

保守サービス約款

保守サービス仕様書

- ① 保守サービス約款
- ② 保守サービス仕様書
 - 1. 保守サービス体系及び詳細
 - 2. 保守サービスお申し込みの流れ
 - 3. 保守サービス注意事項・補足（センドバック・オンサイトプラン共通）
 - 4. センドバック保守サービス注意事項・補足
 - 5. オンサイト保守サービス注意事項・補足
 - 6. 保守サービス受付窓口・機器返送先
 - 7. 対象商品・サービス一覧

保守サービス約款

第1条(総則)

本約款及び「保守サービス仕様書」(以下、総称して「本約款等」といいます。)は、カーデックス株式会社(以下「当社」といいます。))が、当社がお客様へ販売した製品(以下、「対象製品」といいます。))に対して、お客様に提供する保守サービスに関する内容及び条件を定めるものです。

2. お客様の当社への製品保守サービス(以下、「本サービス」といいます。))の発注をもって、お客様は本約款等の内容に同意されたものとみなします。

第2条(保守サービス)

当社は、本約款等に基づきお客様に本サービスを提供するものとします。

2. 本サービスは、日本国内に設置されたお客様の設備のみを対象とし、また本サービスの提供区域は日本国内に限定されるものとします。

3. 当社は、いつでも自己の裁量にて、特段の予告をすることなく適宜本約款等の内容を変更し、かつ、かかる変更が既存又は将来のお客様に適用されるか否か、また適用される場合はその時期について、決定することができます。

4. 当社は、本約款等の内容を変更した場合、変更後の本約款等を当社指定のホームページにて掲載します。

5. 当社は、お客様に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部又は一部(オンサイト保守サービスおよび他社製品の保守)を当社の指定する保守サービス業者へ再委託できるものとします。

第3条(保守サービスの期間等)

当社は、本サービスの最長の保守期間を、原則製品納入日から5年間としお客様に提供するものとします。

2. お客様が、5年間を超えて、本サービスの継続を希望する場合は、お客様と当社で別途協議するものとします。

3. 当社は、当社がお客様に対して別途交付する保守サービス保証書(以下「交付保証書」といいます。))に記載の保証期間内に取扱説明書等記載の正常な使用状況により対象製品が故障した場合に限り、交付保証書の記載内容に従い、対象製品の修理を行います。

4. 前項の規定にかかわらず、以下の各号に定める場合には、対象製品の修理は有償となります。

(1) 交付保証書を提示しないとき。

(2) 交付保証書の所定事項が未記入又はその字句が書き換えられたと当社が認めるとき。

(3) 交付保証書に当社の捺印の無いとき。

(4) 火災、地震、落雷、風水害、その他天災地変、公害、塩害、異常電圧などにより対象製品が故障又は損傷したとき。

(5) お買い上げ後のお客様による輸送、移動時の落下その他お客様による対象製品のお取り扱いが不適当なために対象製品が故障又は損傷したとき。

(6) 接続している他の機器に起因して対象製品が故障又は損傷したとき。

(7) 取扱説明書に記載の使用方法、注意事項に反するお取り扱い、必要とされる規定枚数毎のクリーニング等のメンテナンスの非遵守によって対象製品が故障又は損傷したとき。

(8) 当社以外で、対象製品の改造、改ざん、調整、部品交換などされたとき。

(9) 保証されていない消耗品(インクリボン・クリーニング用品等)を使用されたとき。

5. 本約款等に定めるほか、対象製品の保証に関しては、交付保証書の定めに従うものとします。

第4条（責任の範囲）

当社は、本サービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとしますが、次の各号に定める事項については、責任を負わないものとします。

(1) 当社の助言及び判定の正確性、有用性

(2) 当社の助言及び判定に基づきお客様が実施する対策の結果

2. 本サービスにかかる当社の責に帰すべき事由による債務不履行又は瑕疵に起因してお客様が損害を被った場合、お客様は、当社に対し、当該債務不履行又は瑕疵のあった本サービスの対象製品にかかる年額の基本保守サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求することができるものとします。ただし、当社の責に帰することが出来ない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、当社は、賠償責任を負わないものとします。

