OKI

プリンターサポートパック

（標準パック・延長パック）

使 用 説 明 書

サポートパックサービス仕様書

OKI OKIクロステック株式会社

当日オンサイト（標準+延長）

はじめに

このたびは、「サポートパック」をお買い上げ頂きありがとうございます。
ご購入の各「サポートパック」編についてお読み頂き、末永くご愛顧頂ければ幸いです。

ご注意!

「プリンターサポートパック」をご利用頂く為には、インターネットにアクセスして「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」または、本パッケージに同封されている「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」にて「『使用説明書・サポートパックサービス仕様書』の記載内容」、「個人情報の取り扱い」及び「反社会的勢力ではないこと等に関する表明」に同意し、登録申請を行って頂くことが条件となります。
尚一定期間登録申請がされなかった場合、販売店もしくは納品先にお問い合わせをさせて頂く場合があります。
詳しくは、該当「サポートパック」の「使用説明書」をご参照ください。

■サポートパックについて

(1) 「標準パック」(無償保証期間含む)
●初年度1年サポートパック ●3年サポートパック ●4年サポートパック ●5年サポートパック
●6年サポートパック●7年サポートパック

(2) 「延長パック」(標準パック期間切れ後の更新用)
●1年延長サポートパック●2年延長サポートパック

■ご購入条件、ご注意事項、補足事項

(1) 「標準パック」(初年度1年, 3年、4年、5年、6年、7年サポートパック)は、プリンター製品ご購入日から起算して6ヶ月以内にご購入が条件です。
(2) 「延長パック」をご購入するときは、その標準パック期間満了日が対象ハードウェア製品のご購入日から起算して「装置寿命」日以内に有る場合には、任意の時期でご購入できます。
(3) 「延長パック」は、ご購入済みの「標準パック」(初年度1年、3年、4年、5年、6年サポートパック)のサポートサービス期間を延長する場合にご購入できます。ただし、それらのサポートサービス期間合計が、対象ハードウェア製品のご購入日から起算して「装置寿命」日以内になる場合にのみ「延長パック」をご購入できます。(図2　図3参照)
(4) 「延長パック」は、既に「7年サポートパック」をご購入頂いている場合にはご購入できません。
(5) 同一の対象ハードウェア製品用に複数・期間の違う「標準パック」と「延長パック」を組み合わせてご購入する場合、各「標準パック」と「延長パック」の両期間合計が「装置寿命」日を超えてご購入をされても、原則、対象ハードウェア製品のご購入日から起算して「装置寿命」日までを最大の提供期間とさせて頂きます。
(6) 「延長パック」は「無償保証期間」終了後にサポートサービス期間を延長する場合にもご購入頂けます。ただし前項(2)～(5)の条件となります。(図1参照)
(7) 上記の各「サポートパック」は、機種により設定していないものがあります。
(8) 上記「装置寿命」は、機種により5年と7年の設定があります。詳しくはOKIホームページにてご確認ください。
(9) 次の各号のいずれかに該当する場合は、サポートパックの購入または登録をお断りすることができるものとします。この場合、お客様が本サポートパックの料金を支払い済みの場合は、お客様が購入された販売店から本サポートパックの料金をお客様に返金します。
① OKIが定める、製品寿命を経過している場合
② サポートパック期間中にOKIが定める、製品寿命を経過して、製品が使用されることが見込まれる場合
③ OKIが別途製品ごとに定める印字枚数を越えて、製品が使用されている場合
④ サポートパック期間中にOKIが別途製品ごとに定める印字枚数を越えて、製品が使用されることが見込まれる場合
⑤ その他正当な理由があるとOKIクロステックが判断する場合
(10) サポートパックのご購入日から1年間を過ぎてもお客様登録申請がされない場合、対象のパックは無効となり、本サービスの料金は、理由の如何を問わず返却しないものとします。
(11) 本サポートパックの内容については予告なく変更することがあります。

図1 COREFIDO以外

図2 COREFIDOで装置寿命が5年の機種の場合

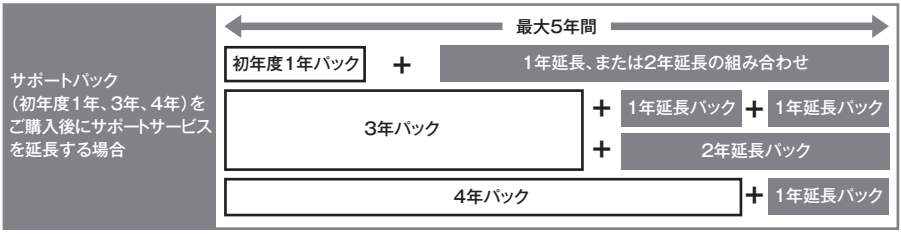
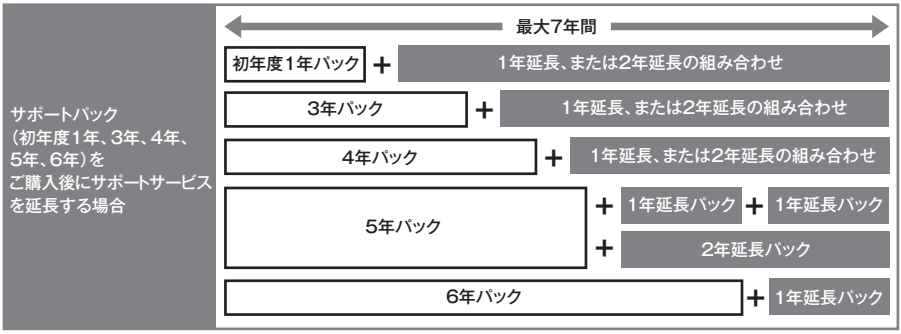


図3 COREFIDOで装置寿命が7年の機種の場合（C835dnwt,C835dnw,C844dnw:2024.04.01現在）



サービス仕様書の内容に関するお問い合わせ先

【サポートパックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

0120-565-389

月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30

土曜日･日曜日･祝日･ 5月1日･年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

〈 ご注意 〉

修理のご依頼の際は「OKIプリンター故障コール先シール」に記載の「専用ダイヤル」にお願いします。

＊ 上記【サポートパックヘルプデスク】では修理の受付はできません。

＊「専用ダイヤル」は本サービス仕様書には記載されておりません。お客様登録申請後に郵送されます「OKIプリンター故障コール先シール」にてご確認ください。

目　次

1. はじめに（必ずお読みください）
サポートパックについて、ご購入条件、ご注意事項、補足事項 …… 1

2. 目次（本ページ）…… 4

3. プリンターサポートパック（標準パック編）

対象のサポートパック

●初年度1 年サポートパック（略称：初年度1年パック）
●3年サポートパック　（略称：3年パック）
●4年サポートパック　（略称：4年パック）
●5年サポートパック　（略称：5年パック）
●6年サポートパック　（略称：6年パック）
●7年サポートパック　（略称：7年パック）
プリンターサポートパックのご案内 …… 6
「使用説明書」…… 7
「サポートパックサービス仕様書」…… 10

4. プリンター延長用サポートパック（延長パック編）

対象のサポートパック

●1年延長サポートパック（略称：1年延長パック）
●2年延長サポートパック（略称：2年延長パック）

プリンター延長用サポートパックのご案内 …… 18
「使用説明書」…… 19
「サポートパックサービス仕様書」…… 22

OKI

プリンターサポートパック

（標準パック編）

使 用 説 明 書

サポートパックサービス仕様書

初年度1年サポートパック
3年サポートパック
4年サポートパック
5年サポートパック
6年サポートパック
7年サポートパック

OKI OKIクロステック株式会社

当日オンサイト（標準パック）

プリンター サポートパックのご案内（標準パック編）

このたびは、プリンターサポートパックをお買い上げ頂きありがとうございます。
プリンターサポートパック（以下、「標準パック」という）は、沖電気工業株式会社（以下、「OKI」という）製プリンター製品向けに準備しましたOKIクロステック株式会社（以下、「OXT」という）が提供するサポートサービスのパッケージです。
「標準パック」は、お客様のご要望にお応えする為に必要なサポートサービスをパッケージにしたものです。
本書をお読み頂き、末永くご愛顧頂ければ幸いです。

