

HP Care Pack サービス仕様

ハードウェアオフサイト
クーリエ アクシデントサポート 3年
ノートブックG用
UM949E



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。

サービス仕様 ハードウェアオフサイト

サービス概要

ハードウェアオフサイトは、サービス対象のハードウェアに対する高品質のリモート障害診断とHP指定のリペア・センタでのオフサイト修理を提供します。サービスには、修理または交換、部品、作業、お客様への返送が含まれています。

本サービスは、HP指定のリペア・センタへの送付に関して2つのサービス・オプションを提供します。

利点

- 小型製品やモバイル製品に対する費用効率と信頼性の高いサポート・ソリューション
- 高品質のオフサイト修理

サービス内容

- リモート障害診断およびサポート
- オフサイト修理、部品の提供、お客様への返送

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-土曜日 9:00-12:00 13:00-19:00 祝祭日および年末年始（12/30-1/3）を除く

オフサイト修理 部品の提供 お客様への返送

HPは、HP指定のリペア・センタにて故障したハードウェア製品の機能を正常な状態に戻すために必要な修理、もしくは部品または製品交換を行い障害を修復します。修理が終了したハードウェアはHP指定業者によってお客様に返送されます。

本作業にはソフトウェア（OSまたはアプリケーション）およびデータのバックアップ、リストア作業は含みません。提供される部品は新品または再生品です。交換により取り外された部品はHPの所有となります。部品はHP所定の交換単位とします。

HPは、HPが必要と判断した場合、技術変更(FCO)の実施およびファームウェアのアップデートを行います。

HPは、作業終了時に作業内容と交換部品をHP規定の作業報告書に記入して提出します。

サービスオプション

お客様が選択されたサービスオプションは、本書表紙に記載されます。

サービスオプション	サービス内容
センドバック	リモート障害診断で特定されたハードウェアをHPが指定するリペア・センタにお客様が発送します。お客様は、ハードウェアを適切に梱包する必要があります。
クーリエ	HPの指定業者がリモート障害診断で特定されたハードウェアをお客様先から引き取り、HPのリペア・センタまで搬送します。

サービス仕様 ハードウェアオフサイト

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. ハードウェアもしくはソフトウェアの不適切な使用（設定を含む）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. HP所定の交換単位以下の部材単位で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. HPが使用するサービス用ソフトウェア・ツールのインストールおよびシステム上での実行を許可していただきます。
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. サービスオプションのセンドバックを選択された場合、該当ハードウェアをHP指定のリペア・センタへ送付していただきます。
7. サービスオプションのクーリエを選択された場合、該当ハードウェアを設置場所から取り外し引き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。

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
本書の内容は予告なく変更されます。最新情報および本書に記載されない情報についてはホームページを参照ください。
http://www.hp.com/jp/carepack_fixed

対象ハードウェア製品

本HP Care Packの対象ハードウェア製品は、使用説明書（本書）表紙に記載のハードウェア製品本体1台、または本書表紙に記載のハードウェアカテゴリが対象とするハードウェア製品本体のいずれか1台です。なお、各ハードウェアカテゴリ（A用、B用など）に含まれるハードウェア製品については、ホームページまたはプロダクトセレクション内の各価格一覧をご覧ください。http://www.hp.com/jp/carepack_fixed

本体以外で対象となるハードウェア

対象ハードウェア製品本体（以下では本体と呼ぶ）以外でも次のハードウェアは対象となります。
ただし、本体および本体以外で、対象とならないハードウェアの条件に1つ以上該当する場合は対象外となります。たとえば、あるハードウェアが、対象に含まれる条件と含まれない条件を両方満たす場合は対象外となります。
対象となるものとならないものの例は、該当するもののなかの一例です。

全ハードウェアカテゴリ共通事項

本体以外で対象となるもの

- ・当該本体に常時内蔵されているHP製ハードウェア

対象とならないもの

- ・HP製でないハードウェア（HP製でないが便宜上HP製品型番を持つものを含む）
- ・当該本体に常時内蔵されていないハードウェア。
- ・本体内蔵可能台数を超えたハードウェア
- ・当該本体への内蔵/接続/装着について、HPが明示的に動作保証をしていないハードウェア
- ・当該本体との接続性について、HPが明示的に動作保証をしていないハードウェア
- ・消耗品（HPが消耗品と定めるもの。バッテリー、内蔵タイマーバッテリーなど）
- ・お客様が登録を申請を完了していないもの（FAX送信などの登録申請をまだ行っていないもの）
- ・HPが登録の完了通知をまだお客様にお送りしていないもの（登録中のものおよび審査中のものを含む）
- ・外部メモリオプション（SDメモリなど）
- ・アダプタ類（ACアダプタ、カーアダプタなど）
- ・ペン類（ペン、スタイラスなど）
- ・ケース類（防塵・防滴ケース、レーザーケースなど）
- ・その他、HPが対象外と定めるもの（今後発売の製品で、HPが対象外と定めるものを含む）