3. 本条の定めは、当社が負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合にも、当社の責に帰すべからざる事由による損害、逸失利益、データ及びプログラムなどの無体物に生じた損害、及び第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害等については、損害賠償の一切の責を負わないものとします。

4. 当社は、本サービスの提供によりお客様の問題が解決されることを保証しないものとします。

第5条（免責事項）

本サービスに関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、当社は、以下の各号によりお客様等に発生した損害及び第2項については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。

(1) 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力によりお客様に損害が発生したとき。

(2) 対象製品の不適切な使用・誤用によりお客様に損害が発生したとき。

(3) 対象製品の修正・改変が行われたことによりお客様に損害が発生したとき。

(4) その他当社の責に帰すべからざる事由によりお客様に損害が発生したとき。

(5) 第3条第4項各号に規定するとき。

2. 当社は本サービスに必要な情報等をハードウェア製造元から入手できない場合は、本サービスを提供しないことがあります。

第6条（過怠約款）

当社が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、お客様は、当社に通知することにより、本サービスの全部又は一部を解除することができるものとします。また、お客様が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、お客様は、当然当社に対する全債務の期限の利益を喪失し、当社は、何らの催告を要しないで本サービスの全部又は一部を解除することができ、又は解除しないで一時に債務残額全部の履行を求め、その完済までの間、本サービスを停止することができます。

(1) 相手方又は第三者に振り出した手形又は小切手が不渡りとなったとき不渡り処分を受けたとき又は支払停止状態に至ったとき

(2) 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始、更生手続開始又は特別清算開始の申立てを受けたとき

(3) 自ら破産手続開始、再生手続開始若しくは更生手続開始の申立てをしたとき、又は清算に入ったとき

(4) 支払を停止したとき

(5) 監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき

(6) 相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い、又は債権者集会の招集準備若しくは主要資産の処分を行った場合

(7) 自己の責めに帰すべき事由によりこの約款に違反し、相手方が相当な期間を定めて催告をしたにもかかわらず、当該期間内に

当該違反が是正されないとき

第7条（機 密 保 持）

お客様及び当社は、本サービスにより知り得た相手方の業務上又は技術上の機密を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとします。ただし、相手方の文書による事前の同意を得た場合は、この限りではありません。

2. 前項の規定は、本サービス終了・解約後といえどもその効力を有します。

第8条（個人情報の取扱い）

お客様及び当社は、本サービス遂行のために相手方から提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとするともに、個人情報に関して「個人情報の保護に関する法律」その他関連法令（以下「個人情報保護法等」といいます。）を遵守するものとします。ただし、相手方の文書による事前の同意を得た場合又は個人情報保護法等に基づき当該個人情報を使用若しくは第三者に提供する場合は、この限りではありません。

2. 当社は、当社の責めに帰すべき事由により、お客様が管理する個人情報が漏えいし、お客様及び第三者に損害が生じた場合には、当社のお客様に対する損害賠償額について両方で協議の上相当因果関係の範囲で決定するものとします。

第9条（知的財産権等）

本サービスの利用によりお客様に提供される成果物については、その著作権（著作権法第27条及び第28条に定める権利を含みます。）、特許権、商標権その他の知的財産権は全て当社に帰属するものとします。お客様はお客様の自社利用の範囲内で当該成果物を複製及び改変できるものとします。

2. 前項を除き当社は著作権・特許権・商標権その他の知的財産権に基づくいかなる権利もお客様に対し、許諾又は譲渡するものではありません。

第10条（輸出規制）

お客様は、本サービスの成果又は資料等の全部若しくは一部を単独で、又は他の製品と組み合わせ、若しくは他の製品の一部として、次の各号のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。