<ご注意>
本「標準パック」をご利用頂く為には、以下のいずれかの方法にてプリンターサポートパックお客様登録申請を行って頂くことが条件となります。

（1） web登録申請の場合
インターネットアドレス：https://www.oki-oxt.jp/support/s_pack/index.html
にアクセスして「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」に必要事項を入力してください。
（2） 郵便登録申請の場合
本パッケージに同封されている「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」に必要事項を記入し、同封の封筒にてお送りください。

プリンターサポートパックお客様登録申請に関するお問い合わせ先

【サポートパックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

0120-565-389

月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30

土曜日・日曜日・祝日・ 5月1日・年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

〈 ご注意 〉
修理のご依頼の際は「OKI プリンター故障コール先シール」に記載の「専用ダイヤル」にお願いします。
＊ 上記【サポートパックヘルプデスク】では修理の受付はできません。
＊「専用ダイヤル」は本サービス仕様書には記載されておりません。お客様登録申請後に郵送されます「OKI プリンター故障コール先シール」にてご確認ください。

使用説明書（標準パック編）

1. 対象ハードウェア製品

本「標準パック」は、この「サポートパックサービス仕様書」に同封の「OKIプリンターサポートパック証書」にお客様が＜お客様記入欄＞に記載して頂く“ご使用のプリンター機器名(以下、「対象ハードウェア製品」という）または、対象ハードウェア製品に付属したオプションハードウェア製品（以下、「対象オプションハードウェア製品」という）に適用されます。
本「標準パック」1個によって該当サポートサービスが受けられるものは、対象ハードウェア製品1台、または、対象オプションハードウェア製品1個となります。

2. お客様登録申請の手続き要領

本「標準パック」のパッケージには、以下の4点が同封されております。
パッケージ開封後は、すべてのものが揃っていることをご確認して頂き、万が一不足しているものがありましたらすみやかに、お買い上げの販売店、もしくは、前ページに記載のサポートパックヘルプデスクへご連絡ください。
<パッケージ内容>
①使用説明書（本書、および、サポートパックサービス仕様書を含む）
②OKI プリンターサポートパック証書
③プリンターサポートパックお客様登録申請シート（お客様の情報を郵便にてOXT宛へ登録申請を行って頂くシート）
④プリンターサポートパックお客様登録申請シート返信用封筒（お客様の情報を郵便にてOXT宛へ登録申請を行って頂くための封筒）

本「標準パック」をご利用頂く為には、webによる「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」への入力による登録申請、または同封されている「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」への記入・郵送による登録申請を行って頂く必要があります。
OXTでお客様の情報を登録完了後、お客様に「プリンターサポートパックお客様登録処理完了について（御通知）」と「サポートパックID番号・OKIプリンター故障コール先」を記載した「OKIプリンター故障コール先シール」を郵送します。
OXTへのお問い合わせの際は、通知させて頂きました「サポートパックID番号」でのお問い合わせをお願いします。

3. 登録申請の手順

3-1 web登録申請の場合

（1） 「サポートパックサービス仕様書」をお読み頂いて、記載内容にご同意できることをご確認ください。
<ご注意>
「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」にてweb登録申請を頂いた時点で「サポートパックサービス仕様書」にご同意頂いたものとさせて頂きます。
（2） web登録申請の場合には、本「標準パック」がお手元に届いてから10日以内にインターネットで「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」入力による登録申請を行ってください。
<登録申請は以下のインターネットアドレスよりお願いします。>
インターネットアドレス：https://www.oki-oxt.jp/support/s_pack/index.html

■お問い合わせ先

【サポートパックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

0120-565-389

月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30

土曜日･日曜日･祝日･ 5月1日･年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

＜ご注意＞

＊対象ハードウェア製品情報の入力の際は、ご購入された対象ハードウェア製品の「製品保証書」または、納品書等をご参照ください。

＊ご購入日が特定できない場合、対象ハードウェア製品の製造番号（シリアル番号）から特定される「OKIの工場出荷日」を対象ハードウェア製品の「購入日」とさせて頂く場合があります。

＊「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」による申請情報に不明点があった場合、お客様に対してお問い合わせをさせて頂く場合があります。OXTのお問い合わせに対して2週間以上回答を頂けない場合、登録申請は取消しとさせて頂きます。再申請はwebによる登録申請をお願いします。

＊「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」でのweb登録申請がされなかった場合や、一定期間内にweb登録申請がされなかった場合は、お客様の情報がOXTのシステムに未登録となり、対象ハードウェア製品が本「標準パック」の対象外と見なされる場合があります。

（3） OXTは「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」の申請内容を確認後、約7営業日以内にお客様の対象ハードウェア製品及び付属する情報等をシステムへ登録します。登録処理完了後にお客様へ「プリンターサポートパックお客様登録処理完了について（御通知）」と「サポートパックID番号･OKIプリンター故障コール先」を記載した「OKIプリンター故障コール先シール」を郵送にてお送りします。

3-2　郵送登録申請の場合

（1） 「サポートパックサービス仕様書」をお読み頂いて、記載内容にご同意できることをご確認ください。

＜ご注意＞

「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」を本項(3)で送付頂いた時点で、「サポートパックサービス仕様書」にご同意頂いたものとさせて頂きます 。

（2） 「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」に必要事項をご記入の上、同封の「返信用封筒」に入れて「標準パック」がお手元に届いてから10日以内に投函してください。

＜ご注意＞

＊対象プリンター（ハードウェア製品）の情報ご記入には、ご購入された対象ハードウェア製品の「製品保証書」または、納品書等をご参照ください 。

＊ご購入日が特定できない場合、対象ハードウェア製品の製造番号（シリアル番号）から特定される「OKIの工場出荷日」を対象ハードウェア製品の「購入日」とさせて頂く場合があります。

＊「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」による申請情報に不明点があった場合、お客様に対してお問い合わせをさせて頂く場合があります。OXTのお問い合わせに対して2週間以上回答を頂けない場合、登録申請は取消しとさせて頂きます。再申請はwebによる登録申請をお願いします。

＊「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」の送付がされなかった場合や、一定期間内に送付がされなかった場合は、お客様の情報がOXTのシステムに未登録となり、対象ハードウェア製品が本「標準パック」の対象外と見なされる場合があります。投函の期限にご注意をお願いします。

（3） OXTは「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」を受領確認後、約7営業日以内でお客様の対象ハードウェア製品及び付属する情報等をシステムへ登録します。登録処理完了後に、お客様へ「プリンターサポートパックお客様登録処理完了について（御通知）」と「サポートパックID番号・OKIプリンター故障コール先」を記載した「OKIプリンター故障コール先シール」を郵送にてお送りします。

4.「OKIプリンターサポートパック証書」「OKIプリンター故障コール先シール」について

（1） 「OKIプリンターサポートパック証書」は、お客様が本「標準パック」をご購入されたことを証明するものです。大切に保管をお願いします。

（2） 「OKIプリンター故障コール先シール」には「プリンターサポートパックお客様登録申請フォームまたはプリンターサポートパックお客様登録申請シート」に基づいた、サービス期間・対応時間・サポートパックIDが記載されています。記載内容に不備や不明点等が御座いましたらサポートパックヘルプデスクへご連絡ください。

