

NEC

保証規定&修理に関するご案内 〔1年目引取修理版〕



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

「NECホームページ」<https://jpn.nec.com/bpc/cb/>

Chromebook™ を活用していただくための様々な情報をご提供しております。

保証書は再発行いたしませんので、紛失しないよう大切に保存してください。

電話での商品に関するお問い合わせ

こんなときは	こちらへ
購入相談	<p>[121コンタクトセンター] フリーコール：0120-977-121 携帯電話・PHS・IP電話などフリーコールをご利用いただけないお客様は電話番号(通話料お客様負担) 0570-000-121 (ナビダイヤル) または 03-6670-6000 へおかけください。 システムメンテナンスのため、サービスを休止させていただく場合があります。</p> <p>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。 詳しくはhttps://support.nec-lavie.jp/121cc/ をご覧ください。</p>
使い方相談	<p>[121コンタクトセンター] フリーコール：0120-977-121 携帯電話・PHS・IP電話などフリーコールをご利用いただけないお客様は電話番号(通話料お客様負担) 0570-000-121 (ナビダイヤル) または 03-6670-6000 へおかけください。 システムメンテナンスのため、サービスを休止させていただく場合があります。</p> <p>詳しくはhttps://support.nec-lavie.jp/121cc/ をご覧ください。</p>
修理窓口	
SOHOのお客様	<p>[121コンタクトセンター] フリーコール：0120-977-121 携帯電話・PHS・IP電話などフリーコールをご利用いただけないお客様は電話番号(通話料お客様負担) 0570-000-121 (ナビダイヤル) または 03-6670-6000 へおかけください。 システムメンテナンスのため、サービスを休止させていただく場合があります。</p> <p>※お問い合わせもしくは修理のお申込みにはNEC LAVIE公式サイト (https://support.nec-lavie.jp/my/) で事前にお客様情報登録(保有商品の登録含む)が必要となります。 修理のお申込みは、インターネットからも24時間可能です。 https://support.nec-lavie.jp/repair/</p>
法人のお客様	<p>[サービス問合せセンター：STC] 販社(文教) 電話：0120-799-030(通話料無料) 電子メールアドレス：STC@necp.co.jp FAX：0276-38-3103 ※販売に関するお問い合わせは、販売店または弊社営業までお問い合わせください。 ※電子メールおよびFAXは365日24時間(当社システムメンテナンス日を除く)受信可能です。ただし、本サービスの受付手続きや引き取り手配は当社営業時間内に行います。 営業時間：月～金 9:00～18:00(土日・祝日および当社指定日を除く)</p>

本項に記載の内容は予告無く変更させていただく場合がございますのでご了承願います。サービス内容の詳細や最新情報につきましては、NECホームページ (<https://jpn.nec.com/bpc/cb/>)、NEC LAVIE公式サイト (<https://www.nec-lavie.jp/>) などサポート情報を提供するホームページでご紹介します。

消耗品と有寿命部品について

本製品には、消耗品と有寿命部品が含まれております。

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となります。特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。本製品のアルミ電解コンデンサは、寿命が尽きた状態で使用し続けると、電解液の漏れや枯渇に至り、異臭や発煙の発生する場合があります。その場合には直ちに使用を中止し修理を依頼してください。(尚、アルミ電解コンデンサの交換は保守部品単位になります。)なお、本製品は24時間連続使用を前提とした設計になっておりません。24時間連続稼動した場合、標準保証の対象外となり、製品保証期間内であっても有償修理となります。

有寿命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。)

