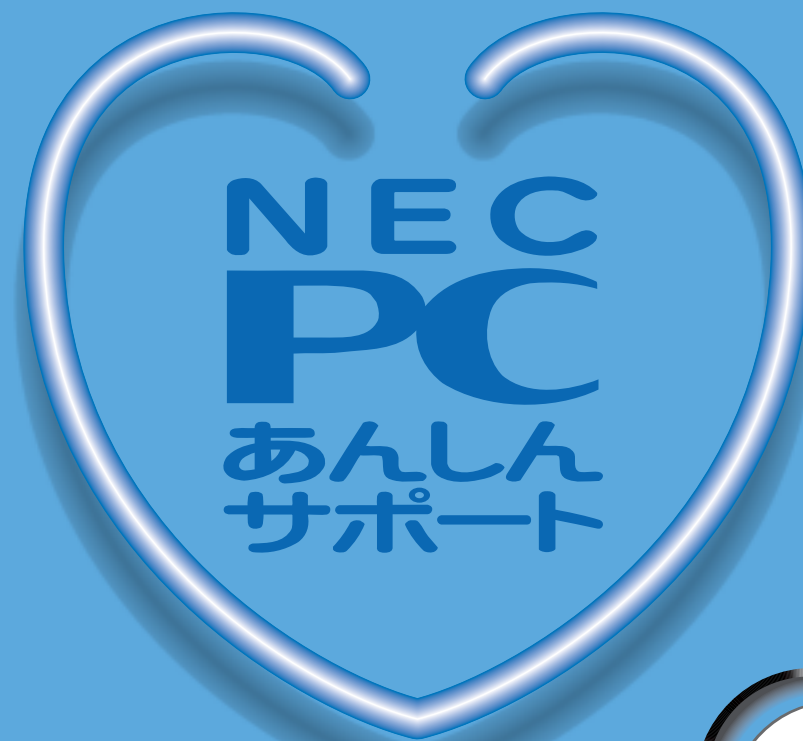


NEC

保証規定&修理に関するご案内 〔1年版〕

保証規定&修理に関するご案内 〔1年版〕



NECグループ


853-810602-151-A3



* 8 1 0 6 0 2 1 5 1 A 3 *

Printed in Japan 2005.5

Microsoft、MS-DOS、Windows、Windows NTは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。

 このカタログは、再生紙(古紙配合率70%)および環境にやさしい大豆油インキを使用しています

必ず内容をご確認いただき
大切に保管してください

インターネットでより快適なビジネス環境をサポートします

ビジネスユースのお客様向け情報

<http://nec8.com/>

ビジネスシーンでパソコンを活用していただくための様々なサービスをご用意しております。

目次

NEC 121コンタクトセンター&NECビジネスPC修理受付センター	3ページ
メンテナンス&サポート	4ページ
消耗品と定期交換部品について	6ページ
NEC PCマニュアルセンター	6ページ
海外保証サービス	7ページ
1年標準保証(1年間パーツ保証+1年目引取修理サービス)規定	8ページ

まずは“お客様登録”をお勧めします

お客様登録はビジネスPCを安心・快適にお使いいただく上で非常に重要です。NECでは企業ユーザの皆様に、ビジネスPCに限らずPCサーバやプリンタも含めたクライアント/サーバシステムの導入と運用に役立つ情報や、サービス・サポートを提供しております。この機会に是非ご登録をお願いいたします。

お客様登録方法(登録料、会費は無料)

- NECビジネスPC/Express5800情報発信サイト「8番街」のお客様登録のページにアクセス(「8番街」のURLは工場出荷時の設定でブラウザの「お気に入り」に登録されています。)
<http://nec8.com/bpc/>
- ログインID「タウンパスポート」を取得
初めてログインされる際は「新規登録」をクリックし、登録作業を行ってください。
すでに「タウンパスポート」をお持ちで、新たな装置を追加登録される場合は、「ログイン」をクリックし、取得済みのID/パスワードでログインしてください。
121ware.comの「マイアカウント」、NEC Directの「ログインID」とは異なります。
- 「購入品登録」をクリックし、画面の案内に従ってご購入いただいた装置を登録

