

修理サービス規約

第1条（修理サービスの定義）

1. ブラザー販売株式会社（以下、弊社といいます）および弊社の委託先が提供する修理サービス（以下、本サービスといいます）は、本規約に基づく修理の対象となる製品出荷時の機能・性能の修復を目的とし、故障箇所の補修作業または機能が同等の新しい部品若しくは機能が同等に品質保証された再生部品（リファービッシュ品）と故障した部品の交換作業をいいます。
2. 本サービスは、出張修理サービスのみの対応となります。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。なお、本サービスは日本国内のお客様を対象に日本語で提供されるサービスです。
3. 本サービスの申し込みをした時点で、本規約を承認したものとみなします。

第2条（適用範囲）

1. 本サービスは修理対応年限内の日本国内向け製品が対象となります。ただし、保守用部品の入手など、サポートに支障をきたす場合この限りではありませんので、あらかじめご了承ください。
2. 次のいずれかに該当する場合は、修理対応年限内であっても本サービスの適用外になる場合がございます。
 - (a) 装置寿命がある製品については、それを超過した場合。
 - (b) 不適切な改造、分解、使用方法全般に起因する故障および損傷（部品欠損含む）がある場合。
 - (c) 火災、地震、落雷、及び風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧などの外部要因による故障および損傷がある場合。
 - (d) 輸送事故、落下による変形、又は破損がある場合。
 - (e) ゴキブリ・ネズミ等の害虫に起因するまたは起因の恐れのある故障および損傷がある場合。
 - (f) 不適切な使用環境※に起因するまたは起因の恐れのある故障および損傷がある場合。
※製品の仕様を超える温度・湿度、結露、油脂・食品カス・鉄粉等の混入、硫化ガスや窒素酸化物など製品に影響がある化学物質の混入、その他弊社が不適切な使用環境と判断した場合など
 - (g) ブラザー製品以外の消耗品（インクカートリッジ/フィルム・バッジ類等）の使用に起因して生じた故障および損傷がある場合。
 - (h) お客様のプログラムまたはシステムに起因する製品の故障の修理調整。
 - (i) オーバーホール等の大修理。
 - (j) 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。
 - (k) インクカートリッジ、フィルム・バッジ類等の消耗品の供給、交換、または新規補充。
 - (l) 製品の清掃や操作方法の説明。

第3条（再委託及び再生部品利用）

1. 弊社の判断のもとで、本サービスの全部または一部を弊社指定の修理業者に委託する場合があります。
2. 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（リファービッシュ品）を使用する場合があります。修理における部品交換の判断は弊社の責任をもって実施します。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。
3. 原則故障原因に対する調査解析・報告は行いません。

第4条（保証期間内修理）

1. 保証期間内の場合、部品代は原則無償です。技術料は別途発生します。
2. 前項の保証は弊社または販売店より最初の購入者であるお客様ご本人のみに適用され、お客様が製品を譲渡された第三者には適応されません。また、製品を購入いただいた販売店が独自に発行する保証書、保証条件は販売店に対してのみ有効のため、弊社に修理依頼する前に販売店へご相談願います。
3. 保証期間内であっても次のいずれかに該当する場合は有償修理となります。
 - (a) ブラザー製品以外の消耗品（インクカートリッジ/フィルム・バッジ類等）の使用に起因して生じた本体の損傷、故障及び障害。
 - (b) 火災、地震、落雷、及び風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧などの外部要因による故障および損傷がある場合。
 - (c) 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。
 - (d) 不適切な改造、分解、使用方法全般に起因する故障および損傷（部品欠損含む）がある場合。
 - (e) 「セットアップマニュアル」「取扱説明書」等に記載の使用方法、または注意に反するお客様のお取り扱いや利用環境によって発生した故障および損傷。
 - (f) ゴキブリ・ネズミ等の害虫に起因するまたは起因の恐れのある故障および損傷がある場合。
 - (g) 不適切な使用環境※に起因するまたは起因の恐れのある故障および損傷がある場合。
※製品の仕様を超える温度・湿度、結露、油脂・食品カス・鉄粉等の混入、硫化ガスや窒素酸化物など製品に影響がある化学物質の混入、その他弊社が不適切な使用環境と判断した場合など
 - (h) 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。
 - (i) 接続している他の機器に起因する故障及び損傷。

第5条（再修理保証）

1. 前回の修理終了日から再修理保証期間3か月以内を再修理保証期間とし、その期間内に、同一箇所同一故障が発生し再修理を申し込まれた場合は無償修理となります。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。

2. 前回修理と異なる箇所の故障の場合は再修理保証の適応外となります。

第6条（修理料金）

1. 修理料金は予告無く変更する場合がありますので、ご了承ください。
2. 修理着手後に新たな故障が発見された場合は見積金額が変更になる場合がございます。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費用が発生いたします。
3. 修理料金は、技術料金と故障箇所の修理に必要な部品代の料金となります。
4. 本サービスにおいて離島及び山間部等の遠隔地への対応の場合は、別途料金(交通費、宿泊費など)がかかります。

※災害救助法の適用について

弊社ホームページにてご案内する「災害救助法適用地域に対する特別修理サービスのご案内」に掲載されている対象機器で対象地域にある場合は、特別修理サービスを実施いたします。地震など天災による故障は、本来は保証期間に関わらず全て有料となっておりますが、災害救助法適用時に限り修理可能な状態の製品については、特別対応となり修理費用を一部減額いたします。詳細は弊社ホームページをご確認願います。

第7条（記録媒体及びデータの取り扱い）

1. 記録媒体は、必要に応じて修理過程での閲覧、実行、テスト利用、初期化を行うことがありますが、修理目的以外には使用いたしません。また、テストの結果出力したものは適切に処分いたします。弊社では著作権の有無に関わらず、記録媒体内のプログラム及びデータの破損、消失等については責任を負いかねます。修理の際にデータのバックアップ、コピー及びデータの復元等のご依頼はお受けできません。
2. 機能回復修理の結果、機器が初期設定状態に戻る場合がございます。その際にお客様データ、設定が変化、消失することがあります。変化・消失したために発生した損害について、弊社は一切の責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

第8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。
 - (a) 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。
 - (b) 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。

- (c) 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、サプライ品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。
- (d) 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となる情報の提供。
- (e) 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9条（個人情報の取り扱い）

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10条（免責）

1. 弊社は、本サービスの提供に際し、弊社の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、契約不適合および本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。
2. 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、本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。

第11条（反社会的勢力の排除）

1. お客様が以下のいずれかに該当すると判断した場合には、何ら通告催告なく本サービスに関する契約の全部または一部を解除できます。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。
 - ・暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団関係企業もしくは関係者、総会屋、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力団、その他これらに準ずる者（以下、総称して「反社会的勢力」といいます）である場合。
 - ・自己また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場合。
 - ・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場合。
 - ・反社会的勢力と密接に交際をするなど社会的に避難されるべき関係がある場合。

2. 弊社は、本サービスの提供中に前項により本サービスの契約の全部または一部を解除した場合、解除日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12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13条 (分離可能性)

本規約のいずれかの条項またはその一部が違法、無効または執行不能と判断されたとしても、当該条項は本規約のその他の条項から分離可能で独立しており、その他の条項及び本規約の有効性に関し、何らの影響を及ぼさないものとします。

第14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。

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。

第15条（本規約の改定）

弊社は、法令・諸規則の制定・改正、監督官庁の指導等があった場合、あるいは、お客様の一般の利益に適合する場合、または、弊社が必要と判断した場合には、いつでも本規約を変更することができるものとします。

以上