（3） 「OKIプリンター故障コール先シール」は対象ハードウェア製品のよく見える位置に貼りつけて剥がれないように注意してご利用ください。

5. 設置場所を変更された場合について

引越し（移転）等で、「プリンターサポートパックお客様登録申請フォームまたはプリンターサポートパックお客様登録申請シート」に記載して頂いた設置場所を変更された場合には、以下のサポートパックヘルプデスクまでご連絡ください。

【サポートパックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

0120-565-389

月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30

土曜日･日曜日･祝日･ 5月1日･年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

6. サポートサービスについて

OXTは、次の「サポートパックサービス仕様書」の内容にてお客様にサポートサービスをご提供します。

サポートパックサービス仕様書（標準パック編）

1. プリンターサポートパックについて

お買い上げ頂きましたプリンターサポートパック（以下、「標準パック」という）は、沖電気工業株式会社（以下、「OKI」という）製プリンター本体もしくはそのオプションハードウェア製品に対し、OKIクロステック株式会社（以下、「OXT」という）がこのサポートパックサービス仕様書（以下、「本サービス仕様書」という）に記載の内容に基づきサポートサービス（以下、「本サービス」という）をご提供します。

2. 本サービスのご提供にあたって

（1） 本「標準パック」の対象とするプリンター本体もしくはオプションハードウェア製品（以下、「対象ハードウェア製品」もしくは「対象オプションハードウェア製品」という）、本サービス期間、および、対応時間は、同封の「OKIプリンターサポートパック証書」に記載されています。

（2） 「標準パック」のオプション品は、単独で提供はできません。そのオプション品の上位となる対象ハードウェア製品に対しても同年数同期間・同サービスの「標準パック」をご購入されていることが前提になります。

（3） 本サービスの開始時点で、対象ハードウェア製品が正常に動作していることが必要です。

（4） 本サービスの実施に際して、OXTは第三者に業務を委託する場合があります。

（5） 本サービスを受けるには、OKI発行の「製品保証書」が必要です。「製品保証書」に関するお問い合わせは販売店もしくはOKIお客様相談センターにお問い合わせください。

・COREFIDOシリーズ：5年無償保証もしくは7年無償保証
・VINCI　C931／C941：5年無償保証プラス
・上記以外：半年無償保証

3. 本サービスの適用範囲について

（1） 本サービスは、お客様がOXTに対しお客様の情報を登録申請し、OXTが登録処理完了をお客様に通知した対象ハードウェア製品に対して適用されます。

（2） 登録申請できるプリンター本体もしくはそのオプションハードウェア製品は、ご購入後6ヶ月以内のプリンター本体もしくはそのオプションハードウェア製品です 。

（3） 本サービスの適用対象は、同封の「OKIプリンターサポートパック証書」に記載された、対象ハードウェア製品または、対象オプションハードウェア製品となります。

（4） 本サービスの登録が完了した対象ハードウェア製品に、さらにオプションハードウェア製品をご購入・増設した場合は、該当オプションハードウェア製品用「標準パック」のご購入が必要です。その後（1）項と同様に申請頂き、登録完了した時からそのオプションハードウェア製品に対しても本サービスが提供されます。ただし、オプションハードウェア製品のサポートサービス期間は、対象ハードウェア製品用「標準パック」の本サービス期間満了日に合わせるものとします。

4. 本サービス提供期間について

（1） 本サービスの提供期間は、対象ハードウェア製品のご購入日から「OKIプリンターサポートパック証書」に記載の所定の期間経過後に終了します。実際のサービス期間は、お客様がOXTから「プリンターサポートパックお客様登録処理完了について（御通知）」を受け取った日から提供されます。

（2） オプションハードウェア製品のサービス提供期間は、その対象オプションハードウェア製品が接続される対象ハードウェア製品のサービス提供期間に合わせるものとします。対象ハードウェア製品のサービス提供期間満了となった時に対象オプションハードウェア製品のサービス提供期間も終了となります。なお最大サービス提供期間が終了した場合であっても、本サポートパックの料金は返金しないものとします。

5. サービス内容について

本サービスで提供される内容は次の通りです。

（1） 電話による診断・解決

・電話による診断および解決を図ります 。

（2） 出張修理（以下、「オンサイトサービス」という）作業

・対象ハードウェア製品の設置場所へ出張して修理作業を行います。
・対象ハードウェア製品を正常な状態に戻す為に必要な修理、または、部品交換により障害を修復します。
・対象ハードウェア製品の障害状況等により、オンサイトサービス当日に復旧できない場合があります。
・交換された故障部品の所有権は、OXTに帰属するものとします。
・修理に使用する交換部品は、新品またはリサイクル品です。
・本サービスには、ソフトウェアおよびデータのバックアップ、リストア作業は含みません。
・交換された部品について、障害原因の特定および調査は行いません 。
・対象ハードウェア製品の障害修復状況により、やむを得ず対象ハードウェア製品内に含まれるすべてのソフトウェアおよびデータが工場出荷時に初期化される場合があります。

（3） 技術変更

・対象ハードウェア製品の品質改善の為に、OXTが必要と判断した場合に技術変更等を本サービス提供時に実施する場合があります。

6. 修理受付窓口および対応時間について

（1） 対象ハードウェア製品の障害発生時には、OXTの指定する修理受付窓口にお客様から電話連絡をして頂きます。

（2） 修理受付窓口ご連絡の際はお客様からプリンター本体のシリアルとサポートパックIDをお伝えして頂きます。

（3） 修理受付窓口の「専用ダイヤル」は、OXTから返送する「OKIプリンター故障コール先シール」に記載されています。

（4） 修理受付窓口の対応時間は、「OKIプリンターサポートパック証書」に印刷された「対応時間」のとおりとなります。

7. オンサイトサービス提供時間について

（1） 対象ハードウェア製品に対するオンサイトサービスのサービス提供時間は、「OKIプリンターサポートパック証書」に書かれた「対応時間」のとおりとなります。ただし、OXTの判断でお客様の了承を得たのち「対応時間」を越えて本サービスを提供する場合があります。

（2） OKIが製品毎に定めた製品寿命を超えて製品が使用された場合は、本サポートパックの本サービスの提供期間は終了するものとします。本項の定めにより本サービスの提供期間が終了した場合であっても、本サポートパックの料金の返金はしません。

（3） 原則として「OKIプリンターサポートパック証書」に書かれた「対応時間」の終了時間から2時間30分前までに受付完了した障害は、当日にオンサイトサービスをします。ただし、当日の「対応時間」内に到着できない場合や障害内容等によっては翌営業日のオンサイトサービスとさせて頂く場合があります。

・【例】「対応時間　月曜日～金曜日、9:00～17:30」の場合は、15:00までに受付完了した障害が当日オンサイトサービスの対象です。

8. 本サービス提供可能地域について

当日オンサイトサービス提供可能地域は、サポートパックヘルプデスクへご確認ください。
離島などOXTサービス拠点から遠隔地への出張となる地域は、原則としてオンサイトサービスの提供ができません。ご不明な場合は、サポートパックヘルプデスクまでお問い合わせをお願いします。

【サポートパックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

0120-565-389

月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30

土曜日･日曜日･祝日･ 5月1日･年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

9. 料金等について

（1） 本サービス料金は、「標準パック」をご購入時一括前払いです。

（2） サポートパックのご購入日から1年間を過ぎてもお客様登録申請がされない場合、対象のパックは無効となり、本サービスの料金は、理由の如何を問わず返却しないものとします。

