

データ復旧サービスパック

ご利用の手引き

～【重要】お客様へのお願い～

本サービスをご利用いただくには、インターネット環境が必要となります。また、データ復旧サービスパックご購入後30日以内に必要事項を登録していただく必要があります。速やかにお客様登録をお願いいたします。

お客様登録には、本冊子に記載の「サービスシリアルN○」が必要ですので紛失しないようご注意ください。

はじめに

このたびは、NECパーソナルコンピュータ株式会社（以下「当社」といいます。）のデータ復旧サービスパック（以下「データ復旧サービスパック」といいます。）をお買い上げいただきまして、誠にありがとうございます。

本書には、データ復旧サービスパックにて提供されるデータ復旧サービス（以下「本サービス」といいます。）のサービス内容、サービス条件、およびサービスの開始に必要なお客様登録の手順等を記載していますので、必ずお読みいただきますようお願い申し上げます。なお、お客様登録の完了をもって、「ご利用の手引き」の内容に同意いただけましたものとみなします。

本サービスの提供期間は、お客様登録日からご購入されたパックの年数（1年間／3年間／4年間／5年間）です。ただし、登録した当社製パーソナルコンピュータ本体の型番と製造番号から判別できる当社の製造月から5年を超えないものとする。

本サービス提供期間中に、お客様が本サービスを途中で中止した場合であっても、お支払いいただいた本サービス料金は返金いたしません。データ復旧サービスパック1パッケージにつき本サービスを受けられる当社製パーソナルコンピュータの台数は、最初に登録した1台のみとなります。

ハードディスクの修理が必要な状態でかつ本サービスのご利用をご希望される場合には、修理前にデータ復旧サービスをご利用ください。データ復旧後に修理のご依頼を行なってください。

本サービスを受ける前に

■お客様情報の登録

本サービスをご利用いただくには、事前にインターネットで当社へお客様の情報を登録していただくことが必要です。遠隔データ復旧サービスパックご購入日から30日以内に第2章に基づき登録を行ってください。

なお、登録には本冊子に記載の「サービスシリアルNo」（9桁）が必要です。「サービスシリアルNo」を紛失した場合は登録手続きができなくなりますのでご注意ください。

第1章 データ復旧サービスパックとは

データ復旧サービスパックとは、当社製パーソナルコンピュータ [Mate、VersaPro シリーズ、Mate J、VersaPro J シリーズ (以下「NEC製PC」といいます。)] 向けに用意されたサービスのパッケージ製品です。本書に定める条件に従ってデータ復旧サービスパックをご利用いただくことにより、登録されたNEC製PCのデータ復旧が必要な場合に、データ復旧するための費用を当社が補填するサービスです。