カテゴリ別追加事項

共通事項以外にカテゴリ別に追加される事項です。

サーバ製品/ストレージ製品：

対象となるもの

- ・22インチ以下HP製モニタ（ラックマウント型キーボード/モニタを含む）
- ・1Uラックマウント型キーボード
- ・HP製UPS（Tシリーズ/Rシリーズ）
- ・KVM サーバコンソールスイッチ
- ・IP コンソールスイッチ
- ・パワーディストリビューションユニット（PDU）

ブレードサーバ製品：

対象となるもの

BladeSystem p-Class エンクロージャ用

- ・パワーエンクロージャ&パワーサプライ
- ・パワーディストリビューション
- ・診断ステーション
- ・ブレードスリーブ
- ・インターコネクト

BladeSystem c3000/c7000 エンクロージャ用

- ・追加用パワーサプライ
- ・ネットワークスイッチモジュール
- ・Cisco Catalyst Blade Switch 3020
- ・バーチャルコネクト イーサネットモジュール
- ・イーサネット用インターコネクトモジュール
- ・イーサネットパススルーモジュール
- ・バーチャルコネクト ファイバチャネルモジュール
- ・FC パススルーモジュール
- ・管理モジュール
- ・追加用冷却ファン

ブレードPC製品：

対象となるもの

エンクロージャ C用

- ・Avago SX Mini-GBIC Gigabitモジュール
- ・G2エンクロージャアップグレードキット

対象とならないもの

ブレードPC C用

- ・HP Blade PC診断キット
- ・当該本体に外部接続するオプション（外付けマルチベイ、モニタなど）
- ・当該本体に外部接続や装着するオプションに内蔵されるオプション（外付けオプションに内蔵するオプションなど）

エンクロージャ C用

- ・エンクロージャ空カバーキット
- ・エンクロージャ移動用ブランケット

ブレードワークステーション製品：

なし。

デスクトップ製品：

対象となるもの

- ・当該本体の標準構成品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているマウス 1個
- ・当該本体の標準構成品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているキーボード 1個
- ・当該本体の標準構成品として同梱され、当該本体に常時外部接続されている電源ケーブル 1個

対象とならないものの例

- ・当該本体の標準構成品でない、別途購入のマウス
- ・当該本体の標準構成品でない、別途購入のキーボード
- ・当該本体の標準構成品でない、別途購入の電源ケーブル

シンククライアント製品：

対象とならないものの例

- ・当該本体に外部接続するオプション（外付けマルチベイ、拡張キットなど）
- ・当該本体に外部接続するオプションに内蔵するオプション（外付けオプションに内蔵するオプションなど）
- ・ブラケット類

ワークステーション製品：

対象となるもの

- ・当該本体の標準構成品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているマウス 1個
- ・当該本体の標準構成品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているキーボード 1個
- ・当該本体の標準構成品として同梱され、当該本体に常時外部接続されている電源ケーブル 1個

対象とならないものの例

- ・当該本体の標準構成品でない、別途購入のマウス
- ・当該本体の標準構成品でない、別途購入のキーボード

- ・当該本体の標準構成部品でない、別途購入の電源ケーブル

ノートブック製品/モバイルシンクライアント製品/タブレットPC製品：

対象となるもの

- ・当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているACアダプタ及び電源ケーブル 1個
- ・当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体で常時使用している高耐久性バッテリー(650、840以降の製品用) 1個について、HP Care Packハードウェアサービス3年、4年、5年のいずれかを同時購入した場合に限り、最大3年間、HPがハードウェア障害と判断したバッテリー障害をサポート
- ・HPがハードウェア障害と判断したタブレットC用製品の内蔵バッテリー (バッテリー消耗は対象外)

対象とならないものの例

- ・当該本体に内蔵するHP製オプション製品 (ハードディスクドライブ、FDドライブなど) のうち、同時に本体に内蔵できる台数を越えたもの、または登録されていないもの。
- ・当該本体に、装着するオプション (ポートリプリケータ、モバイル拡張ユニット)、および外部接続するオプション (外付けマルチベイ、テンキーパッドなど)
- ・当該本体に外部接続や装着するオプションに内蔵されるオプション (外付けマルチベイに内蔵するマルチベイオプション (DVDドライブなど))
- ・マウス、外付けキーボード、ペン類

タブレット製品 (Slate7など)：

対象となるもの

- ・当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているACアダプタ及びマイクロUSBケーブル 1個

対象とならないものの例

- ・当該本体に内蔵するHP製オプション製品 (ハードディスクドライブ、FDドライブなど) のうち、同時に本体に内蔵できる台数を越えたもの、または登録されていないもの。
- ・当該本体に、装着するオプション (ポートリプリケータ、モバイル拡張ユニット)、および外部接続するオプション (外付けマルチベイ、テンキーパッドなど)
- ・当該本体に外部接続や装着するオプションに内蔵されるオプション (外付けマルチベイに内蔵するマルチベイオプション (DVDドライブなど))
- ・マウス、外付けキーボード、ペン類