（3） お客様が販売店に本サービスの料金をお支払い頂く場合には、その金額および支払方法は販売店が別途定めるものとします。

10. 本サービスの範囲外事項について

本サービスは、以下のいずれかを原因とする対象ハードウェア製品の保守作業には適用されませんのでご注意願います。

(1) OXTの承認を得ずにOXTの技術員以外の者が対象ハードウェア製品に対して行った修理・保守・改造作業。
(2) お客様の過失、製品の誤操作や不適当な取扱い、電源および空調など動作環境の悪化に起因する障害、接続している他の機器に起因する障害。
(3) 地震、落雷、火災、風水害、その他天災などの外部要因で生じた障害。
(4) 消耗品およびメンテナンス品等の自然消耗、磨耗、劣化による障害 。
(5) ネットワーク自体およびその設定に起因するシステムの障害。
(6) 本サービスの対象ハードウェア製品以外のハードウェア障害およびソフトウェア障害(OS·AP等)
(7) OKI指定以外のメンテナンス品（定着器ユニット、ベルトユニット、給紙ローラセット等）、消耗品（トナーカートリッジ、イメージドラム）、用紙等の使用に起因して生じた故障および損傷の場合。

11. 本サービスの委託について

OXTは、OXTの責任において第三者（OXTが指定した会社）に本サービスを委託できるものとします。この場合OXTは委託先に対して本サービス仕様書と同等の義務を負わせるものとします。（以下、「OXT」と当該第三者をあわせて「OXT等」という）

12. サービスの結果報告と完了について

OXT等は個々のオンサイトサービス終了後、OXT所定の書式による作業報告票等（電磁的方法により作成されたものを含む）に当該オンサイトサービス内容とその結果を記述し、設置場所の責任者に提出するものとします。設置場所の責任者が当該作業報告票等を確認し、押印又は署名（電磁的記録への電子署名を含む）することをもって、個々の保守作業完了とします。

13. お客様へのお願いについて

お客様が本サービスの提供を受けるに当っては、以下の各事項をお客様に履行または遵守して頂く様お願いします。

(1) 本サービスをお客様に提供する際には、OXT等がお客様の施設へ立ち入ることを承諾することとします。
(2) OXT等が本サービスを履行する際、お客様のご担当者が本サービスの作業に立ち会うこととします。
(3) 対象ハードウェア製品の設置場所環境についてOKIの推奨値を満足するように維持することとします。
(4) 対象ハードウェア製品内に含まれるすべてのソフトウェアおよびデータの、バックアップコピーを作成し維持管理されていることとします。
(5) 対象ハードウェア製品で使用されるソフトウェアが適切にライセンスされていることが条件となります。
(6) 登録済みの対象ハードウェア製品を引越し（移設）する場合には、移設先の住所情報等を事前に「サポートパックヘルプデスク」へ通知することとします。
(7) 本サービスの実施に必要な什器備品等をOXT等が無償で使用できるよう協力するものとします。また、OXT等が借り受けたお客様の作業実施場所、什器備品を利用することにより発生する光熱費はお客様の負担とするものとします。

14. 権利義務の譲渡について

お客様は、OXTへ書面による事前の同意なく、本サービスの権利または義務を第三者に譲渡または承継することはできません。

15. 秘密保持

お客様とOXT等は正当な理由がある場合を除き、本サービスの履行に関連して知り得た相手方の業務上および、技術上の情報について本サービスの有効期間中のみならずその終了後も5年間、個人情報については本サービス終了後も、第三者に開示・漏洩しないものとします。ただし、次の各号の一に該当するものについてはこの限りではないものとします。

① 知得した際、既に公知公用のもの。
② 知得した際、既に自ら保有していたもの。
③ 知得した後、自己の責によらず公知公用となったもの。
④ 知得の前後を問わず、正当な権限を有する第三者から守秘義務を負うことなく入手したもの。
⑤ 相手方の情報に基づくことなく自ら独自に開発したもの

16. 損害賠償

（1） OXT等又はお客様は、本サービス仕様書に定める事項に関し、相手方の事由により損害を被った場合は、相手方にその損害賠償を請求できるものとし、損害賠償の範囲は現実に発生した通常かつ直接の損害に限定し、損害発生の直接原因となった対象ハードウェア製品に対する1年分相当のパック料金を上限として、OXT及びお客様協議の上で定める金銭賠償に限るものとします。なお、OXT等又はお客様は、その予見の有無を問わず特別の事情から生じた間接損害及び逸失利益等については賠償責任を負わないこととします。

（2） OXT等又はお客様の故意又は重大な過失により相手方に損害を与えた場合には（1）項で定めた限度額は適用されないものとします。

17. 責任の制限

本サービス仕様書に基づいてOXTが実施する、対象ハードウェア製品に対する本サービスの責任は以下のとおりとします。

（1） OXT等による本サービスに関して、本サービス仕様書の内容との不一致（以下「サービス仕様不適合」といいます）を発見した旨お客様から通知があった場合には、当該サービス仕様不適合の修復のために必要な保守を繰り返し実施するものとします。

（2） 前項にもかかわらず、本サービスのサービス仕様不適合がOXT等の責に帰さない事由によって生じた場合にはOXT等は前項に定める責任は負わないものとします。また本項に定める事項が本サービスのサービス仕様不適合に関してOXT等がお客様に負う責任の全てとします。

（3） OXT等が実施する本サービス作業は『5.サービス内容について』に定める本サービスの内容に限定されるものとし、対象ハードウェア製品の内部蓄積データ及びお客様が作成したデータ等の保証及び復旧は行わないこととします。

（4） OXT等は前項に定める責任以外は、直接的、間接的な損害、特別に又は偶発的に又は付随的に生ずる損害を含めいかなる責任も負わないものとします。

（5） OXT等は、自己が実施する本サービスの完了によって、今後対象ハードウェア製品に障害が発生しないことを保証するわけではないものとします。また、OXT等はOXT等が実施する本サービスにより対象ハードウェア製品の継続運用が中断されたとしても何ら責めを負わないものとします。

18. その他について

（1） 対象ハードウェア製品の故障または使用上生じたお客様の損害につきましては、OXT等は責を負わないものとします。

（2） 他責による不可抗力（天災地変、暴動、内乱、テロ行為、パンデミック、法令に制定改廃、労働争議、輸送機関の途絶、その他OXT等以外の責に帰すべき事由）によりOXT等が本サービスを履行できない、あるいは遅延した場合、OXT等は何ら責を負わないものとします。

（3） 本サービス提供の対象は、日本国内で購入、使用されている対象ハードウェア製品にのみ適用されます。

（4） 本サービスの内容、または、本書記載内容は、改良の為に予告なく変更する場合があります。

（5） 「対象ハードウェア製品のご購入日」が、対象ハードウェア製品の「製品保証書」・「領収書」や「納品書」などから特定できない場合は、対象ハードウェア製品の製造番号（シリアル番号）から特定される「OKIの工場出荷日」を対象ハードウェア製品の「購入日」とさせて頂く場合があります。

（6） 「サポートパックヘルプデスク」ではメンテナンス品（定着器ユニット、ベルトユニット、給紙ローラセット等）や消耗品（トナーカートリッジ、イメージドラム）、用紙等の販売は取り扱っておりません。

（7） 「サポートパックヘルプデスク」では修理の受付は行っておりません。修理ご依頼の際は「OKIプリンター故障コール先シール」に記載の「専用ダイヤル」へ電話連絡をして頂きますようお願いします。

19. お客様で同意頂く事項

■ **個人情報の取り扱い**

（1） 会社名、個人情報保護管理者
OKIクロステック株式会社、人事総務部 人事総務部長

（2） 個人情報の利用目的
取得したすべての個人情報は、以下の目的でのみ利用いたします。

- 商品およびサービスの販売のため
- 保守サービス提供のため
- お客様への情報提供のため
- 契約の履行のため
- 商品およびサービスのお届けのため
- セミナー、展示会、新商品等のご案内のため
- 当社の活動に関わる情報提供のため
- 各種お問い合わせへの対応のため