お客様登録に関するお問い合わせ先

 0120-22-3042 電話番号をよくお確かめのうえ、おかけください。

受付時間:9:00~17:00月~金(祝日および弊社休業日は除く)

このガイドブックの内容について、予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。

電話での商品に関するお問い合わせ

NEC121コンタクトセンター&NECビジネスPC修理受付センター

NECビジネスPCについての購入相談、使い方相談については、NEC121コンタクトセンターをご利用ください。また、故障診断・修理相談については、NECビジネスPC修理受付センターをご利用ください。NECビジネスPC/Express5800情報発信サイト「NEC 8番街」のサポート情報ではQ&Aや商品情報など、必要な情報をご覧いただけます。お問い合わせの前に、是非下記のホームページをご覧ください。

<http://nec8.com/care/index.html>

【NEC 121コンタクトセンター】

 0120-977-121 電話番号をよくお確かめのうえ、おかけください。

受付時間: 購入相談窓口、使い方相談窓口 9:00~17:00(年中無休)

携帯電話、PHSなどフリーコールをご利用いただけないお客様は、下記電話番号へおかけください。

TEL.03-6670-6000(通話料お客様負担)

【NECビジネスPC修理受付センター】

一般電話、公衆電話  0120-00-8283

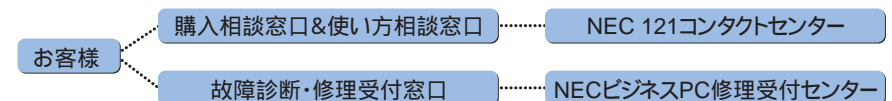
携帯電話・PHS、その他 042-307-5220

電話番号をよくお確かめのうえ、おかけください。

受付時間: 故障診断・修理受付窓口 9:00-18:00 月~金

(除 土曜、日曜、国民の祝日、国民の休日、当社規定の休日(12月29日~1月3日、4月30日~5月2日))

電話相談窓口



お問い合わせ内容

購入、使い方、故障診断・修理に関するご相談

購入相談窓口

NECのパソコン、周辺機器、ソフトウェアの購入を検討されている方の購入のお問い合わせを承ります。

問い合わせ内容 商品仕様、商品適合、カタログご請求などの相談。

使い方相談窓口

NECのパソコンや周辺機器、ソフトウェアをご購入いただいた方のお問い合わせを承ります。

なお、使い方相談はお客様登録が必要となりますので、事前にお客様登録をお願いいたします。

問い合わせ内容 セットアップ、Windowsの基本操作、インターネット接続などの相談。

故障診断・修理受付窓口

NECビジネスPCの故障診断や修理のお問い合わせを承ります。

問い合わせ内容 ビジネスPCの故障診断や修理などの相談。

【NECフィールドディング支店・営業所】

NECビジネスPC修理受付センターにお問い合わせいただくか、

NECフィールドディングホームページ <http://www.fielding.co.jp> でご確認願います。

メンテナンス&サポート

■MateJ/VersaProJ 1年標準保証向け拡張キット 【3年間電話診断付翌営業日出張修理サービス】

PC98-NXシリーズの保証期間のサービス内容をアップグレードする商品です。

パソコン本体と同時にご購入いただき、登録していただく事により、保証の内容を1年間の引取修理から3年間の電話診断付翌営業日出張修理に拡張いただけます。これにより、パソコン本体および本体内部蔵オプション機器（NEC純正品のみ）に障害が発生しても、修理受付センターが速やかな障害復旧方法をアドバイスし、故障と判別された場合には翌営業日にお客様先での復旧作業を行うよう手配いたします。また、ご購入いただいた標準保証拡張キットのサービス期間中であれば、何回サービスを利用しても追加料金は一切ありません。