モニタ製品：

対象となるもの

- ・当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されている電源ケーブル 1個
- ・当該本体の標準構成部品として同梱され、当該本体に常時外部接続されているモニタ信号ケーブル 1個

対象とならないものの例

- ・当該本体に、装着するオプション

ハンドヘルド製品：

対象とならないものの例

- ・当該本体に装着するオプション (拡張パック、拡張ベース (クレードル) など)、外部接続するオプション
- ・当該本体に外部接続や装着するオプションに内蔵するオプション (拡張パックに内蔵するオプションなど)
- ・外部メモリオプション (SDメモリなど)

記載のないカテゴリまたはハードウェアの対象製品はCS Information Deskにお問い合わせください。

サービス期間

ハードウェア本体購入日

- ・ハードウェア本体の購入日は、同梱の保証書に記載された日となります。保証書のご提示がない場合は、HP出荷日を基準とさせていただきます。

サービス提供満了日

- ・サービス提供満了日は、HPの提供する契約期間が確認できるWebサイト (http://www.hp.com/jp/carepack_ref/)、あるいは、HP Care Pack管理システム (CSN) で表記される日までとします。
- ・上記サービス提供満了日以前であっても、デスクトップ/ワークステーション/ノートブック/PDA/シンクライアント/ブレードPC/モニター製品用Care Packハードウェアサービス (ポストワランティを除く) については、ハードウェア本体の購入日から各サービスの定めた所定の年数 (2年・3年・4年・5年など) を経過した日、または、ハードウェア本体の販売終了日から5年 (コンシューマ製品及びPDAは3年。Slate7は2年) 経過した

日のいずれか日付が早い日になります。

- ・上記サービス提供満了日以前であってもオプション/パーツが販売終了日から5年を経過した場合は、そのオプション/パーツについてサービスが提供できない場合があります。
- ・サービス提供満了日は、本サービス製品の購入日/お客様登録の送信日/登録完了通知の受信日/お客様・郵便局など輸送機関・HP等の処理の遅延や事故その他によって延長されることはありません。
- ・モニター用サービス製品をハードウェア本体用とともに登録した場合、ハードウェア本体用サービス製品のサービス提供満了日が全体のサービス提供満了日となります。モニター用サービス製品の対象ハードウェアのご購入日から各サービスの定めた所定の年数に満たない場合にも、サービス提供満了日が延長されませんのでご注意ください。

使用開始日

- ・テスト実施などなんらかの理由で使用開始日がハードウェア本体購入日以前である場合は、ハードウェア本体購入日の代わりに使用開始日が起点となってサービス提供満了日を算出します。

サービス提供期間

- ・本サービスのサービス提供期間は、本書表紙に記載されています。

未登録でのサービス提供

- ・お客様が、お客様登録を申請されていない期間、またはHPが完了通知を送信するまでの期間は修理コール受付やサービス提供はできません。速やかにご登録申請を行なってください。

購入条件

オプション用はハードウェア本体用と同時購入・登録

モニターおよび、旧PC OSリストア用のHP Care Packは、ハードウェア本体用のオプションとなるHP Care Packであり、ハードウェア本体用HP Care Packと同時購入かつ同時登録の場合に限り購入できるHP Care Packです。単独での購入・登録はできません。

正しい購入例：

- 4時間対応 標準時間 3年 デスクトップC用 と、
- 4時間対応 標準時間 3年 モニタB用

誤った組み合わせ例：

- 翌日対応 3年 モニタB用のみ [本体用HP Care Packがない]

オプション用は本体用と同サービスレベル

HP Care Packオプション製品は、ハードウェア本体用HP Care Packと同サービスレベルでご購入いただく必要があります。本体用が翌日対応でオプション用も翌日対応のように、同じサービスレベルの組み合わせだけが有効です。一致しない場合サービスは提供されません。

誤った組み合わせ例：

- 翌日対応 3年 ワークステーションC用 と、
- 4時間対応 標準時間 3年 モニタC用

ブレードサーバパック製品

サーバブレード8パック、10パックなど複数台パックをご購入の場合は、台数分のCare Packのご購入が必要です。登録用紙の記入は一枚で結構ですが、正しい台数分のCare Packをご購入されていることを証明いただくため、台数分の登録用紙のFAX返送が必要になります。台数分のFAX返送がいただけない場合は、登録の不適合として登録することができませんのでご注意ください。

PC OSリストア用は翌日対応または4時間対応 標準時間

PC OS リストア用のHP Care Packは、ハードウェアオンサイト本体用の翌日対応または4時間対応 標準時間との組み合わせ購入・登録のみが可能で、クーリエおよび4時間対応 24x7などの本体用HP Care Packとの組み合わせ購入・登録はできません。

