

## 保証・修理規定

保証期間中に正常な使用状態で装置が故障した場合は、お客様より下記の修理受付窓口へご連絡ください。

修理の受付および対応時間は以下のとおりとなります。また、修理を行うために交換された部品、または機械の一部については、お返しできない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

### 1. 修理の概要

標準品は弊社発送日より18ヶ月間の無償修理保証が添付されております（保証書を発行しない出荷履歴管理システムにより、出荷商品の詳細は弊社で管理しております）

- 保証期間(18ヶ月間)を超えた場合、またはお客様の過失により故障した場合は有償修理により対応します
- センドバックによる受付（オンサイトはサポート対象外です）
- 配送費用は相互元払いとさせていただきます
- 修理品を弊社まで発送頂き、弊社で不良状況の確認解析を実施します
- 修理明細書を添付して返却します(初期不良交換を除く)
- 国内での修理対応の比率は約60-70%です
- ネクスコム・ジャパンにて修理が可能な場合は、国内修理により短期間にて返却します
- ネクスコム・ジャパンにて修理不可能な場合は、本社の修理センターへ発送します。日本に返却後、再テストの上ご返却（約1ヶ月から1.5ヶ月）です
- 修理品の発送は、購入時の外箱または、それ以上の強度を持った外箱を使用してください。状況により送っていただいた外箱で返却できない場合があります。

#### 〔受付窓口と対応時間〕

本保証に基づく修理のご依頼に関しましては、以下の窓口での受付のみとなります。

- 受付窓口 : ネクスコムジャパン テクニカルサポート  
電話番号 : 03-5419-7830  
e-mail : sales@nexcom-jp.com  
受付時間 : 月曜日～金曜日10:00 ~ 18:00 (祝日 弊社年末年始夏季休暇期間を除く)

2. 保証期間中でも、次のような場合には、作業費および修理作業に必要な部品代等が有償となります。保証書は添付しておりません。出荷時にシリアルナンバーにより弊社にて管理しております。保証期間とは、一般商品は18ヶ月間また特別にワランティサービス等弊社と専用の契約を交わした場合は、その期間に準じます。

- 1) シリアルナンバーの確認ができない場合。
- 2) お客様が増設等を交換した場合。
- 3) 誤った使用状況、または不当な修理や改造、接続ミスや規定値以外の電圧使用による故障および損傷の場合。
- 4) 火災・地震・風水害・落雷およびその他の天災地変、テロ、暴動、公害、塩害による故障および損傷の場合。
- 5) 消耗品および弊社が寿命に達したと判断した部品（空冷ファンや電池等）の交換を必要とした場合。
- 6) 接続している他の機器に起因して本製品に生じた故障および損傷の場合。
- 7) 本製品のドライバ、ファームウェア、BIOS 等のアップデートで、弊社が提供する無償のサービス（ホームページからのドライバ、ファームウェア、BIOS のアップデート版のダウンロードを含む）によって、お客様ご自身による実施が可能な場合は代行とさせていただきます。
- 8) 購入後の輸送や移動および落下等、不適当なお取り扱いにより生じた故障および損傷の場合。

- 9) お客様のご使用環境が規定値より劣悪な環境により発生した故障および損傷の場合。(例:水、ホコリ、錆、カビ、虫等による故障等)
- 10) 人体に影響を及ぼす可能性のある、有毒ガス等による障害また、無重力等宇宙での使用時など。
- 11) 通常の使用法により正常に動作しなくなった場合は、無償で修理または交換いたします。万が一、交換用同等品のご用意または修理対応が不可能である場合は、弊社の判断で代替品との交換とさせていただきます。その際、お送りいただきました旧製品等は返却できません。
- 12) 本製品を運用した結果の他への影響については一切の責任を負いかねますので、予めご了承下さい。
- 13) 弊社による該当商品の修理および交換以外の、お客様による本製品の修理、交換によって発生した費用に関しましてはお支払いできません。
- 14) 故障により発生した損害、また交換に関する費用はお支払できません。
- 15) 搭載部品等の不良が発生した場合、お客様が要求されても供給メーカーが合意しない限り解析レポートの提出はできません。
- 16) 本保証は日本国内においてのみ有効です。

### 3. 保証が適用される範囲

#### ①製品本体

#### ②製品本体に搭載して出荷されるオプション

#### ③弊社が本製品と接続を保証する弊社製筐体内蔵オプション製品のハードウェア部分

製品本体のハードウェア部分以外（プリインストールソフトウェア等）の不具合の復旧、ハードウェア修理後の復旧作業（プリインストールソフトウェアの再インストール等）につきましては、別途作業費を申し受けますのでご注意ください。

