

プリンターあんしんサポートパック同時購入パック 5 年(保証期間+54 ヶ月)規約

1. 本規約は、「プリンターあんしんサポートパック同時購入パック 5 年(保証期間+54 ヶ月)」(以下、「本製品」という)により、登録票記載の対象機器 (以下、「対象機器」という) に提供されるサービス (以下、「本サービス」という) について定めるものとします。
2. 本製品を購入いただいたお客様は、本製品購入後 3 ヶ月以内に、弊社所定の登録票又はインターネットにて、株式会社リコー (以下、「弊社」という) に登録するものとします。弊社は登録完了後、「ID」(以下、「ID 登録証」という) 及び「お客様 ID シール」(以下、「本シール」という) を会員に送付します。
3. 弊社は、ご登録いただいたお客様 (以下、「会員」という) に対して、本サービスを提供するものとします。本サービスの内容は次の通りとします。
 - ①操作問い合わせ
対象機器 (対象機器出荷時に同梱されていたドライバー及びユーティリティソフトを含む) の取扱い・操作方法に関するお問い合わせに回答いたします。対応範囲は、対象機器に付属する操作説明書の記載範囲とします。
 - ②障害切り分け
対象機器と対象機器に接続されるコンピュータ (OS やドライバー、アプリケーション) 等との障害切り分けと障害対策の支援を行います。
 - ③訪問修理
弊社の判断により、カスタマーエンジニア (以下、「CE」という) を派遣して、弊社所定の点検・調整または故障の修復作業を行うとともに部品の供給・交換を行います。なお対象機器の純正オプションハードウェアも含まれます。
4. 本サービスは、対象機器の保証書に記載された購入日より起算して 5 年間提供されます。但し、会員が ID 登録証を受領するまでは、提供を受けられないサービスがあります。また、保証書に対象機器の購入日が未記入の場合には、弊社が本製品を出荷した日に 10 日を加算した日を購入日とみなします。
5. 本サービスの提供時間は下記の通りとします。
 - <本サービス受付時間>
月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 9:00～17:30
 - <訪問対応時間>
月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 9:00～17:00
6. 弊社は、本サービスに関わる業務の全部又は一部を弊社認定のサービス実施店その他の第三者に委託することができるものとします。また、弊社は自己の判断にて、本サービスの実施店を変更できるものとします。
7. 対象機器の設置場所が弊社認定サービス実施店の所在地より片道 50Km 以上の距離で、かつ片道 2 時間以上かかる地区、及び離島などの場合、会員は弊社の請求に基づき別途追加料金を負担するものとします。但し、フルタイムオプションは離島などには提供されません。
8. 会員は本サービスの提供を受けるにあたり、次の事項を遵守するものとします。
 - ①自己の責任において、ID 登録証及び本シールを保管する。
 - ②本サービスを利用する場合には、ID 登録証に記載された会員専用電話番号に連絡する。
 - ③対象機器に本シールを貼付する。
 - ④登録内容に変更が生じた場合には、速やかに弊社に連絡する。
9. 会員が次の各号に該当する場合には、弊社は会員に対し、本サービスの全部又は一部の提供を停止、もしくは解約することができるものとします。
 - ①ID 登録証等を紛失したことにより、会員であることを確認できない場合
 - ②本製品購入後 3 ヶ月以内に登録がされていない場合
 - ③虚偽の事実を登録した場合
 - ④本シールを対象機器に貼付していない場合
 - ⑤登録内容に変更が生じたにもかかわらず、弊社に連絡を怠った場合
 - ⑥本規約に違反した場合
10. 次に該当する事項は本サービスの適用外とします。
 - ①対象機器用の消耗品代及びその交換のための費用
 - ②対象機器の障害の原因が消耗品にあると弊社が判断し、かつ弊社指定の消耗品以外のものが使用された場合の対象機器の障害の復旧
 - ③対象機器の純正オプションハードウェアのうち、プリンタケーブル及び寒冷地用特別オプションの障害の復旧
 - ④天災地変、その他の不測の事故、または会員の故意もしくは重大な過失に起因して発生した対象機器の障害の復旧
 - ⑤会員の使用するソフトウェア (対象機器出荷時に付属するソフトウェアを除く) に起因する障害の復旧
 - ⑥機器の障害及び保守にかかる破損データの回復 (機器の記憶媒体内のデータは、会員の責任において適切な防御処置を実施するものとします。)
 - ⑦本サービスの提供に起因しない対象機器及び対象機器に接続されるコンピュータなどに生じた機械の滅失、棄損、故障の修復
 - ⑧弊社が別途製品ごとに定める製品寿命を超えた場合
11. 会員の自己都合又は会員の責により本サービスを解約する場合は、弊社はすでに支払われた本製品の対価を返金いたしません。
12. (1) 本サービスの実施にあたり、弊社の責めに帰すべき事由により、会員に発生した通常損害に限り、弊社はその賠償の責めを負うものとします。この場合、弊社が会員に支払う損害賠償額は、当該損害発生の直接の原因となった対象機器を本サービスの対象とする本製品の購入価格を上限とします。但し、当該損害が弊社の故意又は重大な過失に起因して発生した場合にはこの限りではないものとします。
 - (2) 前項に拘わらず、次の各号に該当する会員の損害に対しては、弊社は一切責任を負わないものとします。
 - ①対象機器の障害に起因してデータ破壊、業務停滞などの損害が生じた場合
 - ②会員の逸失利益、第三者からの会員に対する請求等、会員の特別損害 (弊社がかかる損害の発生を予見し、または予見し得た場合を含む) が発生した場合
 - ③その他、弊社が負担すると定められている責任の範囲に属さない会員の損害が発生した場合
13. (1) 会員及び弊社は、自己または自己の役職員が、暴力団、暴力団員その他の反社会的勢力 (以下、反社会的勢力という) ではないこと、及び反社会的勢力が自己の事業活動に支配的な影響力を有していないこと、ならびに本サービスの提供、利用が反社会的活動を支援するものではなく、またはそのおそれがないことを誓約します。
 - (2) 会員及び弊社は、反社会的勢力を利用し、または反社会的勢力に対して資金、便宜の提供、もしくは出資等の関与をする等、反社会的勢力と関係を持つてはならないものとします。
14. 会員は、本製品及びこれにかかる権利を第三者に販売、譲渡、貸与その他の処分をすることはできないものとします。
15. 本サービスの実施に伴い交換された旧部品または旧ユニットの所有権は、弊社に帰属するものとします。
16. 会員及び弊社は、本サービスの提供期間中であると否とを問わず、本サービスの提供過程で相手から知得した全ての情報のうち、明確に機密であると指定されたものに関しては、機密保持を厳守するものとします。
17. 本サービスの実施に伴い、弊社が取得する個人情報の取扱いについては、弊社の定める「お客様の個人情報のお取扱いに関して」にて定めるものとします。
18. 本規約に定めない事項及び本規約の解釈に関して生じた疑義についてはその都度誠意をもって協議の上、友好的な解決を図るものとします。万一協議が整わない場合には、東京地方裁判所を専属合意管轄裁判所として解決するものとします。