（3） 個人情報の第三者提供について
取得した個人情報は第三者への提供は行いません。

（4） 個人情報の取り扱いの委託について
個人情報の全部または一部を、上記利用目的に必要な範囲において、委託することがあります。なお、業務委託先に対しては契約により当社と同等の個人情報の取り扱いを義務付けています。当該委託先の業務は登録情報の保全・管理のみであり、当該委託先が第2項記載の個人情報の利用目的を超えて、個人情報を開示あるいは提供等の利用をすることはありません。

（5） 開示対象個人情報の開示等およびお問い合わせ窓口について
本人からの求めにより、当社が保有する開示対象個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去（「開示等」といいます。）に応じます。上記の内容に関するご意見、ご質問は個人情報に関する当該のフォームにて承ります。

（6） 個人情報提供の任意性について
本サービス仕様書の各サービスの実施においてそれぞれ必要となる項目を入力頂かない場合は、各々のサービスを受けられない場合があります。

（7） 個人情報の安全管理措置について
取得した個人情報については、漏洩、滅失または毀損の防止と是正、その他個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

■ **反社会的勢力ではないこと等に関する表明**

（1） 私[当社]は、現在または将来にわたって、次の各号の反社会的勢力のいずれにも該当しないことを表明、確約し、また各号のいずれかに該当することが判明した場合には、本サービスの全部または一部を何らの催告なしに、ただちに解除することに同意いたします。

- 暴力団
- 暴力団員
- 暴力団員でなくなってから5年を経過していない者
- 暴力団準構成員
- 暴力団関係企業
- 総会屋等
- 社会運動等標ぼうゴロ
- 特殊知能暴力集団
- その他前各号に準ずる者

（2） 私[当社]は、現在または将来にわたって、前項の反社会的勢力または反社会的勢力と密接な交友関係にある者（以下「反社会的勢力等」と言う。）と次の各号のいずれかに該当する関係がないことを表明、確約し、また各号のいずれかに該当することが判明した場合には、本サービスの全部または一部を何らの催告なしに、ただちに解除することに同意いたします。

- 反社会的勢力等によって、その経営を支配される関係
- 反社会的勢力等が、その経営に実質的に関与している関係
- 反社会的勢力等を利用する関係
- 反社会的勢力等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関係
- その他反社会的勢力等との社会的に非難されるべき関係

（3） (私[当社]は、自らまたは第三者を利用して次の各号のいずれの行為も行わないことを表明、確約し、また各号のいずれかの行為が判明した場合には、本サービスの全部または一部を何らの催告なしに、ただちに解除することに同意いたします。

- 暴力的な要求行為
- 法的な責任を超えた不当な要求行為
- 取引に関して脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- 風説を流布し、偽計または威力を用いて貴社の信用を棄損、または業務を妨害する行為
- その他前各号に準ずる行為

OKI

プリンター延長用サポートパック

（延長パック編）

使 用 説 明 書

サポートパックサービス仕様書

1年延長サポートパック
2年延長サポートパック

OKI OKIクロステック株式会社

当日オンサイト（延長パック）

プリンター延長用サポートパックのご案内（延長パック編）

このたびは、プリンター延長用サポートパックをお買い上げ頂きありがとうございます。
プリンター延長用サポートパック（以下、「延長パック」という）は、沖電気工業株式会社（以下、「OKI」という）製プリンター製品向けに準備しましたOKIクロステック株式会社（以下、「OXT」という）が提供するサポートサービスのパッケージです。
「延長パック」は、プリンターサポートパック（無償保証期間を含む初年度1年、複数年サポートパック）のサポートサービス期間を延長できるパッケージです。
また、「標準パック」をお持ちでない方でもサポートサービスを購入できるパッケージです。
本書をお読み頂き、末永くご愛顧頂ければ幸いです。

<ご注意>
本「延長パック」をご利用頂く為には、以下のいずれかの方法にてプリンターサポートパックお客様登録申請を行って頂くことが条件となります。

（1）　web登録申請の場合
　インターネットアドレス：https://www.oki-oxt.jp/support/s_pack/index.html
　にアクセスして「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」に必要事項を入力してください。
（2）　郵便登録申請の場合
　本パッケージに同封されている「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」に必要事項を記入し、同封の封筒にてお送りください。

プリンターサポートパックお客様登録申請に関するお問い合わせ先

【サポートパックヘルプデスク ※修理の受付はできません。

0120-565-389
月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30
土曜日・日曜日・祝日・ 5月1日・年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

〈 ご注意 〉
修理のご依頼の際は「OKI プリンター故障コール先シール」に記載の「専用ダイヤル」にお願いします。
＊ 上記【サポートパックヘルプデスク】では修理の受付はできません。
＊「専用ダイヤル」は本サービス仕様書には記載されておりません。お客様登録申請後に郵送されます「OKI プリンター故障コール先シール」にてご確認ください。

使用説明書（延長パック編）

1. 対象ハードウェア製品

本「延長パック」は、この「サポートパックサービス仕様書」に同封の「OKIプリンターサポートパック証書」にお客様が＜お客様記入欄＞に記載して頂く“ご使用のプリンター機器名（対象ハードウェア製品）”(以下「対象ハードウェア製品」という）または、対象ハードウェア製品に付属したオプションハードウェア製品（以下、「対象オプションハードウェア製品」という）に適用されます。
本「延長パック」1個によって該当サポートサービスが受けられるものは、対象ハードウェア製品1台、または、対象オプションハードウェア製品1個となります。

2. お客様登録申請の手続き要領

本「延長パック」のパッケージには、以下の4点が同封されております 。
パッケージ開封後は、すべてのものが揃っていることをご確認して頂き、万が一不足しているものがありましたらすみやかに、お買い上げの販売店、もしくは、前ページに記載のサポートパックヘルプデスクへご連絡ください。
＜パッケージ内容＞
①使用説明書（本書、および、サポートパックサービス仕様書を含む）
②OKIプリンターサポートパック証書
③プリンターサポートパックお客様登録申請シート（お客様の情報を郵便にてOXT宛へ登録申請を行って頂くシート）
④プリンターサポートパックお客様登録申請シート返信用封筒（お客様の情報を郵便にてOXT宛へ登録申請を行って頂くための封筒）
本「延長パック」をご利用頂く為には、webによる「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」への入力による登録申請、または同封されている「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」への記入・郵送による登録申請を行って頂く必要があります。
OXTでお客様の情報を登録完了後、お客様に「プリンターサポートパックお客様登録処理完了について（御通知）」と「サポートパックID番号・OKIプリンター故障コール先」を記載した「OKIプリンター故障コール先シール」を郵送します。
OXTへのお問い合わせの際は、通知させて頂きました「サポートパックID番号」でのお問い合わせをお願いします。

3. 登録申請の手順

3-1　web登録申請の場合

（1）「サポートパックサービス仕様書」をお読み頂いて、記載内容にご同意できることをご確認ください。
＜ご注意＞
「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」にてweb登録申請を頂いた時点で「サポートパックサービス仕様書」にご同意頂いたものとさせて頂きます。
（2）web登録申請の場合には、本「延長パック」がお手元に届いてから10日以内にインターネットで「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」入力による登録申請を行ってください。
<登録申請は以下のインターネットアドレスよりお願いします。>
インターネットアドレス：https://www.oki-oxt.jp/support/s_pack/index.html