### 4. 保証適用の前提条件は以下のとおりです。

- 1) お客様は、弊社が保証の提供にかかる作業を実施するにあたり、当該作業に必要な協力を行うものとします。
- 2) 弊社が保証の提供にかかる作業をお客様事務所にて実施する場合、お客様は弊社に対し、当該お客様事務所への立ち入り、当該作業の実施に必要な機器備品等の無償使用、ならびに、当該作業に必要な機材またはソフトウェアの持ち込み、および、製品本体への使用を合理的な範囲で認めるものとします。
- 3) 弊社は、保証の提供にかかわる作業の全部または一部を第三者に委託できるものとします。
- 4) 製品本体の記憶装置（ハードディスク等）やハードウェア上に記録されたデータ(内容)については保証いたしません。修理をご依頼になる場合は、お客様の責任においてバックアップをとられるようお願いいたします。なお、修理の内容により、ハードディスクのフォーマット、データ消去が必要となる場合があります。
- 5) 修理完了後のOS ならびにその他のプログラムの再インストールおよびセットアップ等が必要な場合は、お客様ご自身で実施いただくか、依頼された場合は費用が発生いたします。
- 6) お客様ご自身で行われた外観の改造(塗装、刻印、ステッカー等)につきましては、元の状態への復旧はできないものとします。
- 7) 修理期間中の代替機の貸し出しは行いません。
- 8) 修理を行う際に使用する交換部品は故障部品と機能、性能が同等な部品（再利用品を含む）とします。また、取り付けられた部品は、取り外された部品に対する保証サービスの条件を引き継ぐものとします。
- 9) 製品本体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いただくものとします。
- 10) 次の各号のいずれかに該当するものは、修理の対象から除かれるものとします。
  - a . お客様が本製品出荷時の標準搭載の部品を加工・改造されたこと、または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の修理
  - b . ウィルスの除去
  - c . 本製品の記憶装置（ハードディスク等）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

## 5. 本規定の変更

弊社は、お客様への事前の通知およびその承諾なしに本規定の内容を変更できるものとします。この場合、本保証の提供条件は変更後の規定によるものとします。なお、変更後の規定については、弊社ホームページ等により通知するものとします。

## 6. 合意管轄

本保証に関するお客様と弊社との間の紛争については、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します。

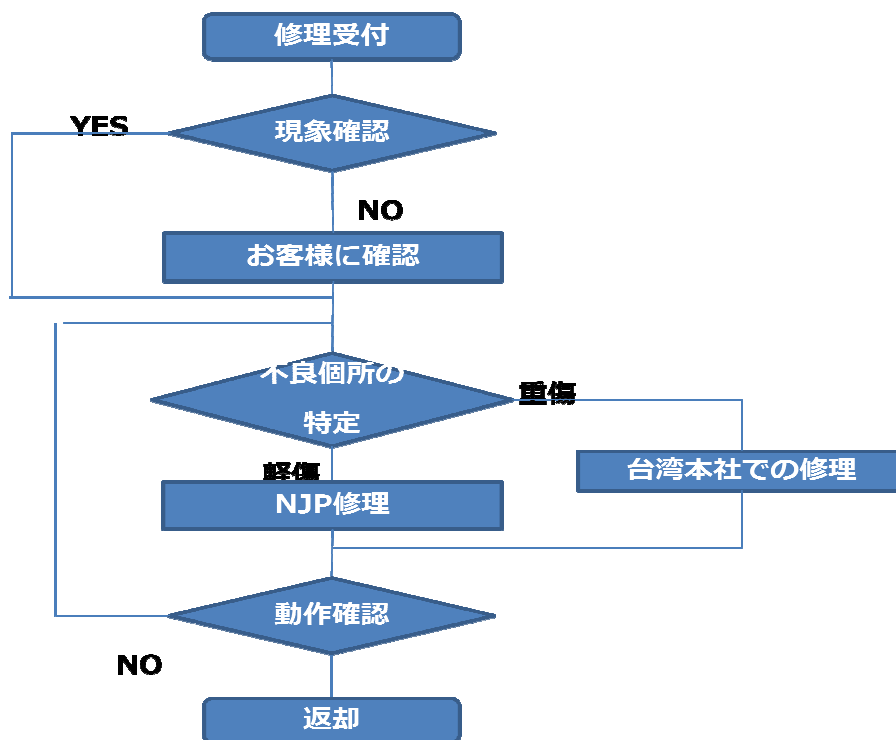
※この保証規定により、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。

