

NEC

保証規定&修理に関するご案内 〔3年版〕

保証規定&修理に関するご案内 〔3年版〕



NECグループ

853-810602-119-A3



* 8 1 0 6 0 2 1 1 9 A 3 *

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。
StandbyDisk Solo並びにStandbyDisk Solo RBIはStandbySoft LTD(株)ネットジャパンの登録商標です。

PRINTED WITH SOY INK 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

Printed in Japan 2004.10

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

企業ユーザ向け情報

<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。

保証規定 & 修理に関するご案内

NEC121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
3年標準保証(3年間パーツ保証+1年目電話診断付翌営業日出張修理サービス)Q&A	4ページ
メンテナンス & サポート	8ページ
StandbyDisk Solo RB	10ページ
消耗品と定期交換部品について	14ページ
NEC PCマニュアルセンター	14ページ
海外保証サービス	15ページ
3年標準保証(3年間パーツ保証+1年目電話診断付翌営業日出張修理サービス)規定	16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のクライアント / サーバシステム情報サイト「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の企業向けパソコン関連総合サイト「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(祝日は除く) 土・日も受付しております。
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**(おお!パーツは3年)

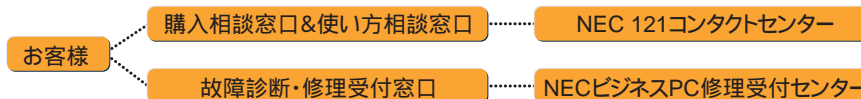
携帯電話・PHS、その他 042-307-5220

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フィールドイング支店・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フィールドイングホームページ <http://www.fielding.co.jp> でご確認ください。

3年標準保証(3年間パーツ保証+1年目電話診断付翌営業日出張修理サービス) Q&A

[サービス概要]

本製品には3年標準保証が適用されております。3年標準保証とは3年間のパーツ保証(修理交換部品代金が無償となるサービス)と購入後1年目の電話診断付き翌営業日出張修理サービスの事です。購入後2、3年目はパーツ保証だけのサービスとなり、出張修理サービスの際は、出張料や技術工料等、その修理形態に応じた料金を、引き取り/持ち込み修理の際は修理作業料金を、修理の都度お客様にご負担していただきます。

保証期間は製品ご購入日、もしくは初回電源投入日のどちらか遅い方の日から開始いたします。ご購入日や初回電源投入が不明な場合は、NECからの出荷日を起点と致します。

	修理交換 部品代金	出張修理サービス		引き取り/持ち込み修理 修理作業料金
		出張料*2	技術工料	
購入1年目	無償	無償*1	無償	無償
購入2年目	無償	有償	有償	有償*3
購入3年目	無償	有償	有償	有償*3

*1: 当日出張対応や時間外対応した場合は、別途緊急対応費用が必要となります。

*2: 離島や遠方地に修理対応を行う場合、交通費が別途発生する場合がありますので事前にお問合せください。

*3: 2年目・3年目の修理作業料金につきましては、代金引換対応とさせていただきます。

どうすれば3年標準保証サービスを受けることができますか?

本製品にハードウェアの故障が発生した場合には、本体添付の保証書をお手元にご用意の上、「NECビジネスPC修理受付センター」(電話番号0120-00-8283:おお!パーツは3年)にご連絡ください。NECビジネスPC修理受付センターでは、保証期間およびお客様のご希望に応じ各種修理サービスを行います。

修理受付時間は月～金 9:00～18:00(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日を除く)です。

修理受付時に専任の担当者が稼働状況を伺いながら簡単な切分け診断を実施します。この診断により修理が必要とNECが判断した場合に、技術員を翌営業日以降に派遣し、障害が発生した不良部品を交換致します。訪問可能日は、地域、交通事情、天候、部品供給などの状況により、翌営業日までに対応できない場合があります。詳しくは「保証規定」もしくは弊社ホームページ <http://nec3.com/care/musho.html> をご参照願います。

保証対象機器を教えてください

本保証対象機器はNEC製ビジネスPC(Mate / VersaPro)本体および本体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NEC製ビジネスPC用純正拡張機器です。また、下記の機器は3年標準保証の対象外機器となります。