(1) 輸出

(2) 海外への持ち出し

(3) 非居住者へ提供し、又は使用させる

(4) 前3号に定めるほか、「外国為替及び外国貿易法」又は外国の輸出関連法規において禁止されている行為

第11条（管轄裁判所）

本サービスに関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとします。

第12条（協 議 事 項）

本サービスについて疑義が生じた場合及び本約款等に定めのない事項については、お客様及び当社双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上

保守サービス仕様書

1. 保守サービス体系及び詳細

保守サービスは、センドバック保守サービス(代替機あり・なし)とオンサイト保守サービス(定期点検あり・なし)に大別されます。

プラン名	サービスの利用方法及び詳細内容
センドバック保守 代替機なしプラン 対応時間： 平日 9:00～18:00 ※祝祭日・8/10～8/16・ 12/28～1/4を除く	・機器故障時にサポートセンターにご連絡ください。その際、機器と操作できる PC のお近くで、障害内容をできるだけ詳細にご連絡いただけるようご準備ください。 ・トラブルの原因・情報を解析後、一次切り分けを弊社にて行います。 ・弊社サポートセンターが返送・修理の必要ありと判断した場合に故障機器をサポートセンターまでご送付ください。 ・機器の送付料金は、送付元負担となります。 ・ご送付時には宅配便等送付控えが残る方法でご送付ください。 ・輸送時の損傷を防ぐため、ご購入時の梱包材をご使用ください。 ・製品の標準付属品以外は一切の保護・保証をいたしません。 ・故障機器をお預かり後、機器の修理を行い、ご返却いたします。 ・機器の取り外し及び再設置等は、お客様側にて行なってください。 ・以下の場合、サービス対象外となりますので別途料金を申し受けます。 ① 当社指定の使用環境、動作環境でない状況下での使用、または故意、過失等が原因により生じた故障の修理 ・ 交換作業。 ② 天災地変等の不可抗力に起因する修理 ・ 交換作業。 ③ 保守対応時間外での対応 ・ 修理作業。
センドバック保守 代替機ありプラン 対応時間： 平日 9:00～18:00 ※祝祭日・8/10～8/16・ 12/28～1/4を除く	・機器故障時にサポートセンターにご連絡ください。その際、機器と操作できる PC のお近くで、障害内容をできるだけ詳細にご連絡いただけるようご準備ください。 ・トラブルの原因・情報を解析後、一次切り分けを弊社にて行います。 ・弊社サポートセンターが返送・修理の必要ありと判断した場合は、弊社より代替機を送付いたします。 ・代替機の発送はご連絡の当日、または翌営業日となります。 ・お客様が代替機を受領後、交換設置いただいた後速やかに故障機器をサポートセンターまでご送付ください。 ・機器の送付料金は、送付元負担となります。 ・ご送付時には宅配便等送付控えが残る方法でご送付ください。 ・輸送時の損傷を防ぐため、ご購入時の梱包材をご使用ください。 ・製品の標準付属品以外は一切の保護・保証をいたしません。 ・故障機器をお預かり後、機器の修理を行い、ご返却いたします。 ・機器の取り外し及び設置交換等は、お客様側にて行なってください。 ・弊社判断にて、故障の症状によっては、お客様との調整を行なったうえで、代替機の交換をもって修理完了とさせて頂く場合がございます。(その場合、お預かりした機器の所有権は弊社に帰属し、代替機の所有権はお客様に帰属いたします。) ・以下の場合、サービス対象外となりますので別途料金を申し受けます。