軽修理	国内で修理可能な故障および増設交換など
重修理	台湾へ送り修理を行う場合
お任せ修理	故障状態にわからないすべての修理を行う均一価格。修理前に見積もりが必要な場合などに該当
オーバーホール	動作確認、清掃、消耗部品の確認、メモリテスト、負荷テスト、起動テスト等を行います

ただし交換可能なCPU、メモリ、HDD、ライザーカード、マザーボード、ACアダプタ、ACケーブル、電源、OSの新規購入、外観パーツは各修理費用プラス実費となります(おまかせ修理の場合はすべての部品代を含みますので別途費用は発生しません)。修理不能の場合でも、軽修理の費用が発生します。2008年以前の製品は状況により修理をお受けできない場合または修理不能の場合もありますのであらかじめご了承ください。

修理費用をお支払いいただき、3か月以内に同一カ所が故障した際の修理費用は無償となります。(オーバーホールの場合はその限りではありません。)

修理フロー(症状により該当しない場合もあります)



## 基本修理費用一覧(税別)

製品名	軽修理	重修理	お任せ修理	オーバーホール
交換部品費用 実費	有	有	無	有
NISE100 シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	¥26,600
NISE2000 シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	¥26,600
NISE3000 シリーズ	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
NISE4000 シリーズ	¥13,000	¥24,700	¥54,600	¥34,500
その他のNISE シリーズ	¥13,000	¥24,700	¥54,600	¥34,500
APPC OPCC シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	¥26,600
IPPC シリーズ Atom	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
IPPC シリーズ Atom 以外	¥13,000	¥24,700	¥54,600	¥34,500
NEXPOS NPT シリーズ	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
NDIS12x	¥10,000	¥19,000	¥42,000	¥26,600
NDIS16x	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
NDIS5xx	¥13,000	¥24,700	¥54,600	¥34,500
その他のNDIS シリーズ	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
NVIS5604 NVIS12xx 13xx	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
NVIS6220	¥15,000	¥28,500	¥63,000	¥39,900
VTC100 VTC10xx シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	¥26,600
VMC VMD シリーズ	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
VTC・VMC シリーズ Core	¥13,000	¥24,700	¥54,600	¥34,500
VTC・VMC シリーズ Atom	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
nROK nTuf Core	¥14,000	¥26,600	¥58,800	¥37,200
nROK nTuf Atom	¥12,000	¥22,800	¥50,400	¥31,900
PEAK6xx シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	-
PEAK7xx シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	-
PEAK8xx シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	-
PBOX システム	¥18,000	¥34,200	¥75,600	¥47,800
EBC3xx シリーズ ICES シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	-
EBC5xx シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	-
EBS シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	¥26,600
NBP シリーズ	¥10,000	¥19,000	¥42,000	-
NSA1xxx Atom 以外	¥13,000	¥24,700	¥54,600	¥34,500
NSA1xxx Atom	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200
NSA2xxx	¥16,000	¥30,400	¥67,200	¥42,500
NSA3xxx	¥13,000	¥24,700	¥54,600	¥34,500
NSA5xxx	¥13,000	¥24,700	¥54,600	¥34,500
NSA7xxx	¥16,000	¥30,400	¥67,200	¥42,500
DNA シリーズ	¥11,000	¥20,900	¥46,200	¥29,200

OS再インストール費用	¥12,000			
BIOS更新費用	¥5,000			

## ネクスコム・ジャパン ワランティプログラム

ネクスコム・ジャパン ワランティプログラムとは、NISE NDiS シリーズ等の弊社特定製品をシステムで購入いただいた際に、所定の費用を購入時または、毎年お支払いいただくことにより、最長 5 年間修理費用が無償になるプログラムです。

1. 最長 5 年 2-5 年間で保証期間を選択できます。
2. 費用は総額の 8%/年と工業用製品のサポートとして大変リーズナブル。
3. 何回でも修理費用が無償になります。(送料は相互元払い)
4. 購入時一括払いと、毎年 1 年分をお支払いいただく分割払いが選択できます
5. 弊社にてシリアルNo.を管理しているため、修理時に面倒な保証書添付の必要がありません。
6. 対応機種は NISE NDiS シリーズ他 (機種指定あり)
7. 対応ロットは 1 台より (一括払いの場合)
8. 受付は購入時に弊社または購入代理店より承ります。

## ネクスコム・ジャパン ワランティプログラム プラス (7 年間)

ネクスコム・ジャパン ワランティプログラムプラスとは、民生用シリーズの該当製品に限り所定の費用を購入時にお支払いいただくことにより、7 年間修理費用が無償になるプログラムです。