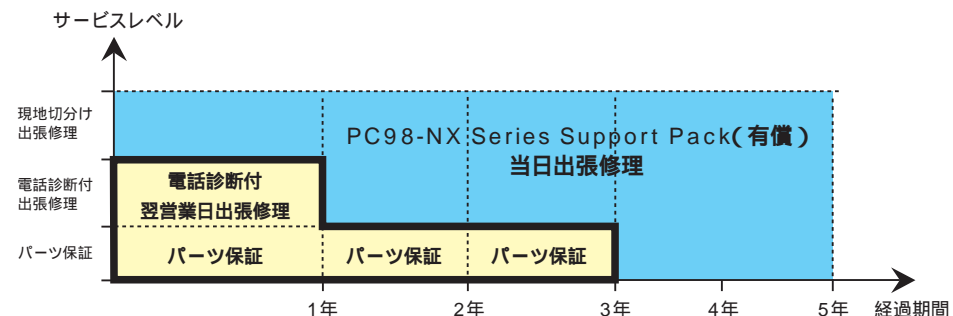
対象外機器: 外付けディスプレイ、ビジネスPC出荷時に同梱されていない拡張機器、

消耗品(ノートPC製品のバッテリー、乾電池、フロッピーディスク、CD-ROM等の媒体)

また、本冊子P.14に記載されている定期交換部品についても、ご利用期間によっては3年標準保証の対象外となる場合があります。詳細はP.14をご参照ください。

3年標準保証をアップグレードする事は可能ですか?

NECからは各種有償保守サービスをご用意しております。PC98 - NX Series Support Packでは、3年間、4年間または5年間、当日に保守員がお客様先まで出向いて障害切り分けを実施致します。また、ご購入いただいたPack製品のサービス期間中であれば、何回サービスを利用しても、追加料金は一切必要ありません。詳しくは本冊子のP8～P9をご覧ください。



3年標準保証対象PCかどうかの見分け方を教えてください

以下の3つの方法で見分ける事ができます。

PC本体の型番がPC - MY... / PC - VY...

PC - MA / PC - VAや、PC - MJ / PC - VJという型番のPCは1年標準保証PCです。

シルバー色の「3年パーツ保証」シールが貼付されています。

3年パーツ保証

(デスクトップPC Mateはフロントパネル、ノートブックPC VersaProにはバームトップに貼付)

「保証規定&修理に関するご案内 3年版(本冊子)」が標準添付されています。

従来機種同様、引き取り修理対応は行ってもらえますか?

出張修理だけでなく、引き取り修理対応もNECビジネスPC修理受付センターで行います。購入後1年目は無償ですが、2年目以降は修理作業料金(修理代のみ)が発生いたします。また、修理にはPCをお預かりしてから約10日間の対応日数が掛かりますので、ご了承願います。

海外においても3年標準保証を受ける事ができますか?

3年標準保証は日本国内だけのサービスです。海外での保証サービスについてはP15の「海外保証サービス」をご確認ください。

3年標準保証(3年間パーツ保証+1年目電話診断付翌営業日出張修理サービス) Q&A

ビジネスPC修理受付センターの窓口で技術相談対応を行っていただけますか？

ビジネスPC修理受付センターではハードウェア障害かの判別、並びに修理対応に特化したコールセンターであり、技術相談は NEC121コンタクトセンター(0120-977-121) にお問い合わせください。

ビジネスPC修理受付センター時間外の対応はどうなりますか？

ビジネスPC修理受付センターは平日9:00～18:00迄受け付けておりますが、どうしても時間外に緊急障害対応が必要な場合は、緊急対応費用が有償となりますがNECフィールドイングのコールセンターで障害受付を行います。時間外に流れるメッセージに従って、有償対応のボタンを押してください。

購入後2年目以降の修理相談はどこにすればいいですか？

購入後2年目以降もビジネスPC修理受付センターで電話診断を行い、障害箇所を特定するための診断を無償で行います。ただし、2年目以降の修理交換部品代金以外は有償となります。また、4年目以降は修理交換部品代金も有償となりますので、ご注意ください。

電話診断とはどのようなことを行うのですか？

NECビジネスPC修理受付センターでお客様から稼動状況を伺い、お客様にご協力いただきながら簡単な切り分け診断を実施致します。ハードウェア障害かどうか特定できない場合、ソフトウェアに関連する障害かどうかを区別するため、StandbyDisk Solo RB P.10参照 が導入されているお客様には、スタンバイエリアから起動していただきます。導入されていないお客様には再セットアップを実施していただき、ソフトウェアに関連する障害かどうかをお客様自身で検証していただきます。

初回電源投入日はどうやって判別できるのですか？

本製品の保証期間は、製品ご購入日、もしくは初回電源投入日のどちらか遅い方の日から開始致します。初回電源投入日は、PC本体にプリインストールされている使用開始日表示ユーティリティにより確認することができます。また、使用開始日表示ユーティリティを用いて初回電源投入日の他に型番、製造番号、構成コードも下記操作方法で確認することができます。

