

プリンターサポートパック

(長期無償保証サービス用標準パック・延長パック)

使用説明書

サポートパックサービス仕様書

はじめに

このたびは、長期無償保証サービス用「サポートバック」(以下、「サポートバック」という)をお買い上げ頂きありがとうございます。この「サポートバック」は、沖電気工業株式会社(以下、「OKI」という)が提供する長期無償保証サービス(「5年間無償保証」、「7年間無償保証」または「5年間無償保証プラス」を指し、以下、「長期無償保証」という)に対して、故障連絡やオンサイト保守の駆け付け時間などのサービスレベル向上のためにOKIクロステック株式会社(以下、「OXT」という)が提供する有償の保守サービスです。
ご購入の「サポートバック」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!

「サポートバック」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バックお客様登録申請フォーム」にて「『使用説明書・サポートバックサービス仕様書』の記載内容」、「個人情報取り扱い」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「サポートバック」の「使用説明書」をご参照ください。

■「サポートバック」について

- (1) 「標準バック」(無償保証期間含む)
 - 初年度1年サポートバック ●3年サポートバック ●4年サポートバック ●5年サポートバック
 - 6年サポートバック●7年サポートバック (COREFIDO EXシリーズのみ)
- (2) 「延長バック」(「標準バック」期間切れ後の更新用)
 - 1年延長サポートバック●2年延長サポートバック

■ご購入条件、ご注意事項、補足事項

- (1) 「サポートバック」は、OKIの長期無償保証の対象となるプリンター製品が対象となります。長期無償保証の対象となるプリンター製品や長期無償保証の詳細については、OKI ホームページをご確認ください。
- (2) 「標準バック」(初年度1年、3年、4年、5年、6年、7年サポートバック)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。なお、プリンター製品のご購入日から起算して「当該プリンター製品の対象となる長期無償保証の期間(「5年間無償保証」および「5年間無償保証プラス」においては5年間、「7年間無償保証」においては7年間とし、以下、「長期無償保証期間」という)満了日を超過する「サポートバック」はご購入できませんので、ご注意ください。
- (3) 「延長バック」は、(i)ご購入済みの「標準バック」(初年度1年、3年、4年、5年、6年サポートバック)のサポートバックの期間(以下、「サポートバック期間」という)を延長する場合又は(ii)「標準バック」を未購入でありかつ前項に定めるその購入可能期間(プリンター製品ご購入日から起算して6ヶ月以内)を超過した場合にご購入できます。ただし、それらのサポートバック期間合計が、プリンター製品のご購入日から起算して「長期無償保証期間」満了日以内になる場合にのみ「延長バック」をご購入できます。(図1図2参照)
- (4) 同一のプリンター製品用に複数・期間の違う「標準バック」と「延長バック」を組み合わせでご購入する場合、各「標準バック」と「延長バック」の両期間合計が「長期無償保証期間」を超える「延長バック」はご購入できません。
- (5) 「延長バック」は、プリンター製品のご使用状況等により長期無償保証の期間が制限されるお客様も(3)(4)項の条件に該当すればご購入できます。(図3参照)ただし、OKIの長期無償保証が終了している場合には、「サポートバック」による修理であっても別料金を要しますので、ご注意ください。
- (6) 上記の各「サポートバック」は、機種により設定していないものがあります。
- (7) 次の各号のいずれかに該当する場合は、「サポートバック」の購入または登録をお断りすることができるとします。この場合、お客様が本「サポートバック」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「サポートバック」の料金をお客様に返金します。
 - ① OKIが定める「長期無償保証期間」を経過している場合
 - ② サポートバック期間中にOKIが定める、「長期無償保証期間」を経過して、製品が使用されることが見込まれる場合
 - ③ その他正当な理由があるとOXTが判断する場合
- (8) 「サポートバック」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、対象のバックは無効となり、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。
- (9) 「サポートバック」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 長期無償保証が5年の機種の場合

