

# 【ラテックスワイドフォーマットプリンター 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、弊社が提供する保守サービスをご購入の上、所定の登録手続きを行っていただいたお客様に対し、以下の内容にて保守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

本契約による保守サービスの提供期間は、別段の合意がある場合を除き、製品本体をセットアップしてから最長で5年間とします。

### 1. サービスパック1年

製品本体との同時購入もしくは、既存の保守サービスに契約時は契約満了日（契約年数は機種により異なります）までに購入いただけます。

購入後、所定の登録手続きをいただいたお客様に対して本サービスを提供いたします。

なお、登録時に製品本体が正常作動していることが条件となります。

### 2. サービスパック3年

製品本体との同時購入もしくは、既存の保守サービスに契約時は契約満了日（セットアップから2年以内に限り）までに購入いただけます。

購入後、所定の登録手続きをいただいたお客様に対して本サービスを提供いたします。

なお、登録時に製品本体が正常作動していることが条件となります。

### 3. サービスパック5年

製品本体との同時購入に限り購入いただけます。

購入後、所定の登録手続きをいただいたお客様に対して本サービスを提供いたします。

## 第2条 購入形態

本パックの購入形態は、本サービスの登録タイミング、期間及び更新条件に応じ、以下各号所定のコースとなり、お客様は本パックを登録いただく際、そのいずれかを選択いただくこととなります。提供される本サービス内容はいずれも前条各号の内容となり共通ですが、料金は各コース及び年数により異なります。

### 1. 初回購入コース

製品本体と同時に購入・登録いただくことが可能なコースです。

契約開始日はセットアップ日となります。

### 2. 更新購入コース

初回購入コースの契約継続をご希望される場合に購入・登録いただくことが可能なコースです。

既存契約の期間満了までに購入・登録することが条件となり、再々更新の場合も同様となります。

但し、製品本体のセットアップ日から5年を経過している場合は本コースは選択できません。

## 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、本サービスを提供します。

## 第4条 本サービスの提供

本サービスの対象は、対象製品が第7条各号のいずれにも該当しないこと（以下、適合条件といえます）を確認した時点以降、お客様と別途合意した日時において実施されます。

## 第5条 本サービスの内容

本サービスは、製品本体のセットアップ日より最長5年間、契約を継続できる、単年もしくは複数年単位の修理サービスです。登録製品について万一故障した場合、サービスパックのご利用可能期間内であれば、適合条件を満たす限り、何れでも以下各号のサービスが受けられます。

1. 本サービスは出張修理のみの対応となります。
2. 出張修理における出張先が離島および山間部の場合は、別途交通費が必要となります。
3. 原則として、午前11時までに故障受付を行ったものは、翌営業日以降にエンジニアを派遣し修理を行います。午前11時以降に故障受付したものは、翌々営業日以降の対応となることがあります。
4. 操作方法のための出張対応は致しません。
5. 派遣先はお客様が登録した対象製品の設置場所とし、日本国内に限ります。

## 第6条 本サービスの利用時間

月曜日～金曜日までの弊社の営業時間内とします。

但し、祝日、および弊社所定の休日は除きます。

## 第7条 本サービスの対象外となるもの

本サービスには、次の各号に該当する修理、調整等の作業は含まれません。

弊社は、対象製品が次の各号のいずれかに該当するかどうかを確認するため、対象製品の使用状況、管理状況、動作状況、動作ログ、修理履歴、その他合理的に必要となる情報を収集、利用、若しくは確認するとともに、それらの情報の提供をお客様に求める契約上の権利を有するものとします。なお、内容及び条件により別途弊社所定の料金をもって弊社裁量により、当該作業を提供する場合がありますが、これにより、弊社が当該作業をご提供する義務を負っていることをお約束するものではありません。

- (1) 故意、過失または不適切な使用に起因する対象製品の故障の修理調整
- (2) 天災地変等の事由に起因する対象製品の故障の修理調整
- (3) お客様が製品を送付する際の輸送中の破損、事故に起因する対象製品の故障の修理調整
- (4) 対象製品の改造、運搬移設、設置作業またはその立ち合い

- (5) 弊社の承認の無い製品の改造または、他の機器への接続、適正でない設置環境、ならびに入力電圧の不適用に起因する対象製品の故障の修理調整
- (6) 消耗品の保管不備に起因する対象製品の故障の修理調整
- (7) お客様のプログラムまたはシステムに起因する対象製品の故障の修理調整
- (8) オーバーホール等の大修理
- (9) 本サービス利用可能期間と時間以外における修理調整
- (10) 弊社の純正、または弊社の推奨以外の消耗品（インクパウチ/洗浄液/メンテナンス品等）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対象製品の修理調整
- (11) 弊社の指定する定期交換部品の交換または新規補充
- (12) 対象製品の清掃
- (13) 装置寿命がある製品については、それを超過した場合
- (14) インクパウチ等の消耗品、メンテナンス用品の供給、交換、または新規補充
- (15) 製品に付随するプログラム、データ、ソフトウェア等の保守
- (16) ゴキブリ・ネズミ等の害虫・小動物に起因する障害対応

## 第8条 中途解約

1. お客様が、本サービス期間の途中で解約、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。
2. お客様が、本サービス期間中に弊社指定の純正消耗品以外を使用していることが判明した時点で、本サービスは解約され、サービスパックの料金も返金されません。

