

保守サービス規約

1. 保守サービスの定義

- 1) センドバック保守サービス
お客様にて製品をお送りいただくサービスです。修理完了後、ご指定の場所へご返送致します。
- 2) 訪問保守サービス
ご指定の場所へサービスエンジニアを派遣し、その場で修理するサービスです。

2. 適用範囲

- 保守対応期限（補修用部品の保有期間）が経過した製品については、修理の受付はできません。
- 不適切な改造、分解に起因する故障および損傷（部品欠損含む）がある場合、修理の受付はできません。
- 修理交換部品として、弊社が定める品質基準を満たした再生部品を使用する場合があります。
部品の再生に伴い、修理の際に交換した不良部品の所有権は全て弊社に帰属するものとします。
- 故障の状況によっては弊社の判断により、製品本体を、同一機種または同等仕様の機種と交換等させていただく場合があります。なお、同等機種と交換した場合は、交換前の製品の付属品や消耗品をご使用いただけなくなる場合があります。
- 修理完了及び見積提示より1カ月を超過して製品をお引き取りにならない場合は依頼先に返却いたします。これに要した費用をお客様にご負担いただきます。また、廃棄目的による修理の受付はできません。
- 保守サービスは日本国内においてのみ有効です。修理依頼は日本語にてお願いいたします。

3.保証期間内修理

- 保証期間及び保証内容は製品毎に制定されています。保証書をご確認下さい。
- 製品を購入いただいた販売店が独自に発行する保証書は、販売店に対してのみ有効ですので、弊社に修理依頼する前に販売店へご相談願います。
- 保証期間内でも次の場合には有償修理となります。
 - ・ 火災、地震、水害、落雷その他天災地変、公害、異常電圧、ゴキブリ等害虫に起因する故障及び損傷。
 - ・ お買い上げ後の輸送、移動時の落下等、お客様のお取扱いが不適切なために生じた故障及び損傷。
 - ・ 説明書に記載の使用方法、または注意に反するお客様のお取扱いによって発生した故障及び損傷。
 - ・ 改造または誤使用に起因すると認められる故障及び損傷。
 - ・ 製品に貼付されているラベルまたはプレートを毀損、または剥がすなどし、製品の商品名または製造番号を判別不能または判別困難としているとき。

4.業務委託

- 当社は本サービスの全部または一部を当社が定める協力業者に対し委託する場合があります。

5.再修理保証

- 前回の修理から1ヶ月以内に、同一箇所同一故障が発生した場合は、再修理保証期間として無償修理致します。※但し交換部品は除きます。
なお、再修理に該当するか否かは弊社が判定するものとします。

6.修理料金について

- 修理着手後に新たな故障が発見され見積金額に相違が生じた場合、再見積りを差し上げお客様の合意のもと修理を続行いたします。
- 修理着手後のキャンセルはお受けできない場合があります。
- センドバック保守サービスの送料はお客様負担となります。修理完了後の返送につきましては弊社負担となります。

7.修理品について

- 修理依頼品を送付する場合は、ケーブルなど故障に関わらない付属品等をすべて取り外してください。
- お客様ご自身が貼られたシール類や液晶保護シート類、外装部品に施されたカラーリング等の原状復帰はいたしかねます。また、シール等が販売時に貼付されていた場合、外装部品の交換の際にこれらは修理部品として新しくご用意できません。外装部品交換後は、貼付されていない状態での返却となります。シール類や液晶保護シート類は事前に取り外して送付ください。
- 印字品質/結果に関するトラブルの場合は、可能な範囲でそのサンプルおよび印字条件等を記したメモを製品に添付してください。併せて、送付いただく製品と一緒に、評価用として同じサプライ品の添付をお願い致します。ただし、印字サンプル、メモ等についての紛失、損傷については責任を負いかねます。
- 訪問保守の際、製品が他の機器に接続されており修理作業の支障となる場合、製品と他の機器との接続を取り外す場合があります。

8.修理代替機について

- 修理対応期間中は、一部の製品を除いて弊社からの代替機提供は致しかねます。
- 弊社判断にて代替機を提供した場合の設置及び設定は、お客様による作業となります。
- 貸出中の代替機が故障・損傷した場合や、機材（添付物含む）の盗難・紛失などにあった場合は、弊社に生じた損害費用をお客様にご負担いただきます。

9. 免責

- 弊社は、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うものとします。ただし、弊社の故意または重過失に基づかない場合は、修理料金を上限とします。なお、弊社は、製品の故障、契約不適合および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何ら責任を負いません。
- また、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、弊社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、弊社は責任を負いません。

10. 反社会的勢力の排除

- 1) 弊社およびお客様は、次の各号の事項を確約するものとします。
 - (1) 自らが、暴力団（その団体の構成員が集団的にまたは常習的に暴力的不法行為等をおこなうことを助長するおそれがある団体をいう。以下同じ）、暴力団関係企業（暴力団員が実質的にその経営に関与している企業、暴力団準構成員もしくは元暴力団員が経営する企業で暴力団に資金提供を行うなど暴力団の維持もしくは運営に積極的に協力しもしくは関与する企業または業務の遂行等において積極的に暴力団を利用し暴力団の維持もしくは運営に協力している企業をいう。）、総会屋もしくはこれらに準ずる者またはその構成員（以下、「反社会的勢力」という）ではないこと。
 - (2) 自らの役員（業務を執行する社員、取締役、執行役またはこれらに準ずる者をいう）が、反社会的勢力ではないこと。
 - (3) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、製品の利用をするものでないこと。
 - (4) 自らまたは第三者を利用して、次の行為をしないこと。
 - ・相手方に対する脅迫的な言動または暴力を用いる行為
 - ・偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害し、または信用を毀損する行為
- 2) お客様が前項に違反した場合は、弊社は何ら通知宣告することなく本保守サービスを直ちに中止し、契約解除することができます。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責任を負いません。

11. 協議事項

- 本規約に定めのない事項が生じた場合および本規約の解釈に疑義が生じた場合は、弊社とお客様の間で誠実に協議のうえ解決するものとします。

12. 本規約の改定

- 弊社は、お客様の一般の利益に適合する場合、または変更内容が誤字、脱字の修正等の軽微なものである場合など、本規約の目的に反しない範囲で必要性が認められるときは、任意に本規約を改定することができるものとします。
- 本規約の改定があった場合は、弊社所定のウェブサイトに掲示した時にその効力を生じるものとします。この場合、お客様は改定後の規約に従うものとします。

(2023.04)