

NECプリンタ修理約款

2019年8月6日

日本電気株式会社

第1条 (約款の適用)

本約款は、日本電気株式会社（以下「当社」もしくは「NEC」といいます。）の修理業務担当子会社であるNECフィールドイング株式会社（以下「フィールドイング」といいます。）が、第2条に定める対象機器を修理する際の修理条件を定めるものです。

第2条に定める対象機器をご購入された方（以下「お客さま」といいます。）が、フィールドイングに修理をお申し込みされた場合には、本約款に同意されたものとしします。

第2条 (定義)

本約款の対象となる機器（以下「対象機器」といいます。）とは、日本国内仕様のNEC製ページプリンタおよび関連機器、もしくは、日本国内仕様のNECエンベデッドプロダクツ株式会社製ドットインパクトプリンタ、ラベルプリンタおよび関連機器とします。

2. 修理とは、日本国内において故障した対象機器出荷時の機能・性能の修復もしくは維持を目的とした部品の交換作業等、ならびに、修理時にフィールドイングが診断した結果に基づく当該対象機器出荷時の機能・性能を維持することを目的とした部品の交換作業等をいいます。なお、交換に使用する部品は、機能が同等の新品部品、または、機能が同等に品質保証された再利用部品となります。

第3条 (修理の手続き方法)

NECプリンタインフォメーションセンター（以下「本サポート窓口」といいます。）経由でフィールドイングに修理依頼される場合の修理の手続きについては、保証期間内外にかかわらず本サポート窓口にお電話いただき、指定の申し込み方法をご利用ください。症状や使用状況等をお伺いのうえ、故障診断を行います。対象機器の本体同梱品の修理をご希望される場合、対象機器の本体同梱品のみの修理受付はお受けできませんので、必ず対象機器の本体および本体同梱品の両方をお渡しくください。

(1) 出張修理

本サポート窓口にお電話いただき、出張修理の手続きをしてください。フィールドイングの担当がお客さま先を訪問し修理を行います。なお、引取修理対象機器の場合、出張料は保証期間の内外を問わず有料となります。また、離島の一部地域では、出張料とは別に出張に要する実費（交通費、宿泊代等）をお客さまにご負担いただく場合があります。

(2) 引取修理

引取修理を希望される場合は、フィールドイング指定の宅配業者がお客さま先から、

- i) 故障した対象機器本体
- ii) 対象機器の本体同梱品（マニュアル等の添付書類を除きます。）
- iii) 対象機器に添付の保証書（以下「保証書」といいます。）の原本（保証期間中の場合のみ。）

を引き取り、フィールドイングの修理完了後にお客さま先にお届けします。なお、対象機器の受け渡しは、お客さま先での軒下渡しとなります。ケーブル類の取り外し、取付け、設置、ご使用いただいていたオペレーティングシステム（以下「OS」といいます。）、各種アプリケーションおよび環境設定等は、お客さまによるご対応となります。

2. 次の各号のいずれかに該当する場合は、対象機器の修理をせずにお客さまに返却させていただきます。

- (1) お客さまが申告された故障の症状がフィールドディングで確認できない場合
- (2) お客さまの誤った使用方法、または、当社指定以外の消耗品の使用により修理が困難とフィールドディングが判断した場合
- (3) 対象機器が改造または分解されている場合（製品の一部部品が未搭載もしくは部品の一部を純正以外の部品に換装（いわゆるジャンク品を含みます。）している場合を含みます。）
- (4) 本体に設定されている耐久性、もしくは、装置寿命を超えて使用されている場合
- (5) 前各号のほか修理の必要がないとフィールドディングが判断した場合

第4条（保証期間内の修理）

取扱説明書、対象機器添付ラベル等の注意書きに基づくお客さまの正常なご使用状態のもとで保証期間内に故障した場合、保証書記載の保証規定に従い対象機器の無償修理を行います。（詳しくは、保証書記載の保証規定をご覧ください。）