誤った組み合わせ例：

- クーリエ 5年 ノートブックE用 と、
- PC OS リストア 5年 [PC OSリストアとの組み合わせが翌日対応または4時間対応 標準時間でない]

標準延長保証

一部のデスクトップ製品およびノートブック製品においてWeb販売される標準延長保証を選択した場合には、HP Care Packを
ZG010-028 2014年01月

サービス提供条件

PC OSリストア

- ・ PC OSリストアのサービス提供を受けるには、当該ハードウェア製品とオペレーティングシステムに専用のリストアメディア（CD-ROM, DVD-ROM）と、このリストアメディアによって起動可能なメディア用ドライブ（CDドライブ, DVDドライブ）が本体内蔵または外付が必要です。
- ・ HPのサービス提供時にこれらが用意されていない場合、またはメディアによって起動できない場合、サービス提供はできません。
- ・ 2回目以降の出張訪問には別途費用が必要です。
- ・ 出荷時にリカバリメディアが同梱されないハードウェアの場合、HPの指示手順に従ってリカバリメディアをお客様が事前に作成しておくか、別途HPより購入する必要があります。

国外の制約

国外ハードウェアの事前のご了解

日本国外購入ハードウェアに対する日本のHP Care Packの購入・登録は、制約条件について事前の書面ご了解があった場合に限り可能です。ご了解なく購入・登録された場合はサービス提供はされません。

国外ハードウェアの制約

日本国外購入ハードウェアには次の条件でサービスが提供されます。

- ・ 原則的に日本のHP Care Packのサービス基準と購入条件に準じます。
- ・ 原則的に日本語によるサービス提供となります。サービス基準ほかHPから提供する説明/ドキュメント/Web掲示の内容は日本語となります。ただし、日本のHP Care Packが英語で提供しているものについては英語にて提供します。
- ・ 通常の規定の対応時間内にサービス提供が出来ない場合があります。
- ・ 通常の規定にない対応期間が必要になる場合があります。
- ・ 国内にないパーツが必要となる場合にはHPが選択する代替品を用いる場合があります。
- ・ 必要な場合、別サービスにて代用する場合があります。
- ・ 制約に起因するお客様の損害についてHPは責任を負いません。

国外の制限

- ・ ご登録ハードウェアが日本国内にない場合、サービスを提供することは出来ません。
- ・ 日本国外にあるHPの施設からのサービス提供は行いません。

登録の不適合について

登録の無効

- ・ 登録内容が正しくない場合、または対象ハードウェアや同時購入HP Care Packの購入組み合わせが適正でない場合、そのほか登録に不適合があった場合、登録の全部が無効となる場合があります。
- ・ 無効の条件が成立する場合には、お客様がHPからの登録完了通知をお受け取り済みであっても登録は無効となります。
- ・ 無効登録ではサービスの提供は行なわれません。再度、適切な登録申請が完了するまで未登録に準じた扱いとなります。
- ・ 修正登録の完了前にお客様がHPに修理依頼を行ないHPがサービスを提供した場合は、費用を請求することがあります。

登録の修正

- ・ 登録事項誤りが判明した場合は、HP登録窓口に登録時と同じ方法にて再登録を行なってください。再登録時には「登録の修正」と備考に記載ください。購入間違いの場合は購入販売店にご相談ください。
- ・ 無効登録を含め、登録修正によって変更できる内容はHPが必要と認める範囲に限られます。ハードウェアシリアルナンバーの変更などは認められません。

サービス受付時間が異なるサービス

コンシューマ製品用クーリエ

サービス受け付け日時は次のとおりです。

月曜日-金曜日 9:00-21:00、土曜日 9:00-17:00（日曜・祝祭日・年末年始（12/30-1/3）,5/1を除く）

シンククライアントC用 ハードウェアエクステンジクーリエ

サービス受付日時は次のとおりです。

月曜日-金曜日 8:45-17:30（弊社休日を除く）

ポストワランティサービスについて

ポストワランティサービスの対象ハードウェア製品・購入条件などの仕様はHPのホームページをご参照ください。

http://www.hp.com/jp/carepack_pwp

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
本書の内容は予告なく変更されます。最新情報および本書に記載されない情報についてはホームページを参照ください。
<http://www.hp.com/jp/carepack>

アクシデントサポート特約

アクシデントサポート

アクシデントサポート特約（以下、本特約）を含まない一般のハードウェアサービスでは、適切な使用環境で適切な使用方法によってハードウェアを使用した状態で発生した通常の障害のみが修理受付対象です。一方、本特約を含むハードウェアサービス（以下、本サービス）では、これら通常の障害に加え、偶発的な事故などお客様過失が原因で発生した障害を修理対象に加えます。

サービス範囲

- ・水漏れ、落下、衝撃、電圧異常、盗難、その他偶発的な事故などお客様過失が原因で発生した損害が発生した場合、本特約が有効な期間について本サービスを提供します。
- ・修理不能もしくは盗難事故が発生し、HPが適切であると判断した場合に限り、代替品を提供します。
- ・盗難事故は、保守契約開始日が2010年6月3日以降のご契約から、修理対象として含まれます。