■お問い合わせ先

【サポートパックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

0120-565-389

月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30

土曜日･日曜日･祝日･ 5月1日･年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

<ご注意>

＊対象ハードウェア製品で既に「サポートパック」をご利用中の場合、その「サポートパックID番号」が登録申請時、必要です。サポートパックID番号は「OKIプリンターサポートパック証書」、「OKIプリンター故障コール先シール」にてご確認ください。またご購入された対象ハードウェア製品の「製品保証書」または、納品書等についてもご準備ください。

＊ご購入日が特定できない場合、対象ハードウェア製品の製造番号（シリアル番号）から特定される「OKIの工場出荷日」を対象ハードウェア製品の「購入日」とさせて頂く場合があります。

＊「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」による申請情報に不明点があった場合、お客様に対してお問い合わせをさせて頂く場合があります。OXTのお問い合わせに対して2週間以上回答を頂けない場合、登録申請は取消しとさせて頂きます。再申請はwebによる登録申請をお願いします。

＊「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」でのweb登録申請がされなかった場合や、一定期間内にweb登録申請がされなかった場合は、お客様の情報がOXTのシステムに未登録となり、対象ハードウェア製品が本「延長パック」の対象外と見なされる場合があります。

（3）OXTは「プリンターサポートパックお客様登録申請フォーム」の申請内容を確認後、約7営業日以内にお客様の対象ハードウェア製品及び付属する情報等をシステムへ登録します。登録処理完了後にお客様へ「プリンターサポートパックお客様登録処理完了について（御通知）」と「サポートパックID番号･OKIプリンター故障コール先」を記載した「OKIプリンター故障コール先シール」を郵送にてお送りします。

3-2 郵送登録申請の場合

（1）「サポートパックサービス仕様書」をお読み頂いて、記載内容にご同意できることをご確認ください。

<ご注意>

「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」を本項(3)で送付頂いた時点で、「サポートパックサービス仕様書」にご同意頂いたものとさせて頂きます 。

（2）「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」に必要事項をご記入の上、同封の「返信用封筒」に入れて「延長パック」がお手元に届いてから10日以内に投函してください。

<ご注意>

＊対象ハードウェア製品で既に「サポートパック」をご利用中の場合、その「サポートパックID番号」が登録申請時、必要です。サポートパックID番号は「OKIプリンターサポートパック証書」、「OKIプリンター故障コール先シール」にてご確認ください。またご購入された対象ハードウェア製品の「製品保証書」または、納品書等についてもご準備ください。

＊ご購入日が特定できない場合、対象ハードウェア製品の製造番号（シリアル番号）から特定される「OKIの工場出荷日」を対象ハードウェア製品の「購入日」とさせて頂く場合があります。

＊「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」による申請情報に不明点があった場合、お客様に対してお問い合わせをさせて頂く場合があります。OXTのお問い合わせに対して2週間以上回答を頂けない場合、登録申請は取消しとさせて頂きます。再申請はwebによる登録申請をお願いします。

＊「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」の送付がされなかった場合や、一定期間内に送付がされなかった場合は、お客様の情報がOXTのシステムに未登録となり、対象ハードウェア製品が本「延長パック」の対象外と見なされる場合があります。投函の期限にご注意をお願いします。

（3） OXTは「プリンターサポートパックお客様登録申請シート」を受領確認後、約7営業日以内でお客様の対象ハードウェア製品及び付属する情報等をシステムへ登録します。登録処理完了後に、お客様へ「プリンターサポートパックお客様登録処理完了について（御通知）」と「サポートパックID番号・OKIプリンター故障コール先」を記載した「OKIプリンター故障コール先シール」を郵送にてお送りします。

4.「OKIプリンターサポートパック証書」「OKIプリンター故障コール先シール」について

（1） 「OKIプリンターサポートパック証書」は、お客様が本「延長パック」をご購入されたことを証明するものです。大切に保管をお願いします。

（2） 「OKIプリンター故障コール先シール」には「プリンターサポートパックお客様登録申請フォームまたはプリンターサポートパックお客様登録申請シート」に基づいた、サービス期間・対応時間・サポートパックIDが記載されています。記載内容に不備や不明点等が御座いましたらサポートパックヘルプデスクへご連絡ください。

（3） 「OKIプリンター故障コール先シール」は対象ハードウェア製品のよく見える位置に貼りつけて剥がれないように注意してご利用ください。

5. 設置場所を変更された場合について

引越し（移転）等で、「プリンターサポートパックお客様登録申請フォームまたはプリンターサポートパックお客様登録申請シート」に記載して頂いた設置場所を変更された場合には、以下のサポートパックヘルプデスクまでご連絡ください。

【サポートパックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

0120-565-389

月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30

土曜日･日曜日･祝日･ 5月1日･年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

6. サポートサービスについて

OXTは、次の「サポートパックサービス仕様書」の内容にてお客様にサポートサービスをご提供します。

サポートパックサービス仕様書（延長パック編）

1.プリンターサポートパックについて

お買い上げ頂きましたプリンターサポートパック（以下、「延長パック」という）は、沖電気工業株式会社（以下、「OKI」という）製プリンター本体もしくはそのオプションハードウェア製品に対し、OKIクロステック株式会社（以下、「OXT」という）がこのサポートパックサービス仕様書（以下、「本サービス仕様書」という）に記載の内容に基づきサポートサービス（以下、本サービスという）をご提供します。

2.本サービスのご提供にあたって

（1） 本「延長パック」の対象とするプリンター本体もしくはオプションハードウェア製品（以下、「対象ハードウェア製品」もしくは「対象オプションハードウェア製品」という）、本サービス期間、および、対応時間は、同封の「OKIプリンターサポートパック証書」に記載されています 。

（2） 「延長パック」のオプション品は、単独で提供はできません。そのオプション品の上位となる対象ハードウェア製品に対しても同年数同期間・同サービスの「延長パック」をご購入されていることが前提になります。

（3） 本サービスの開始時点で、対象ハードウェア製品が正常に動作していることが必要です。

（4） 本サービスの実施に際して、OXTは第三者に業務を委託する場合があります。

（5） 本サービスを受けるには、OKI発行の「製品保証書」が必要です。「製品保証書」に関するお問い合わせは販売店もしくはOKIお客様相談センターにお問い合わせください。

・COREFIDOシリーズ：5年無償保証もしくは7年無償保証
・VINCI　C931／C941：5年無償保証プラス
・上記以外：半年無償保証

3. 本サービスの適用範囲について

（1） 本サービスは、お客様がOXTに対しお客様情報を登録申請し、OXTが登録処理完了をお客様に通知した対象ハードウェア製品に対して適用されます。

（2） 本サービスの適用対象は、同封の「OKIプリンターサポートパック証書」に記載された、対象ハードウェア製品、または、対象オプションハードウェア製品となります。

（3） 本サービスの登録が完了した対象ハードウェア製品に、さらにオプションハードウェア製品をご購入・増設した場合は、該当オプションハードウェア製品用「延長パック」のご購入が必要です。その後(1)項と同様に申請頂き、登録完了した時からそのオプションハードウェア製品に対しても本サービスが提供されます。ただし、オプションハードウェア製品の本サービス期間は、対象ハードウェア製品用「延長パック」の本サービス期間満了日に合わせるものとします。

4. 本サービスの提供期間について

（1） 本サービスの提供期間は、本「延長パック」のご購入日から「OKIプリンターサポートパック証書」に記載の所定の期間経過後に終了します。実際のサービス開始は、お客様がOXTから「プリンターサポートパックお客様登録処理完了について（御通知）」を受け取った日から提供されます。

（2） 同一の対象ハードウェア製品用に複数・期間の違う「標準パック」と「延長パック」を組み合わせてご購入された時は、「標準パック」と「延長パック」のサービス期間は連続してご提供となります。ただし、対象ハードウェア製品のご購入日から起算した「装置寿命」日が最大サービス提供期間となります。なお最大サービス提供期間が終了した場合であっても、本サポートパックの料金は返金しないものとします。

