

# HP Care Pack サービス仕様

ハードウェアエクステンジ

翌日対応 2年

オフィスジェット A用

UG378E



## HP Care Packのご登録について

サービスをご利用になるためにはお客様登録が必要です。  
速やかにご登録ください。

## サービス概要

ハードウェアエクステンジは、ハードウェアの障害時に、交換用のハードウェアをお客様に送付するサービスを提供します。

### 利点

- オンサイトサービスに代わる低コストなサービス

### サービス内容

- リモート障害診断およびサポート
- 故障したハードウェアの引き取り、同一規格のハードウェアとの交換

## 基本提供されるサービス

### リモート障害診断およびサポート

HPは、お客様からのハードウェア障害の電話を受け付けると、お客様と共同で問題点を特定します。リモート診断だけで解決できる場合は電話にて迅速に解決します。

サービス受付時間：月曜日-金曜日 9:00-17:00 土・日曜日10:00-17:00 祝祭日および年末年始（12/30-1/3）を除く

### ハードウェア・交換サポート

HPは、ハードウェア障害がリモートで解決できないとHPが判断した場合、故障したハードウェアを同一規格のハードウェア交換品と交換します。ハードウェア交換品は、HPがリモート障害診断にてハードウェア交換が必要と判断した翌営業日にHPの費用負担にてお客様に配送されます。その際同時に故障したハードウェアは回収いたします。

ハードウェア交換品は新品または再生品（外観に多少損傷がある場合があります）です。本サービスで交換された故障品はHPの所有となります。

# 日本HP サービス仕様 ハードウェアエクステンジ

## 前提条件

本サービスによるサービスの対象となるハードウェアは、HPがサービス対象としている製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

1. サービス契約の開始時において、当該ハードウェアが正常に稼動していること。
2. メーカーが推奨するハードウェア設置環境の条件が維持されていること。
3. 対象ハードウェアの製品仕様に定める構成と各種必要条件を備えていること。

## 除外規定

1. HPの承認を得ずに、HPの担当者以外の者が行った、修理、改造作業が原因で必要になったサービス。
2. HPがサービスを提供していないハードウェアが原因で必要となったサービス。
3. ソフトウェア、その設定または有害コード（ソフトウェア・ウィルス等）に起因するシステムの障害が原因で必要となったサービス。
4. 新規ソフトウェアまたはソフトウェアのアップグレードに起因するパフォーマンスの低下。
5. 事故、誤操作、電力事情、空調設備、またはメディアの不良が原因で必要となったサービス。
6. 消耗品およびアクセサリの供給。
7. ハードウェア交換にて交換された故障品の障害原因の特定および調査。
8. サードパーティ製品との相互接続および互換性に関する問題。

## お客様の責任範囲

1. ハードウェア製品の不具合をHPが指定するサービス受付窓口に連絡していただきます。
2. リモート障害診断においてHPが要求するハードウェア製品の不具合に関する情報の提供、お客様にて実施可能なセルフテストおよび診断ツールの実行を行っていただきます。
3. 本サービスで提供されるハードウェア交換品の設置および設定
4. ハードウェアのファームウェアを、HPが指定するバージョンにアップデートしていただく場合があります。
5. データおよびソフトウェアのバックアップおよびリストア。
6. 該当ハードウェア故障品を設置場所から取り外し、引取り可能な状態にさせていただきます。

## 一般条項

1. HPは、サードパーティ製ハードウェアの欠陥については責任を負いません。
2. HPはハードウェア障害に起因したデータ破壊については責任を負いません。
3. HPは、ハードウェアのアップグレードまたは最新リビジョンのハードウェアへの交換によりもたらされる、最新バージョン以外のソフトウェアのパフォーマンスへの影響については責任を負いません。
4. お客様は、HPより提供される本サービス用ソフトウェア・ツールを複製、または譲渡してはならず、また第三者に使用させてはならないものとします。
5. HPは本サービスまたはサービスに関わる業務を、外部に委託する権利を有します。
6. 本サービスは、サービス対象ハードウェアの品質を保証するものではありません。
7. 摩耗または劣化のために適切な修理が不可能であるとHPが判断する製品については、HPからの書面での通知から60日後に本サービスの対象から除外されます。

# 付表

本付表には、ご購入いただきましたHP Care Packに関する追加情報が記載されています。

## 1. サービス対象製品

サービス対象となるハードウェア対象製品は、過去1年以内に日本国内で購入されたハードウェア製品1台です。  
アクセサリ、オプション品、サプライ品（インク、ヘッド、インクサービスモジュール等）については本サービスの対象外です。  
ただし、ACアダプタと自動両面ユニット（同梱モデルの場合）は対象となります。

## 2. HP Care Pack ご購入方法

HP Care Pack サービスをご希望の場合は、弊社Directplusコールセンターへご連絡ください。

## 3. サービス期間

HP Care Pack のサービス開始日はハードウェア製品ご購入日です。またサービス提供期間は本パッケージ表紙に記載されます。

## 4. サービスご依頼窓口とサービス提供時間

本サービスのご依頼時には本体のシリアル番号をご用意いただき、下記カスタマー・ケア・センターへご連絡ください。  
販売店での受付はいたしかねますので、ご了承ください。

0120-961-665（フリーコール）

受付時間9:00-17:00（月-金）、10:00-17:00（土/日曜） \*祝祭日、年末年始（12/30-1/3）を除く

HPIはハードウェア障害がリモートで解決できないと判断した場合、故障したハードウェアと同一規格のハードウェアをHPの費用負担にて翌営業日に配達いたします。ただし一部地域※においては、翌営業日に配送できません。

詳しくは、弊社カスタマー・ケア・センターにてご確認ください。

※翌営業日に配送が出来ない地域

- ・北海道、四国、九州
- ・青森、秋田、鳥取、島根、山口
- ・山間部や離島等

また、天災・事故などによる交通渋滞、異常気象などの諸事情が原因で翌営業日に配達できないこともあります。予めご了承ください。

## 5. サービス提供期限

HPIは製品の販売終了日より3年間の保守をお客様にお約束しています。同一モデルの交換機が調達不可となった場合は、代替モデルへの交換をご提供させていただく場合があります。