サービス内容	お客様からの障害コールに対して、修理受付センターにて電話による原因を診断させていただいた後、HWの故障と判断された場合には翌営業日に保守サービス技術者がお客様先まで出向き復旧作業を行います。 ※お客様のHDDを持ち帰る際は、セキュリティガードをかけ、情報漏洩対策を行っております。
サービス時間帯	月曜日～金曜日 9:00～18:00（土、日、国民の祝日、国民の休日ならびに当社規定の休日（12月29日～1月3日、4月30日～5月2日）を除きます） 当日15:00までに修理受付センターでHW故障と判断された場合には、原則翌営業日に対応します。
サービス期間	3年間 ※標準保証の期間を含む ご購入日に関係なく、PC本体の保証開始日（ご購入日）から起算となります。
登録方法	インターネットか郵送で登録ができます。 ＜インターネットによる登録＞ 登録ページにアクセスし、必要事項を入力するだけで登録ができます。 登録ページURL: http://supportpack.nec.co.jp/ ＜郵送による登録＞ 拡張キットと同梱の「お客様登録カード」に必要事項をご記入のうえ、返信用封筒にて送付願います。 どちらの方法で登録された場合でも、後日お客様へ「登録完了のお知らせ」が送付されます。

サービス内容	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目以降
パーツ保証	【無償】				
引き取り/持ち込み修理	1年標準保証 【1年間パーツ保証+1年目引取修理サービス】				有償修理
翌営業日出張修理 (電話診断付き)	【定額料金】 1年標準保証向け拡張キット【3年間電話診断付翌営業日出張修理サービス】				

■ハードウェアメンテナンスサービス（保守契約）

万一のハードウェアトラブルに備えて、ハードウェアメンテナンスサービスをお勧めします。

お使いのNECパソコンに異常が発生した場合、ご契約内容に応じた修理を行います。各種メニューの中から、お客様のニーズにあったサービスをお選びいただけます。

※契約方法、サービス料金につきましては、ご購入元にお問い合わせください。

<対象製品> パソコン本体（添付ディスプレイを含む）、周辺機器

<サービスメニュー> ●出張修理サービス●引き取り修理サービス●持ち込み修理サービス

●出張修理サービス

サービス内容	お客様からの障害コールに対して、保守サービス技術者がお客様先まで出向き復旧作業を行うサービスです。
サービス時間帯	以下の日数/時間帯から、ご希望の組み合わせをお選びいただけます。 日 数:週5日連続、週6日、週7日 時間帯:8:30～17:30、8:30～21:00、終日

●引き取り修理サービス

サービス内容	お客様からの障害コールに対して、保守サービス技術者がお客様先まで出向き、故障機器を取り外し持ち帰り修理を行います。修理完了後はお客様先に機器を取り付け、動作確認後にお客様に引き渡すサービスです。
サービス時間帯	月曜日～金曜日 9:00～17:00 ※国民の祝日、国民の休日、当社規定の休日を除く

●持ち込み修理サービス

サービス内容	最寄りのサービス受付窓口へ、お客様ご自身で故障した製品をお持ち込みいただき、作業完了後に修理した製品をお客様へお届けするサービスです。
サービス時間帯	月曜日～金曜日 9:00～17:00 ※国民の祝日、国民の休日、当社規定の休日を除く

■媒体復旧サービス

●添付（NEC製）フロッピーディスク修復サービス

PC98-NXシリーズ（Mate.VersaPro）に添付されているフロッピーディスクを破損または紛失された場合、フロッピーディスク修復サービスをご用意しています。

●添付（NEC製）CD-ROMの媒体交換サービス

PC98-NXシリーズ（Mate.VersaPro）に添付されているCD-ROMを破損または紛失された場合、CD-ROMの交換サービスをご用意しています。

詳しくは「8番街」(<http://nec8.com>)のサポート情報をご覧ください。

消耗品と定期交換部品について

本製品には、消耗品と定期交換部品(消耗品)が含まれています。
安定してご使用いただくためには、定期的な保守による部品交換が必要になります。
3年標準保証期間内であっても、有償となる場合があります。
とくに長時間連続して使用する場合には、安全等の観点から早期の部品交換が必要です。
消耗品と定期交換部品は次の通りです。

種類	種類の内容説明	該当品または部品
消耗品	使用頻度や使用量により消耗の進行が異なります。 お客様ご自身で購入し、交換していただくものです。 保証期間内であっても有償となります。	フロッピーディスク、CD-ROM等の 媒体、バッテリー、乾電池
定期交換部品	使用頻度や経過時間、使用環境によって摩耗、劣化の進行に大きな差が生じ、修理による再生ができなくなる部品です。 本体の保証期間内であっても部品代は有償となる場合があります。 詳しくは、121コンタクトセンターまたはビジネスPC修理受付センターにご相談ください。	(CRT、LCD)ディスプレイ、 ハードディスクドライブ、 CD-ROMドライブ、CD-R/RWドライブ、 DVD-ROMドライブ、DVDマルチドライブ、 CD-R/RW with DVD-ROMドライブ、 フロッピーディスクドライブ、 キーボード、マウス、ファン、 スライドパッド