1. 対象パソコン

本サービスの対象となるパソコンは、第2章に記載された登録手続きに基づき、専用サイトから30日以内に登録され、かつ日本国内に設置されたNEC製PC本体となります。

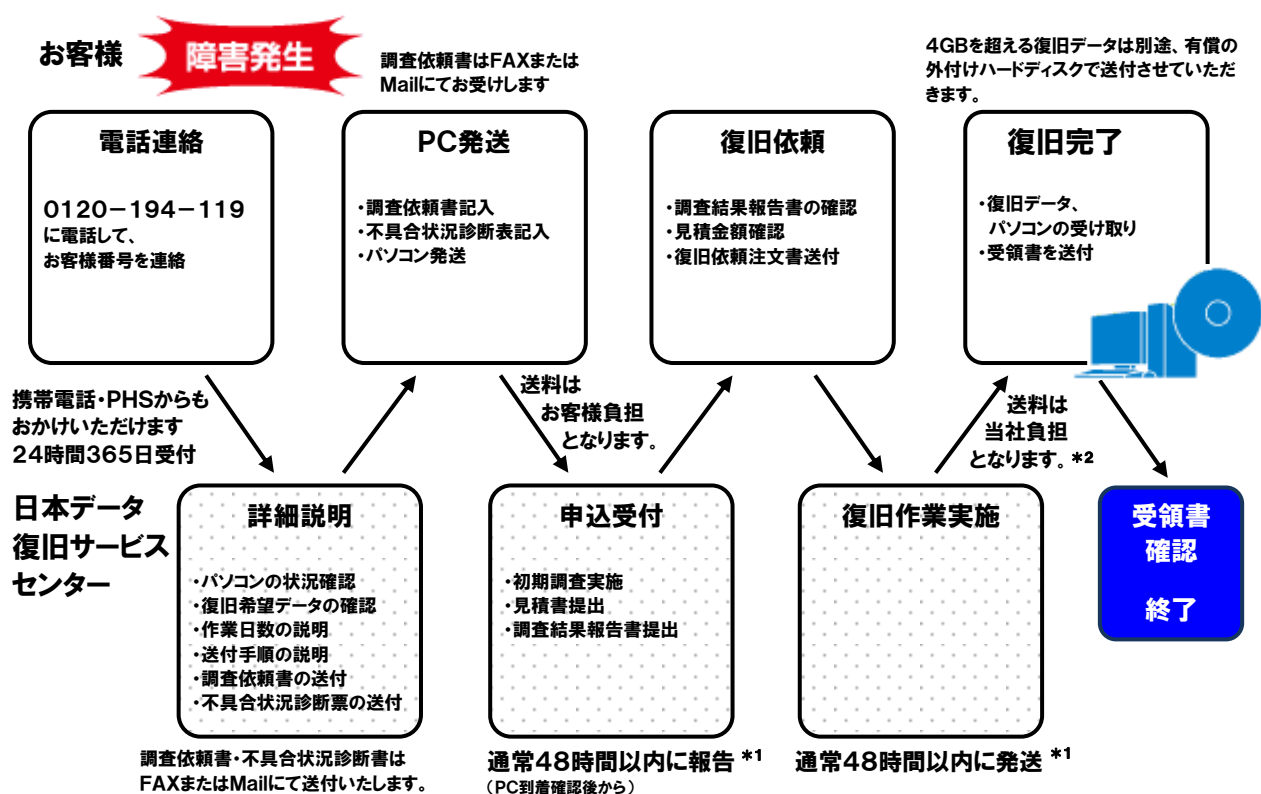
ただし、RAID1以外のRAID構成でご使用の場合は本サービスの対象外となります。

2. 本サービス利用の受付時間

年中無休・24時間受付

3. データ復旧利用時の流れ

サービス期間中にトラブルが起こった場合には、以下のような流れでデータの復旧作業を行います。



*1: 媒体の障害状況によっては、お時間をいただく場合があります。

*2: 調査後に復旧作業を行わなかった場合、パソコンの送料はお客様にご負担いただきます。

第2章 登録方法

本サービスをご利用いただくには、お客様の情報および必要事項をインターネットにより専用サイトで登録していただく必要があります。当該登録後、当社が内容確認後、お客様に「登録完了のお知らせ」を電子メールで送付します。「登録完了のお知らせ」の送付をもって、当社がお客様に対し本サービスを行うことを承諾した証とします。当社は、合理的な理由がある場合を除き、当該承諾を拒絶しないものとしませんが、万一当該承諾ができない事由が生じた場合には、当社が本登録を受け取った日から30日以内に当社が定める方法によりお客様に通知するものとし、この場合、お客様がデータ復旧サービスパックをお買い上げいただいたご購入元に対し、承諾拒絶の通知と領収書その他の購入を証するものをご持参いただければ、引き換えに代金をお返しいたします。

1. 登録の手順

第1章および第3章をお読みいただき、この内容に同意できることをご確認ください。

データ復旧サービスパックご購入日から30日以内に以下の方法により登録を行ってください。

登録後に送付される「登録完了のお知らせ」が送付されない限り、本サービスの提供は開始されません。万一、当該期間内に登録をされなかった場合、お客様は本サービスを受けられず、本サービスの料金の返金を受けることもできません。

