

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(リサイクルパーツ)と故障した部品の交換作業をいいます。但し、第3条4項の定めに基づいて、故障の状況によっては、弊社の判断により、弊社の選定する同一機種または同等仕様の機種の製品との交換をもって、本サービスの提供とさせていただきます場合がございます。
2. 本サービスは、以下の修理サービスのいずれかを提供するものとします。本サービスは日本国内にお住まいのお客様を対象に日本語で提供されるサービスです。海外在住のお客様への提供はいたしません。

<修理サービスの種類>

1) 送込修理サービス

お客様にて製品を修理センターへお送りいただくサービスです。修理完了後、ご指定の場所へご返送いたします。

2) 持込修理サービス

お客様にて製品を修理センターへ直接お持ち込みいただくサービスです。修理完了後、ご指定の場所へご返送いたします。

※保証書に記載された保証期間（以下、保証期間といいます）内の製品修理のみ申込可能なサービスとなります。

3) 出張修理サービス

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。

4) 引取修理サービス（お手軽引取りサービス）

ご指定の場所へ製品を引取りにお伺いするサービスです。梱包は引取り業者がおこないますので不要です。修理完了後、引取り先へご返送いたします。

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（補修用部品の保有期間）内の日本国内向け製品が対象となります。修理対応年限が経過した製品については、修理の受付はできません。
修理対応年限の詳細は弊社ホームページに掲載の「部品供給年限切れ製品」ページでご確認願います。
2. 本サービスは製品カテゴリー並びに機種により対応できる修理サービスの種類が異なります。下記記載および弊社ホームページで詳細をご確認ください。

製品カテゴリー	修理サービスの種類			
	送込修理 サービス ※1※2※6	持込修理 サービス ※1※3※6	出張修理 サービス ※1※4	引取修理 サービス ※1※5※6
インクジェットプリンター・複合機	○※7	○	○	○※7
レーザープリンター・複合機	○※8	○	○	○※8
ラベルライター	○※9	—	—	—
ラベルプリンター	○※9	—	—	—
モバイルプリンター	○※9	—	—	—
ドキュメントスキャナー	○※9	—	—	○※9

- ※1：お客様ご自身が貼られたシール類や液晶保護シート類は修理申込前にお客様にて取り外してください。お客様にて取り外しただけなかったシール類や液晶保護シート類、その他外装部品に施されたカラーリング等は修理のため取り外したり損傷したりすることがありますが、これらの原状回復はいたしかねます。また、シール等が販売時に貼付されていた場合、外装部品の交換の際にこれらは修理部品として新しくご用意できません。外装部品交換後は、貼付されていない状態となります。
- ※2：送込修理にあたっては、修理依頼品のインク、トナー漏れや輸送破損を防ぐ為に、適切な大きさの外装箱に製品を保護するための適切な緩衝材を使用して梱包をしてください。梱包の不備により製品に損傷が発生した場合、当該損傷箇所の補修または交換はいたしません。
- ※3：持込修理サービスの対象は保証期間（購入から1年まで）の製品のみとなります。
- ※4：出張修理の際、製品が他の機器に接続されており修理作業の支障となる場合、製品と他の機器との接続を取り外す場合があります。その際に製品および他の機器に何らかの不具合・故障が発生し、かつ、その不具合等の発生について弊社の責めに帰すべき事由がある場合は、弊社に故意又は重大な過失がある場合を除き、弊社の損害賠償責任は修理料金をその上限とします。
- ※5：引取修理サービスは、お客様の玄関での修理品の受け渡しとさせていただきます。また、輸送業者は修理完了品の開梱及び設置等の作業は実施いたしません。
- ※6：印刷品質/結果に関するトラブルの場合は、可能な範囲でそのサンプルおよび印刷条件等を記したメモを製品に添付してください。ただし、印刷サンプル、メモ等を添付いただいた場合、その紛失、損傷については責任を負いかねますのでご了承ください。
- ※7：ケーブルなど故障に関わらない付属品等をすべて取り外してください。付属品等が取り付けられている場合は、作業の支障となるため弊社にて取り外しますが、弊社は当該付属品等の保管義務を負いません。インクカートリッジは全色外した状態でお送りください。取り外したインクカートリッジはビニールなどに入れ漏れないようにご注意の上お客様にて保管ください。お客様にてインクカートリッジを取り外しただけなかったことにより、製品に損傷が発生した場合、当該損傷箇所の補修または交換はいたしません。
- ※8：ケーブルなど故障に関わらない付属品等をすべて取り外してください。付属品等が取り付けられている場合は、作業の支障となるため弊社にて取り外しますが、弊社は当該付属品等の保管義務を負いません。ただし、トナーカートリッジ、ドラムはセットしたままお送りください。
- ※9：故障に関わらない付属品等をすべて取り外してください。