2. 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有償修理となります。この場合、第5条（保証期間外の修理）の規定に準じて修理を行います。

- (1) 保証書の提示がないまたは保証書が対象機器に添付されていない場合
- (2) 保証書に保証期間、型番（型名）、製造番号、お買上げ日および販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合、その他事実と異なる記載がされていた場合
- (3) お買上げ後の落下、衝撃等もしくは液体の侵入による故障、損傷、またはお客さまの取り扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合
- (4) お客さまによる使用上の誤り、あるいは不当な改造、修理による故障および損傷の場合
- (5) 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧等の外部要因に起因する故障および損傷の場合
- (6) 当社指定以外の機器および消耗品の使用に起因する故障および損傷の場合
- (7) 有償交換部品（有寿命部品）または消耗部品が自然消耗、磨耗、劣化等により部品の交換が必要となった場合

3. 第1項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても、お客さまには別途それぞれの料金をご負担いただきます。

- (1) 引取修理対象機器について出張修理対応となった場合の当該出張料金
- (2) お客様がフィールドディングに修正モジュールの適用作業を希望された場合の当該作業料金
- (3) お客さまが設定したパスワードの忘却により、パスワード解除作業を行う場合、または、制御基板、その他の部品の交換が必要になった場合の修理料金
- (4) その他当社が指定する有償作業を行う場合

第5条（保証期間外の修理）

対象機器の保証期間終了後の修理をお客さまがフィールドディングにご依頼された場合、フィールドディングは、有償にて修理を実施致します。

2. 第4条第3項の各号のいずれかに該当する場合、お客さまには修理料金の他にそれぞれ料金をご負担いただきます。

3. お客さまが修理診断後に修理の依頼をキャンセルされた場合（第6条第2項および第3項に定める場合を含みます。）お客さまには出張料金もしくは輸送費および診断料金をご負担いただく場合があります。ただし、お客さまによる修理ご了承後の修理キャンセルはお受けできません。

第6条（修理料金の見積もり）

有償修理となる修理依頼時において、お客さまが修理料金の見積もりをフィールディングに希望された場合、フィールディングは見積もり金額をお客さまに通知するものとし、当該見積もり金額による修理について、お客さまにご了承いただいたうえで、修理を実施致します。ただし、フィールディングが規定の修理料金の上限金額をお客さまにご了承された場合で、かつ修理料金が上限金額内の場合にはお客さまに修理のご了承いただいたものとして見積もり金額の提示なしに修理を実施します。

2. 前項において、フィールディングによる修理料金等の診断作業後、フィールディングがお客さまに見積もり金額をお知らせした日から1か月を超えても、お客さまからフィールディングに見積もりに対するご回答をいただけなかった場合には、お客さまが修理のご依頼をキャンセルされたものとし、フィールディングは、修理を実施せずにお預かりした対象機器をお客さまにご返却します。なお、この場合、お客さまには、フィールディングによる修理料金等の診断作業にかかる出張料金もしくは輸送費および診断料金をご負担いただきます。

3. 既にお客さまに通知済みの見積もり金額と修理の過程における修理料金に差異が生じた場合、フィールディングは、再度お見積もり金額をお客さまに通知し、お客さまのご了承を再度いただいたうえで、修理を実施させていただきます。なお、当該再見積もり後の金額での修理をお客さまにご了承いただけなかった場合、お客さまによる修理のご依頼はキャンセルされたものとし、フィールディングはお客さまに出張料金もしくは輸送費および診断料金をご負担いただきます。

第7条（修理料金等の支払い方法）

修理料金等は、フィールディング指定口座への銀行振り込みにてお支払いください。引取修理ではお預かりした対象機器を返却した時点、出張修理では対象機器の修理が完了後に請求書を発行します。また、銀行の振込明細書をもって領収書に代えさせていただきます。