・Windows® XPの場合

[スタート] [すべてのプログラム] [メンテナンスツール] [使用開始日表示ユーティリティ]

・Windows® 2000の場合

[スタート] [プログラム] [メンテナンスツール] [使用開始日表示ユーティリティ]

初回電源投入日は、HDDのフォーマットや領域開放を行っても消えません。ただし、HDDを交換した場合は表示される日付がPCの初回電源投入日と異なるケースがありますので、その際は、ビジネスPC修理受付センターで保証起点を再確認していただく場合があります。

故障部品だけを送ってもらい、自分で交換する事は可能ですか？

お客様自身で交換を認めている部品はキーボード、マウス、電源ケーブル、ACアダプタ、及び外付けデバイス(USB FD、CD-ROM、CD-R/RW、CD-R/W with DVD-ROM、DVDマルチドライブ、DVDスーパーマルチドライブ)です。これらが故障した場合は、部品だけの送付サービスを行い、壊れた部品をお客様から送り返していただきます(送料NEC負担)。なお、部品送付サービスは購入後1年間だけのサービスです。

3年標準保証を受けるために事前登録が必要ですか？

3年標準保証を受けるための事前登録は必要ありません(2004年5月時点)。ただし、障害が発生した場合、ビジネスPC修理受付センターにて技術員がユーザ訪問を行う必要性からお客様の氏名、会社名、設置場所、電話番号、E-Mailアドレス、PCの型番、製造番号、構成コード、初回電源投入日、保証書の日付等を確認させていただきます。

StandbyDisk Solo RBとは何のためのアプリケーションですか？

本来はシステムをバックアップするアプリケーションですが、NECビジネスPC修理受付センターでは、障害内容を特定するために、お客様自身に障害切り分け作業を手伝っていただくためのツールとして使用することがあります。StandbyDisk Solo RBを利用する事で、バックアップしたシステム環境にリポートするだけで戻す事が可能で、障害が再発生するか容易に確認することができます。また再度指示に従ってリポートする事で元の環境に戻すスワップ機能を備えているため、お客様の環境を破壊する事はありません。なお、Windows® 2000 Professionalモデルをご購入されたお客様は導入する前に再セットアップを行い、CドライブをNTFSフォーマットに変換していただく必要があります。また、バックアップしていただくシステム環境は、工場出荷状態やお客様のマスター環境、または安定動作が確認されている環境をお願い致します。

詳しくは本冊子P10「StandbyDisk Solo RB」をご参照願います。

メンテナンス & サポート

PC98 - NX Series Support Pack

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、登録していただくだけで、パソコン本体および本体内蔵オプション機器(NEC純正品のみ)に障害が発生しても、速やかにお客様先での復旧作業を行います。また、ご購入いただいたPack製品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必要ありません。

サービス内容	お客様からの障害コールに対して、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。
サービス時間帯	月曜日～土曜日 8:30～21:00 17:30までに連絡をいただいた場合は、原則当日に対応します。
サービス期間	3年間、4年間、5年間* 保証期間を含む ご登録日に関係なく、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> Pack製品に同梱の「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。

適用範囲

		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
標準保証		無償出張修理	有償修理 (部品代は無償)		有償修理	
PC98 - NX Series Support Pack	3年間 Pack	出張修理			有償修理	
	4年間 Pack	出張修理				有償修理
	5年間 Pack*	出張修理				

*:1年標準保証モデル(PC-MJ/PC-VJ/PC-MA/PC-VA)は未適用

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て機器を取り付け、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(Windows®2000モデル未適用)

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NECフィールドイングのホームページをご覧ください。

再セットアップCD-ROMの販売サービス(Windows®2000モデル未適用)

PC98-NXシリーズ(Mate.VersaPro)では、ハードディスクドライブに再セットアップ用のバックアップイメージが格納されております。万一ハードディスクドライブの再セットアップ用バックアップイメージが破損した場合に備えて、再セットアップ用のバックアップCD-ROMをご購入いただけます。ご購入に関するご注意やご購入方法は、下記ホームページをご覧ください。

PC98-NX メディアオーダーセンター <http://nx-media.ssnnet.co.jp>

ご購入後はじめに実行することをおすすめします

StandbyDisk Solo RB

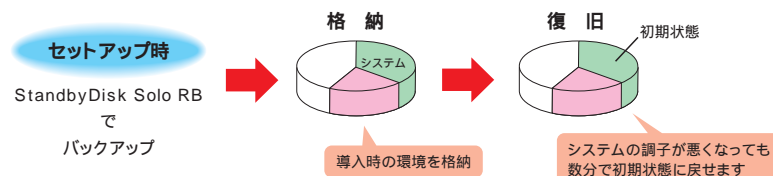
StandbyDisk Solo RBはCドライブの環境を任意の時点でバックアップすることができるアプリケーションです。使用中のマシンにシステム障害が発生しても、数分でバックアップ時の環境に復旧することができるため、障害発生時の早期問題解決に有効です。