種類	種類の内容説明	該当品または部品(代表例)
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。 バッテリー内蔵機種種のバッテリー交換については、121コンタクトセンターまたはサービス問合せセンターにご相談ください。 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、 バッテリーパック、乾電池、USBメモリ、 カバー、ケーブル、ブラケット、プライ バシーフィルター
有寿命部品	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サービス問合せセンターにご相談ください。	ディスプレイ(CRT、LCD)、HDD/SSD、 内蔵フラッシュメモリ、光学ドライブ (DVD-ROMドライブ等)、フロッピーディ スクドライブ、キーボード、マウス、ファン、 NXパッド、指紋センサ、ACアダプタ、 デジタイザーペン、拡張クレードル 本商品には、有寿命部品(ディスプレイ、 光学ドライブ、HDD/SSD、電源、ACア ダプタ、マザーボード、グラフィックボ ード等の内蔵基板など)が含まれています。 <u>これらのユニットの中には有寿命部品の アルミ電解コンデンサが使用されている ものがあります。</u>

【重要】補修用性能部品の保有期限

本製品の補修用性能部品の保有期限は出荷年月から5年です。出荷年月から5年を経過した本製品は、修理などの保守サービスを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。

バッテリーパックは約1年～2年が交換の目安です。

1年目引取修理サービス保証規定

2020年7月現在

第1条（本規定の適用）

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）は、本規定に定める条件により、第3条に定める対象機器（以下「対象機器」といいます。）について「1年目引取修理サービス」（以下「本保証」といいます）をお客様に提供します。

第2条（本保証）

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

- 「1年間パーツ保証（以下「パーツ保証」といいます）は、お客様が日本電気株式会社（以下「NEC」といいます）または販売店からお買い上げいただいた対象機器の故障について、第4条に定める保証期間中に121コンタクトセンターもしくはサービス問合せセンター（以下「コールセンター」といいます）または販売店にご連絡を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、故障の原因を特定し、その故障を解決・回避する為のアドバイスを行い、当社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、引取修理時の当該部品代を無償にするサービスを意味します。なお、パーツ保証は、当社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（NECあんしんサービス便）の提供とあわせて提供する場合には限るものとします。
 - 「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、第4条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を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、故障の原因を特定し、その故障を解決・回避する為のアドバイスを行い、当社が必要と判断した場合に修理対象品の引取りの手配および故障部品の交換をする引取修理サービス（NECあんしんサービス便）を意味します。引取修理サービス（NECあんしんサービス便）は当社指定の宅配業者がお客様から、i）故障が発生した第3条に定める対象機器、ii）修理チェックシート、iii）保証書の原本（保証期間中の場合のみ）を引き取り、修理完了後にお客様宅にお届けします。なお、当該引き取りおよびお届けにかかる送料は、保証期間（保証書に定める保証期間をい、以下同じとします。）の内外を問わず、無料となります。また、お客様が対象機器お預かり後に修理の依頼をキャンセルされた場合、診断料をご負担いただきます。但し、当社の判断によらずお客様の要求により引取修理サービス（NECあんしんサービス便）を実施し、対象機器の故障が確認されなかった場合には、修理にかかる修理作業料金を有償とさせていただきます場合がございます。更に、出張修理サービスを要求される場合、緊急対応料、並びに出張料/技術工料が別途必要となります。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、所定の技術工料を申し受けますのであらかじめご了承ください。なお、ハードウェア製品に故障が発生した場合であって、当社がお客様において交換可能と判断した場合には、当該ハードウェア製品と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、お客様から交換により取り外したハードウェア製品を当社に返却していただきます。）。
- 有償修理の費用（出張料、技術工料、緊急対応料）は現金でお支払いいただく場合（引取修理サービス（NECあんしんサービス）の場合は代金引換）がありますので、予めご了承ください。

第3条（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、当社製 Chromebook で型番がPC-YV***またはPC-YA***（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。

- 前項の定めにかかわらず、次に定めるものは本保証の対象外となります。
- 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）、ソフトウェア（OS、アプリケーション）

第4条（保証期間）

当社は、次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または販売店からのご購入日から対象機器に添付された保証書に定める保証期間まで。
 - 本サービス：対象機器をNECまたは販売店からのご購入日から対象機器に添付された保証書に定める保証期間まで。
- 前項の定めにかかわらず、次のいずれかの方法により対象機器の購入日が当社にて確認できない場合は、対象機器に添付された保証書の保証期間欄に記載の年月まで、本規定の内容に従い無償保証いたします。
- 購入日を確認できる対象機器に添付された保証書
 - 対象機器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）
 - 以前に修理した部品と同一部品が原因で故障が発生した場合、修理後3ヶ月間に限り無償修理となります。