登録手続きが完了後、「登録完了のお知らせ」が電子メールで届きます。内容をご確認のうえ、大切に保管ください。なお、データ復旧サービスパックのご利用期間等はインターネットから確認することができます。

1. 1 インターネットによる登録

- (1) 以下専用サイトの登録ホームページから本サービスの登録をデータ復旧サービスパック購入後30日以内に行ってください。

<http://121ware.com/support/biz/restoration/>

(ご注意) 登録ホームページから登録を行うには e-mail アドレスが必要です。

- (2) インターネットによる登録が完了すると、「データ復旧サービスパックの登録完了のお知らせ」メールがお客様に送信されます。

◎本サービスを登録するには、事前に「121ware.com」(<http://121ware.com/>) の「ログインID」を取得し、お客様情報と保有商品を登録する必要があります。

「ログインID」をお持ちでないお客様は、本サービスの登録前に「ログインID」を取得し、お客様情報と保有商品等を登録してください。

第3章 データ復旧サービスパックご利用規約

当社は、お客様が登録し、当社が登録承認をしたお客様のお手元にある対象パソコンに対し、本規約に基づき本サービスを提供するものとします。

万一、データ復旧サービスパックをご購入いただいたお客様と本サービスの対象となる登録パソコンの所有者が異なる場合、お客様の責任において「データ復旧サービスパックご利用の手引き」の第1章、第2章および本規約の内容につき登録パソコン所有者の承認を得ること、および当社が本サービスを行うことができるよう必要な措置を取ることを条件として、当社は本サービスを提供するものとします。なお、お客様が本サービスの登録手続きを完了した時点をもって、本規約のすべての条件にお客様（対象機器の所有者を含みます。）が同意されているものとみなします。

第1条（本規約の適用）

当社は、本規約に定める条件により、第4条に定める対象パソコン（以下「対象パソコン」といいます。）について「データ復旧サービスパック」によるサービスをお客様に提供します。

第2条（用語の定義）

本規約において、次の用語は、次の各項に定める意味で用いるものとします。

- (1) 「本サービス」とは、本条第3号に定める登録パソコンからデータを復旧する作業（以下「データ復旧」といいます。）の費用を当社が補填するサービスをいいます。
- (2) 「本サービス利用者」とは、当社との間で本サービスの登録を行い、本サービスを利用する人をいいます。
- (3) 「登録パソコン」とは、本サービスの利用に際し、第4条の対象パソコンで、本サービス利用者が型番や製造番号など必要な情報を事前に登録したパーソナルコンピュータ本体をいいます。登録されたパソコンは、本サービス期間中に変更することはできません。ただし、登録されたパソコンが初期故障などで交換となった場合、または盗難（盗難届必須）もしくは全損した場合（証明書類必須）は、当該事象が発生後から30日以内に当社にご相談ください。
- (4) 「論理障害」とは、データ障害のうち、記憶媒体などに電磁的記録障害が発生した障害をいいます。
- (5) 「物理障害」とは、ハードディスクの磁気ヘッドに問題がある場合や機械的・電氣的故障の障害をいいます。

第3条（本サービスの内容）

1. 本サービスは、本利用規約の第2条に定める登録パソコンからデータを復旧するための費用を当社が補填するサービスです。
2. 当社は、データ復旧作業をAOSテクノロジーズ株式会社に委託し、当該会社が運営する日本データ復旧サービスセンター（以下「日本データ復旧サービスセンター」といいます。）が本サービスにおけるデータ復旧作業を行うことができるものとします。
3. 論理障害は本サービス期間中何回でもデータ復旧のお申し込みができますが、物理障害は本サービス期間中1回のみデータ復旧となります。
4. データ復旧をご利用の際に発生する送料については、送り主側の負担となります。
5. 本サービスの提供場所は、日本国内とします。

第4条（対象パソコン）

対象パソコンは、お客様が日本電気株式会社（以下「NEC」といいます。）または販売店から購入し、かつ日本国内に設置された、当社製PCの本体でマイクロソフト社のWindows®搭載のパーソナルコンピュータとします。RAID構成でご利用の場合はRAID1のみとします。