	① 当社指定の使用環境、動作環境でない状況下での使用、または故意、過失等が原因により生じた故障の修理・交換作業。 ② 天災地変等の不可抗力に起因する修理・交換作業。 ③ 保守対応時間外での対応・修理作業。
オンサイト保守 基本プラン 対応時間： 平日 9:00～18:00 ※祝祭日・8/10～8/16・ 12/28～1/4 を除く	・機器故障時にサポートセンターにご連絡ください。その際、機器と操作できる PC のお近くで、障害内容をできるだけ詳細にご連絡いただけるようご準備ください。 ・トラブルの原因・情報を解析後、一次切り分けを弊社にて行います。 ・弊社サポートセンターが修理・訪問の必要ありと判断した場合は、技術員を派遣し、機器の修理又は代替機との交換作業を行います。 ・現地には、弊社の委託するムサシ・フィールド・サポート株式会社の技術員が派遣され作業を行います。 ・弊社から送付される交換用部品または代替機の到着を待つて技術員が訪問することとなります。 ・以下の場合は、サービス対象外となりますので別途料金を申し受けます。 ① 当社指定の使用環境、動作環境でない状況下での使用、または故意、過失等が原因により生じた故障の修理・交換作業。 ② 天災地変等の不可抗力に起因する修理・交換作業。 ③ 保守対応時間外での対応・修理作業。 ・沖縄県・離島は本プランの対象外となります。
オンサイト保守 保守定期点検付プラン (プリンタ製品のみ対象) 対応時間： 平日 9:00～18:00 ※祝祭日・8/10～8/16・ 12/28～1/4 を除く	・基本プランのサービス内容に加え、年 1 回、1 時間程度の定期点検を行います。 ・現地での定期点検は、弊社の委託するムサシ・フィールド・サポート株式会社の技術員が行います。 ・実施スケジュールは、ムサシ・フィールド・サポート株式会社とお客様間で決定・実施していただきます。 ・沖縄県・離島は本プランの対象外となります。

2. 保守サービスお申し込みの流れ（センドバック・オンサイトプラン共通）

・保守サービスのお申し込みは、保守サービス購入申込書兼登録申請書にご記入の上、弊社へ送付いただき、弊社よりサービス保証書の同梱された保守パックをお送りするという手順で行います。

事前に保守サービス購入申込書兼登録書を送付いただく前に保守パックをご購入いただいたお客様には、保守パックに登録申請書を同梱させていただきますので、必要事項ご記入の上、弊社サポートセンターに送付ください。

・お申し込みは対象製品ご購入と同時に、または標準無償保証期間内に行ってください。保証期間終了後のお申し込みは無効です。

・サービス保証書は保守サービスを受ける際に必要となりますので、保守期間満了まで大切に保管ください。

・登録申請書の送付をいただけない場合、保守サービスは有効となりませんのでご注意ください。

3. 保守サービス注意事項・補足（センドバック・オンサイトプラン共通）

- ・保守サービスの最長ご加入可能期間は 5 年となっております。
 - ・保守サービスの注文期間は 1 年単位になります。基本的に月割りでのお申し込みは行えません。
 - ・保守サービス期間は、連続した期間で更新させていただくこととなります。
 - ・保守サービス満了時にご加入可能期間が残っている場合は自動更新となります。満了月に更新のご案内をお送りいたしますので、解約ご希望の場合は、その旨をご返信ください。
 - ・代替機をご用意する場合、代替品として、機能・性能が同等の製品をご提供いたしますが、製品型名、外観が異なる場合があります。また、場合により後継機を代替品としてご提供させていただく場合があります。
 - ・消耗部品（プリントヘッドおよびローラー）に関しても当保守サービスの保証範囲内となりますが、約款第 3 条 4 項の各号に定められた場合は有償となります。特に、取扱説明書に記載された規定の定期クリーニングを遵守いただけているかどうかについて、機器の点検時に機器内部に記憶されたカウンタにより判断させていただきます。
- また、本来想定される交換の間隔を大幅に超えた頻度で消耗部品交換の必要が生じた場合は、お客様の使用環境を確認・調査させていただく場合がございます。