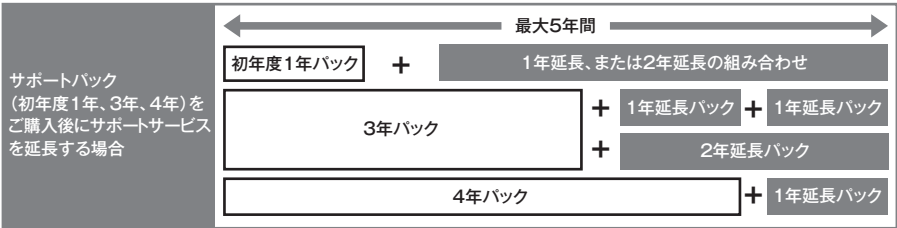


図2 長期無償保証が7年の機種の場合

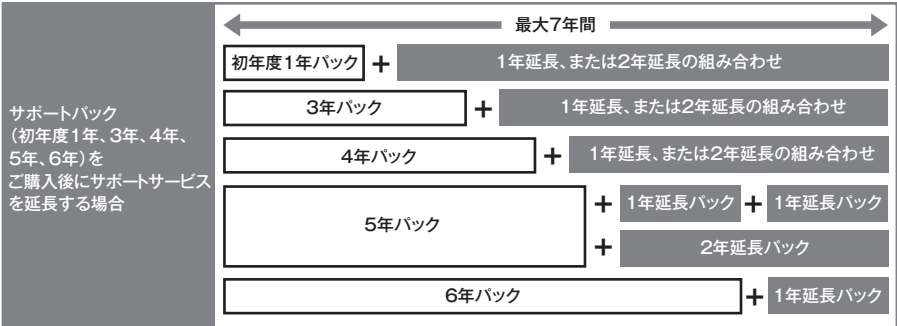


図3 長期無償保証の期間が制限される場合



サービス仕様書の内容に関するお問い合わせ先

【サポートバックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

 **0120-565-389**

月曜日～金曜日、10:00～12:00 13:00～16:00

土・日・祝日および年末年始、下記のOKIお問い合わせ・修理受付休業日を除きます。

<https://www.oki.com/jp/printing/support/otoiawase/index.html>

〈 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」をお願いします。

* 上記【サポートバックヘルプデスク】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いません。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）	1
サポートバックについて、ご購入条件、ご注意事項、補足事項	2
2. 目次（本ページ）	5

3. プリンターサポートバック

対象のサポートバック

- 初年度1年サポートバック（略称：初年度1年バック）
- 3年サポートバック（略称：3年バック）
- 4年サポートバック（略称：4年バック）
- 5年サポートバック（略称：5年バック）
- 6年サポートバック（略称：6年バック）
- 7年サポートバック（略称：7年バック）
- 1年延長サポートバック（略称：1年延長バック）
- 2年延長サポートバック（略称：2年延長バック）

プリンターサポートバックのご案内	7
「使用説明書」	8
「サポートバックサービス仕様書」	11

プリンターサポートパック

(長期無償保証サービス用)

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

1年延長サポートパック

2年延長サポートパック

プリンター サポートバックのご案内

このたびは、長期無償保証サービス用「プリンターサポートバック」（以下、「サポートバック」という）をお買い上げ頂きありがとうございます。

「サポートバック」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あり、OKIが提供する長期無償保証サービス（「5年間無償保証」、「7年間無償保証」または「5年間無償保証プラス」を指し、以下、「長期無償保証」という）に対して、故障連絡やオンサイト保守の駆け付け時間などのサービスレベル向上を目的とした有償の保守サービスです。

OXTは、「サポートバック」として以下2点のパッケージをご用意しております。

（1）「標準バック」

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。

【対象「サポートバック」】

●初年度1年サポートバック ●3年サポートバック ●4年サポートバック ●5年サポートバック
●6年サポートバック ●7年サポートバック（COREFIDO EXシリーズのみ）

（2）「延長バック」

「標準バック」のサポートサービス期間を延長できるパッケージです。なお、「標準バック」をお持ちでない方でも、「標準バック」の購入可能期間を超過してしまった場合には「延長バック」をご購入できます。

