

NECPC プレミア延長保証サービス（特別保守契約）規約

第1条（定義）

1. NECPC プレミア延長保証サービス（以下「本サービス」といいます）では、お客さまが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。）へユーザ登録されたお客さまの保有機器に対して、以下に定める内容および条件で、3年～7年間（Tablet PC および Chromebook は3～5年）の引取修理サービスを提供します。
2. 「対象機器」とは、日本国内に設置された当社製パーソナルコンピュータ（Mate シリーズ、VersaPro シリーズ）および Chromebook を指します。
3. 「故障」とは、対象製品に添付された取扱説明書や対象製品本体の添付ラベルなどの注意書きに従ってお客さまの正常なご使用状態のもとで、対象製品の瑕疵によって生じたハードウェア障害および OS 障害をいいます。
4. 「修理」とは、日本国内において故障した対象機器出荷時の機能・性能の修復もしくは維持を目的とし、機能が同等の新品部品または品質保証された再利用部品との交換等により、出荷時の機能・性能を維持する作業をいいます。

第2条（本規約の適用）

1. 本規約は、当社が提供する本サービスの利用に関し適用されます。
2. お客さまは、本サービスの利用に先立ち、本規約をよく読み、その内容を承諾したうえで本サービスを利用するものとします。当社は、お客さまが本サービスを購入したことにより、本規約のすべてに同意したものとみなします。
3. ユーザ登録されたお客さまと保有機器の使用者が異なる場合、使用者の行為は当該使用者の利用を承諾したユーザ登録者の行為とみなされます。

第3条（本サービスの内容）

1. 本サービスでは、お客さまが契約した本サービス期間内（3年～最大7年）に、標準保証（1年目引取修理サービス）規定の範囲内の故障が発生した場合に無償で修理をおこないます。
 - ① 本サービスを利用する場合は、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。）にFAXまたは事前に協議・合意した連絡方法でご連絡ください。ご連絡後、お客さまから使用状況をうかがい、当社が修理を必要と判断した場合に、対象機器の引取を手配し修理をおこないます。
 - ② 本サービスでは、当社指定の宅配業者がお客さまから、i) 故障が発生した対象機器、ii) 修理チェックシートを引き取り、工場内1日修理をおこない、修理完了後にお客さまにお届けします。ただし、故障部品がマウス、デスクトップPCのキーボード、ACアダプタ、ケーブル類、ペンの場合は、部品のみを送付いたします（交換した部品はお客さまにて破棄をお願いします）。
 - ③ 対象機器の引き取りおよびお届けにかかる送料は、サービス提供期間の内外を問わず無料（ただし、離島を除きます）です。なお、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がありますので、あらかじめご了承ください。

2. 1日修理に関する注意事項と1日修理の対象外となる場合については以下のとおりです。
- ① 1日修理の期間に、お引取り／お届けの配送にかかる日数は含まれません。また、修理拠点到着日もしくは翌日が修理拠点の定休日の場合は、翌営業日以降の発送となります。
 - ② メーカー保証期間外もしくは保証規定の適用除外の修理、パーソナルコンピュータ本体、Chromebook 以外の周辺機器については、1日修理の対象外となります。
 - ③ 修理品到着後、折り返しお客さまへご連絡する必要がある場合は、1日修理の対象外となります。
折り返しお客さまへご連絡が必要となるケース
 - 故障現象が確認できず、修理箇所が特定できない場合。
 - 修理に使用する部品の在庫切れが発生している場合。
 - 記憶装置（ハードディスク等）の初期化についてお客さまから承諾が得られない場合。
 - 修理料金が発生する場合。
 - ④ 配送地域（離島および非離島の一部）や、交通事情により、修理が24時間以内（1日）に完了しても、配送に一定の時間がかかる場合があります。
 - ⑤ 販売店様を経由して修理申し込みをされた場合は、1日修理の対象外となります。
 - ⑥ 天災地変等の不可抗力、その他やむを得ぬ事由が生じた場合は、1日修理の対象外となります。