本特約の対象と条件

本特約の対象ハードウェアサービス

本特約は、本特約付きのHP Care Packハードウェアサービスにのみ提供されます。本特約付きHP Care Packには、名称に「アクシデントサポート」が含まれます。HP Care Pack名称に「アクシデントサポート」が含まれないHP Care Packには、本特約は含まれません。

本特約を含むサービス名称の例

- ・HP Care Pack ハードウェアオフサイトアクシデントサポート センドバック 3年
- ・HP Care Pack ハードウェアオフサイトアクシデントサポート クーリエ 4年
- ・HP Care Pack ハードウェアオンサイトアクシデントサポート 翌日対応 5年

本特約が適用される条件

本特約は、対象ハードウェアと本サービスとの同時購入時のみ適用可能です。
次の1つ以上に該当する場合には本特約は適用されません。

- ・ハードウェア購入後に本サービスを購入した場合
- ・本サービス購入後に適用ハードウェアを購入あるいは選択した場合
- ・本サービスと適用ハードウェアをそれぞれ異なる販売店から購入した場合
- ・ハードウェア購入直後にお客様がお客様登録を完了しておらず、登録完了通知を受領していない場合

お客様登録

本サービスは、ハードウェア購入日から10日以内にお客様登録（以下、登録）申請をお客様が行う必要があります。登録完了通知がHPからお客様に発行されるまでの間は、本特約が適用される修理サービスの提供と、本特約以外の部分が標準サービス提供と本特約の提供はされません。期間内に登録が行われない場合、本特約は無効になる場合があります。本特約および「本書サービス基準」「HP Care Packお取引条件」に同意した場合のみ本サービスの登録ができます。本サービスの登録の申請をお客様が行うことは本特約にお客様がご同意したこととなります。

条件変更

本サービスの適用ハードウェアを変更すること、期間を変更すること等はできません。

障害コール

障害コールの受付期限

本特約は、ハードウェア障害発生日を含めて30日以内に障害コール(盗難事故を含む)をHPに行っていただく必要があります。期間を経過した場合、本特約が適用されない場合があります。

対象となる損害

本サービスでは『HP Care Packお取引条件』と『サービス仕様』の除外規定にかかわらず、以下理由により発生した損害を修理対象とします。

- ・ 偶発的な事故などお客様過失が原因で発生した障害
- ・ 水漏れ
- ・ 落下
- ・ 衝撃
- ・ 電圧異常
- ・ 盗難

サービス制限

以下の1つ以上に該当する場合は本特約の対象外となります。

- ・ 紛失、置き忘れに起因する損害
- ・ 盗難事故として警察への届け出とHPへの受理番号などの報告がない盗難による損害
- ・ 通常の損耗
- ・ 日本国外での本サービス提供・直接であると間接であると問わず、所有者、使用者、レンタルおよびリースによる使用者、およびこれらの関係者および無関係者の意図的または重大な過失に起因する損害
- ・ 製造者が推奨する保守または操作方法を実施しなかったために生じた損害
- ・ 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱その他これらに類似の事変、暴動もしくは騒じょう(群集または多数の者の集団行動によって数街区もしくはこれらに準じる規模またはそれ以上の範囲にわたり平穏が害されるか、または被害を生ずる状態をいう)、核紛争、テロ、無許可で機器を修理しようとする試み、破損・欠損メディアの使用によって生じた損害
- ・ 購入者等の親族・使用人・同居人・止宿人ならびに対象製品もしくはその収容場所の看守人が自らなした、または加担した損害・地震(地震津波を含む)・噴火・風災・水災・雪害その他の天災の際における損害・火災・爆発・放射能汚染の際における損害・棚卸しの際に発見された数量の不足による損害・事故発生から31日以内に覚知することができなかった損害・購入者以外の者に対象製品の所有権が移転した後の損害・データ、事業中断、老朽化、表面上の損傷、さび、変色、風合い・仕上がり、消耗、漸進的な劣化
- ・ 設計、構造、不可解な消失、誤使用、乱用、または計画的行為
- ・ 製品に対する何らかな変更、修正
- ・ 機能、性能に影響を与えない程の損傷
- ・ 外付けオプション製品の損害
- ・ 差し押さえなどの法的権利の行使に由来する損害
- ・ 偶発的な事故によらない通常使用による損害
- ・ 適切でないハードウェアの利用法である、または適切でないサービスの利用法であるとHPが判断した損害
- ・ HPまたは他者が提供する本サービス以外の保証または保険により、お客様がなんらかの支払いを受けた場合、または代替品の提供などのなんらかの利益供与を受けた場合

主要部品

以下のものを本特約で主要部品と呼びます。

- ・ スクリーン(LCD)
- ・ マザーボード、プロセッサ
- ・ シャーシ
- ・ 各種DVDドライブ、各種CD-ROMドライブ
- ・ ハードディスクドライブ
- ・ メモリ
- ・ その他HPが指定するもの(今後発売されるものを含む)