4. センドバック保守サービス注意事項・補足

- ・保守対象製品、代替品の梱包、輸送に掛かる費用はそれぞれの発送元が負担するものとします。お客様が弊社サポートセンターへの着払いでの発送をされた場合は、別途費用を請求させていただきます。
- ・代替品を送付した場合は、本製品を交換することになります。その場合には、製造番号等のお客様の資産管理は、お客様により行われるものとします。
- ・初年度の保守開始日は原則納入日となります。
- ・初年度は機器にセンドバック保守（代替機なし）が無料保証で付いております。初年度から代替機のご用意が必要な場合は、初年度代替機保証パックに加入いただく必要がございます。

5. オンサイト保守サービス注意事項・補足

- ・オンサイト保守サービスは、初年度より有償です。
- ・オンサイト保守サービスで訪問技術員が行なうのは機器の交換・軽微な修理のみです。製品の使用方法については対象外となります。
- ・代替機との交換が必要となった場合に、製造番号等のお客様の資産管理は、お客様により行われるものとします。

6. 保守サービス受付窓口・機器返送先

平日 9:00～18:00	カーデックス株式会社 カスタマーサポート E-mail: cs@cardex.jp
※ 祝祭日・8/10～8/16・ 12/28～1/4 を除く	電話: 088-600-8500 〒772-0012 徳島県鳴門市撫養町小桑島前浜 250

7. 対象商品・サービス一覧

・Evolis カードプリンタ製品

PM2S	Primacy2 Simplex プライマシー2 シンプレックス（片面機）
PM2D ※PM2S に自動両面印刷機能を付加させた場合も同様です。	Primacy2 Duplex プライマシー2 デュプレックス（両面機）
ZN1URS または ZN1UTS および ZN1HRS または ZN1HTS	Zenius Classic ゼニアス クラシック および Zenius Expert ゼニアス エキスパート
AG1-0001	Agilia Simplex アジリア シンプレックス(片面機)
AG1-0011 ※AG1-0001 に自動両面印刷機能を付加させた場合も同様です。	Agilia Duplex アジリア デュプレックス(両面機)
S10212 または S10474	CLM カードラミネーションモジュール
AP2U	Apteo アプテオ
EA2U	Edikio ACCESS エディキオ・アクセス
EF1H	Edikio FLEX エディキオ・フレックス
ZN1-is / ZN1-is2	Zenius-is ゼニアスアイエス / Zenius-is2 ゼニアスアイエス2

