PC修理チェックシート

NEC

NEC製パソコンを修理する際に必要となりますので、大切に保管してください
また、修理をご依頼される前に、NECパーソナル製品修理約款を必ずお読みください

故障診断および修理申込方法

■ NEC LAVIE サポート スマートメニュー

- お客様登録
- 故障診断・使い方相談（LINE／Webチャット24時間対応）
- インターネット修理申込（本チェックシートの記入は不要です）
- 修理状況確認
- お使いのパソコンに関する最新情報

https://support.nec-lavie.jp/smartmenu

NEC あんしんサービス便 スピード修理　送料無料　梱包無料

■ 電話修理申込（本チェックシートの記入が必要です）

121（ワントゥワン）コンタクトセンター
Free Call 0120-977-121（ワントゥワン）

携帯電話、PHS、IP電話のお客さまは**0570-000-121**（通話料お客様負担）へ。
ナビダイヤルをご利用になれない場合は**03-6670-6000**（通話料お客様負担）へおかけください。

※お客様情報の事前登録（保有商品の登録含む）が必要です。
※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。
※サービス内容等は予告なく変更させていただく場合がございます。最新の情報については、https://support.nec-lavie.jp/121cc/ をご覧ください。

● 修理を出す前にお読みください ●

1. データのバックアップを必ず行ってください

お預かり致します修理品については細心の注意を払っておりますが、修理作業、輸送中の事故を含め記憶装置（ハードディスク、SSD、フラッシュメモリ等。以下あわせて「記憶装置」といいます）内のデータやソフトウエアが失われる場合があります。この場合、当社は責任を負うことができませんので、あらかじめご承知おきください。修理に出される前には必ずバックアップをお取りいただくようお願いいたします。データ復旧のご依頼（有料）は、専用窓口（フリーコール0120-194-119）にお問い合せください。

2. 修理時に必要なものをご準備ください

修理チェックシート（2枚目）※1 ／ **修理品本体**※2 ／ **添付品** ／ **保証書（原紙）**※3

※1 本シートは関係法令の規定により以下の3点を遵守ください。
　①本シートは封筒に入れずに修理品梱包箱の一番上に直接添付してください。
　②本シートの諸項目に対するご回答以外の内容を記入しないでください。
　③本シートおよび保証書以外の書面（故障の状況を伝える為に必要な書面を除く）を同梱しないでください。
※2 宅配業者が梱包する前にあらかじめ修理品から周辺機器や、カードスロット内の機器を外しておいてください。
※3 保証期間中は必ず保証書の原紙を添付してください。

3. NECパーソナル製品修理約款（本紙末尾に添付）をご一読ください

4. 記憶装置の初期化にご同意ください

故障原因が記憶装置またはソフトウエア障害の場合、記憶装置の初期化にご同意いただけませんと修理を行うことができません。この場合、そのままお返しすることになりますので、あしからずご了承ください。

5. 交換部品はご返却できません

有償修理および無償修理を行うために取り外した部品の所有権は当社に帰属し、当該部品はご返却致しかねますのであしからずご了承ください。

6. 有償修理のお支払方法は代金引き換えです

修理キャンセルをされた場合は、診断料を申し受け致しますので、あらかじめご承知おきください。
なお、最新の診断料および修理料金につきましては、ホームページをご覧ください。
https://support.nec-lavie.jp/navigate/support/repair/guide/expense/index.html

7. 修理状況はインターネットで確認できます

お客さまからお預かりした製品の修理状況を、インターネットからご確認いただけます。

修理状況検索サービスホームページ
https://support.nec-lavie.jp/repair/

本内容にあるお客さまへのお願いについては消費者契約法を妨げるものではありません。

NECパーソナルコンピュータ株式会社

853-810697-004-A9

修理チェックシート記入例

お客さまへのお願い

日頃はNEC製品をご愛用いただき誠にありがとうございます。本シートは故障原因の特定、修理の迅速化をはかるための貴重な資料です。できるだけ詳しくご記入いただく様にご協力をお願いいたします。

> 修理実施にあたってお客さまにご確認のためお電話で連絡させていただく事があります。確実に連絡のつく番号をご記入ください

> 「PC−」で始まるものをご記入ください

> 製品本体に型番と製造番号を記載しているシールが貼り付けてありますので、ご確認ください
> (デスクトップ／ディスプレイ)本体側面／背面に貼付
> (ノート)本体底面に貼付

> 保証期間内の無償修理の場合は必ず保証書の原紙が必要になります

> 初期化にご同意いただけないと修理することができない場合があります

> パスワードが設定されていて、未記入、誤記などがある場合は、診断ができずそのまま返却することがあります。正確に(半/全角、小/大文字かを)ご記入ください。管理者のユーザ名が分からないときは、セットアップ時に登録したユーザ名をご記入ください。

修理チェックシート

ご記入前にご一読ください。
修理を依頼する前に本紙記載の「NECパーソナル製品修理約款」をご一読頂きご同意願います。お客さまが修理を弊社にお申込み頂く時は、この修理約款にお客さまがご同意いただいたものといたします。