第5条（本保証の提供時間）

本保証の提供期間は、次に定めるとおりとします。

- 121コンタクトセンター受付時間：詳しくは<https://support.nec-lavie.jp/121cc/> をご覧ください。
- サービス問合せセンター受付時間：月～金 9：00～18：00（土日・祝日および当社指定日を除く）

第6条（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（離島に準ずる遠隔地を含む。以下同じ。）に引取修理を行った場合、引取に要する実費を申し受けます。

第7条（引取修理サービス（NECあんしんサービス便）による修理期間）

引取修理サービス（NECあんしんサービス便）の場合、当社は対象機器（付属品含む）のお預かりから修理完了後の対象機器の納品まで、原則として7日間に対応いたします。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は7日間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) お客様から伺った故障の現象が確認できず、修理箇所の特定ができない場合
- (2) 引取修理（NECあんしんサービス便）において、対象機器の引取先が一部地域（離島を含む）の場合
- (3) 修理に使用する部品の在庫切れ等による場合
- (4) 販売店を経由して修理の申し込みをされた場合
- (5) お客様のご都合により、修理完了後の対象機器の返却日の日程変更等が生じた場合
- (6) 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8条（保証範囲）

本保証は日本国内においてのみ有効です。

2. 本保証はハードウェア製品にのみ適用されます。いかなる場合においても第3条第2項に定める本保証対象外の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。また、本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、お客様が第三者に対象機器の全部または一部を譲渡された場合には本保証を受けられません。

第9条（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（第4条第2項第1号乃至第3号を除く）
- (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、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) 有寿命部品が、自然消耗、磨耗、劣化し、または使用頻度、経過時間、使用環境等の当社所定の基準を超えた場合。なお、LCD（液晶ディスプレイ）は、画面の一部に画素の欠けや常時非点灯、常時点灯等が存在することがありますが、故障ではありません。
- (8) OSおよびアプリケーション等に起因する故障
- (9) 当社または当社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
- (10) 引き取り持ち帰った対象機器内のデータの保護
- (11) お客様が設定したパスワードの忘却やお客様が施錠された鍵の紛失により、パスワード解除作業を行う場合、または、マザーボード、本体カバーその他の部品の交換が必要になった場合の修理料金
- (12) 第4条に定める保証期間内外にかかわらず対象機器を24時間連続使用した場合
- (13) 修理によるパーツ交換に伴い発生する、OSやアプリケーションのアクティベーション認証に関わる対応

第10条（OSのアップデートについて）

対象機器のOSのアップデートは Google 社により実施されます。アップデートはおお客様の責任で行ってください。

第11条（再委託）

当社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。

第12条（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、当社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

第13条（引取修理時の注意事項）

お客様は、修理をご依頼されるにあたり、あらかじめ次に定める事項について承諾いただくものとします。

- (1) お客様は、当社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) 当社は記憶装置（ハードディスク等）にマイナンバー（個人番号）が記憶されたデータがある場合には、修理をお受けできません。お客様は、修理をご依頼される前に、お客様の責任においてマイナンバー（個人番号）を消去していただくものとします。
但し、お客様により適切なアクセス制御（ログイン認証および暗号化等）が確保できていることが確認され、措置が講じられている場合を除く。
- (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。当社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、当社は一切責任を負いませんのでご了承ください。
- (4) 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。
- (5) お客様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上で修理をご依頼いただくものとします。
- (6) お客様自身で貼り付けたシール等につきましては、取り外した上で修理をご依頼していただくものとします。
- (7) NECは、修理期間中の対象機器の代替機の貸し出しは行わないものとします。
- (8) 修理時に、お客様の申告がないものについても、当社が診断した結果に基づいて、当該製品出荷時の機能・性能を維持するために、部品交換作業等を無償で実施する事があります。