3. 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修理サービスの適用外になる場合がございます。
 (a) 耐久枚数または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) ゴキブリなど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（トナーカートリッジ/インク及びインクカートリッジ等）の使用に起因して生じた故障および損傷がある場合。
- (h) 国内で販売していないブラザー製品の修理。
※海外で購入されたブラザー製品については、購入した販売店へご相談願います。

第3条（再委託及び再生部品利用、製品交換）

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（リサイクルパーツ）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。
4. 故障の状況によっては弊社の判断により、製品本体を、弊社の選定する同一機種または同等仕様の機種の製品との交換をもって、本サービスの提供とさせていただきます場合がございます。交換した場合、交換前の製品および付属品の所有権は弊社に帰属するものとします。ただし、お客様が有償で購入した付属品の所有権は、引き続きお客様に帰属し返却いたします。なお、製品本体を交換した場合、交換前の製品の付属品や消耗品をご利用いただけない場合があります。かかる製品との交換に同意いただけない場合は、本サービスのご依頼をキャンセルされたものとして取り扱い、解除日時点で生じている一切の費用（製品の返送費用等を含みますがこれらに限られません）をお客様に請求できるものとします。

第4条（保証期間内修理）

1. 保証期間内の場合、修理費は原則無償です。ただし、製品により保証期間内であっても送料及び出張料など別途費用が発生する場合があります。
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. 弊社ホームページなどでご案内する『製品に関する重要なお知らせ』に掲載される対象機器で対象の現象については無償にて取り扱わせていただきます。
4. 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) 保証書を提示いただけないとき。
 - (b) 保証書の所定事項の未記入、字句を書き換えられたもの及び販売店名の表示のないとき。

※保証書はお買い上げの販売店で所定事項を記入するか、またはレシート、購入日シール等を添付する場合がありますので大切に保管してください。
 - (c) ブラザー製品以外の消耗品（トナーカートリッジ/インク及びインクカートリッジ等）の使用に起因して生じた本体の損傷、故障及び障害。
 - (d) 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。
 - (e) 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。
 - (f) 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。
 - (g) 「安全にお使いいただくために」「ユーザーズガイド」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。
 - (h) ゴキブリなど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。
 - (i) 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
 - (j) 消耗品類（機器の稼働により消耗するメカ部品・インクジェットプリンターのインク吸収体など）の交換。
 - (k) 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
 - (l) 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。修理終了日は製品が弊社から返還のため発送した日となります。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（診断料）が発生致します。

3. 修理料金のお支払方法について、クレジットカード決済はできません。

4. 修理料金は一部機種を除き、技術料金および故障箇所の修理に必要な部品代（消耗品・アクセサリ代金を除く）を含んだ料金（料金は製品ごとに異なります）となっています。弊社ホームページに記載の修理料金は弊社へ直接ご依頼いただいた場合に限りです。弊社以外（販売店など）にご依頼された場合には、料金が異なる場合があります。

5. 製品ごとや修理サービスごとの修理料金についての詳細は弊社ホームページをご確認の上ご利用願います。

1) 送込修理サービス

- ・送込修理の送料はお客様負担となります。修理完了後の返送につきましては弊社負担となります。
- ・お客様に見積金額をお知らせした日から 1 か月を超えても、お客様から見積もりに対するご回答がなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客様に返却いたします。その際、配送費用等はおお客様のご負担とします。
- ・修理内容の診断検査後にキャンセルされた場合は診断料を申し受けます。
- ・修理完了及び見積提示より 1 年を超えて製品をお引き取りにならない場合は所有権を放棄されたものとみなし、弊社にて製品を処分させていただき、これに要した費用をお客様にご負担いただきます。また、廃棄目的による修理の受付はできません。