修理品添付用

2022年5月20日改定

故障原因の特定および迅速・確実な修理をするために記入例をご確認の後、必要事項を全てご記入ください

A欄・故障診断用

修理依頼日　20××年 ××月 ××日

ご住所	〒143 −○○○○ 東京都大田区××町△△マンション12号室		
フリガナ	ニホン　タロウ	電話番号	ご自宅（ 03 ）1234 −××××
お名前（責社名）	日本　太郎		FAX（ 03 ）1234 −△△△△
部署名／ご担当者名（法人の場合）		日中の連絡先（連絡が付きやすい時間帯）	携帯（ 090 ）1234 −△△△△ （☐9〜12 ☑12〜15 ☐15〜18）

（本体）型番	PC− DT750FAW	製造番号	69001034A
（ディスプレイ）型番	F23W4A	製造番号	5100349TA

症状について

1 どのような症状ですか?ご自身で行われた対処などありますか?
DVDを再生すると、画像がスムーズに再生されない。
(コマ落ちや音飛びがする)

該当する項目にチェックを入れてください。

①電源は入りますか?	☑はい	☐いいえ	☐時々
②本体ランプは点灯しますか?	☑はい〔 グリーン 色〕	☐いいえ	
③モニタランプは点灯しますか?	☐いいえ	☑グリーン色	☐オレンジ色
④ファン(通風)は回転しますか?	☐はい	☑いいえ	☐時々
⑤「NEC」ロゴは表示されますか?	☑はい	☐いいえ	☐時々
⑥Windowsは立ち上がりますか?	☑はい	☐いいえ	☐時々

2 その症状はいつから発生していますか？　20××年 ××月 ××日頃から

3 その症状はどんな操作をしたときに起こりますか？
DVDを再生すると、いつもそうなる。

4 その症状はどのくらいの頻度で発生しますか？
☑常時 ☐一日に数回 ☐週に数回 ☐月に数回 ☐年に数回 ☐不定期的に ☐その他〔　〕

5 お客さまが追加してインストールされたソフトウェアはありますか?メーカー名、製品名をご記入ください
ウィルスバスター

6 お客さまが増設した周辺機器(メモリ・記憶装置等)はありますか?製品名をご記入ください
増設メモリ4G

7 インターネットまたは電子メールを利用する場合の回線は何ですか？
☐アナログ電話回線 ☐ISDN ☐ADSL ☑光回線 ☐CATV ☐社内LAN ☐その他〔　〕

8 テレビを利用する場合のテレビ電波の種類は何ですか？
☑地上波デジタル ☐BS ☐CS ☐CATV〔会社名：　〕

B欄・修理申込用

1 お買い上げ日	20××年 ××月 ××日
2 保証書の添付について	☑無 ☐有(保証書には販売店印または販売店の発行する領収書等(購入日がわかるもの)が必要です)
3 修理料金見積りについて	☑見積不要／連絡なしに修理してもよい(見積不要の場合、早く修理品を返却できます) ☐見積連絡不要〔　万　千円以下(税込)の場合は連絡不要〕 ☐見積連絡必要
4 お預りする添付品について	☑無 ☐ACアダプター ☐メモリ ☐電源コード ☐キーボード ☐マウス ☐フロッピー媒体 ☐CD媒体 ☐DVD媒体 ☐B-CASカード ☐保証書 ☐その他〔　〕
5 ※1〔重要〕データの初期化(消去)について	☑同意する(ハードディスク等の記憶装置に記録されたデータは消去されます) ☐同意しない(故障状況により修理せずにご返却する場合がございます)
6 ※1〔重要〕データのバックアップ(複製)について	☑バックアップした ☐バックアップしていない ※お客様ご自身でデータのバックアップができない場合は、有料の専用窓口(0120-194-119)にお問い合せください。
7 ※2〔重要〕BIOSセットアップメニューのパスワードについて	☑設定していない ☐パスワードを教える〔　〕 ☐「12345」(半角)に変更した
8 ※2〔重要〕Windows起動時のユーザ名とパスワードについて	ユーザ名〔 SCHION(半角・大文字) 〕 パスワード ☐設定していない ☑パスワードを教える〔 MAAYA(半角・大文字) 〕 ☐「12345」(半角)に変更した PIN ☐設定していない ☐PINを教える〔　〕

注意事項

※1 ハードディスク等の記憶装置のデータ初期化によりパソコン内に記録されたソフトウェアや作成されたデータ、インターネット接続情報、メールアドレスやメール内容、お客さまが取り込んだ写真、ホームページお気に入り情報、その他お客さまが登録された固有の設定情報など、記憶装置内の「すべてのドライブ」の「すべてのデータ」が消去されます。従いまして、常日頃からこまめにバックアップするとともに、修理に出される前には必ずバックアップをお取りいただくようお願いいたします。なお、初期化にご同意いただけない場合、記憶装置またはソフトウェアの障害復旧の処置ができず、診断料を請求し、そのままお返しすることをご了承ください。記憶装置を含む部品の故障またはソフトウェア障害以外の場合は、データの初期化は行いません。データ復旧のご依頼(有料)は、専用窓口(フリーコール0120-194-119)にお問い合せください。