1. 購入後 7 年間保証いたします。
2. 費用は総額の 50%。
3. 何回でも修理費用が無償になります。(送料は相互元払い)
4. 購入時一括払いのみです
5. 弊社にてシリアルNo.を管理しているため、修理時に面倒な保証書添付の必要がありません。
6. 対応機種は NDiS NViS シリーズ他 (機種指定あり)
7. 対応ロットは 10 台より
8. 受付は購入時に弊社または購入代理店より承ります。  
対応機種等は弊社営業担当までご相談ください。

お申し込みの際は次ページ以降の約款を必ずお読みください

## ネクスコム・ジャパン ワランティプログラム(プラス)約款

### 第1条【保証】

ネクスコム・ジャパン ワランティプログラムとは、株式会社ネクスコム・ジャパン(以下「弊社」)が、保証提供者(弊社が特定する販売店、代理店等)より販売されるネクスコム製品を購入の際に、付加することができる長期保証契約を意味します。標準の無償保証期間18ヶ月間を超えた最長5年間(ワランティプログラムプラスは7年間)に対し、所定の費用をお支払いいただくことにより、弊社保証規定に沿った修理を無償で行います。

ワランティプログラムはすべてセンドバックによる修理保証となります。オンサイトサービスは対象外となります。送料等発送費用は相互元払いとなります。

また本ネクスコム・ジャパン ワランティプログラム約款は予告なく変更することがあります。

### 第2条【加入条件】

保証提供者がご提供する本保証にご加入を希望されるお客様は、商品のお買上時に限り保証加入のお申込みをいただけます。

通常弊社の製品は弊社出荷日より18ヶ月間の無償保証期間が添付されます。(一部保証期間の異なる製品もあります)本体、メモリ、ストレージ、オペレーティングシステム、ACアダプタ、ACパワーコード等すべての部品を一括購入いただいたシステムとし、弊社で組み立て作業を行った製品に限定されます。

ただし、お買上保証商品の所有者と購入者が異なる場合、お買上保証商品購入後の譲渡等(転売を含みます。)の事実を保証提供者が確認できないとき、あるいはその事実が正当な行為によらないときは、本保証の対象外となります。

### 第3条【費用】

費用のお支払方法には一括払いと年単位の分割払いの2種類の支払い方法を選択できます

一括払いとは購入いただいたシステムの合計金額に対し、年間8パーセントの追加費用を購入時にお支払いいただきます。

2年間 8% 3年間 16% 4年間 24% 5年間 30%

ワランティプログラムプラス 7年間 50%

たとえば合計金額が10万円の場合(1台あたり)

2年間 ¥8,000 3年間 ¥16,000 4年間 ¥24,000 5年間 ¥30,000 となります。

ワランティプログラムプラス 7年間 ¥50,000

分割払いとは購入いただいたシステムの合計金額に対し、2年間分の10パーセントの費用購入時にお支払いいただき、以降3年目、4年目、5年目に毎年10%の費用をお支払いいただきます。お支払いは各保証が開始される前日までにお願いたします。お支払いがない場合は解約とさせていただきます。ワランティプログラムプラスは一括払いのみとなります。

たとえば合計金額が10万円の製品を30台2015年4月1日に購入された場合

(1台あたり10%の¥10,000が保証額)

2015年4月1日(購入時と同時) ¥300,000 起算日より2年間分

2017年3月31日までに ¥300,000 起算日より3年目から1年間分

2018年3月31日までに ¥300,000 起算日より4年目から1年間分

2019年3月31日までに ¥300,000 起算日より5年目から1年間分

いずれも税別となります。

#### 第4条【保証対象商品と一括購入数量】

下記の弊社製品に該当します。

下記データは、予告無く変更いたします。記載のない機種は加入できませんが個別にご相談ください。

該当製品	最長加入期間	一括払い時の最低購入数量	分割払い時の最低購入数量
NISE104	5年	1セット	30セット
NISE105	5年	1セット	30セット
NISE2400	5年	1セット	30セット
NISE3500 シリーズ	3年	1セット	30セット
NISE3600 シリーズ	5年	1セット	30セット
NISE3700 シリーズ	5年	1セット	30セット
NISE4000 シリーズ	3年	1セット	30セット
NDIS166 167 シリーズ	3年	1セット	30セット
NDIS B5xx M5xx シリーズ	5年	1セット	30セット
APPC OPPC1x30 シリーズ	3年	1セット	30セット
APPC OPPC1x40 シリーズ	5年	1セット	30セット
NVIS 5604 1204 /08 1304	5年	1セット	30セット
VTC1010 他の Core 3rd 以上	5年	1セット	30セット

