

ハードウェアオフサイト

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・センターでのオフサイト修理を提供します。サービスには、修理、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・センターへの送付に関して2つのサービスオプションを提供します。

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、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解決します。

オフサイト修理 お客様への返送

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、HP指定のリペア・センター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、必要な修理を行い、障害を復旧します。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。

ただし、修理によってハードウェア製品の機能を正常な状態に戻すことが難しいとHPが判断した場合、故障したハードウェアを同一モデルのハードウェアと交換する場合があります。

ハードウェア交換品は新品または再生品です。本サービスで交換された故障品はHPの所有となります。

サービスオプション サービス内容

SEND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・センター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指定の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・センターまで搬送します。

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て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・交換作業。
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。
9. 落下など、お客様の取扱いに起因する変形や物理的破損に対するサービス。
10. 後記の[サービス期間]-[カテゴリー別追記事項]内に記載の印刷枚数を超えた場合。

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へのご連絡。
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
3. 本サービスでの修理もしくは交換が完了したハードウェアの設置および設定。
4. HPが指定したバージョンへのドライバー等ソフトウェアおよびファームウェアのアップデート。
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SENDバックを選択された場合、該当ハードウェアのHP指定リペア・センターへの送付。
7. サービスオプションのクーリエを選択された場合、該当ハードウェアの設置場所からの取り外し、引き取り可能な場所への移動。

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。

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、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。

本体以外で対象となるハードウェア

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はいないハードウェア
- 本体内蔵可能台数を越えたハードウェア
- 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、内蔵タイマー用バッテリーなど)
- お客様が登録の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)
- ペン類 (ペン、スタイラスなど)
- ケース類 (防塵・防滴ケース、レザーケースなど)
- 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。

インクジェットプリンター製品:

対象となるもの

- 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
- ACアダプタ
- 自動両面ユニット (同梱モデルの場合)

対象とならないもの

- アクセサリー、オプション品、サプライ品 (インクカートリッジ、プリントヘッドなど)、消耗品 (インクサービスモジュール、バッテリーなど)

サービス期間

サービス提供開始日

- サービス提供開始日はハードウェア本体購入日からとなります。
- 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、契約対象機器の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。
- 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。

カテゴリ別追記事項

インクジェットプリンター製品:

- サービス提供満了日は、以下のCare Pack各サービス指定の印刷枚数上限を超えた日または、上記満了日のいずれか早い日までとします。
HP Care Pack ハードウェアオフサイトクーリエ 5年 オフィスジェット P用(UZ309E): 印字枚数上限 18,000枚
HP Care Pack ハードウェアオフサイトクーリエ 5年 オフィスジェット Q用(UZ317E): 印字枚数上限 30,000枚
- 上記サービス提供満了日以前であっても、ハードウェア本体の購入日から各サービスが定めたサービス期間を経過した日、または、ハードウェア本体の販売終了日から各サービス期間を経過した日のいずれか早い日がサービス提供満了日となります。また、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案させていただく場合があります。

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。

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ってください。

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、以下の国外ハードウェアの制約についてお客様が事前に同意いただいた場合に限り可能です。HPの了解なく購入・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。

追記事項

インクジェットプリンター製品:

- 本サービスは日本国内でのみ有効です。

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

- 登録事項に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

インクジェットプリンター製品用

サービス受付日時は次のとおりです。お問い合わせの際には、本サービスご登録の旨と登録完了通知記載のHP Care Pack管理番号及び本体のシリアル番号、ハードウェア本体をご用意の上、下記カスタマー・ケア・センターまでご連絡ください。販売店での受け付けは致しかねますので、ご了承ください。

カスタマー・ケア・センター **0120-96-1665**

月曜日-金曜日 **9:00-17:00**、土・日曜日 **10:00-17:00** 祝祭日及び年末年始を除く

最新のサービス仕様

本書記載の対象製品、製品名称、サービス仕様範囲、および、条件等は予告なく変更されます。最新のサービス仕様が有効となりますので、必ず最新のサービス仕様をCare Pack Centralから御確認ください。Care Pack Central上のサービス仕様は、画面で御確認いただけるとともに、PDFファイルとしてダウンロードすることもできます。

Care Pack Central(CPC) ▶ http://www.hp.com/jp/CarePack_CPC

本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。
記載事項は2016年4月現在のものです。
記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
本サービス仕様に定める事項の他、本サービスの内容および提供条件は、
「お取引条件書(サポートサービス)」
またはお客様とHPで合意するその他の契約条件に定めるとおりました。
© Copyright 2016 HP Development Company, L.P.

株式会社 日本HP
〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

4AA3-8281JPN-002