※2 修理に出される前に、必ずパスワードを解除するか「12345」(半角)に変更していただくようお願いいたします。指紋認証システムをご利用のお客さまは、あらかじめ認証機能を解除してください。ご希望により当社でパスワードを解除(有料)する場合は、121コンタクトセンター(フリーコール 0120-977-121)までお問い合せください。認証解除等においては再セットアップが必要になる場合があります。

お客さま情報について

「修理チェックシート」に記載いただきましたお客さま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、修理に関するアフターケアコールサービス(電話による修理後の機器状況の確認)、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、お預かり致します機器の記憶装置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は、NECパーソナルコンピュータ株式会社のウェブサイトにてご確認ください。

修理チェックシート

修理品添付用

ご記入前にご一読ください。

修理を依頼する前に本紙記載の「NECパーソナル製品修理約款」をご一読頂きご同意願います。お客さまが修理を弊社にお申込み頂く時は、この修理約款にお客さまがご同意いただいたものといたします。

2022年5月20日改定

故障原因の特定および迅速・確実な修理をするために記入例をご確認の後、必要事項を全てご記入ください

A欄・故障診断用

修理依頼日　20　年　月　日

ご住所	〒　－		
フリガナ / お名前（貴社名）		電話番号	ご自宅（　）　－ FAX（　）　－
部署名/ご担当者名（法人の場合）		日中の連絡先（連絡が付きやすい時間帯）	（　）　－ （□9～12　□12～15　□15～18）

（本体）型番	PC－	製造番号	
（ディスプレイ）型番		製造番号	

症状について

1 どのような症状ですか?ご自身で行われた対処などありますか?

該当する項目にチェックを入れてください。

①電源は入りますか?	□はい	□いいえ	□時々
②本体ランプは点灯しますか?	□はい〔　色〕	□いいえ	
③モニタランプは点灯しますか?	□いいえ	□グリーン色	□オレンジ色
④ファン（通風）は回転しますか?	□はい	□いいえ	□時々
⑤「NEC」ロゴは表示されますか?	□はい	□いいえ	□時々
⑥Windowsは立ち上がりますか?	□はい	□いいえ	□時々

2 その症状はいつから発生していますか？　20　年　月　日頃から

3 その症状はどんな操作をしたときに起こりますか？

4 その症状はどのくらいの頻度で発生しますか？
□ 常時　□ 一日に数回　□ 週に数回　□ 月に数回　□ 年に数回　□ 不定期的に　□ その他〔　〕

5 お客さまが追加してインストールされたソフトウェアはありますか?メーカー名、製品名をご記入ください

6 お客さまが増設した周辺機器（メモリ・記憶装置等）はありますか?製品名をご記入ください

7 インターネットまたは電子メールを利用する場合の回線は何ですか？
□ アナログ電話回線　□ ISDN　□ ADSL　□ 光回線　□ CATV　□ 社内LAN　□ その他〔　〕

8 テレビを利用する場合のテレビ電波の種類は何ですか？
□ 地上波デジタル　□ BS　□ CS　□ CATV〔会社名：　〕

B欄・修理申込用

1 お買い上げ日	20　年　月　日
2 保証書の添付について	□ 無　□ 有（保証書には販売店印または販売店の発行する領収書等（購入日がわかるもの）が必要です）
3 修理料金見積りについて	□ 見積不要／連絡なしに修理してもよい（見積不要の場合、早く修理品を返却できます） □ 見積連絡不要〔　万　千円以下（税込）の場合は連絡不要〕 □ 見積連絡必要
4 お預りする添付品について	□無　□ACアダプター　□メモリ　□電源コード　□キーボード　□マウス　□フロッピー媒体　□CD媒体　□DVD媒体　□B-CASカード　□保証書　□その他〔　〕
5 ※1〔重要〕データの初期化（消去）について	□ 同意する（ハードディスク等の記憶装置に記録されたデータは消去されます） □ 同意しない（故障状況により修理せずにご返却する場合がございます）
6 ※1〔重要〕データのバックアップ（複製）について	□ バックアップした　□ バックアップしていない ※お客様ご自身でデータのバックアップができない場合は、有料の専用窓口（0120-194-119）にお問い合せください。
7 ※2〔重要〕BIOSセットアップメニューのパスワードについて	□ 設定していない　□ パスワードを教える〔　〕　□「12345」（半角）に変更した
8 ※2〔重要〕Windows起動時のユーザ名とパスワードについて	ユーザ名〔　〕 パスワード　□設定していない　□パスワードを教える〔　〕　□「12345」（半角）に変更した PIN　□設定していない　□PINを教える〔　〕

注意事項

※1 ハードディスク等の記憶装置のデータ初期化によりパソコン内に記録されたソフトウェアや作成されたデータ、インターネット接続情報、メールアドレスやメール内容、お客さまが取り込んだ写真、ホームページお気に入り情報、その他お客さまが登録された固有の設定情報など、記憶装置内の「すべてのドライブ」の「すべてのデータ」が消去されます。従いまして、常日頃からこまめにバックアップするとともに、修理に出される前には必ずバックアップをお取りいただくようお願いいたします。なお、初期化にご同意いただけない場合、記憶装置またはソフトウェアの障害復旧の処置ができず、診断料を請求し、そのままお返しすることをご了承ください。記憶装置を含む部品の故障またはソフトウェア障害以外の場合は、データの初期化は行いません。データ復旧のご依頼（有料）は、専用窓口（フリーコール0120-194-119）にお問い合せください。