第14条（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、取り外された部品と機能的に同等のものと交換するものとします。取り付けられた交換部品は、取り外された部品の保証サービスを引き続き。本保証の提供に伴って交換された故障部品の所有権は、全て当社に帰属するものとします。なお、修理の際、取り外したハードディスクに記録されていた内容は、データ消去処理（ハードディスクの磁気記録面に特殊パターンを書き込む方法により復元不可能な状態にする処理）またはハードディスクの破壊処理を行い、データ消去いたします。

第15条（秘密保持）

お客様および当社は、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（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16条（個人情報の取り扱い）

当社は、本保証の提供に際して、お客様から取得した個人情報を、本保証の履行、対象機器の品質向上および安全点検、ならびに情報提供等に必要範囲で利用します。

2. 前項の利用目的の範囲内で、NEC、NECグループ会社、委託業者（配送業者含む）にお客様の個人情報を開示・提供することがあります。なお、マイナンバー（個人番号）の取り扱いは行いません。

3. お客様が、お客様ご本人の個人情報について、当社に開示、訂正、削除等をご請求いただく場合は、コールセンターまでご連絡ください。なお、開示の場合には当社予定の手料料をいただきます。

第17条（規約変更）

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、NECホームページ（<https://jpn.nec.com/bpc/cb/>）などサポート情報を提供するホームページでの表示により行われるものとします。

第18条（損害賠償）

万一、お客様が、本保証に関連して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、お客様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、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合計金額の総額を超えないものとします。

第19条（合意管轄）

本保証に関するお客様とNECまたは当社間との紛争については、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。

修理チェックシートについて

修理チェックシートは引取修理をご依頼される際、必ず修理品に添付していただきます。
下記URLからダウンロードしてご利用願います。

https://jpn.nec.com/products/bizpc/cb/support/pdf/repair_check.pdf

お客様情報について

「修理チェックシート」に記載いただきましたお客様の個人情報は細心の注意をもって管理いたします。この情報はお預かりした機器の修理、製品およびサービスの品質向上、アンケート調査等に利用させていただきます。また、この目的のために、NEC・NEC関連会社または業務委託先などに提供する場合がありますのでご承知おきください。また、修理の都合上、お預かりいたしました機器のハードディスクにアクセスを行う場合がありますので、ご承知おきください。

- 個人情報保護のポリシーについて
NECパーソナルコンピュータ(株)
<http://www.necp.co.jp/privacy/>

NEC LAVIE公式サイトのお客様登録方法

NEC LAVIE公式サイトのお客様登録サービス・サポート^(※)をご利用希望のお客様は、「NEC LAVIE公式サイトお客様登録」をお願いいたします。

1 <https://support.nec-lavie.jp/my/> にアクセスします。

2 「初めてのご登録はこちらから」をクリックし、お客様登録を実施してください。

※すでに「お客様登録」がお済みで、新たな商品を追加登録される場合は、「保有商品登録」をクリックし、登録されたメールアドレスとパスワードでログインして「保有商品登録」を実施してください。

3 画面の案内に従って必要な情報を登録してください。

(※) NEC LAVIE公式サイトのお客様登録サービス・サポート(保有商品登録が必要です)

- ① パソコン関連のチャット・電話での使い方相談
- ② パソコンの修理受付
- ③ マイページ(登録商品に合った各種情報の提供)

NEC LAVIE公式サイトは、主にLAVIEシリーズの情報を掲載したサイトです。

Mate/VersaProシリーズの情報は、NECサイト(<https://jpn.nec.com/>)でご確認ください。

NECトップページ→「製品」→「企業・官公庁・通信事業者のお客様」→「パソコン・タブレット」

Chromebook(型番の先頭がPC-YVまたはPC-YA)は購入年月日から1年間の引き取り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します。

詳細につきましては、本書の<保証規定>をご参照ください。

Chromebook は Google LLC の商標です。

第3版 2020年 7月

©NEC Personal Computers, Ltd. 2020

NECパーソナルコンピュータ株式会社の許可なく複製、改変などを行うことはできません。