## 第9条 契約の一時停止及び取り消し

1. 本サービスの不正利用、不適切利用、規約違反と判断された場合は、お客様の同意を得ることなく、本サービスの一時停止および取り消しできるものとします。
2. 戦争、内乱やテロリズム、或いは天災や災害などの不可抗力理由により、弊社が本サービスの内容を実施することが困難になった場合、弊社是对応を一時停止及び取り消しすることができるものとします。この場合、弊社はお客様の損害に対し一切責任を負いません。また、弊社はサービスの料金を返還する義務を負いません。

## 第10条 免責

1. お客様は、弊社に対して本サービスに必要な環境を有する場所の提供、ならびに付随するプログラム、データ等のバックアップ及び製品が復旧した後のデータ復旧を行うものとします。
2. 弊社は、本サービスの履行過程における弊社の過失、あるいは修理調整後の対象製品の不具合等に起因して、お客様に生じた損害については、対象製品の修理費用等の直接損害についてのみ責任を負い、逸失利益その他の特別損害及び間接損害については責任を負いません。

## 第11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。原則として、交換した部品に対する調査解析・報告は行いません。

## 第12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、事前に弊社に通知いただくものとします。

## 第13条 修理サービスの業務委託

弊社は、本サービスの内容に関する一部または全ての業務を第三者に委託することができます。

## 第14条 機密保持

弊社および弊社が業務委託した第三者は、本サービス提供の際に知り得たお客様の業務上の機密を第三者に開示・漏洩しません。

## 第15条 本サービスに対する協力

1. 本サービスを完全かつ円滑に行えるよう万全を期し、次の項目に従って弊社へ協力するものとします。

- (1) 本サービスの作業に必要なかつ適正な製品の使用時間の提供。
- (2) 本サービスの作業を実施するため、設置場所への立ち入り許可。
- (3) 本サービスの作業を実施するにあたり、必要な電力、消耗品、サブライプ等の提供並びに設置場所周辺に存在する連結機器の貸与。
- (4) 製品の使用状況、動作状況、動作ログ、修理履歴、その他合理的に本サービスに必要な情報の提供。
- (5) 本サービスの作業を実施するにあたり、修理用ツールの使用許可をいただく場合があります。

## 第16条 個人情報の取扱いについて

1. 弊社は、お客様からご提供いただいた個人情報を下記の「プライバシーポリシー」に掲げる利用目的の範囲で利用いたします。また、弊社は、お客様からご提供いただいた個人情報を下記の「プライバシーポリシー」に従って適切に管理いたします。

プライバシーポリシー（ブラザー販売）<https://www.brother.co.jp/privacy/bsl/index.aspx>

2. 弊社は、お客様からご提供いただいた個人情報を前項の弊社プライバシーポリシーに従い、共同利用ならびに協力会社および業務委託先会社に提供できるものとします。

#### 第 17 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、名義を他の人に譲渡あるいは貸出することはできません。

#### 第 18 条 反社会的勢力の排除

1. 甲及び乙は、各々の代表者、責任者若しくは、実質的に経営権を有する者が、次の各号のいずれも該当しない事を表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約する。
  - (1) 暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業もしくは関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（以下あわせて「反社会的勢力」という）であること
  - (2) 自己又は第三者の利益を図る目的をもって反社会的勢力を不当に利用していること
  - (3) 反社会的勢力へ資金や便宜を提供するなど利益供与をしていること
  - (4) 反社会的勢力と密接に交際をするなど社会的に非難されるべき関係があること
2. 甲及び乙は、相手方が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に、本契約または個別契約の全部又は一部を解除することができる。
  - (1) 前項の表明、確約に違反したとき
  - (2) 暴力的な要求行為をしたとき
  - (3) 法的な責任を超えた不当な要求行為をしたとき
  - (4) 脅迫的言辭または暴力的行為をしたとき
  - (5) 風説を流布し、または偽計もしくは、威力を用いて、相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為をしたとき
  - (6) その他前各号に準ずる行為をしたとき
  - (7) 反社会勢力である第三者をして前 6 号の行為を行わせたとき
3. 甲及び乙は、第 2 項により契約等を解除されたことを理由として、相手方に対し損害賠償を請求することができない。
4. 第 1 項または第 2 項の各号に定める行為により、損害を被った当事者は、相手方に対し、その損害について損害賠償を請求することができる。

#### 第 19 条 カスタマーハラスメント

1. 本サービスのお問い合わせおよびご依頼、ご利用いただく際に、お客様のご要望を実現するための手段として、社会通念上相当な範囲を超える行為を行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと弊社が判断した場合、本サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。また、弊社が悪質な行為と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。  
なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

<カスタマーハラスメントに該当する行為>

- ・お客様による暴力・暴言
- ・個人に対する暴力・威迫・脅迫
- ・個人の人格を否定する発言または個人を侮辱する発言
- ・お客様による過剰または不合理な要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・弊社従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・社会通念上相当な程度を超える提供していない製品・サービス提供の要求
- ・お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- ・お客様による各種ハラスメント行為
- ・お客様によるプライバシー侵害行為

2. 弊社は、本サービスの提供中にお客様が前項の行為をし、本サービスに関する契約の全部または一部を解除した場合、解除日時時点で生じている一切の費用をお客様に請求できるものとします。

#### 第 20 条 管轄裁判所

1. 本規約の成立、解釈に関しては日本法を準拠法とします。
2. 本サービスについて紛争が生じた場合は、被告の本店所在地を管轄する裁判所をもって専属的合意管轄裁判所とします。