第8条（修理品の保管期間）

修理完了後にお客さまに修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず修理後の対象機器をお客さまにてお受け取りいただけない場合（フィールディングがお客さまとご連絡がとれない場合等を含みます。）、または対象機器お預かり後にお客さまが修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお客さまにてお受け取りいただけない場合、対象機器をお預かりした日から6か月間の保管期間の経過をもって、対象機器の所有権はフィールディングに移転し、フィールディングが当該対象機器をフィールディング所定の方法にて処分します。この場合、お客さまに当該保管期間に要した費用ならびに当該処分に要する費用（診断料金、出張料金、輸送費、修理料金、その他実費等を含みます。）をご負担いただきます。

第9条（故障部品の取り扱い）

修理の過程でフィールドイングが取り外した部品は環境保護および長期にわたる修理部品提供のために、再調整後検査し新品部品と同等に品質保証された部品として再利用する場合があります。また、フィールドイングが取り外した全ての部品の所有権は、フィールドイングに帰属するものとし、お客さまにご返却できません。

第10条（修理ご依頼時の注意事項）

お客さまは、修理をご依頼されるにあたり、以下の事項について特にご注意ください。

(1) お客さまが保証期間内に修理をご依頼される場合は、必ず対象機器に同梱されている保証書を対象機器に添付してください。なお、保証書を添付いただけない場合には、有償修理となります。

(2) 当社は修理にあたり、マイナンバー(個人番号)は取り扱いしません。装置内に印字済み、若しくは印字途中の用紙や、記憶領域等が存在し、マイナンバー(個人番号)を含む情報が残っている可能性がある場合は引取修理を承れませんので、必ずお客様立会いの下に修理を行うこととさせていただきます。

(3) 修理の際、お客さまが修理をご依頼された対象機器の設定内容は、消去される場合があります。また、修理の際、対象機器の記憶装置の交換を行った場合、工場出荷時の設定になります。必ず修理をご依頼される前に、お客さまの責任においてあらかじめ重要な内容は控えておいてください。記録された設定内容が変化・消失したことによる損失・損害の請求につきまして当社は一切の責任を負いかねます。

(4) 修理の内容により、記憶装置の初期化・データ消去が必要となる場合がありますので、記憶装置の初期化・データ消去にお客さまはご同意のうえ修理をご依頼ください。これにご同意いただけない場合、修理をすることができず対象機器をお客さまに返却する場合があります。この場合フィールドイングはお客さまが修理のご依頼をキャンセルされたものとし、フィールドイング所定の診断作業にかかる出張料金もしくは輸送費および診断料金をお客さまにご負担いただきます。

(5) お客さまご自身で貼り付けられたシール等につきましては、取り外したうえで修理をご依頼ください。また、お客さまご自身で行われた塗装や刻印等につきましては、元の状態への復旧はできない場合があります。

(6) フィールドイングは、修理期間中の対象機器の代替機の貸し出しは行いません。

(7) お客さまが対象機器にパスワードを設定されている場合は、当該設定を解除したうえで修理をご依頼ください。

(8) 対象機器の修理とは関係のない他の機器との接続ケーブル等につきましては、事前にお客さまが対象機器から取り外したうえで修理をご依頼ください。なお、万が一これらが対象機器に付加された状態で修理をご依頼いただいた場合、フィールドイングではこれらの管理につき一切責任を負いかねます。ただし、フィールドイングが修理の際に当該ケーブル等を要求した場合は、故障した対象機器に同梱してご送付ください。

(9) 次の各事項のいずれかに該当するものは、対象機器の故障に該当しないため、修理または交換の対象から除かれるものとします。

a. 装置製造番号が不明等により製品出荷情報が読み取れないものまたは製品出荷情報が加工されたとフィールドイングが判断した場合

b. 対象機器の記憶装置に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容のバックアップおよび復旧作業