バックアップには現在のCドライブの使用容量と同等以上の空き容量がCドライブ内に必要となります。HDDが物理的に故障した場合は、バックアップデータも同時に失われるためデータは復旧できませんのでご注意ください。

StandbyDisk Solo RBはこんな使い方ができます

使い方 : 導入時の環境にいつでも戻せる

導入時に本機をセットアップ後、必要なアプリケーションを一通りインストールした状態でStandbyDisk Solo RBでバックアップします。初期状態がHDD内に保存されていますので、本機の調子が悪くなった場合に数分で初期状態に戻して業務を続けることができます。この際、ユーザーデータはCドライブ以外に保存しておくことで復旧時にもデータがそのまま残り、なお効果的です。

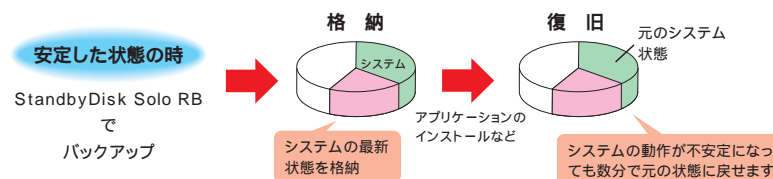


使い方 : 最新の環境をバックアップして万々に備える

本機が調子よく動いている時、StandbyDisk Solo RBでバックアップしておく、万一システムの動作が不安定になった時(ウイルスなどによるものも含む)に最後にバックアップした状態で復旧することができます。前回バックアップ時から変更のあった部分のみバックアップする方式なので、二度目以降のバックアップは比較的短時間で終了します。

新しいアプリケーションを導入する場合や、OSのアップグレードを行う場合は作業終了後に従来と同様調子よく動作するか不安な時もあります。システムの変更をする前にStandbyDisk Solo RBでバックアップしておく、万ーの場合に元に戻すことができます。

バックアップデータはパスワードで保護されており、更新時にはパスワード入力が必要となります。



StandbyDisk Solo RBを使用するには

StandbyDisk Solo RBは工場出荷時の状態ではインストールされていません。インストール方法、設定方法の詳細については本機添付の「マニュアル『活用ガイド ソフトウェア編』「アプリケーションの概要と削除/追加」の「StandbyDisk Solo RB」をご参照ください。また、常に最新の環境をバックアップする場合、Cドライブの半分の容量をバックアップ領域として使用しますので、Cドライブには十分な容量を確保するようにしてください。

Windows® XP Professional / Windows® XP HomeEditionプリインストールモデル

出荷時の状態でStandbyDisk Solo RBをインストールして使用することができます。

Windows® 2000 Professionalプリインストールモデル

StandbyDisk Solo RBを使用するためには、Cドライブのフォーマット形式を変更する必要があります。Cドライブのフォーマット形式変更方法については本機添付の「マニュアル『活用ガイド 再セットアップ編』」をご参照ください。

StandbyDisk Solo RBのアップグレードについて

StandbyDisk Solo RBは、より機能を拡張した「StandbyDisk Solo」にアップグレードすることができます。(有償)アップグレードによって追加される機能により、さらに使い方を広げることができます。

アップグレードにより追加される主な機能

・ファイル/フォルダ単位での個別更新/復旧機能

StandbyDisk Solo RBでの復旧は、Cドライブを最後にバックアップした状態にそのまま置き換える形になります。バックアップ後にCドライブに追加されたファイル等を復旧させることはできません。

ファイル/フォルダ単位での個別更新/復旧機能により、Cドライブをバックアップ時点に復旧した後でも、バックアップ後にCドライブに追加されたファイル等を個別に復旧して最新の状態に近づけることができますようになります。

・更新を自動的に行うスケジュール機能

スケジュール機能により、最新のシステムの状態を定期的にバックアップすることができるようになります。

アップグレードの詳細は本機添付の「アプリケーションCD-ROM / マニュアルCD-ROM」内に格納されているユーザーガイド(「SDSRB」ディレクトリの「Manual.pdf」)をご参照ください。

パソコンが起動しなくなった場合の原因切り分けに

本体標準添付の「StanbyDisk Solo RB」を是非インストールし、お客様のシステムダウンタイムの短縮にお役立てください。

パソコンが起動しなくなった！ 修理依頼をする前に……

パソコンが起動しなくなる障害のうち、約6割はハードウェアの障害ではなく、ソフトウェアの障害というNEC調査実績があります。つまり、約6割は保守員コール、修理依頼をする必要もなく、その場でソフトウェアの再設定をすることで、また通常通りパソコンが起動、使用できるようになります。

