

Mate/VersaPro SupportPack 延長キット

ご利用の手引き

～お客様へのお願い～

本サービスをご利用いただくには、お客様登録が必要です。

速やかにお客様登録をお願いします。

お客様登録には本冊子に記載の「製品シリアルNo」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

このたびは日本電気株式会社（以下「NEC」といいます。）ハードウェアメンテナンスサービスのパッケージ製品「Mate/VersaPro SupportPack 延長キット」[週6日対応版・週7日対応版]（以下「サポートパック延長キット」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。

本書にはサポートパック延長キットにて提供されるサービス内容、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。

「ご利用の手引き」の内容に同意できることをご確認ください。
同意できない場合には、サポートパック延長キットをお買い上げ後14日以内にお買い上げいただいたご購入元にご返却くだされば、領収書その他の購入を証するものと引き換えに代金をお返しいたします。

サポートパック延長キットに基づくハードウェアメンテナンスサービスの提供期間は、お客様の登録申請日にかかわらず、登録申請いただいたNEC製パーソナルコンピュータ本体の保証開始日（ご購入日）から最大で5年間に延長されます。（3年満了の場合は最大2年間、4年満了の場合は最大1年間延長いたします。）ただし、製品の補修用性能部品の最低保有期間は出荷年月から5年です。
出荷年月から5年を経過した製品は、本サービスのサービス期間を短縮させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

お客様がサポートパック延長キットに基づくハードウェアメンテナンス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料金は返金いたしません。

サポートパック延長キット1ライセンスにつきサービスを受けられるNEC製パーソナルコンピュータの台数は1台とします。

サービスを受ける前に

・延長キット連絡先シール

本パッケージには、「延長キット連絡先シール」が同梱されております。本シールには故障発生時の連絡先が記載されていますので、対象機器の見やすい部分に貼りつけてください。

・登録申請

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NECへお客様の情報を登録申請していただくことが必要です。第2章を参考に速やかに登録申請を行ってください。なお、登録には本冊子に記載の「製品シリアルNo.」が必要です。「製品シリアルNo.」を紛失した場合は登録が出来なくなりますのでご注意ください。

登録申請が完了後、「登録完了のお知らせ」が電子メールで届きます。内容をご確認の上、大切に保管ください。なお、サポートパック延長キットのサービス提供期間等はインターネットから確認する事が出来ます。

第1章 Mate/VersaPro SupportPack 延長キット とは

サポートパック延長キットとは、NEC製 パーソナルコンピュータ [Mate シリーズ、VersaPro シリーズ (以下「NEC製PC」といいます。)] 向けに用意されたハードウェアメンテナンスサービスのパッケージ製品「Mate/VersaPro SupportPack」が提供する保守サービス期間を延長する製品です。本書に定める条件に従ってサポートパック延長キットをご利用いただくことにより、本書に定めるNEC製PCのハードウェアメンテナンスサービス (以下「本サービス」といいます。) をお受けいただくことができます。

1. 対象機器

本サービスの適用範囲は、第2章に記載された登録手続きに基づき、NECに登録され、かつ日本国内に設置されたNEC製PC本体および本体に内蔵されるNEC製PC用純正オプション機器、NECディスプレイソリューションズ株式会社製ディスプレイ、マウス、キーボードのハードウェア製品 (以下「対象機器」といいます。) です。

2. 本サービスの提供期間

サポートパック延長キットに基づく本サービスの提供期間は、お客様の登録日にかかわらず、登録いただいたPC本体の保証開始日 (ご購入日) から最大で5年間に延長されます。

※3年満了の場合は2年間、4年満了の場合は1年間延長します。



ただし、保証書に記載されているように製品の補修用部品の保有期限は製造打切後5年です。製造打切後5年を経過した製品は、サポートパック延長キットによる本サービスは受けることができませんので、あらかじめご了承ください。また、かかる期間の終了前であっても、お客様が本登録時にNECの別途定めるサービス終了日に同意した場合は、NECは何ら責任を負うことがなく本サービスの全部または一部をその時点で終了することができるものとします。

3. 本サービスの対応時間

・週6日対応版

延長対象となるパックで登録されている土日を含めた連続する週6日間

(例：土曜日から木曜日、火曜日から日曜日など)

・週7日対応版

祝日を含め全日対応が可能

◇出張修理サービス時間帯 8:30~21:00

4. 応答時間

NEC営業日の8:30~17:30に対応依頼を受け付け、出張修理が必要と判断した場合、当日中に現地到着しオンサイトでの対応を開始します。ただし、次に挙げる場合は翌営業日以降の対応となる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- ・現地到着までに、交通事故、渋滞等が発生した場合
- ・悪天候、天災などが発生した場合
- ・修理部品の一時的な在庫切れ等による場合

第2章 登録申請

本サービスをご利用いただくには、NECへお客様の情報をインターネット経由で登録申請していただくことが必要です。NECでの登録承認の後、お客様に「サポートパック延長キット登録完了のお知らせ」を電子メールで送付します。

「サポートパック延長キット登録完了のお知らせ」の送付をもって、NEC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。NEC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、NECが本登録申請を受け取った日から30日以内にNECが定める方法によりお客様に通知するものとしします。

その場合、お客様がサポートパック延長キットをお買い上げいただいたご購入元に承諾拒絶の通知と、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。なお、実際のサービスを受けられる際には、「延長キット連絡先シール」に記載のサービス受付窓口へご連絡いただき、PC本体に貼りつけてある型番および製造番号をお伝えいただくことが必要となります。