(10) 修理作業の都合上、機器の記憶装置にアクセスを行う場合があります。

(11) 対象機器は電磁気、温度、湿度、振動など通常の使用環境と異なる状況等により正常に動作しなくなる場合があります。使用環境の不良により対象機器に障害が発生したと考えられる場合には、フィールドイングは修理をお断りする場合があります。なお、この場合、フィールドイング所定の診断作業にかかる出張料金もしくは輸送費および診断料金をお客さまにご負担いただきます。

(12) いかなる場合も、対象機器の修理作業の完了後に修理実施前の状態に戻す作業はお受けできません。

第 11 条 （補修用性能部品）

補修用性能部品とは、対象機器の機能・性能を維持するために必要な部品または機能・性能が同等に品質保証された再利用部品をいいます。

2. フィールドイングにおける補修用性能部品の保有期間につきましては、対象機器に添付の保証書または取扱説明書記載のとおりとなります。補修用性能部品の保有期間の終了をもって、当該対象機器の修理対応は終了となります。

第 12 条 （秘密保持）

当社、および当社の業務委託先は、本修理の履行に関連して知り得たお客さまの業務上の秘密、個人情報、その他の秘密を修理以外の目的で他に開示致しません。

第 13 条 （個人情報の取り扱いについて）

当社は、『NEC個人情報保護指針』に基づき、お客さまの個人情報の適切な管理に努めます。お客さまは、当社がお客さまの個人情報を、『NEC個人情報保護指針』に基づき利用することをあらかじめ了承願います。

第 14 条 （責任の限定）

フィールドイングが実施した修理において、当該修理時の「作業報告書」を添えてその旨お客さまよりフィールドイングにご連絡いただいた場合で かつ同一箇所の再修理が必要とフィールドイングが認めた場合（ただし、前回修理時に症状が再現しなかった場合を除きます。）には、修理完了日より 3 ヶ月以内に限り、フィールドイングは無償で修理を致します。

2. 当社は、対象機器の修理作業において、当社の故意または重過失に起因する場合を除くいかなる場合においても、当社の責に帰すことのできない事由による損害、当社の予見の有無を問わず特別な事情から生じた損害、逸失利益、派生的損害、第三者からお客さまに対してなされた賠償責任に基づく損害、データその他のソフトウェアの破損、変更、または消滅について、その責任を負いません。

3. 本修理作業の結果として、データその他のソフトウェアの再導入、再構築が必要になった場合、当社はその責任を負いません。

4. 当社の責に帰すべき事由による対象機器の故障などに起因してお客さまに損害が発生した場合、当社は原則として対象機器の修理をもって対応するものといたします。万が一、お客さまに対し賠償責任を負う場合は、当社の判断により、対象機器の減価償却後の残存価値または対象機器と同等性能の製品の市場価値を上限としたお支払いをするものとし、それ以外は何ら責任を負いません。

第 15 条 （約款変更）

当社は、当社所定の方法によりお客さまに通知（Web 等に掲載する方法を含みます。）することにより、本約款を予告なく変更できるものとします。お客さまはその責任において随時本約款を確認し、最新の本約款を了承のうえご利用いただくものとします。本約款変更日以降に本修理サービスをお申込みいただいたことをもって本約款の変更に同意されたものとします。

第16条（専属的合意管轄裁判所）

本約款に基づく対象機器の修理に関する訴訟については、東京地方裁判所をもって第一審における合意上の専属的管轄裁判所とします。

第17条（協議）

本約款に定めのない事項、その他対象機器の修理につき疑義の生じた事項については、お客さまと当社もしくはフィールドイングの間にて別途協議のうえこれを決定します。

第18条（例外条項の適用）

当社は、本約款に定める修理の一部を、フィールドイング以外の第三者（以下、修理委託会社）に委託することができるものとします。その場合、本約款記載のフィールドイングは当社もしくは修理委託会社に読み替えるものとします。