パソコンが起動しなくなった場合、その原因がハードウェアなのかソフトウェアなのかをその場でお客様自身が簡単に切り分けられることは、お客様の「システムダウンタイム（パソコンが利用できない時間）の短縮」に大きく貢献することになります。

障害切り分けに役立つStanbyDisk Solo RBのインストールをお願いします。

StanbyDisk Solo RB は、パソコンの起動に利用するCドライブの環境を任意の時点でバックアップをすることができるソフトウェアです。

そのため、パソコンの初期環境時や安定稼働時の環境をバックアップしておくことによって、万一パソコンが起動しなくなった場合に、数分でバックアップ環境に戻して、パソコンが起動するかどうかを確認でき、起動しない原因がハードウェアなのか、ソフトウェアなのかを確認することができます。

バックアップ環境から正常に起動した場合、起動しなくなった原因はハードウェアではなく、システム環境に原因がある可能性が高いということになります。

memo

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(消耗部品)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おりません。

・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に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2004年9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。)(以下「3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年目電話診断付翌営業日出張修理サービス」と「3年間パーツ保証」とから構成されます。

「1年目電話診断付翌営業日出張修理サービス」(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頂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頂いた場合に、コールセンターが電話にてお客様から稼働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は翌営業日以降に技術員を派遣し、障害が発生した不良部品の交換をする出張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を派遣し、対象機器の異常が確認されなかった場合には、出張修理にかかる出張料および技術料を有償とさせていただきます。また、お客様から申告頂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、所定の技術料(¥5,000~¥10,000)を申し受けますので予めご了承願います。尚、1-3に定める対象機器のうちハードウェア製品に障害が発生した場合であって、NECがお客様において交換可能だと判断した場合には、当該ハードウェア製品の代替品をお客様に届けることにより対応させていただきます(この場合は、お客様から交換後のハードウェア製品をNECに返却していただきます。送料はNEC負担です。)

「3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頂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頂いた場合に、コールセンターが電話にてお客様から稼働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は、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出張修理サービス(「1年目電話診断付翌営業日出張修理サービス」を含みます。)(または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、部品のみを送付サービスは対象となりません。尚、有償修理の費用(出張料、技術料、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、Mate R、VersaPro、VersaPro Rで型番がPC-MY***、PC-VY***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3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

出張修理訪問時間: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。但し、離島および離島に準ずる遠隔地へ出張修理を行った場合、出張に要する実費を申し受けます。

2-3 本サービスにおける訪問日

コールセンターにて、ご連絡頂いた当日の15時迄に出張修理対応が必要とNECが判断した障害に限り、当日を基準日とし、対象地域毎に下記の日を目安として技術員が伺います。また、訪問時間、修理開始時間の指定はお受けできません。現地到着時間は、お客様と技術員との調整により決定致します。尚、18時をこえる作業についてはお受けできません。

翌営業日対応出張修理地域:日本全国(離島、非離島の一部を除く)

翌々営業日対応出張修理地域:非離島の一部(青森県の一部、山陰地方の一部)

離島および離島に準ずる遠隔地については、別途訪問日についてご相談させていただきます。

但し、交通事情、天候、対象機器の設置場所等の関係で上記の日までにお伺いできない場合があります。また、一部地域については、コールセンターでの受付時間により、必要な修理部品の入手が間に合わないこともあります。これらの事情により、上記の訪問日はあくまでも目安とさせていただきますので、予めご了承ください。

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
- (4) 本サービスを行うためNECの技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊する必要がある場合には、その交通費、宿泊費および日当

3-5 お客様の義務

- 1 お客様は、本保証の提供を行うためにNECの技術員が対象機器の設置場所に立入ることを認めるとともに、当該技術員が本保証に係る作業を行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。
- 2 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。
- 3 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は一切責任を負いたしませんのでご了承ください。
- 4 ディスプレイはお客様にてご用意して頂き、NECは無償で本保証の提供のために必要な範囲で使用できるものとします。
- 5 技術員が障害内容の原因特定の作業を行う際に、お客様に何らかの作業を行って頂く場合がありますのでご了承ください。
- 6 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、良好に稼働するもので、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-MY/PC-VY)は購入年月日から1年間の電話診断付き翌営業日出張修理保証、1年間の引き取り/持ち込み修理を無償で行います。また、3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16-18ページの「保証規定」をご参照願います。