※2 修理に出される前に、必ずパスワードを解除するか「12345」（半角）に変更していただくようお願いいたします。指紋認証システムをご利用のお客さまは、あらかじめ認証機能を解除してください。ご希望により当社でパスワードを解除（有料）する場合は、121コンタクトセンター（フリーコール 0120-977-121）までお問い合せください。認証解除等においては再セットアップが必要になる場合があります。

修理チェックシート

ご記入前にご一読ください。

修理を依頼する前に本紙記載の「NECパーソナル製品修理約款」をご一読頂きご同意願います。お客さまが修理を弊社にお申込み頂く時は、この修理約款にお客さまがご同意いただいたものといたします。

お客さま控え用

2022年5月20日改定

修理依頼日　20　年　月　日

必ずお手元に保管願います

A欄・故障診断用

ご住所	〒　－		
フリガナ		電話番号	ご自宅（　）－ FAX（　）－
お名前（貴社名）			
部署名／ご担当者名（法人の場合）		日中の連絡先（連絡が付きやすい時間帯）	（　）－ （□9～12　□12～15　□15～18）

（本体）型番	PC－	製造番号	
（ディスプレイ）型番		製造番号	

症状について

1 どのような症状ですか?ご自身で行われた対処などありますか?

該当する項目にチェックを入れてください。

①電源は入りますか?	□はい	□いいえ	□時々
②本体ランプは点灯しますか?	□はい〔　色〕	□いいえ	
③モニタランプは点灯しますか?	□いいえ	□グリーン色	□オレンジ色
④ファン（通風）は回転しますか?	□はい	□いいえ	□時々
⑤「NEC」ロゴは表示されますか?	□はい	□いいえ	□時々
⑥Windowsは立ち上がりますか?	□はい	□いいえ	□時々

2 その症状はいつから発生していますか？　20　年　月　日頃から

3 その症状はどんな操作をしたときに起こりますか？

4 その症状はどのくらいの頻度で発生しますか？
□ 常時　□ 一日に数回　□ 週に数回　□ 月に数回　□ 年に数回　□ 不定期的に　□ その他〔　〕

5 お客さまが追加してインストールされたソフトウェアはありますか?メーカー名、製品名をご記入ください

6 お客さまが増設した周辺機器（メモリ・記憶装置等）はありますか?製品名をご記入ください

7 インターネットまたは電子メールを利用する場合の回線は何ですか？
□ アナログ電話回線　□ ISDN　□ ADSL　□ 光回線　□ CATV　□ 社内LAN　□ その他〔　〕

8 テレビを利用する場合のテレビ電波の種類は何ですか？
□ 地上波デジタル　□ BS　□ CS　□ CATV〔会社名：　〕

B欄・修理申込用

1 お買い上げ日	20　年　月　日
2 保証書の添付について	□ 無　□ 有（保証書には販売店印または販売店の発行する領収書等（購入日がわかるもの）が必要です）
3 修理料金見積りについて	□ 見積不要／連絡なしに修理してもよい（見積不要の場合、早く修理品を返却できます） □ 見積連絡不要〔　万　千円以下（税込）の場合は連絡不要〕 □ 見積連絡必要
4 お預りする添付品について	□無　□ACアダプター　□メモリ　□電源コード　□キーボード　□マウス　□フロッピー媒体　□CD媒体　□DVD媒体　□B-CASカード　□保証書　□その他〔　〕
5 ※1 〔重要〕データの初期化（消去）について	□ 同意する（ハードディスク等の記憶装置に記録されたデータは消去されます） □ 同意しない（故障状況により修理せずにご返却する場合がございます）
6 ※1 〔重要〕データのバックアップ（複製）について	□ バックアップした　□ バックアップしていない ※お客様ご自身でデータのバックアップができない場合は、有料の専用窓口（0120-194-119）にお問い合せください。
7 ※2 〔重要〕BIOSセットアップメニューのパスワードについて	□ 設定していない　□ パスワードを教える〔　〕　□「12345」（半角）に変更した
8 ※2 〔重要〕Windows起動時のユーザ名とパスワードについて	ユーザ名〔　〕 パスワード　□設定していない　□パスワードを教える〔　〕　□「12345」（半角）に変更した PIN　□設定していない　□PINを教える〔　〕

注意事項

※1 ハードディスク等の記憶装置のデータ初期化によりパソコン内に記録されたソフトウェアや作成されたデータ、インターネット接続情報、メールアドレスやメール内容、お客さまが取り込んだ写真、ホームページお気に入り情報、その他お客さまが登録された固有の設定情報など、記憶装置内の「すべてのドライブ」の「すべてのデータ」が消去されます。従いまして、常日頃からこまめにバックアップするとともに、修理に出される前には必ずバックアップをお取りいただくようお願いいたします。なお、初期化にご同意いただけない場合、記憶装置またはソフトウェアの障害復旧の処置ができず、診断料を請求し、そのままお返しすることをご了承ください。記憶装置を含む部品の故障またはソフトウェア障害以外の場合は、データの初期化は行いません。データ復旧のご依頼（有料）は、専用窓口（フリーコール0120-194-119）にお問い合せください。