第5条（本サービスの提供期間）

1. 本サービスの提供期間は、お客様登録日からご購入されたデータ復旧サービスパックで定める終了日までとなります。ただし、登録した当社製パーソナルコンピュータ本体の型番と製造番号から判別できる当社の製造月から5年を超えない日までとします。
2. 前項の定めにかかわらず、次のいずれかの方法により本サービスの開始日が当社にて確認できない場合、当社の判断によりお客様の対象パソコンの型番と製造番号から判別できるNECからの出荷日を本サービスの開始日とさせていただく場合があります。
 - (1) 販売店印があり購入日を確認できる対象パソコンに添付された保証書
 - (2) 対象パソコンの購入日が明記された書類（例：対象機器購入時の納品書、領収書など）

第6条（本サービスの対象地域）

本サービスの対象地域は、日本国内に限らせていただきます。

第7条（データ復旧の利用方法）

データ復旧の利用方法は、以下の通りとなります。

(1) データ復旧のお申込

データ復旧のお申込は、以下の受付先に直接お電話をいただくか、もしくは以下URLからダウンロードした「データ調査依頼書」を指定先にファックスすることによって申し込むものとします。

(受付先) 日本データ復旧サービスセンター

URL <http://121ware.com/support/biz/restoration/>

TEL 0120-194-119

FAX 0120-5575-2155

受付時間 年中無休・24時間受付

- (2) お申込の際、本サービス利用者であること、ならびにご自身が本サービスに登録されている者であることを、申込書もしくは口頭にて申告することとします。本サービス利用者から本サービス利用者である旨の申告がない場合は、本サービスにおける料金が適用されず、日本データ復旧サービスセンターに直接申し込みした場合の料金になります。
- (3) 登録パソコンの送付
登録パソコンは、本サービス利用者ご自身で日本データ復旧サービスセンターに送付いただくものとします。当該送付にかかる梱包費用および送料等は、本サービス利用者ご自身にてご負担いただくものとします。
- (4) データ復旧完了の登録パソコンの返却
データ復旧作業が完了した登録パソコン本体は、データ復旧申込書に本サービス利用者が記載いただいた連絡先にご返却いたします。

第8条（データ復旧にかかる期間）

当社は、本サービス利用者が登録パソコンを当社または日本データ復旧サービスセンターに引き渡してから、データ復旧作業完了後の登録パソコンのご返却まで、原則として7営業日に対応します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、7営業日以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- (1) 論理障害において、障害の程度が重い場合
- (2) 物理障害の場合
- (3) 本サービス利用者の都合により、データ復旧完了後の登録パソコンの返却日の日程変更等が生じた場合
- (4) 離島など輸送に特に時間がかかる場合
- (5) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合

第9条（サービス範囲）

本サービスにおけるデータ復旧の範囲は、次の通りとなります。

ただし、登録パソコンでRAID1以外のRAIDシステムをご利用の場合、本サービスの対象範囲外となります。

（1）論理障害の場合

登録パソコンのハードディスクまたはSSDから、利用者が希望する領域全てを対象範囲とします。

（2）物理障害の場合

登録パソコンのハードディスクまたはSSDから、利用者が希望する領域全てを対象範囲とします。

第10条（本サービスの適用除外）

次にあげる作業については、本サービスの対象外といたします。

- （1）障害原因の調査・解析、パソコンの修理およびOSの復旧
- （2）登録パソコンの原状回復
- （3）破損しているデータの回復
- （4）日本語及び英語以外が使用言語のデータの回復
- （5）その他、日本データ復旧サービスセンターで実施していないサービス全般