（3） 同一の対象ハードウェア製品用に複数・期間の違う「標準パック」と「延長パック」を組み合わせてご購入された時に、「標準パック」と「延長パック」のサービス期間合計が「装置寿命」日を超えてご購入をされても、原則、対象ハードウェア製品のご購入日から起算して「装置寿命」日までを最大サービス提供期間とさせて頂きます。なお最大サービス提供期間が終了した場合であっても、本サポートパックの料金は返金しないものとします。

（4） オプションハードウェア製品のサービス提供期間は、その対象オプションハードウェア製品が接続される対象ハードウェア製品のサービス提供期間に合わせるものとします。対象ハードウェア製品のサービス提供期間満了となった時にオプションハードウェア製品のサービス提供期間も終了となります。なお最大サービス提供期間が終了した場合であっても、本サポートパックの料金は返金しないものとします。

5. サービス内容について

本サービスで提供される内容は次の通りです。

（1） 電話による診断・解決

・電話による診断および解決を図ります 。

（2） 出張修理（以下、「オンサイトサービス」という）作業

・対象ハードウェア製品の設置場所へ出張して修理作業を行います。
・対象ハードウェア製品を正常な状態に戻す為に必要な修理、または、部品交換により障害を修復します。
・対象ハードウェア製品の障害状況等により、オンサイトサービス当日に復旧できない場合があります。
・交換された故障部品の所有権は、OXTに帰属するものとします。
・修理に使用する交換部品は、新品またはリサイクル品です。
・本サービスには、ソフトウェアおよびデータのバックアップ、リストア作業は含みません。
・交換された部品について、障害原因の特定および調査は行いません 。
・対象ハードウェア製品の障害修復状況により、やむを得ず対象ハードウェア製品内に含まれるすべてのソフトウェアおよびデータが工場出荷時に初期化される場合があります。

（3） 技術変更

・対象ハードウェア製品の品質改善の為に、OXTが必要と判断した場合に技術変更等を本サービス提供時に実施する場合があります。

6. 修理受付窓口および対応時間について

（1） 対象ハードウェア製品の障害発生時には、OXTの指定する修理受付窓口にお客様から電話連絡をして頂きます。

（2） 修理受付窓口ご連絡の際はお客様からプリンター本体のシリアルとサポートパックＩＤをお伝えして頂きます。

（3） 修理受付窓口の「専用ダイヤル」は、OXTから返送する「OKIプリンター故障コール先シール」に記載されています。

（4） 修理受付窓口の対応時間は、「OKIプリンターサポートパック証書」に印刷された「対応時間」のとおりとなります。

7. オンサイトサービス提供時間について

（1） 対象ハードウェア製品に対するオンサイトサービスのサービス提供時間は、「OKIプリンターサポートパック証書」に書かれた「対応時間」のとおりとなります。ただし、OXTの判断でお客様の了承を得たのち「対応時間」を越えて本サービスを提供する場合があります。

（2） OKIが製品毎に定めた製品寿命を超えて製品が使用された場合は、本サポートパックの本サービスの提供期間は終了するものとします。本項の定めにより本サービスの提供期間が終了した場合であっても、本サポートパックの料金の返金はしません。

（3） 原則として「OKIプリンターサポートパック証書」に書かれた「対応時間」の終了時間から2時間30分前までに受付完了した障害は、当日にオンサイトサービスをします。ただし、当日の「対応時間」内に到着できない場合や障害内容等によっては翌営業日のオンサイトサービスとさせて頂く場合があります。

・【例】「対応時間　月曜日～金曜日、9:00～17:30」の場合は、15:00までに受付完了した障害が当日オンサイトサービスの対象です。

8. 本サービス提供可能地域について

当日オンサイトサービス提供可能地域は、サポートパックヘルプデスクへご確認ください 。
離島などOXTサービス拠点から遠隔地への出張となる地域は、原則としてオンサイトサービスの提供ができません。ご不明な場合は、サポートパックヘルプデスクまでお問い合わせをお願いします。

【サポートパックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

0120-565-389

月曜日～金曜日、9:00～12:00　13:00～17:30

土曜日･日曜日･祝日･ 5月1日･年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

9. 料金等について

（1） 本サービス料金は、「延長パック」をご購入時一括前払いです。
（2） サポートパックのご購入日から1年間を過ぎてもお客様登録申請がされない場合、パックは無効となり本サービスの料金は、理由の如何を問わず返却しないものとします。
（3） お客様が販売店に本サービスの料金をお支払い頂く場合には、その金額および支払方法は販売店が別途定めるものとします。

10. 本サービスの範囲外事項について

本サービスは、以下のいずれかを原因とする対象ハードウェア製品の保守作業には適用されませんのでご注意をお願いします。

（1） OXTの承認を得ずにOXTの技術員以外の者が対象ハードウェア製品に対して行った修理･保守・改造作業。
（2） お客様の過失、製品の誤操作や不適当な取扱い、電源および空調など動作環境の悪化に起因する障害、接続している他の機器に起因した障害。
（3） 地震、落雷、火災、風水害、その他天災などの外部要因で生じた障害。
（4） 消耗品およびメンテナンス品等の自然消耗、磨耗、劣化による障害。
（5） ネットワーク自体およびその設定に起因するシステムの障害。
（6） 本サービスの対象ハードウェア製品以外のハードウェア障害およびソフトウェア障害 (OS・AP等)
（7） OKI指定以外のメンテナンス品（定着器ユニット、ベルトユニット、給紙ローラセット等）、消耗品（トナーカートリッジ、イメージドラム）、用紙等の使用に起因して生じた故障および損傷の場合。

11. 本サービスの委託について

OXTは、OXTの責任において第三者(OXTが指定した会社）に本サービスを委託できるものとします。この場合OXTは委託先に対して本サービス仕様書と同等の義務を負わせるものとします。（以下、「OXT」と当該第三者をあわせて「OXT等」という）

12. サービスの結果報告と完了について

OXT等は個々のオンサイトサービス終了後、OXT所定の書式による作業報告票等（電磁的方法により作成されたものを含む）に当該オンサイトサービス内容とその結果を記述し、設置場所の責任者に提出するものとします。設置場所の責任者が当該作業報告票等を確認し、押印又は署名（電磁的記録への電子署名を含む）することをもって、個々の保守作業完了とします。

13. お客様へのお願いについて

お客様が本サービスの提供を受けるに当っては、以下の各事項をお客様に履行または遵守して頂く様お願いします。

（1） 本サービスをお客様に提供する際には、OXT等がお客様の施設へ立ち入ることを承諾することとします。

（2） OXT等が本サービスを履行する際、お客様のご担当者が本サービスの作業に立ち会うこととします。

（3） 対象ハードウェア製品の設置場所環境について、OKIの推奨値を満足するように維持することとします。

（4） 対象ハードウェア製品内に含まれるすべてのソフトウェアおよびデータの、バックアップコピーを作成し維持管理されていることとします。

（5） 対象ハードウェア製品で使用されるソフトウェアが適切にライセンスされていることが条件となります。

（6） 登録済みの対象ハードウェア製品を引越し（移設）する場合には、移転先の住所情報等を事前に「サポートパックヘルプデスク」へ通知することとします 。

（7） 本サービスの実施に必要な什器備品等をOXT等が無償で使用できるよう協力するものとします。また、OXT等が借り受けたお客様の作業実施場所、什器備品を利用することにより発生する光熱費はお客様の負担とするものとします。