2) 持込修理サービス

- ・修理内容の診断検査後にキャンセルされた場合は診断料を申し受けます。
- ・修理完了及び見積提示より 1 年を超えて製品をお引き取りにならない場合は所有権を放棄されたものとみなし、弊社にて製品を処分させていただき、これに要した費用をお客様にご負担いただきます。また、廃棄目的による修理の受付はできません。
- ・修理品持込窓口については、弊社ホームページをご確認ください。

3) 出張修理サービス

- ・出張修理をご利用される場合は原則、修理料金の他に別途出張料金が必要となります。
- ・出張修理において離島及び山間部等の遠隔地への対応の場合は、通常の出張料金の他に別途料金（交通費、宿泊費など）がかかります。
- ・出張修理時にエンジニアが現場を訪問し、その後修理キャンセルとなった場合は、診断料+出張料を申し受けます。
- ・出張修理のお支払方法につきましては、後日請求書（銀行振込）を送付させていただく形となります。

4) 引取修理サービス

- ・引取修理サービスは原則、修理料金の他に別途引取料金（往復送料・梱包材費含む。）がかかります。修理料金のお支払方法は、「代金引換」か「銀行振込」のいずれかをお選びいただけますが、個人及び個人事業主のお客様は原則、「代金引換」とさせていただきます。
- ・離島などの遠隔地は引取修理サービスの対象外となりますのでご了承ください。
- ・引取修理サービスをご利用時に修理品集荷後に修理キャンセルした場合は引取料金を申し受けます。
- ・修理内容の診断検査後にキャンセルされた場合は診断料を申し受けます。
- ・お客様に見積金額をお知らせした日から 1 か月を超えても、お客様から見積もりに対するご回答がなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客様に返却いたします。その際、配送費用等はおお客様のご負担とします。

- ・修理完了及び見積提示より 1 年を超過して製品をお引き取りにならない場合は所有権を放棄されたものとみなし、弊社にて製品を処分させていただき、これに要した費用をお客様にご負担いただきます。また、廃棄目的による修理の受付はできません。

※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（ブラザー純正品以外のインク・トナーカートリッジの取り扱い）

1. ブラザー純正品以外のインク・トナーカートリッジを製品本体にセットした状態で輸送すると、機器の構造によっては大量にインク・トナー漏れが発生し、本体の故障に至る場合があります。ブラザー純正品以外のインク・トナーカートリッジによるインク・トナー漏れについての責任は負いません。
2. 修理品でブラザー純正品以外のインク・トナーカートリッジがセットされていた場合は、インク・トナー漏れを防ぐためにカートリッジを本体から外して返送させていただきます。本体から外したカートリッジは袋に入れて修理品と一緒に返却いたしますが、袋の中でインク・トナー漏れが発生する場合がありますのでご了承ください。ブラザー純正品以外のインク・トナーカートリッジによるインク・トナー漏れについての責任は負いません。

第 8 条（修理代替機）

1. 修理対応期間中の弊社からの代替機提供は致しかねます。やむを得ず弊社の判断で代替機を提供する場合は有料といたします。その際の設置及び機器設定は、お客様による作業となります。代替機には最低限の消耗品がセットされております。代替機使用期間中に交換が必要となった消耗品はお客様にてご用意ください。また代替機にはブラザー純正品の消耗品をご使用ください。
2. 貸出中の代替機がお取り扱い不良により故障・損傷した場合や、機材（添付物含む）の盗難・紛失などがあった場合は、弊社に生じた損害費用をお客様にご負担いただきます。
3. お客様が代替機に設定された個人情報（FAX 設定等）は、代替機ご返却時にお客様にて消去してください。

第 9 条（記録媒体及びデータの取り扱い）

1. 修理の際、取り外し可能な記録媒体はお預かりできません。ただし、修理目的のための記録媒体については、お客様でバックアップの上お預けください。お預かりした記録媒体は、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。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 10 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 11 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、修理料金をその上限とします。
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 12 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(製品の返送費用等を含むがこれらに限られない)をお客様に請求できるものとします。

第13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(製品の返送費用等を含むがこれらに限られない)をお客様に請求できるものとします。

第14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15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、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 16 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