・定期交換部品の交換時期の目安は、1日8時間のご使用で約5年です。
(ご使用になる頻度や条件により差が生じます。また、上記の目安時期前に交換が必要となることがあります。)

NEC PCマニュアルセンター

NEC PCマニュアルセンターでは、PC関連商品に添付されたNEC製マニュアルを紛失・破損等された方々に対し、通信販売によるご提供を行っております。

ご注文・お問い合わせ

NEC PCマニュアルセンター

TEL.03-5471-5215 受付時間 10:00~12:00 / 13:00~16:00

(土・日、国民の祝日、国民の休日および弊社休業日を除く)

FAX.03-5471-3996 24時間受付

NEC PCマニュアルセンターホームページ <http://pcm.mepros.com/>

頂いたFAXに対するご回答は翌営業日以降となります。

マニュアルによっては、お取り扱いしていないものやお時間がかかるものがあります。

詳しくは上記電話・FAX・ホームページにてご確認ください。

電話番号、FAX番号をよくお確かめのうえ、おかけください。

海外でもあんしんを

海外保証サービス(NEC UltraCareSM International Service)

海外保証サービスは日本国内で購入された海外保証対象ノートパソコンに対して保証期間中に海外での修理サポートを行うものです。詳細については、以下のホームページをご覧ください。

*NEC指定の海外保証サービス対象機種に限る。

海外保証サービスホームページ

<http://nec8.com/>

[サポート情報] [保証・保守のご案内] [有償保証サービス「保守サービスメニュー」]

[プロダクトサポート] ハードウェアサポート「UltraCare」

概要

対象機種 / 対象範囲 / 対象国 / サービス内容

NEC指定の海外保証サービス対象機種、対象範囲、サービスの内容について紹介しております。
詳細はホームページでご確認ください。

保証期間

お客様が登録手続きを行い、登録ステッカーを発行した日(保証開始日)から製品のご購入日の1年後までは無償修理致します。
保証期間を過ぎた後は、各国におけるサービス期間内、有償にて修理を致します。

海外保証サービスを利用するには

登録

海外保証サービスを受けるには、事前の登録が必要となります。

【登録方法】 Webにてお申し込みください。

ホームページから、手順に従い必要事項をご記入の上お申し込み下さい。

お申し込み頂いたお客様には、登録ステッカーおよび登録者向け小冊子が送付されます。
登録ステッカーを該当するパソコンに貼り付けてください。

(ステッカーが貼付されていないと、本サービスは受けられません)

海外への持ち出し

・本サービス対象機種は日本国内仕様であり、海外での使用環境上の制約がある場合があります。

例: 電圧、電源プラグ形状、電話回線 等

・付属のACアダプタは入力AC100V~AC240V対応です。ただし、付属の電源ケーブルは日本国内仕様であり入力AC100V対応ですので、海外で使用される際にはその国に適合した電源ケーブルを別途ご準備ください。

・本サービス対象機種は米国のFCC、欧州のCEを取得していますが、その他諸外国の安全規格等は取得していません。

・パソコンの海外への持ち出しは輸出とみなされ、外国為替および外国貿易法に基づいて経済産業省の許可が必要となる場合があります。必要な許可を取得せず輸出すると同法により罰せられます。輸出に際しての許可の要否については、ご購入頂いた販売店またはNEC営業拠点にお問い合わせください。

海外で修理が必要になったら

ホームページまたは登録後に送付される登録者向け小冊子にて記載された各国のカスタマサポートセンターへ直接ご連絡ください。

海外保証サービスに関する日本国内でのお問い合わせ窓口

☎0120-30-5598 または TEL.044-813-2084 電話番号をよくお確かめのうえ、おかけください。

受付時間 9:00~17:00(土・日、国民の祝日、国民の休日および年末年始を除く)

