害、ならびに本サービスの履行過程において生じたデータの損失、その他逸失利益に対して一切の責を負いません。

第10条（交換した部品等の所有権）

本サービスの提供に際し、弊社が対象製品の部品等を交換した場合、取り外した部品等の所有権は弊社が有するものとします。

第11条（設置場所の変更）

お客様は、対象製品の設置場所を変更する場合、事前に弊社に通知するものとします。

第12条（修理サービスの委託）

弊社は、お客様に対する本サービスの提供を第三者に委託することができます。

第13条（付帯サービス）

- 弊社は、サービスパックの付帯サービスとして、サービスパックをご購入いただいたお客様専用の問い合わせ専用窓口を設けております。
専用窓口をご利用になるには、「ブラザーサービス登録書」を弊社宛に FAX 送信またはホームページからオンライン登録を行って頂く必要があります。登録が完了した時点から専用窓口のご利用が可能となります。
なお、この専用窓口はお客様のトラブル解決を保証するものではありません。
- 専用窓口の受付時間、受付内容は下記のとおりです。

< 記 >

受付時間 第6条の利用可能時間に準じる

受付内容 対象製品の使用方法及び故障に関するご質問

※アプリケーション（ブラザー製ソフトウェアを除く）使用方法等は原則としてご回答できません。

また、ネットワーク関連その他技術的に高度なご質問についてはご回答できない場合があります。

- 専用窓口の回線数には限りがあり、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、お客様からのコールが専用窓口の回線に必ずつながることを保証するものではなく、お客様はコールがつながらない場合があることを予め承諾するものとします。
- 期間満了、中途解約その他の事由によりサービスパックが終了したときは、専用窓口のご利用も終了となります。
- 弊社は、弊社の事情により専用電話を休止または中止する場合があります。
弊社は、専用窓口の休止、中止によりお客様に発生した損害について、何ら責任を負いません。
また、お客様は、専用窓口の休止、中止を理由にサービスパックの解除・解約、料金の返還・減額等の請求をすることはできません。

第14条（機密保持）

弊社は、本サービスの提供に際して知り得たお客様の業務上の機密情報を厳に機密として扱い、第三者に開示・漏洩しません。

第15条（個人情報の取り扱いについて）

- 弊社は、お客様からご提供いただいた個人情報（住所、氏名、電話番号、e-mail アドレス、生年月日その他個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるもの）を、本サービスの提供という目的のために、宅配業者ならびに弊社指定の修理業者に提供できるものとし、お客様は予めこれに同意するものとします。
- 弊社は、お客様からご提供いただいた個人情報を、新製品・新サービスのご紹介、保守契約状況、後継機種のご案内など、対象製品に関する情報提供という目的のために、弊社のグループ会社、協力会社および業務委託先会社に提供できるものとし、お客様は予めこれに同意するものとします。
- 弊社は、お客様の個人情報を、下記の「プライバシーポリシー」に従って取扱います。

< 記 >

弊社プライバシーポリシー <https://www.brother.co.jp/privacy/bsl/index.aspx>

第16条（契約上の地位の譲渡禁止）

お客様は、サービスパックに基づく契約上の地位を、他の人に譲渡あるいは貸出しすることはできません。

第17条（管轄裁判所）

- 本規約の成立、解釈に関しては日本法を準拠法とします。
- サービスパックに関して紛争が生じた場合、名古屋地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。