第4条（本サービスの適用条件）

1. 本サービスは、出荷開始から3ヶ月以内の対象機器であり、かつ、当社に登録され、日本国内に設置された当社製パーソナルコンピュータ本体、Chromebook、および本体出荷時に同梱される当社製純正オプション機器のハードウェア製品にのみ適用されます。パーソナルコンピュータ本体および Chromebook の出荷時に同梱されていない拡張機器、消耗品、ソフトウェアは本サービスの対象外とします。
2. サービス提供期間は、ユーザ登録日にかかわらず、対象機器の保証開始日からお客さまが契約した本サービス期間の末日までとします。保証開始日から登録までの経過期間は、お客さまが契約した本サービス期間から差し引かれますのであらかじめご了承ください。
3. 保証開始日は、対象機器を当社または販売店から購入した日とします。購入日が不明な場合は、保証書、納品書、領収書、または本サービスの登録情報により当社にて確認の上、購入日を確定いたします。

第5条（登録方法）

お客さまは、本サービスご契約時に当社より送付する「NECPC プレミア延長保証サービス申込書」に必要な条項を記載のうえ、当社に提出することにより、ユーザ登録を行うことができます。

第6条（引取修理の手配）

引取修理の手配方法については、別紙に定める方法に従うものとします。

第7条（本サービスの適用除外）

以下に該当する場合は、場合本サービスの適用対象外となります。本サービス期間内であっても有償での修理対応となりますのであらかじめご了承ください。

- ① 「NECPC プレミア延長保証サービス申込書」の未提出、または記載内容の不備等により登録が完了していない場合
- ② お客さままたは第三者による輸送・移動時の落下・衝撃等、お客さまの取り扱いが適正でないために生じた故障および損傷
- ③ お客さま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
- ④ 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
- ⑤ 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
- ⑥ 定期交換部品および有寿命部品が、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灯、常時点灯等が存在することがありますがこれは故障ではありません。
- ⑦ OSおよびアプリケーション等に起因する故障
- ⑧ 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
- ⑨ 当社が引き取り持ち帰った対象機器内のデータについて保護を行う場合
- ⑩ お客さまが設定したパスワードの忘却やお客さまが施錠された鍵の紛失により、パスワード解除作業をおこなう場合、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
- ⑪ お客さまの希望により、ソフトウェア（アプリケーションソフトを含みます。以下同じとします。）の再インストールを行ってシステムを復旧する場合
- ⑫ お客さまの希望により、ウイルス駆除を行う場合
- ⑬ 本サービス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

第8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9条（お客さまの負担する費用）

本サービスに要する費用のうち次の各号に定めるものについては、お客さまの負担とします。

- ① 電力料および水道料
- ② 通信費（ただし、当社からお客さま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 当社が対象機器をお預かり後に引取修理サービスの適用対象外と判断し、お客さまが修理の依頼をキャンセルされた場合、お客さまには診断料をご負担いただきます。なお、お客さまによる修理ご了承後の修理キャンセルはお受けできませんので、あらかじめご了承ください。

第10条（引取修理時の注意事項）

お客さま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 お客さまは、本サービス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、本サービス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。なお、当社による本サービス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。
- ② 技術員が故障内容の原因特定の作業をおこなう際に、お客さまに何らかの作業をお願いする場合があります。
- ③ お客さまは、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。
- ④ お客さまが対象機器にパスワードを設定している場合は、修理前に当該パスワード設定をお客さまにて解除していただくものとします。
- ⑤ お客さま自身で貼りつけたシール等につきましては、修理前に取り外していただくものとします。
- ⑥ 当社は、修理期間中の対象機器の代替機の貸し出しは行いません。