※2 修理に出される前に、必ずパスワードを解除するか「12345」（半角）に変更していただくようお願いいたします。指紋認証システムをご利用のお客さまは、あらかじめ認証機能を解除してください。ご希望により当社でパスワードを解除（有料）する場合は、121コンタクトセンター（フリーコール 0120-977-121）までお問い合せください。認証解除等においては再セットアップが必要になる場合があります。

NECパーソナル製品修理約款

第1条（約款の適用）

本約款は、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。）の修理部門であるNECサービスセンター（以下「NECサービスセンター」といいます。）および当社指定の修理拠点（以下「当社指定修理拠点」といいます。）が、第2条に定める対象機器を修理する際の修理条件を定めるものです。
第2条に定める対象機器をご購入された方（以下「お客さま」といいます。）が、NECサービスセンターおよび当社指定修理拠点（以下総称して「NECサービスセンター等」といいます。）に修理をお申し込みされた場合には、本約款に同意されたものとさせていただきますので、あらかじめご了承ください。なお、お客さまが日本国外から修理の依頼をされた場合には「UltraCare海外保証サービス」条件に基づき、当社は修理サービスを提供致します。

第2条（定義）

本約款の対象となる機器（以下「対象機器」といいます。）とは、日本国内仕様の日本電気株式会社製もしくは当社製のパーソナルコンピュータ、多機能情報端末（タブレットを含む）および周辺機器等とします。

2.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機能が同等に品質保証された再利用部品と故障した部品の交換作業等、ならびに修理時に当社が診断した結果に基づく当該対象機器出荷時の機能・性能を維持することを目的とした部品の交換作業等をいいます。

第3条（修理の手続き方法）

121コンタクトセンター等（以下「本サポート窓口」といいます。）経由でNECサービスセンター等に修理依頼される場合の修理の手続きについては、保証期間内外にかかわらず本サポート窓口にお電話いただき、送料、梱包料無料の「引き取り修理（NECあんしんサービス便）」をご利用ください。症状や使用状況等をお伺いのうえ当社にて故障診断させていただきます。なお、離島の一部地域および引き取り修理（NECあんしんサービス便）ができない一部の対象機器（大型のパーソナルコンピュータ、ディスプレイ、その他当社指定の対象機器等）の場合、販売店等への持ち込み修理、出張修理等をご利用ください。対象機器の添付品の修理をご希望される場合、対象機器の添付品のみの修理受付はお受けできませんので、必ず対象機器の本体および添付品の両方をお渡しください。なお、修理サービスのWebサイトから修理依頼される場合、このWebサイト上に表示された注意事項および本約款をよくお読みになり、当該Webサイト上の表示に従って修理手続きをしてください。

（1）引き取り修理（NECあんしんサービス便）
当社指定の宅配業者がお客さまのご自宅から、
i）故障した対象機器本体
ii）対象機器の添付品（電源コード、キーボード、SDカード等。ただし、マニュアル等の添付書類を除きます。）
iii）修理チェックシート（修理サービスのWebサイトから修理依頼される場合を除きます。なお、その場合には修理サービスのWebサイト上で必要事項を登録いただきます。）
iv）対象機器に添付の保証書（以下「保証書」といいます。）の原本（保証期間中の場合のみ。）
を引き取り、NECサービスセンター等が修理完了後にお客さま宅にお届けします。なお、お客さま宅玄関先での引き取り、お届けになりますので、ケーブル類の取り外し、取付け、設置、ご使用いただいておりましたオペレーティングシステム（以下「OS」といいます。）、各種アプリケーションおよび環境設定等は、お客さまによるご対応となります。また、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い、以下同じとします。）の内外を問わず、無料となります。

（2）持ち込み修理
販売店等に故障した対象機器を持ち込み、NECサービスセンター等に修理を依頼いただいた場合、上記（1）のi）からiv）の定める対象機器本体等をお預かりし、修理完了後に販売店等に返却させていただきます。

（3）出張修理
出張修理を希望される場合、本サポート窓口にお電話いただき、出張修理の手続きをしてください。当社または当社が委託する協力会社の担当者がお客さま宅を訪問し、修理を行います。なお、出張料などは、保証書等で無料と定められている一部の対象機器を除き、保証期間の内外を問わず、有料となります。また、離島の一部地域では、出張料とは別に出張に要する実費（交通費、宿泊代等）をお客さまにご負担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.次の各号のいずれかに該当する場合は、対象機器の修理をせずにお客さまに返却させていただきます。

（1）お客さまが申告された故障の症状がNECサービスセンター等で確認できない場合

（2）お客さまの誤った使用方法により修理が困難とNECサービスセンター等が判断した場合

（3）対象機器が改造または分解されている場合（製品の一部部品が未搭載もしくは部品の一部を純正以外の部品に換装（いわゆるジャンク品を含みます。）している場合を含みます。）