サービス提供条件

翌日対応がクーリエに準じた扱いとなる場合

次の1つ以上に該当し、HPが必要と判断する場合、翌日対応はクーリエに準じた扱いに変更されます。

- ・ 翌日対応で、お客様との事前の電話障害診断と訪問時の目視の結果が異なり、別の対応が必要になった場合
- ・ 翌日対応で、水漏れ等で障害範囲や必要パーツの確定に目視が必要で、訪問までにパーツ等が確定できない場合
- ・ 翌日対応で、一時代替品の貸与または代替品を提供する判断をHPが行った場合
- ・ 翌日対応で、障害再発生などなんらかの理由で修理パーツが不足した場合
- ・ 翌日対応で、一部のハードウェアモデルにおいてシャーシ交換が必要な場合
- ・ 翌日対応で、なんらかの理由でクーリエ修理にする必要性があるとHPが判断した場合

翌日対応がクーリエに準じた扱いとなった場合の修理対応

翌日対応をクーリエに準じた扱いとする場合のサービス実施条件は次のとおりです。

- ・ 対象ハードウェアをHP修理拠点にお引き取りし、修理完了後に返送いたします。
- ・ 引取りと返送はHP費用で負担します。部品返送忘れなど1往復以上の送付を行う場合はお客様負担となります。
- ・ センドバックの場合は、いずれの場合もHPへの送付のみはお客様にて費用をご負担いただきます。
- ・ クーリエに準じた場合の対応日数の目安は最小8営業日です。目安日数は障害状態等により増えることがあります。
- ・ 一時代替品のご提供を行う場合、目安日数より増えることがあります。

盗難事故に関するお客様の責任

- 盗難による損害により、本サービスをご利用される場合、お客様は最寄の警察署に盗難届けを提出し、ハードウェア本体のシリアル番号、事故発生日、届出警察署、受理番号、事故発生状況をHP(Care Pack登録完了通知に記載されているコール受付番号)へご報告いただきます。
- 盗難による損害により、HPがお客様に対して代替機を提供する場合、免責金額として5,000円(税抜)をお客様にご負担いただきます。
- 代替機提供後、盗難された製品が発見された場合、お客様はその旨をHPへご報告いただき、合わせて代替機をご返却いただきます。
- HPが求める場合、購入金額を示す資料をご提示いただく必要があります。
- 盗難事故に備えて、シリアル番号が確認できる保証書などを必ず保管いただく必要があります。

一時代替品と代替品

一時代替品の貸与

HP Care Packでは一般に一時代替品を貸与いたしません。ただし、本サービスではHPが必須であると判断した場合で、且つHPが提供可能な場合に限り、例外的に修理期間に一時代替品をご貸与することがあります。

一時代替品の貸与条件

一時代替品は次の条件で貸与されます。

- 一時代替品は、一時的にHPがお客様に貸与するものです。お客様所有品ではありません。
- 一時代替品は、原則的にレンタルリース会社等が貸し出すハードウェアです。指定の期日までに返却が必要です。
- 一時代替品提供の判断はHPが行います。およそ10営業日以上修理と見込まれる場合にHPが審査します。
- 一時代替品の貸与期間は最長2週間です。これにはHPとお客様間の相互の送付期間を含みます。
- 一時代替品の提供開始および終了日はHPが決定します。修理状況にかかわらず期間終了時には返却が必要です。
- 一時代替品をお客様が不適切に利用しているとHPが判断する場合には、提供を中止し費用をお客様に請求いたします。
- 一時代替品が返却指定日のHP営業時間内に到着しない場合は、お客様にHPの定める延滞料金が発生します。
- 一時代替品貸与時とその前後で、お客様ハードウェアの標準保証期限(標準延長保証を含む)やCare Pack保守期限が一時代替品に関連する日付に変化することはありません。
- 一時代替品のハードウェアモデルはHPが定める一定のモデルです。お客様ご購入のハードウェアモデルと異なります。
- 一時代替品は状況により、一部またはすべてを修理パーツにてご提供することがあります。
- 一時代替品の提供はクーリエに準じた扱いによって提供されます。翌日対応とはなりません。
- 一時代替品の返却時には、貸与時の状態へ復旧した状態で返却いただきます。
- 一時代替品の返却時には、すべてのデータや情報をお客様責任で消去の上返却いただく必要があります。
- お客様が消去しなかったデータが原因で発生した損害に対する責任をHPは負いません。
- ステッカーの貼付や本体などへの文字他の書き込みなど、貸与時の状態に戻せない変更を加えることはできません。
- HPが要請する場合、予定期間終了前に一時代替品を返却いただくことがあります。
- 一時代替品上のOS等ソフトウェアのライセンスに関するいかなる不適切な使用も行うことは出来ません。
- ライセンスを含めたすべての不適切使用が原因の損害請求はお客様責任となり、HPは責任を負いません。
- HPが貸与した名義のお客様以外の使用者は一時代替品を使用することはできません。
- お客様は一時代替品を別の利用者や企業に再貸与または販売や譲渡することはできません。
- 修理完了日が短期に終了する場合など、HPは一時代替品提供を中止あるいは短期化する場合があります。
- 一時代替品は、1社または個人のお客様グループ1件につき最大1台の提供となります。複数台の提供はありません。
- 一時代替品の変更を行うことはできません。