・その他製品

fi-65F	フラットベッドスキャナ(富士通社製)
--------	--------------------

※上記製品には定期点検付プランはございません。また、カードプリンタ製品と合わせてのサービスご提供のみ可能です。

単体での保守サービスはお受けできません。

・サービス一覧

プラン名	パック名	内容	Primacy2 Simplex	Primacy2 Duplex	Zenius	Agilia Simplex	Agilia Duplex	Card Lamination Module(CLM)	Apteo	Zenius-is Zenius-is2	Edikio ACCESS	Edikio FLEX	fi-65F
センドバック 代替機なし プラン	3年パック	(初年度無料保証) + 2年有償保証	SDN3PS	SDN3PD	SDN3ZN	SDN3AS	SDN3AD	SDN3LM	SDN3AP	SDN3Zi	SDN3EA	SDN3EF	SDN3Fi
	4年パック	(初年度無料保証) + 3年有償保証	SDN4PS	SDN4PD	SDN4ZN	SDN4AS	SDN4AD	SDN4LM	SDN4AP	SDN4Zi	SDN4EA	SDN4EF	SDN4Fi
	5年パック	(初年度無料保証) + 4年有償保証	SDN5PS	SDN5PD	SDN5ZN	SDN5AS	SDN5AD	SDN5LM	SDN5AP	SDN5Zi	SDN5EA	SDN5EF	SDN5Fi
	1年(追加)パック	1年毎の更新 or 3・4年パックに1年追加	SDN1PS	SDN1PD	SDN1ZN	SDN1AS	SDN1AD	SDN1LM	SDN1AP	SDN1Zi	SDN1EA	SDN1EF	SDN1Fi
センドバック 代替機あり プラン	3年パック	初年度代替機保証 + 2年有償保証	SDA3PS	SDA3PD	SDA3ZN	SDA3AS	SDA3AD	SDA3LM	SDA3AP	SDA3Zi	SDA3EA	SDA3EF	SDA3Fi
	4年パック	初年度代替機保証 + 3年有償保証	SDA4PS	SDA4PD	SDA4ZN	SDA4AS	SDA4AD	SDA4LM	SDA4AP	SDA4Zi	SDA4EA	SDA4EF	SDA4Fi
	5年パック	初年度代替機保証 + 4年有償保証	SDA5PS	SDA5PD	SDA5ZN	SDA5AS	SDA5AD	SDA5LM	SDA5AP	SDA5Zi	SDA5EA	SDA5EF	SDA5Fi
	初年度パック	初年度代替機保証付加	SDAFPS	SDAFPD	SDAFZN	SDAFAS	SDAFAD	SDAFLM	SDAFAP	SDAFZi	SDAFEA	SDAFEf	SDAFFi
	1年(追加)パック	1年毎の更新 or 3・4年パックに1年追加	SDA1PS	SDA1PD	SDA1ZN	SDA1AS	SDA1AD	SDA1LM	SDA1AP	SDA1Zi	SDA1EA	SDA1EF	SDA1Fi
オンサイト保守 ベーシック プラン	3年パック	初年度オンサイト付加 + 2年有償保証	OSB3PS	OSB3PD	OSB3ZN	OSB3AS	OSB3AD	OSB3LM	OSB3AP	OSB3Zi	OSB3EA	OSB3EF	OSB3Fi
	4年パック	初年度オンサイト付加 + 3年有償保証	OSB4PS	OSB4PD	OSB4ZN	OSB4AS	OSB4AD	OSB4LM	OSB4AP	OSB4Zi	OSB3EA	OSB3EF	OSB4Fi
	5年パック	初年度オンサイト付加 + 4年有償保証	OSB5PS	OSB5PD	OSB5ZN	OSB5AS	OSB5AD	OSB5LM	OSB5AP	OSB5Zi	OSB3EA	OSB3EF	OSB5Fi
	初年度パック	初年度オンサイトサービス付加	OSBFPS	OSBFPD	OSBFZN	OSBFAS	OSBFAD	OSBFLM	OSBFAP	OSBFZi	OSB3EA	OSB3EF	OSBFFi
	1年(追加)パック	1年毎の更新 or 3・4年パックに1年追加	OSB1PS	OSB1PD	OSB1ZN	OSB1AS	OSB1AD	OSB1LM	OSB1AP	OSB1Zi	OSB3EA	OSB3EF	OSB1Fi
オンサイト保守 定期点検付 プラン	3年パック	初年度オンサイト付加 + 2年有償保証	OSP3PS	OSP3PD	OSP3ZN	OSP3AS	OSP3AD	OSP3LM	OSP3AP	OSP3Zi	OSP3EA	OSP3EF	-
	4年パック	初年度オンサイト付加 + 3年有償保証	OSP4PS	OSP4PD	OSP4ZN	OSP4AS	OSP4AD	OSP4LM	OSP4AP	OSP4Zi	OSP4EA	OSP4EF	-
	5年パック	初年度オンサイト付加 + 4年有償保証	OSP5PS	OSP5PD	OSP5ZN	OSP5AS	OSP5AD	OSP5LM	OSP5AP	OSP5Zi	OSP5EA	OSP5EF	-
	初年度パック	初年度オンサイトサービス付加	OSPFPS	OSPFPD	OSPFZN	OSPFAS	OSPFAD	OSPF LM	OSPFAP	OSPFZi	OSPF EA	OSPF EF	-
	1年(追加)パック	1年毎の更新 or 3・4年パックに1年追加	OSP1PS	OSP1PD	OSP1ZN	OSP1AS	OSP1AD	OSP1LM	OSP1AP	OSP1Zi	OSP1EA	OSP1EF	-