【対象「サポートバック」】

●1年延長サポートバック ●2年延長サポートバック

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〉

「サポートバック」をご利用頂く為には、以下の方法にてプリンターサポートバ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。

プリンターサポートバックお客様登録申請方法

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バ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。

複数台の登録申請希望、WEB登録申請が難しい等、お困りごとがございましたら、サポートバックヘルプデスクへご連絡ください。

プリンターサポートバックお客様登録申請に関するお問い合わせ先

【サポートバックヘルプデスク】※修理の受付はできません。

☎ 0120-565-389

月曜日～金曜日、10:00～12:00 13:00～16:00

土・日・祝日および年末年始、下記のOKIお問い合わせ・修理受付休業日を除きます。

<https://www.oki.com/jp/printing/support/otoiawase/index.html>

〈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」をお願いします。

* 上記【サポートバックヘルプデスク】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。プリンターサポートバック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。

* 「OKIプリンター・複合機 お客様登録」と「プリンターサポートバックお客様登録」は異なりますのでご注意ください。

使用説明書

1. 対象ハードウェア製品

「サポートバック」は、この「サポートバックサービス仕様書」に同封の「OKIプリンターサポートバック証書」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OKI指定の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。

「サポートバック」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台となります。

2. お客様登録申請の手続き要領

「サポートバック」のパッケージには、以下の2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バ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、サポートバックサービス仕様書を含む)

② OKI プリンターサポートバック証書

「サポートバック」をご利用頂く為には、webによる「プリンターサポートバックお客様登録申請フォーム」への入力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バックお客様登録処理完了について(御通知)」と「サポートバック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「サポートバックID番号」でのお問い合わせをお願いします。

<ご注意>

「延長バック」について、「標準バック」から継続した期間でサービス提供を受ける場合は、サービス終了期間前に「延長バック」を購入しておく必要があります。

日付を遡っての契約はできません。

「標準バック」満了日以降に「延長バック」をご購入の場合は、お客様が「プリンターサポートバックお客様登録処理完了について(御通知)」を受け取った日がサービス開始日となります。

3. プリンターサポートバックお客様登録申請の手順

(1)「サポートバ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バ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「サポートバックサービス仕様書」にご同意頂いたものとさせていただきます。

(2)「サポートバック」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バ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

【サポートバックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

 **0120-565-389**

月曜日～金曜日、10:00～12:00 13:00～16:00

土・日・祝日および年末年始、下記のOKIお問い合わせ・修理受付休業日を除きます。

<https://www.oki.com/jp/printing/support/otoiawase/index.html>

<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。
 - * 「延長バック」をお申し込みになるお客様が、対象ハードウェア製品で既に「サポートバック」をご利用中の場合、その「サポートバックID番号」が登録申請時に必要です。サポートバックID番号は「OKIプリンターサポートバック証書」、「OKIプリンター故障コール先シール」にてご確認ください。
 - * 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」とさせていただきます場合があります。
 - * 「プリンターサポートバ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いただきます場合があります。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いただきます。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バックお客様登録申請」がされなかった場合、お客様の情報がOXTのシステムに未登録となり、サポートバック未加入ユーザーと見なされる場合があります。
 - * 「サポートバック」の納品から1年以内にお客様登録申請をしてください。1年を過ぎても登録されない場合は当該「サポートバック」が無効となります。
- (3) OXTは「プリンターサポートバ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バックお客様登録処理完了について（御通知）」と「サポートバック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。

プリンターサポートバック	● 初年度1年サポートバック ● 3年サポートバック ● 4年サポートバック	● 5年サポートバック ● 6年サポートバック ● 7年サポートバック	● 1年延長サポートバック ● 2年延長サポートバック
---------------------	--	---	--

4. 「OKIプリンターサポートバック証書」「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バック証書」は、お客様が「サポートバック」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バックお客様登録申請フォーム」に基づいた、サービス期間・対応時間・サポートバック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バ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バックお客様登録申請フォーム」に記載して頂いた設置場所を変更された場合には、以下のサポートバックヘルプデスクまでご連絡ください。

【サポートバックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

 **0120-565-389**

月曜日～金曜日、10:00～12:00 13:00～16:00

土・日・祝日および年末年始、下記のOKIお問い合わせ・修理受付休業日を除きます。

<https://www.oki.com/jp/printing/support/otoiawase/index.html>

6. サポートサービスについて

OXTは、次の「サポートバ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。

サポートバックサービス仕様書

1. プリンターサポートバックについて

お買い上げ頂きました長期無償保証サービス用プリンターサポートバック（以下、「サポートバック」という）は、沖電気工業株式会社（以下、「OKI」という）が提供する長期無償保証サービス（「5年間無償保証」、「7年間無償保証」または「5年間無償保証プラス」を指し、以下、「長期無償保証」という）の対象となるプリンター本体またはこれに付属したOKI指定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）がこのサポートバ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）をご提供するものです。

■プリンターサポートバックの分類

(1) 「標準バック」

●初年度1年サポートバック ●3年サポートバック ●4年サポートバック ●5年サポートバック
●6年サポートバック●7年サポートバック（COREFIDO EXシリーズのみ）

(2) 「延長バック」

●1年延長サポートバック●2年延長サポートバック

2. 本サービスのご提供にあたって

- (1) 「サポートバック」の対象とするプリンター本体（以下、「対象ハードウェア製品」という）もしくはこれに付属したOKI指定の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）、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バック証書」に記載されています。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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
- (5) 本サービスは、対象ハードウェア製品に対するOKIの長期無償保証の提供が継続していることを前提としております。このため、当該長期無償保証の終了後に発生した故障は全て別料金を要する有償修理となりますのでご注意ください。

■「長期無償期間」の確保

お客様にて本サービスを有効にご活用頂くためには、OKIの「長期無償サービス（COREFIDOシリーズ：5年間無償保証もしくは7年間無償保証、VINCI C931/C941：5年無償保証プラス）」をご利用いただき、長期の無償保証期間（「5年間無償保証」および「5年間無償保証プラス」においては5年間、「7年間無償保証」においては7年間とし、以下、「長期無償保証期間」という）を確保して頂くことが重要です。

「長期無償保証期間」を確保するためには、以下の要件を充足する必要があります。当該要件を充足しない場合には、長期無償保証は、対象ハードウェア製品のご購入日から起算して6ヶ月間をもって終了となりますのでご注意ください。

- ①「OKIプリンター・複合機 お客様登録」にて「長期無償サービス（COREFIDOシリーズ：5年間無償保証もしくは7年間無償保証、VINCI C931/C941：5年無償保証プラス）」を「利用する」でお客様登録を行って頂くこと。
- ②OKI指定の消耗品（トナーカートリッジ、イメージドラム、イメージドラムユニット、EPトナーカートリッジ）のみを対象ハードウェア製品のご購入日から無償保証期間継続してご使用頂くこと。

※詳細は、OKIの長期無償保証制度内容をご確認ください。

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) 「標準バック」に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バック証書」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. 本サービス提供期間について