本紙に記載のサービス対象、サービス内容は2005年4月現在のものです。

本サービスにお申し込みされる際は、規約をよくお読みの上お申し込みください。

本サービスの提供により、対象装置に添付されている保証書およびソフトウェア仕様許諾契約の条件を変更するものではありません。

UltraCareはNECの登録商標です。

第1条 総則

1-1 本規定の適用

日本電気株式会社(以下「NEC」といいます)は、本規定に定める条件により、1-3に定める対象機器(以下「対象機器」といいます)について「1年標準保証」(以下「本保証」といいます)をお客様に提供します。

1-2 本保証

本保証は、「1年目引取修理サービス」と「1年間パーツ保証」とから構成されます。

「1年目引取修理サービス」(以下「本サービス」といいます)は、お客様がNECまたは販売店からお買い上げいただいた対象機器の障害について、1-4に定める保証期間中に「NECビジネスPC修理受付センター」(以下「コールセンター」といいます)または販売店にご連絡していただいた場合に、コールセンターが電話にてお客様から稼動状況を伺いながら簡単な切分け診断を実施し、障害の原因を特定し、その障害を解決・回避する為のアドバイスをを行い、NECが必要と判断した場合に修理対象品の引取りの取扱いおよび不良部品の交換をする引取修理サービスを意味します。但し、NECの判断によらずお客様の要求により技術員の派遣(もしくは引取修理)を実施し、対象機器の異常が確認されなかった場合には、修理にかかる出張料(もしくは送料)および技術工料を有償とさせていただきます。また、お客様から申告いただいた故障内容が再現しないために、修理ができなかった場合には、所定の技術工料(¥5,000～¥10,000)を申し受けますので予めご了承願います。

「1年間パーツ保証」(以下「パーツ保証」といいます)は、お客様がNECまたは販売店からお買い上げいただいた対象機器の障害について、1-4に定める保証期間中にコールセンターまたは販売店にご連絡していただいた場合に、コールセンターが電話にてお客様から稼動状況を伺いながら簡単な切分け診断を実施し、障害の原因を特定し、その障害を解決・回避する為のアドバイスをを行い、NECが対象機器の修理のため部品交換が必要と判断した場合に、当該部品を無償でご提供するサービスを意味します。尚、パーツ保証は、NECがお客様に別途定める条件にて提供する引取修理サービスの提供とあわせて提供する場合には限るものとします。尚、有償修理の費用(出張料、技術工料、緊急対応料)は現金でお支払い頂く場合(引き取り修理の場合は代引き)がありますので、予めご了承願います。

1-3 対象機器

対象機器は、お客様がNECまたは販売店から購入し、かつ日本国内に設置された、NECパーソナルプロダクツ株式会社製パーソナルコンピュータPC98-NXシリーズ Mate, VersaProで型番がPC-MJ***、PC-VJ***のモデル」(以下「ビジネスPC」といいます)の本体およびビジネスPCの出荷時に組み込まれている、または同梱されているマウス、キーボード等のビジネスPC用純正拡張機器(以下「ハードウェア製品」といいます)とします。また、下記の機器は本保証の対象外の機器となります。

<本保証対象外の機器>

外付けディスプレイ、ビジネスPCの出荷時に同梱されていない拡張機器、消耗品(ノートブック製品のメインバッテリー、乾電池、各種媒体)

1-4 保証期間

NECは、以下に定める保証期間において本保証を提供します。

パーツ保証:対象機器をNECまたは販売店からご購入頂いた日、もしくは初回電源投入日から1年間。

本サービス:対象機器をNECまたは販売店からご購入頂いた日、もしくは初回電源投入日から1年間。

但し、下記何れかの方法で保証期間内であることが確認されない場合は、出張修理にかかる出張費、作業費および部品代は有償とさせていただきます。

- (1)NECまたは販売店からご購入頂いた対象機器ご購入年月日を証明できるNEC発行の保証書(但し、日付のない場合は無効とさせていただきます。)
- (2)お客様が使用開始した時期を証明できる領収書、納品書等の書面
- (3)使用開始日表示ユーティリティを用いて確認できる初回電源投入日
- (4)(1)～(3)いずれの方法でも確認できない場合は、型番と製造番号から判別できるNECからの出荷日
尚、同一部品が原因で故障した場合には、修理後3ヶ月間は無償修理となります。