一時代替品の利用におけるご注意

一時代替品の利用がお客様の不都合を招く場合は、HPからの機器送付前に利用中止を通知してください。

- 一時代替品のご利用の是非はお客様責任にてご判断いただきます。
- 一時代替品の利用を原因とする不都合の発生についてHPは責任を負いません。
- 一時代替品利用を開始または受け取った場合、不都合の発生リスクをお客様は了承したこととなります。
- 一時代替品は、お客様の障害ハードウェアと比較して、性能や速度の高低、容量の大小、特定の機能の有無、内蔵品の違い、内蔵品の収容個数の違い、製造や出荷時期の違い、販売時価格の差、資産価値などの性能や価値において異なります。このためこれらに起因するお客様の不都合が発生する可能性があります。
- DVDドライブ等の読み込み専用の装置が、書き込み可能な装置に置き換わるなど機能の有無の変化のために、お客様のセキュリティ要件を満たさなくなった等の不都合が発生する可能性があります。
- ハードウェアの変更によりお客様のアプリケーション実行が未検証の状態になることや、動作が不安定になる不都合が発生する可能性があります。
- 障害ハードウェア上の資産管理タグ等が一時代替品に移動されないことによるお客様の管理上の不都合が生じる可能性があります。
- 一時代替品がお客様の必要とするサービスやソフトウェアの対象認定モデルでないなど、ハードウェアモデルの変更自体に起因する不都合が生じる可能性があります。

代替品の提供

HPが適切であると判断した場合には、代替品をご提供することがあります。

代替品の提供条件

修理不能による代替品は次の条件で提供されます。

- ・代替品のハードウェアモデルはHPが定める一定のモデルです。お客様ご購入のハードウェアモデルと異なる場合があります。
- ・代替品の提供条件は明示しない限り原則的に一時代替品の貸与条件に準じます。
- ・代替品は状況により、一部またはすべてを修理パーツにてご提供することがあります。
- ・代替品はお客様の障害ハードウェアと原則同一モデルではなく、HPが選定するハードウェアモデルとなります。
- ・代替品はお客様の障害ハードウェアと入れ替えでお客様所有となります。
- ・お客様の障害ハードウェアは交換パーツと同様の取り扱いとなり、HPの所有になります。
- ・代替品に着荷時不良が発生した場合はクーリ工修理対応を行います。
- ・代替品の利用を開始した場合、または代替品を受領した場合、不都合の発生リスクをお客様は了承したこととなります。
- ・代替品提供時とその前後で、お客様ハードウェアの標準保証期限(標準延長保証を含む)やCare Pack保守期限が代替品に関連した日付に変化することはありません。

盗難事故による代替品は次の条件で提供されます。

- ・お客様は最寄の警察署に盗難届けを提出し、事故発生日、届出警察署、受理番号、事故発生状況をHPへご報告いただきます。
- ・HPによる盗難事故の受付完了後、HP DirectPlus Call Center よりお客様へ連絡を行います。
- ・代替品のハードウェアモデルはHP DirectPlusで販売されているモデルです。お客様ご購入のハードウェアモデルと異なる場合があります。
- ・免責金額として5,000円(税抜)をお客様にご負担いただきます。
- ・代替品はお客様の購入金額の範囲内での提供となります。
- ・代替品がお客様の購入金額を超える場合、免責金額と合わせて、その差額をお客様にご負担いただきます。
- ・代替品の提供条件は明示しない限り原則的に一時代替品の貸与条件に準じます。
- ・代替品に着荷時不良が発生した場合はクーリ工修理対応を行います。
- ・代替品の利用を開始した場合、または代替品を受領した場合、不都合の発生リスクをお客様は了承したこととなります。
- ・代替品提供時とその前後で、お客様ハードウェアの標準保証期限(標準延長保証を含む)やCare Pack保守期限が代替品に関連した日付に変化することはありません。
- ・お客様ハードウェアの標準保証(標準延長保証を含む)やCarePack保守は、代替品に適用できません。

代替品の利用におけるご注意

- ・代替品の利用における注意は、原則的に一時代替品の貸与条件に準じます。

制限事項

購入金額

ハードウェア本体の購入価格を購入価格と呼びます。この価格には以下のものを含まません。

- ・外部接続オプションの金額
- ・外部接続オプションに内蔵されるオプションの金額
- ・他社製品の金額
- ・標準延長保証およびCarePackの金額
- ・CarePackサービス対象外のオプションおよび周辺機器の金額
- ・ソフトウェアの金額(盗難事故が発生した場合を除く)
- ・その他HPが指定するハードウェアの金額 (今後発売されるものを含む)