14. 権利義務の譲渡について

お客様は、OXTへ書面による事前の同意なく、本サービスの権利または義務を第三者に譲渡または承継することはできません。

15. 秘密保持

お客様とOXT等は正当な理由がある場合を除き、本サービスの履行に関連して知り得た相手方の業務上および、技術上の情報について本サービスの有効期間中のみならずその終了後も5年間、個人情報については本サービス終了後も、第三者に開示・漏洩しないものとします。ただし、次の各号の一に該当するものについてはこの限りではないものとします。

① 知得した際、既に公知公用のもの。

② 知得した際、既に自ら保有していたもの。

③ 知得した後、自己の責によらず公知公用となったもの。

④ 知得の前後を問わず、正当な権限を有する第三者から守秘義務を負うことなく入手したもの。

⑤ 相手方の情報に基づくことなく自ら独自に開発したもの。

16. 損害賠償

（1） OXT等又はお客様は、本サービス仕様書に定める事項に関し、相手方の事由により損害を被った場合は、相手方にその損害賠償を請求できるものとし、損害賠償の範囲は現実に発生した通常かつ直接の損害に限定し、損害発生の直接原因となった対象ハードウェア製品に対する1年分相当のパック料金を上限として、OXT及びお客様協議の上で定める金銭賠償に限るものとします。なお、OXT等又はお客様は、その予見の有無を問わず特別の事情から生じた間接損害及び逸失利益等については賠償責任を負わないこととします。

（2） OXT等又はお客様の故意又は重大な過失により相手方に損害を与えた場合には（1）項に定める限度額は適用されないものとします。

17. 責任の制限

本サービス仕様書に基づいてOXTが実施する、対象ハードウェア製品に対する本サービスの責任は以下のとおりとします。

（1） OXT等による本サービスに関して、本サービス仕様書の内容との不一致（以下「サービス仕様不適合」という）を発見した旨お客様から通知があった場合には、当該サービス仕様不適合の修復のために必要な保守を繰り返し実施するものとします。

（2） 前項にもかかわらず、本サービスのサービス仕様不適合がOXT等の責に帰さない事由によって生じた場合にはOXT等は前項に定める責任は負わないものとします。また本項に定める事項が本サービスのサービス仕様不適合に関してOXT等がお客様に負う責任の全てとします。

（3） OXT等が実施する本サービス作業は『5.サービス内容について』に定める本サービスの内容に限定されるものとし、対象ハードウェア製品の内部蓄積データ及びお客様が作成したデータ等の保証及び復旧は行わないこととします。

（4） OXT等は前三項に定める責任以外は、直接的、間接的な損害、特別に又は偶発的に又は付随的に生ずる損害を含めいかなる責任も負わないものとします。

（5） OXT等は、自己が実施する本サービスの完了によって、今後対象ハードウェア製品に障害が発生しないことを保証するわけではないものとします。また、OXT等はOXT等が実施する本サービスにより対象ハードウェア製品の継続運用が中断されたとしても何ら責めを負わないものとします。

18. その他について

（1） 対象ハードウェア製品の故障または使用上生じたお客様の損害につきましては、OXT等は責を負わないものとします。

（2） 他責による不可抗力（天災地変、暴動、内乱、テロ行為、パンデミック、法令に制定改廃、労働争議、輸送機関の途絶、その他OXT等以外の責に帰すべき事由）によりOXT等が本サービスを履行できない、あるいは遅延した場合、OXT等は何ら責を負わないものとします。

（3） 本サービス提供の対象は、日本国内で購入、使用されている対象ハードウェア製品にのみ適用されます 。

（4） 本サービスの内容、または、本書記載内容は、改良の為に予告なく変更する場合があります。

（5） 「対象ハードウェア製品のご購入日」が、対象ハードウェア製品の「製品保証書」・「領収書」や「納品書」などから特定できない場合は、対象ハードウェア製品の製造番号（シリアル番号）から特定される「OKIの工場出荷日」を対象ハードウェア製品の「購入日」とさせて頂く場合があります。

（6） 「サポートパックヘルプデスク」ではメンテナンス品（定着器ユニット、ベルトユニット、給紙ローラセット等）や消耗品（トナーカートリッジ、イメージドラム）、用紙等の販売は取り扱っておりません。

（7） 「サポートパックヘルプデスク」では修理の受付は行っておりません。修理ご依頼の際は「OKIプリンター故障コール先シール」に記載の「専用ダイヤル」へ電話連絡をして頂きますようお願いします。

19. お客様で同意頂く事項

■ **個人情報の取り扱い**

（1） 会社名、個人情報保護管理者
OKIクロステック株式会社、人事総務部 人事総務部長

（2） 個人情報の利用目的
取得したすべての個人情報は、以下の目的でのみ利用いたします。
- 商品およびサービスの販売のため
- 保守サービス提供のため
- お客様への情報提供のため
- 契約の履行のため
- 商品およびサービスのお届けのため
- セミナー、展示会、新商品等のご案内のため
- 当社の活動に関わる情報提供のため
- 各種お問い合わせへの対応のため

（3） 個人情報の第三者提供について
取得した個人情報は第三者への提供は行いません。

（4） 個人情報の取り扱いの委託について
個人情報の全部または一部を、上記利用目的に必要な範囲において、委託することがあります。なお、業務委託先に対しては契約により当社と同等の個人情報の取り扱いを義務付けています。当該委託先の業務は登録情報の保全・管理のみであり、当該委託先が第2項記載の個人情報の利用目的を超えて、個人情報を開示あるいは提供等の利用をすることはありません。

（5） 開示対象個人情報の開示等およびお問い合わせ窓口について
本人からの求めにより、当社が保有する開示対象個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去（「開示等」といいます。）に応じます。上記の内容に関するご意見、ご質問は個人情報に関する当該のフォームにて承ります。

（6） 個人情報提供の任意性について
本サービス仕様書の各サービスの実施においてそれぞれ必要となる項目を入力頂かない場合は、各々のサービスを受けられない場合があります。

（7） 個人情報の安全管理措置について
取得した個人情報については、漏洩、滅失または毀損の防止と是正、その他個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

■ **反社会的勢力ではないこと等に関する表明**

（1） 私[当社]は、現在または将来にわたって、次の各号の反社会的勢力のいずれにも該当しないことを表明、確約し、また各号のいずれかに該当することが判明した場合には、本サービスの全部または一部を何らの催告なしに、ただちに解除することに同意いたします。

- 暴力団
- 暴力団員
- 暴力団員でなくなってから5年を経過していない者
- 暴力団準構成員
- 暴力団関係企業
- 総会屋等
- 社会運動等標ぼうゴロ
- 特殊知能暴力集団
- その他前各号に準ずる者

（2） 私[当社]は、現在または将来にわたって、前項の反社会的勢力または反社会的勢力と密接な交友関係にある者（以下「反社会的勢力等」と言う。）と次の各号のいずれかに該当する関係がないことを表明、確約し、また各号のいずれかに該当することが判明した場合には、本サービスの全部または一部を何らの催告なしに、ただちに解除することに同意いたします。

- 反社会的勢力等によって、その経営を支配される関係
- 反社会的勢力等が、その経営に実質的に関与している関係
- 反社会的勢力等を利用する関係
- 反社会的勢力等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関係
- その他反社会的勢力等との社会的に非難されるべき関係

（3） (私[当社]は、自らまたは第三者を利用して次の各号のいずれの行為も行わないことを表明、確約し 、また各号のいずれかの行為が判明した場合には、本サービスの全部または一部を何らの催告なしに、ただちに解除することに同意いたします。

- 暴力的な要求行為
- 法的な責任を超えた不当な要求行為
- 取引に関して脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- 風説を流布し、偽計または威力を用いて貴社の信用を棄損、または業務を妨害する行為
- その他前各号に準ずる行為

202404K