第2条 本保証の提供

2-1 本保証の提供時間

コールセンター受付時間:月～金(除 土曜、日曜、国民の祝日、国民の休日、当社規定の休日(12月29日～1月3日、4月30日～5月2日)9:00～18:00

2-2 本保証の対象地域

本保証の対象地域は日本国内に限らせていただきます。

第3条 本保証の提供条件

3-1 保証範囲

本保証は日本国内においてのみ有効です。

また、本保証は対象機器のハードウェアに適用されます。いかなる場合においてもソフトウェアを修理または交換する義務を負いません。本規定に記載の保証範囲は、お客様が再販売の目的でなく自己使用の目的で購入する対象機器にのみ適用されます。この保証は最初の購入者であるお客様ご本人のみに適用され、お客様が製品を転売された第三者には適用されません。

3-2 本保証の適用除外

次のような場合には、保証期間内であっても有償での修理対応となります。

- (1)保証書のご提示がない場合
- (2)保証書に保証期間、型番または品名、および製造番号または保証番号、販売店名の記入の無い場合、または保証書の字句が書きかえられた場合
- (3)お客様または第三者による輸送・移動時の落下・衝撃等、お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障および損傷
- (4)お客様または第三者による使用上の誤り(適切な使用環境に反した場所での対象機器の使用を含みます。)あるいは不当な改造、修理による故障および損傷
- (5)火災、塩害、ガス害、地震、落雷、風水害その他天災地変、異常電圧などの外部要因に起因する故障および損傷
- (6)対象機器に接続している当社指定以外の機器および消耗品に起因する故障および損傷
- (7)定期交換部品が、自然消耗、磨耗、劣化し、または使用頻度、経過時間、使用環境等のNEC所定の基準を超えた場合
- (8)OSおよびアプリケーション等に起因する故障および障害
- (9)NECまたはNECが承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する対象機器の故障および障害
- (10)引き取り持ち帰った対象機器内のデータの保護

3-3 再委託

NECは自己の費用と責任で、本保証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。

3-4 お客様の負担する費用

本保証に要する費用のうち次の各号に定めるものについては、お客様の負担とします。

- (1)電力料および水道料
- (2)通信費(ただし、NECからお客様への通信に要する費用を除きます。)
- (3)記録媒体その他の消耗品

3-5 お客様の義務

- 1お客様は、NECによる本保証の提供のために必要な範囲で対象機器の稼働を停止するものとします。
- 2お客様は、本保証の実施に伴う対象機器の稼働の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、本保証の提供を受けられる前に自己の費用と責任で、対象機器の全ての記憶媒体内のデータを別装置にバックアップするものとします。NECによる本保証の提供によって対象機器の記憶媒体内のデータが万一、消去または変更された場合でも、NECは一切責任を負いませんのでご了承ください。
- 3お客様は、対象機器に添付されているマニュアル等に記載されている「設置に適した場所」に対象機器を設置し常に環境を整備、維持するものとします。

3-6 交換部品の所有権

取り付けられた交換部品は再生品である場合がありますが、良好に稼動するもので、少なくとも交換された旧部品と機能的に同等またはそれ以上のものと交換するものとします。交換部品は、取り外される部品に対する保証サービスを引き続きします。本保証の提供に伴って交換された故障部品の所有権は、全てNECに帰属するものとします。

3-7 秘密保持

1.お客様およびNECは、本保証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、本保証の提供期間中のみならず、その終了後も第三者(3-3に基づきNEC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.上記1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

3-8 損害賠償

万一、お客様が、本保証に関連してNECの責に帰すべき事由により損害を被った場合、お客様は現実に発生した直接かつ通常の損害に限りNECに請求できるものとします。この場合、NECの負担する損害賠償の総額は、本保証の対象となった対象機器の購入代金としてNECまたは販売店がお客様から受領した総合計金額を超えないものとします。

3-9 合意管轄

本保証に関するお客様とNEC間の紛争については、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。

本冊子が添付されているPC(型番PC-MJ/PC-VJ/PC-MA/PC-VA)は購入年月日から1年間の引き取り/持ち込み修理を無償で行います。また、1年間は修理に必要な部品を、修理対応時に無償とするパーツ保証を実施致します。
詳細については、8-10ページの「保証規定」をご参照願います。