#### 第5条【保証開始日】

ワランティプログラムは、弊社出荷翌日より、所定の年数になります。ワランティプログラムプラスは7年間。

また弊社の都合により出荷日が分割された場合は、最終出荷日の翌日が起算日となります。

#### 第6条【製品の管理】

ワランティプログラム(プラス)に加入いただいた製品は、弊社にてシリアルナンバーにて管理しておりますので保証書等の添付はありません。修理依頼時にシリアルナンバー情報を事前お知らせください。シリアルナンバーの確認ができないような破損等がある場合は対象外となります。

#### 第7条【間接損害】

保証商品の直接的損害以外の以下のような間接損害は本保証の対象外です。

保証商品の瑕疵、故障または損傷に起因して生じた身体障害。(障害に起因する死亡を含みます)。

保証商品の瑕疵、故障または損傷に起因して他の財物に生じた故障、損傷もしくは汚損等の損害。

#### 第8条【準拠法】

ワランティプログラム(プラス)の対象は日本国内において使用される場合に該当いたします。

#### 第9条【ワランティプログラムの変更、解約】

ワランティプログラム(プラス)は、保証期間の途中で変更や解約はできません。またいかなる場合でも費用の返還はできません。



**第10条【ワランティプログラム(プラス)の内容】**

ワランティプログラム(プラス)は、修理費用の全額が無償になることが条件となるため、修理不能の場合は該当いたしません。保証商品が、お買上日より所定の期間において日本国内で、偶発的な事故による全損となった場合、請求権者に対し、新品代替品(保証商品と同一機種の商品、同一機種の商品が入手困難な場合は同等の商品(同等の商品とは、弊社取扱いの同一用途の商品の中から、保証商品のお買上げ金額範囲内の同機種品もしくは同等品をいいます。)以下、本約款において同様とします。)の提供を保証します。なお、お買上金額範囲内の同等の商品がない場合で、請求権者がお買上金額を超える商品を選択された場合、差額は請求権者負担となります。

**第11条【ワランティプログラム(プラス)が受けられない主な場合】**

以下に該当する場合は、保証は適用されません。

- 1) シリアルナンバーの確認ができない場合。
- 2) お客様が部品等を交換した場合。
- 3) 誤った使用状況、または不当な修理や改造、接続ミスや規定値以外の電圧使用による故障および損傷の場合。
- 4) 火災・地震・風水害・落雷およびその他の天災地変、テロ、暴動、公害、塩害による故障および損傷の場合。
- 5) 消耗品および弊社が寿命に達したと判断した部品(空冷ファンや電池等)の交換を必要とした場合。
- 6) 接続している他の機器に起因して本製品に生じた故障および損傷の場合。
- 7) 本製品のドライバ、ファームウェア、BIOS 等のアップデートで、弊社が提供する無償のサービス(ホームページからのドライバ、ファームウェア、BIOS のアップデート版のダウンロードを含む)によって、お客様ご自身による実施が可能な場合は代行とさせていただきます。
- 8) 購入後の輸送や移動および落下等、不相当なお取り扱いにより生じた故障および損傷の場合。
- 9) お客様のご使用環境が規定値より劣悪な環境により発生した故障および損傷の場合。(例: 水、ホコリ、錆、カビ、ガス、虫等による故障等)
- 10) 人体に影響を及ぼす可能性のある、有毒ガス等による障害また、無重力等宇宙での使用時など。
- 11) 通常の使用方法により正常に動作しなくなった場合は、無償で修理または交換いたします。万が一、交換用同等品のご用意または修理対応が不可能である場合は、弊社の判断で代替品との交換とさせていただきます。ごさい。その際、お送りいただきました旧製品等は、お返しいたしません。ご了承ください。
- 12) 本製品を運用した結果の他への影響については一切の責任を負いかねますので、予めご了承下さい。
- 13) 弊社による該当商品の修理および交換に関以外の、お客様による本製品の修理、交換によって発生した費用に關しましてはお支払いできません。予めご了承下さい。
- 14) 本保証は日本国内においてのみ有効です。

**第12条【保証請求方法】**

修理を依頼される場合は、事前に電話または電子メール等にて事前にご連絡ください。

詳しくは下記までご連絡ください

〒108-0014 東京都港区芝 4-11-5 田町ハラビル 9F

TEL 03-5419-7830 FAX 03-5419-7832

株式会社ネクコム・ジャパン 営業部 [asles@nexcom-jp.com](mailto:asles@nexcom-jp.com)

電話受付時間：月曜日～金曜日9:00～18:00(祝日 弊社年末年始夏季休暇期間を除く)

株式会社ネクコム・ジャパン