- (1) 本サービスの提供期間は、以下の通りとなります。

①サービス開始日

お客様がOXTから「プリンターサポートバ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

②サービス終了日

・「標準バック」の場合：

対象ハードウェアのご購入日から「OKIプリンターサポートバック証書」に記載の所定の期間経過した日

・「延長バック」の場合：

「延長バック」の納品日（＊）から「OKIプリンターサポートバック証書」に記載の所定の期間経過した日。

＊「標準バック」から継続した期間でサービス提供を受ける場合は、「標準バック」の終了日の翌日とする。

- (2) オプションハードウェア製品の本サービスの提供期間は、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本サービスの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本サービスの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本サービスの提供期間も終了となります。
- (3) 同一の対象ハードウェア製品用に複数・期間の違う「標準バック」と「延長バック」を最初の注文で組み合わせてご購入された時は、「標準バック」と「延長バック」のサービス期間は連続してご提供となります。ただし、本サービスの提供期間は、最長でも対象ハードウェア製品のご購入日から起算して「長期無償保証期間」の満了日までとなります。
- (4) 同一の対象ハードウェア製品用に複数・期間の違う「標準バック」と「延長バック」を組み合わせてご購入された時に、「標準バック」と「延長バック」のサービス期間合計が「長期無償保証期間」を超えてご購入をされても、本サービスの提供期間は、最長でも対象ハードウェア製品のご購入日から起算して「無償保証期間」満了日までとさせていただきます。
- (5) 「長期無償保証期間」を超えて対象ハードウェア製品が使用された場合は、本サービスの提供期間は終了するものとします。
- (6) 本条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、「サポートバック」の料金の返金はしません。

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および対象オプションハードウェア製品（以下、あわせて「対象ハードウェア製品等」という）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等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等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。
 - ・「長期無償保証期間」内に装置寿命を超えた装置は、装置交換をもって修理対応とさせて頂く場合があります。
 - ・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、リストア作業は含まれません。
 - ・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等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等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等の品質改善の為に、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等の障害発生時には、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バック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バック証書」に印刷された「対応時間」の通りとなります。

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等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バック証書」に書かれた「対応時間」の通りとなります。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) 原則として「OKIプリンターサポートバック証書」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

当日オンラインサービス提供可能地域は、サポートバ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、原則としてオンラインサービスの提供ができません。ご不明な場合は、サポートバックヘルプデスクまでお問い合わせをお願いします。

【サポートバックヘルプデスク】 ※修理の受付はできません。

☎ 0120-565-389

月曜日～金曜日、10:00～12:00 13:00～16:00

土・日・祝日および年末年始、下記のOKIお問い合わせ・修理受付休業日を除きます。

<https://www.oki.com/jp/printing/support/otoiawase/index.html>

9. 料金等について

- (1) 本サービス料金は、「サポートバック」をご購入時一括前払いです。
- (2) 「サポートバック」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、対象のバックは無効となり、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

以下のいずれかに該当する場合は、対象ハードウェア製品等の修理作業はオンラインサービスの範囲外となり、別料金での作業となりますのでご注意ください。また、対象ハードウェア製品等の損壊の程度が修理可能な範囲を超えた場合、お客様に損壊状況を報告し、対象ハードウェア製品等の修理を行わないことができるものとします。

①以下のいずれかを原因とする修理である場合。

- ア) 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等に対して行った修理・保守・改造作業。
- イ) 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。
- ウ) 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。
- エ) 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。
- オ) 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。
- カ) 本サービスの対象ハードウェア製品等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）

②対象ハードウェア製品等の製品保証書に記載の無償保証規定（COREFIDOおよびMICROLINE VINCIシリーズの長期無償サービスにおける無償保証利用条件等を含む）に定められた無償保証範囲外の事項や有料対応の事項である場合。

③対象ハードウェア製品等によるOKIの長期無償保証が終了している場合。

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たっては、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いたします。

- 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。
- ②OXT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等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等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等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とします。
- ⑥登録済みの対象ハードウェア製品等を引越し（移設）する場合には、移設先の住所情報等を事前に「サポートバックヘルプデスク」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等が無償で使用す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、什器備品等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、相手方の帰責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、損害発生の原因となった対象ハードウェア製品等に対する1年分相当のバ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等に対する本サービスの責任は以下の通りとします。

- 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を負わないものとします。また前項および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等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等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等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等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) 他責や不可抗力（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等のみ適用されます。
- (4) 本サービスの内容、または、本書記載内容は、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」とさせていただきます。
- (6) 「サポートバックヘルプデスク」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) 「サポートバックヘルプデスク」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いたします。

19. お客様で同意頂く事項

- (1) 会社名、個人情報保護管理者

OKIクロステック株式会社、サポートサービス事業本部 第一サービス事業部長

- (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) お客様は、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、O X T が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
- 暴力団員でなくなつてから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) お客様は、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、O X T が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) お客様は、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、O X T が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毀損、または業務を妨害する行為
- その他前各号に準ずる行為