第11条（交換部品の所有権）

1. 当社は、本サービスの提供において、対象機器の部品を取り外して交換部品を取り付ける場合があります。交換部品は再生品である場合がありますが、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であって、良好に稼働する部品と交換するものとします。
2. 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継ぐものとします。本サービスの提供に伴って取り外された部品の所有権は、全て当社に帰属するものとします。なお、当社は、修理の際、取り外した記憶装置に記録されていた内容について、データ消去処理（記憶装置の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）または記憶装置の破壊処理をおこない、データ消去します。

第12条（秘密保持）

1. お客さまおよび当社は、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8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。
 - (ア) 知得時に既に公知であったか、既に保有していた情報
 - (イ) 知得後に自己の責によらず公知となった情報
 - (ウ) 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
 - (エ) 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13条（個人情報の取り扱い）

1. 当社は、本サービスの提供に際して、お客さまから取得した個人情報を、本サービスの履行、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な範囲で利用します。
2. 当社は、お客さまに対し商品や修理・サービスに関する対応を協力会社等に業務委託する場合、ならびに修理・サービスの提供に際して販売店との連携が不可欠な場合、その業務に必要なお客さまの個人情報を業務委託先や販売店に提供することがあります。この場合、契約による義務付けの方法等により、委託先・販売店からの漏えい・再提供の防止などを図ります。
3. 個人情報の管理、およびお客さま本人による個人情報の開示、訂正、削除等のお問い合わせについては以下 URL の記載内容に準じます。
<https://www.nec-lavie.jp/privacy/pi-policy/>

第14条（責任の限定）

当社は、当社の故意または重過失による場合を除き、修理に関連して発生した損害について責任を負いません。当社が賠償責任を負う場合でも、その上限は、対象製品の減価償却後の残存価値または同等性能製品の市場価値とします。

第15条（合意管轄）

本サービスに関するお客さまと当社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。

第16条（本サービスの利用中止）

お客さま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料金は返金いたしません。

（2026年3月19日改定）

別紙 引取修理手配方法

取引口座登録（事前準備）

引取便手配をご利用になるには、法人様の取引口座登録（得意先コード）が必要となります。取引口座登録のない法人様の場合は、修理をお申し込みになる前に必ず取引口座登録申請をしてください。ご不明な場合は、当社営業にご確認ください。

修理の流れ

1. 法人様ご自身が本サービスの引取便受付窓口(以下「受付窓口」といいます。)へ法人様専用の「修理依頼票兼修理メモ」をFAXで送信し、故障機の引取便を依頼します。
2. 受付窓口で「引取依頼票兼修理メモ」を確認後、引取便を手配します。
3. 引き取りに際して、法人様にて i) 対象の故障機に ii) 引取依頼票兼修理メモを添付して梱包をしてください。(配送業者による梱包作業は行いません。梱包されていない場合は引取いたしません。)
4. 当社指定の配送業者が法人様ご指定の場所にうかがい、梱包された i) 対象の故障機、ii) 引取依頼票兼修理メモを引き取り、当社修理工場に届けます。
5. 当社修理工場にて「引取依頼票兼修理メモ」にご記入いただいた内容を基に故障機の修理受付をします。
6. 診断・修理を実施し、修理完了後に故障機を引き取った場所に修理完了品をお届けします。
7. 当該引き取りおよびお届けにかかる送料は、当社負担です。(離島の場合は調整が必要となります)
8. 法人様専用の「引取依頼票兼修理メモ」は、ユーザ登録後にお渡しします。
9. 当社指定の引取便は、故障機が梱包されていること（エアキャップでの簡易梱包可）が条件となります。

修理申し込み方法

修理のお申し込みは、FAXにて承っております。法人様専用の「引取依頼票兼修理メモ」に必要事項をご記入のうえ、受付窓口にてFAX送信し、修理および引取便の手配をお申し込みください。引取依頼票兼修理メモに必要事項をご記入いただけない場合、対応できないことがありますので、ご注意ください。

- ※ 受付窓口のFAX番号は、法人様専用の「引取依頼票兼修理メモ」に記載されます。
- ※ 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。
- ※ 修理の受付手続きや引取便手配は当社受付時間内におこないます。あらかじめご了承ください。