（4）前各号のほか修理の必要がないとNECサービスセンター等が判断した場合

第4条（保証期間内の修理）

取扱説明書、対象機器添付ラベル等の注意書きに基づくお客さまの正常なご使用状態のもとで保証期間内に故障した場合、保証書記載の保証規定に従い、対象機器の無償修理を致します。（詳しくは、保証書記載の保証規定をご覧ください。）

2.前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有償修理となりますので、ご承知おき下さい。この場合、第5条（保証期間外の修理）の規定に準じて修理致します。

（1）保証書の提示がないまたは保証書が対象機器に添付されていない場合

（2）保証書に保証期間、型番（型名）、製造番号、お買上げ日および販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合、その他事実と異なる記載がされていた場合

（3）お買上げ後の落下、衝撃等もしくは液体の侵入による故障、損傷、またはお客さまの取り扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合

（4）お客さまによる使用上の誤り、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、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧等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ならびにメディアの使用に起因する故障および損傷

（7）有寿命部品または消耗部品が自然消耗、磨耗、劣化等により部品の交換が必要となった場合

3.第1項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても、無料保証の対象外作業となり、お客さまには別途それぞれの料金をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

（1）第3条第1項第（3）号に基づき出張修理が発生した場合は、当該出張料または出張修理料金

（2）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。）の再インストールで復旧する場合であって、お客さまが当該再インストールを希望された場合は、ソフトウェア再インストール料

（3）ウイルス駆除を必要とする場合であって、お客さまがウイルス駆除を希望された場合はウイルス駆除料

（4）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

（5）その他当社が指定する有償作業を行う場合

第5条（保証期間外の修理）

対象機器の保証期間終了後の修理をお客さまが当社にご依頼した場合、当社は、有償にて修理を実施致します。

2.第4条第3項の各号のいずれかに該当する場合、お客さまには修理料金の他にそれぞれ料金をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

3.お客さま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（第6条第2項および第3項に定める場合を含みます。）、お客さまには診断料をご負担いただきます。ただし、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6条（修理料金の見積もり）

有償修理となる修理依頼時（修理サービスのWebサイトからの修理依頼を除きます。）において、お客さまが修理料金の見積もりを当社に希望された場合、当社は見積もり金額をお客さまに通知するものとし、当該見積もり金額による修理について、お客さまにご了承いただいたうえで、修理を実施致します。ただし、当社が規定の修理料金の上限金額をお客さまがご了承された場合で、かつ修理料金が上限金額内の場合にはお客さまに修理のご了承いただいたものとして見積もり金額の提示なしに修理を実施致します。

2.前項において、当社による修理料金等の診断作業後、当社がお客さまに見積もり金額をお知らせした日から1か月を超えても、お客さまから当社に見積もりに対するご回答をいただけなかった場合には、お客さまが修理のご依頼をキャンセルされたものとし、当社は、修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客さまにご返却させていただきます。
なお、この場合、お客さまには、当社による修理料金等の診断作業にかかる診断料をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

3.既にお客さまに通知済みの見積もり金額と修理の過程における修理料金に差異が生じた場合、当社は、再度お見積もり金額をお客さまに通知し、お客さまのご承諾を再度いただいたうえで、修理を実施させていただきます。なお、当該再見積もり後の金額での修理をお客さまにご了承いただけなかった場合、お客さまによる修理のご依頼はキャンセルされたものとし、当社はお客さまに診断料をご負担いただくことを条件に対象機器をお客さまにご返却させていただきますので、あらかじめご了承ください。

4.修理サービスのWebサイトからの修理依頼の場合、有償修理となる修理依頼時の修理料金の見積もり提示および出張修理はできません。有償修理となる修理依頼時の修理料金の見積もり提示または出張修理をご希望される場合には、本サポート窓口にご依頼してください。

第7条（修理料金等の支払い方法）

修理料金等は、引き取り修理（あんしんサービス便）ではお預かりした対象機器を返却した時、出張修理では対象機器の修理が完了した時に当社にお支払いいただきます。支払方法は、引き取り修理（あんしんサービス便）では代金引き換え払い（代金引き換え手数料は当社で負担します。）、出張修理では現金払いとなります。領収書については、お客さまから代金を回収する宅配業者、または修理で訪問した作業者が発行する領収書が正規領収書となります。宅配業者または当社では領収書の再発行を承っておりませんので、あらかじめご了承ください。また、一部地域（離島等で代金引き換えができない地域）では、お客さまの手数料負担による振り込み払いとなりますので、あらかじめご了承ください。なお、販売店等に故障した対象機器を持ち込みいただいた場合の修理料金等の支払い方法については販売店もしくは本サポート窓口にお問い合わせください。

第8条（修理期間）

引き取り修理（NECあんしんサービス便）の場合、当社は、対象機器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日間で対応致します。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。引き取り修理（NECあんしんサービス便）以外の修理期間については、修理申込時にご確認ください。