第11条（再委託）

当社は、自己の費用と責任で、本サービスの提供にかかる作業の全部または一部を第三者（以下「委託業者」といいます。）に委託することができるものとします。

第12条（データ復旧を受ける際の注意事項）

本サービスをご利用いただくには、次にあげるデータ復旧の制限事項、確認事項等の注意事項を事前によくお読みのうえ、データ復旧サービスパックをご購入ください。

- （1）データ復旧の内容およびデータ復旧のレベルは、本件委託先により提供されているものと同じです。
- （2）本サービスは、データの復旧を保証するものではありません。データは、修復箇所の状態により復旧できない場合があります。
- （3）データ復旧をご利用いただく際に、ご依頼者が利用者本人であることの証明をお願いする場合があります。
- （4）データ復旧を受ける際には、ハードディスクを取り出すためにパソコンを解体する場合があります。
- （5）ハードディスクに物理障害がある場合は、ハードディスク・ケースの開封を行う場合があります。
- （6）データ復旧作業で復元された復旧データは、CD-ROMまたはDVD-ROM等で返却いたします。ただし、当該復旧データの容量が4GBを超えた場合は、外付けハードディスク（別途実費を本サービス利用者にてご負担）で返却いたします。
- （7）データ復旧サービスパックをご購入される前に失われたデータの復旧は対象外とさせていただきます。

第13条（秘密保持）

1. お客様および当社は、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、秘密であると明確に指定されたもの（以下「秘密情報」といいます。）については、本サービスの提供期間中のみならず、その終了後も第三者（第11条に基づき当社が委託業者に開示する場合を除きます。）に開示または漏洩してはならないものとします。
2. 前項にかかわらず、次の各号の一に該当する情報については、秘密情報として扱わないものとします。
 - （1）一般に入手できる情報

- (2) 知得時に既に保有していた情報
- (3) 第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
- (4) 相手方の秘密情報を使用することなく独自に開発した情報

第14条（個人情報の取り扱い）

当社は、本サービスの提供に際してお客様から取得した個人情報を、専用サイトで明示する個人情報の取り扱い条件に従い、必要かつ適切な措置を講じることにより、個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止および是正に努めます。

第15条（免責事項）

本サービス提供におけるNECおよび当社（委託業者を含みます。）の責任範囲は、以下のとおりといたします。

- (1) 本サービスの提供に起因して発生したデータの喪失、データの機能性の喪失、ソフトウェアの喪失、使用不能、それらから引き起こされる間接的損害、特別損害、偶発的損害および逸失利益についての責任は一切負いません。また、本サービスの対象パソコン内の全てのソフトウェアとデータファイルのバックアップは本サービス利用者の責任で行うものとします。
- (2) 万一、本サービス利用者が、本サービスに関連してNECおよび当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合、本サービス利用者は現実に発生した直接かつ通常の損害に限りNECおよび当社に請求できるものとします。この場合、NECおよび当社の負担する損害賠償の総額は、データ復旧サービスパックの購入代金として、NECまたは販売店がお客様から受領した合計金額の総額を超えないものとします。また、データ復旧ができない場合の返金はしないものとします。

第16条（サービス利用の停止）

1. 当社は、本サービス利用者が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、事前に本サービス利用者に連絡することなく直ちに本サービスの利用を停止できるものとします。当該停止の場合においても、お支払いいただいた本サービス料金は返金いたしません。
 - (1) お客様または本サービス利用者の本サービスのお登録時、データ復旧サービス受付時の情報に虚偽が発覚した場合
 - (2) 本サービス利用者が登録パソコンを第三者に譲渡した場合
 - (3) お客様または本サービス利用者が本規約のいずれかに違反した場合
 - (4) お客様または本サービス利用者が法令に反する行為を行った場合
 - (5) 登録パソコンに不当な改造が施されている場合
2. お客様が本サービスのご利用を途中で中止した場合であっても、お支払いいただいた本サービス料金は返金いたしません。

第17条（規約の変更）

当社は、本規約内容を変更する必要がある場合は、予告なく本規約を変更することができるものとします。なお、お客様に対する通知は、当社のホームページ（<http://121ware.com/support/biz/restoration/>）での表示により行われるものとします。

第18条（準拠法および合意管轄）

本規約の準拠法は、日本国法とします。また、本規約に定めのない事項については、日本国の法令によるものとします。本サービスに関するお客様とNECまたは当社間（委託業者を含みます。）の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としてこれを解決します。

以上