1. 登録申請の手順

第1章および第3章をお読みいただきその内容に同意できることをご確認ください。サポートパック延長キットご購入日から30日以内、かつ延長対象となるサポートパックのサービス提供期間が終了する30日前までに、下記の方法によりNECへの登録申請を行ってください。インターネットでの登録によりNECでの登録が完了しなければ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申請をされなかった場合、お客様は本サービスを受けられないことがあります。

(1) サポートパック登録ホームページから登録申請します。

サポートパック登録ホームページ

<http://supportpack.nec.co.jp>

- ①ご利用 ID (e-mail アドレス) とパスワードを入力し、「ログイン」ボタンをクリックします。
- ②「契約期間延長手続き開始」ボタンをクリックします。
- ③過去に登録したサポートパックが表示されますので、延長対象のサポートパックを選択して「延長キットの登録」ボタンをクリックします。
- ④必要情報を入力し、「今回登録内容確認」ボタンをクリックします。
- ⑤登録内容を確認して「登録」ボタンをクリックします。

(ご注意)

以下に該当する場合はサポートパック登録センターまでお問い合わせください。

- ・前任者等、ご自身以外の方が登録したサポートパックを延長する場合
- ・③で延長したいサポートパックが表示されなかった場合
- ・インターネット経由でご登録ができないお客様
- ・e-mail アドレスをお持ちでないお客様

サポートパック登録受付センター

e-mail SupportPack@support.jp.nec.com

電話番号 03-3454-6818

受付時間 9:00~17:00 月曜日~金曜日

(国民の祝日、法律に定める休日、および当社指定日は除く)

(2) 登録申請が終わりましたら、ご登録の控えとしてご利用 ID の e-mail アドレス宛に「サポートパック延長キット登録受付のお知らせ」メールが送付されます。

(3) NECでの登録承認が完了しましたら、ご登録者(ご契約者)様宛に「サポートパック延長キット登録完了のお知らせ」メールが送付されます。

■ インターネット登録に必要な情報について

(* 必須入力項目です。)

①ご登録者（ご契約者）情報

登録済みの延長対象パックの情報が引き継がれます。

登録完了のお知らせの通知先となりますので、最新の情報に変更願います。

- ・ 法人・団体名 * ・ ご住所 * ・ 所属
- ・ お名前 * ・ 電話番号 * ・ e-mail アドレス *

②サポートパック延長キットおよび対象機器の情報

- ・ Mate/VersaPro SupportPack 延長キット 製品シリアルN o * *

「Mate/VersaPro SupportPack 延長キットご利用の手引き」の表に記載している製品シリアルN oです。

- ・ PC本体型番 * 登録済み延長対象パックの情報が引き継がれます。変更は出来ません。
- ・ PC本体製造番号 * 登録済み延長対象パックの情報が引き継がれます。変更は出来ません。
- ・ ディスプレイ型番 登録済み延長対象パックの情報が引き継がれます。変更は出来ません。

③設置場所情報

登録済みの延長対象パックの情報が引き継がれます。

変更が必要な場合は、登録内容の表示／変更画面から修正してください。

本サービス期間中は、ご利用 ID (e-mail アドレス) とパスワードによりお客様はご自分の登録内容の確認と変更が可能です。ご担当者が替わる場合などは、必ず ID とパスワードを引き継いでください。

登録に関して不明点がございましたら、以下のメールアドレスまたは電話番号にお問い合わせください。

サポートパック登録受付センター

e-mail SupportPack@support.jp.nec.com

電話番号 03-3454-6818

受付時間 9:00～17:00 月曜日～金曜日

(国民の祝日、法律に定める休日、および当社指定日は除く)

2. 延長キット連絡先シール

本サービスを依頼する際の連絡先を記載したラベルです。貼りつけられた機器が本サービスの対象であることを証明するものです。対象機器のよく見える場所に貼りつけて、はがれないようにご注意ください。

対象機器にラベルの添付がない場合、お客様は本サービスを受けられない場合がございます。

3. 故障発生時の連絡

対象機器が故障した場合は、「延長キット連絡先シール」に記載の電話番号までご連絡ください。その際、型番および製造番号を確認させていただきますので、事前にご確認いただきますようお願いいたします。

第3章 サービスの内容および諸条件

1. 本サービスの範囲、除外作業、再委託、保守作業時間、お客様の負担する費用、設置場所への立入等、責任の制限、老朽化装置の取扱い等、交換部品の所有権、設置場所の変更、設置場所の整備、秘密保持、本サービスの提供の中止、損害賠償、反社会勢力排除条項、合意管轄、本サービスの利用中止につきましては「Mate/VersaPro SupportPack ご利用の手引き」の内容に準拠いたします。
2. お客様は、本サービスに関してNECの責に帰すべき事由（ただし、サポートパック延長キットにより延長されたサポート期間中に発生したものに限り。）により損害を被り、現実が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、サポートパック延長キットの購入代金としてNEC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。

別表

契約時間外作業および契約除外作業に関するメンテナンスサービス料金表

1. 技術料金表

対応作業時間区分	金額
8 : 30 ~ 17 : 30	10,000 円 (2,500 円)
17 : 30 ~ 21 : 00	12,000 円 (3,000 円)
21 : 00 ~ 翌 8 : 30	14,000 円 (3,500 円)

注1) 上記表金額は1人1回の料金であり、出勤から1時間迄の料金、括弧内金額は1時間以上の場合15分毎に加算する料金とします。

注2) 全曜日共通とします。

注3) 該当作業の継続により対応時間が次の作業時間帯に入った場合は、次の時間帯の加算料金が適用されるものとします。

注4) 上記料金算定の時間は、NECまたは委託業者の技術員が担当保守センターから出勤し作業完了するまでの時間とします。

2. 日当、宿泊費

NECの規定によります。

3. 交通費

実費相当

4. 部品代

実費（ただし、契約時間外作業の場合は除きます）