（1）お客さまから伺った故障の症状が確認できず、修理箇所の特定ができない場合

（2）対象機器の引取先が一部地域（離島を含みます。）の場合、または大型の対象機器の場合

（3）修理に使用する部品の在庫切れ等による場合

（4）有償修理において、お客さまが修理料金の見積もりを希望された場合

（5）販売店を経由して修理の申し込みをされた場合

（6）お客さまのご都合により、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

（7）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9条（修理品の保管期間）

修理完了後にお客さまに修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず修理後の対象機器をお客さまにてお受け取りいただけない場合（当社がお客さまとご連絡がとれない場合等を含みます。）、または対象機器お預かり後にお客さまが修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお客さまにてお受け取りいただけない場合、対象機器をお預かりした日から6か月間の保管期間の経過をもって、対象機器の所有権は当社に移転し、当社が当該対象機器を当社所定の方法にて処分もしくは第三者へ譲渡することをお客さまはあらかじめご了承ください。この場合、お客さまに当該保管期間に要した費用ならびに当該処分もしくは第三者への譲渡に要する費用（診断料、修理料金、回収・リサイクル料金、廃棄費用等含みます。）をご負担いただきます。

第10条（故障部品の取り扱い）

修理の過程で当社が取り外した部品は、環境保護および長期にわたる修理部品提供のために、再調整後検査し、新品部品と同等に品質保証された部品として再利用する場合があります。また、当社が取り外した全ての部品の所有権は、当社に帰属するものとし、お客さまにご返却できません。

（再利用する主な部品）

筐体・メモリ・液晶ディスプレイ・CRTディスプレイ・ハードディスク・マザーボード・CPU等

第11条（修理ご依頼時の注意事項）

お客さまは、修理をご依頼されるにあたり、以下の事項について特にご注意ください。

（1）お客さまが保証期間内に修理をご依頼される場合は、必ず対象機器に同梱されている保証書を対象機器に添付してください。なお、保証書を添付いただけない場合には、有償修理となります。

（2）当社は記憶装置（ハードディスク、SSD、フラッシュメモリ等。以下あわせて「記憶装置」といいます。）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。お客さまは、修理をご依頼される前に、お客さま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。ただし、お客さま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）が確保出来ていることが確認され、措置が講じられている場合を除きます。

（3）修理の際、お客さまが修理をご依頼された対象機器の記憶装置に記録されたデータ、プログラムならびに設定内容は、消去される場合があります。また、修理の際、対象機器の記憶装置の交換、OSの再セットアップを行った場合、工場出荷時の設定になります。必ず修理をご依頼される前に、お客さまの責任においてあらかじめバックアップされるか、重要な内容は紙等に控えておいてください。記録されたデータ、プログラムならびに設定内容が変化・消失したことによる損失・損害の請求につきまして当社は一切の責任を負いかねます。

（4）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は、データ消去処理（記憶装置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）または記憶装置の破壊処理を行い、データ消去致します。

（5）修理の内容により、記憶装置の初期化・データ消去が必要となる場合がありますので、記憶装置の初期化・データ消去にお客さまはご同意のうえ、修理をご依頼ください。これにご同意いただけない場合、修理をすることができず対象機器をお客さまに返却する場合があります。この場合、当社はお客さまが修理のご依頼をキャンセルされたものとし、当社所定の診断作業にかかる診断料をお客さまにご負担いただきます。

（6）修理完了後のソフトウェアの再インストールおよびセットアップ等につきましては、お客さまご自身で実施してください。

（7）お客さまご自身で貼り付けられたシール等につきましては、取り外したうえで修理をご依頼ください。また、お客さまご自身で行われた塗装や刻印等につきましては、元の状態への復旧はできない場合があります。

（8）当社は、修理期間中の対象機器の代替機の貸し出しはできません。

（9）お客さま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うえで修理をご依頼ください。

（10）対象機器の修理とは関係のないフロッピーディスクや光ディスク（CD-ROM、DVD-ROM、MO等）およびメモリーカード（SDカード、メモリースティック等）等の記録媒体、B-CASカード等のカード類、他の機器との接続ケーブル等につきましては、事前にお客さまが対象機器から取り外したうえで修理をご依頼ください。なお、万が一これらが対象機器に付加された状態で修理をご依頼いただいた場合、当社ではこれらの管理につき一切責任を負いかねます。ただし、当社が修理の際に当該記録媒体やカード類を要求した場合は、故障した対象機器に同梱してご送付ください。

（11）液晶ディスプレイは、対象機器の修理の有無に関わらず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、液晶ディスプレイの特性によるもので故障ではありません。この場合の修理および交換は致しかねます。

（12）次の各事項のいずれかに該当するものは、対象機器の故障に該当しないため、修理または交換の対象から除かれるものとし、当社では修理できません。

a.お客さまが対象機器出荷時の標準搭載以外の部品を使用されたことに起因する故障

b.装置製造番号が不明等により製品出荷情報が読み取れないものまたは製品出荷情報が加工されたと当社が判断した場合

c.対象機器の記憶装置に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容のバックアップおよび復旧作業

（13）修理作業の都合上、お預かりいたします機器の記憶装置にアクセスを行う場合があります。

（14）対象機器は電磁気、温度、湿度、振動、通常の使用環境と異なる状況等により正常に動作しなくなる場合があります。使用環境の不良により対象機器に障害が発生したと考えられる場合には、当社は修理をお断りする場合があります。なお、この場合、当社所定の診断作業にかかる診断料をお客さまにご負担いただきます。