値引きを含めた実際の購入価格が購入価格となります。他の製品との同時購入時などにより実質的な本サービスの値引きが行われた場合には実質的な価格を考慮します。HPが求める場合、購入金額を示す資料をご提示いただく必要があります。

上限金額

契約期間中の主要部品の交換は、ノートブック/Tablet PCでは累計15万円(税抜)、PDAは累計57,000円(税抜)が上限金額です。金額には技術料を含めます。ただし、いずれの場合も、PC本体の実際の購入金額を越えない金額までの利用となりますので、上限金額と購入金額のいずれか低い金額がまでをご利用いただけることとなります。上限金額を超える修理が発生した場合、主要部品費用および必要な費用をご請求いたします。上限金額と同等または上限金額を超える修理が終了した時点で本特約は終了します。

残金額

上限金額は本特約で使用した金額分だけ減じられます。上限金額から使用金額を差し引いた金額を残金額と呼びます。残金額は次回の本特約対象修理の上限金額です。残金額および各修理部品の料金についてのお問い合わせをいただくことはできま

せん。2回目以降の本特約使用時に残金額がある場合で、今回の本特約の使用により上限金額を越える場合に超過の旨をお知らせします。

事前のHPの見積金額と実際の金額が大きく異なった場合には、費用をご請求をさせていただく場合があります。

上限超過

上限金額を越えて必要となる修理金額は、お客様にご請求をいたします。パーツ費用以外に必要となる費用が発生した場合にはこの費用も含まれます。上限を越えない範囲で適用するなど、本特約を部分的に適用することはできません。ただし、HPが適切と判断する場合にはこの限りではありません。

免責金額

盗難による損害により、HPがお客様に対して代替機を提供する場合、免責金額として5,000円（税抜）をお客様にご負担いただきます。

特約終了

本特約の終了 [条件1]

次の1つ以上が満たされた場合に盗難事故による代替品提供を除く本特約は終了し、以降の契約期間では本サービスは通常のハードウェアサービスとなります。本特約以外のサービス部分には、回数や金額などの制限はありません。

- ・ 上限金額に達した場合
- ・ HPが回数制限のある主要部品の交換を行った場合
- ・ HPが修理不能により、代替品提供を行った場合
- ・ HPが修理不能により、代替品購入費用の提供を行った場合
- ・ お客様がHPが求める障害経緯のご説明を行っていただけない場合
- ・ HPが特約の取り消しとお客様への費用請求が適切であると判断した場合

2回目以降の修理

2回目以降の本特約対象の修理が発生した場合、上限金額の確認のためHPは残金額と今回の必要金額の確認をします。修理実施の可否の判定のためおよそ3営業日をいただく場合があります。

本特約の終了 [条件2]

次の1つ以上が満たされた場合に本特約(すべてのサポート範囲を含む)は終了します。またお客様ハードウェアの標準保証(標準延長保証を含む)やCarePack保守は、代替品に適用されず、サービス終了となります。

- ・ HPが盗難事故に対して、代替品提供を行った場合
- ・ お客様がHPが求める盗難状況、購入金額、ハードウェア本体のシリアルなどの情報提供を行っていただけない場合
- ・ HPが特約の取り消しとお客様への費用請求が適切であると判断した場合

障害発生理由など

・ HPが必要と認める場合、お客様に障害発生経緯のご説明を求めることがあります。障害診断時、修理時、修理後等のHPが必要と認める任意の時点でHPはお客様に口頭または文書にてご説明を求めることがあります。またHPが必要と認める場合、事故発生を示す公的証明書のご提示を求めることがあります。

・ HPが求めるご説明や書面をお客様にご提供いただけない場合や、ご説明内容が事実と異なるなどお客様から不適切なサービス提供要求がHPに行われたとHPが判断した場合には、HPは本特約の終了をお客様に通告してサービス提供を終了することができます。この場合も、HPは本サービスや本特約についての返金の義務を負いません。

・ お客様のサービス提供要求が不適切であったとHPが判断する場合、HPが開始または完了した修理について、サービス提供費用をお客様に請求させていただくことがあります。

返金

返金

HP事由により代替品をご提供できない場合、一時代替品に代わる金額をお客様に返金することによりサービス提供に代えさせていただきます場合があります。この金額は、一時代替品に相当するとHPが判断する金額で、お客様の障害ハードウェア購入金額を超えることはありません。返金を行うことの選択はHPの判断で行いますのでお客様が希望することはできません。

特約適用の取り消しと費用請求

お客様の不適切な本特約の利用または、利用要求があり、これをHPが不適切と判断する場合、実施済みの修理、提供した代替品、返金などに相当する金額をお客様に請求することがあります。