（15）いかなる場合も、対象機器の修理作業の完了後に修理実施前の状態に戻す作業はお受けできません。

（16）当社が必要と判断した場合を除き、有償修理・無償修理を問わず、故障原因の調査・解析等は致しかねます。

第12条（買い取りサービスへの移行）

第6条に基づく修理料金の見積もり後、お客さまが対象機器の修理依頼をキャンセルされた場合、当社がお客さまに対し、当社が提供する買い取りサービスを紹介し、当該対象機器を当該買い取りサービスに基づき、お客さまの承諾のもと当社が買い取りさせていただく場合があります。お客さまと当社間にて買い取りサービスが成立した場合、当社はお客さまに対し、買い取りサービスが成立した対象機器について、修理キャンセルに伴う診断料の徴収を致しません。なお、お客さまと当社間にて、買い取りサービスが不成立となった場合には、お客さまに診断料をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

第13条（補修用性能部品）

補修用性能部品とは、対象機器の機能・性能を維持するために必要な部品または機能・性能が同等に品質保証された再利用された部品をいいます。

2.当社における補修用性能部品の保有期間につきましては、対象機器に添付の保証書または取扱説明書記載のとおりとなります。補修用性能部品の保有期間の終了をもって、当該対象機器の修理対応は終了となります。

第14条（有寿命部品について）

対象機器には、有寿命部品が含まれています。これらの有寿命部品の中には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。有寿命部品の交換時期は、使用頻度や使用環境により異なりますが、対象機器に添付の取扱説明書記載の年数が目安となります。
上記はあくまで目安であって、故障しないことや無償修理をお約束するものではありません。なお、24時間を超えるような長時間連続使用等、ご使用状態によっては早期に寿命となることがあります。
対象機器使用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ますと、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。）

【対象品名】

液晶ディスプレイ（注1）、ハードディスクユニット、SSD、光ディスクドライブ（注2）、フロッピーディスクドライブ、タッチパッド、マウス（注3）、冷却用ファン、ディスプレイ開閉部（ヒンジ）（注4）、ACアダプタ/電源ユニット、キーボード、マザーボード/グラフィックボード等の内蔵基板

（注1）工場出荷時から画面の明るさが半減するまでの期間。
（注2）それぞれ内蔵されているモデルが対象です。
（注3）同梱されているモデルが対象です。
（注4）液晶ディスプレイを開いたときに固定するための内部部品です。

社団法人　電子情報技術産業協会「パソコンの有寿命部品の表記に関するガイドライン」参照

第15条（秘密保持）

当社、および当社の業務委託先は、本修理の履行に関連して知り得たお客さまの業務上の秘密、個人情報、その他の秘密を修理以外の目的で他に開示致しません。

第16条（個人情報の取り扱いについて）

当社は、『NEC　LAVIE公式サイト（121wareおよびNEC Direct）における個人情報の取り扱い』に基づき、お客さまの個人情報の適切な管理に努めます。お客さまは、当社がお客さまの個人情報を、『NEC LAVIE公式サイト（121wareおよびNEC Direct）における個人情報の取り扱い』に基づき利用することをあらかじめ了承願います。

第17条（責任の限定）

NECサービスセンター等が実施した修理において、当該修理時の「診断・修理報告書」を添えてその旨お客さまより当社にご連絡いただいた場合で　かつ同一箇所の再修理が必要とNECサービスセンター等が認めた場合（ただし、前回修理時に症状が再現しなかった場合を除きます。）には、修理完了日より3ヶ月以内に限り、NECサービスセンター等は無償で修理を致します。

2.当社は、対象機器の修理作業において、当社の故意または重過失に起因する場合を除くいかなる場合においても、　当社の責に帰すことのできない事由による損害、当社の予見の有無を問わず特別な事情から生じた損害、逸失利益、派生的損害、第三者からお客さまに対してなされた賠償責任に基づく損害、OS、データその他のソフトウェアの破損、変更、または消滅について、その責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

3.本修理作業の結果として、OS、データその他のソフトウェアの再導入、再構築が必要になった場合、当社はその責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

4.当社の責に帰すべき事由による対象製品の故障などに起因してお客さまに損害が発生した場合、当社は原則として対象製品の修理をもって対応するものといたします。万が一、お客さまに対し賠償責任を負う場合は、当社の判断により、対象製品の減価償却後の残存価値または対象製品と同等性能の製品の市場価値を上限としたお支払いをするものとし、それ以外は何ら責任を負いません。

第18条（約款変更）

当社は、当社所定の方法によりお客さまに通知（NEC　LAVIE公式サイト等に掲載する方法を含みます。）することにより、本約款を予告なく変更できるものとします。お客さまはその責任において随時本約款を確認し、最新の本約款をご承諾のうえご利用いただくものとします。本約款変更日以降に本修理サービスを申し込みしたことをもって本約款の変更に同意したものとみなすものとします。

第19条（専属的合意管轄裁判所）

本約款に基づく対象機器の修理に関する訴訟については、東京地方裁判所をもって第一審における合意上の専属的管轄裁判所とさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

第20条（協議）

本約款に定めのない事項、その他対象機器の修理につき疑義の生じた事項については、お客さまと当社の間にて別途協議のうえこれを決定させていただきます。

以上

（2017年6月19日改定）