

HP Care Pack サービス仕様

ハードウェアオンサイト（出張修理）
個人向け PC 用

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 ハードウェアオンサイト（出張修理）

目次

サービス概要	3
基本提供されるサービス	3
リモート障害診断およびサポート	3
オンサイト・ハードウェア・サポート（出張修理）	3
部品の提供	3
オンライン情報提供	3
選択可能なサービスオプション	4
出張修理	4
サービス受付時間	4
障害コール受付時間	4
出張修理手配受付時間	4
出張修理可能時間*1	4
出張修理対象地域	4
翌営業日サービス対象地域	4
翌々営業日サービス対象地域	4
前提条件	5
除外規定	5
お客様の責任範囲	5
一般条項	6
対象ハードウェア製品	6
本体以外で対象となるハードウェア	7
全ハードウェアカテゴリ共通事項	7
カテゴリ別追加事項	7
サービス期間	8
サービス提供開始日	8
サービス提供満了日	8
使用開始日	8
サービス提供期間	8
未登録でのサービス提供	8
登録の不適合について	9
登録の無効	9
登録の修正	9
国外の制約	10
国外ハードウェアの事前のご了解	10
国外ハードウェアの制約	10
国外の制限	10
最新のサービス仕様	11

サービス概要

ハードウェアオンサイトは、HP製およびHPがサポートするサードパーティ製のハードウェアに対する高品質のリモート障害診断とオンサイト・サポートを提供し、システムのアップタイムと生産性の向上を図ります。

利点

- システム・アップタイムの向上

サービス内容

- リモート障害診断およびサポート
- オンサイト・ハードウェア・サポート（出張修理）
- 部品の提供
- オンライン情報提供

基本提供されるサービス

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	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。
オンサイト・ハードウェア・サポート（出張修理）	HPは、お客様のハードウェア設置場所を訪問し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。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、リストア作業は含まれません。部品または製品交換を行っても製品の不具合が改善しなかった場合、再度ご訪問の上、製品の修理を行う場合がございます。 HPは、部品または製品の交換作業に伴いHPが必要と判断した場合、当該ハードウェアの技術変更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。
部品の提供	HPは、ハードウェア障害の修復および技術変更に必要な部品を提供します。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、磁気処理等、お客様によるいずれの改変も行われない状態でHPの所有となります。部品はHP所定の交換単位とします。 ただし、HPが保証使用量または保証期限を規定している部品または製品について、そのいずれか（保証期限の設定がない場合は保証使用量）に達した場合は、部品の提供は行いません。なお、保証使用量および保証期限についてはHPが提供する各部品または製品のマニュアル等に記載されます。
オンライン情報提供	HPは、ハードウェアの機能、仕様、設定、使用方法、トラブルシューティングに関する各種情報を蓄積したオンラインの技術情報データベースに対するアクセスを提供します。

選択可能な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、製品名として記載されます。
製品名は HP サービスウェブページ、もしくは納品書などにて確認できます。

サービスオプション	サービス内容
出張修理	HP 担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴き、15:00 までに障害箇所の特定ができた場合、当日を障害受付日として、出張修理対象地域ごとのサービスレベルに応じて、出張修理を行います。15:00 以降に障害箇所の特定ができた場合は、翌営業日の障害受付として、出張修理を行います。 出張修理は 20:00 を超えて行わないものとし、20:00 までにハードウェア障害が改善しなかった場合は、弊社判断にて修理作業を一時停止し、翌営業日以降に追加の修理部品またはリソースが準備でき次第、再度出張修理を実施いたします。

サービス受付時間

出張修理は、地域ごとにサービスレベルが異なります。翌営業日もしくは翌々営業日以降の出張修理サービス地域は、下記の通りとなります。

障害コール受付時間

- 月曜日-金曜日 9:00-21:00 / 土曜日 9:00-17:00 祝日および年末年始、日本 HP 指定日を除く

出張修理手配受付時間

- 月曜日-金曜日 9:00-15:00 祝日および年末年始、日本 HP 指定日を除く

出張修理可能時間^{*1}

- 月曜日-日曜日^{*2} 10:00-20:00 年末年始を除く

※1：出張修理予定日時は、出張修理決定後、別途 HP 担当者よりお客様への連絡の際に決定されます。

※2：土日祝の訪問修理において、当日中にハードウェア障害が改善しなかった場合、最短で翌火曜日以降の訪問修理となります。

出張修理対象地域

出張修理は、地域ごとにサービスレベルが異なります。翌営業日もしくは翌々営業日以降の出張修理サービス地域は、下記の通りとなります。

翌営業日サービス対象地域

- 東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府、京都府、愛知県（※いずれの地域も離島を除く）

翌々営業日サービス対象地域

- 東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府、京都府、愛知県以外の地域（※いずれの地域も離島を除く）

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で定める構成と各種必要条件を備えていること。
4. 本サービスの内容および提供条件は、本サービス仕様で定める事項の他、「HP Care Pack お取引条件」に定めるとおりとします。

除外規定

1. お客様が登録の申請を完了していないサービス。(WEB や FAX で登録申請をまだ行っていない場合など)
2. HP が登録の完了通知をまだお客様にお送りしていないサービス。(登録中のもおよび審査中の場合を含む)
3. HP の承認を得ずに、HP の担当者以外のもが行った、修理、改造作業が原因で必要になったサービス。
4. 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。
5. 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・ウイルス等)による障害が原因であると HP が判断した場合のサービス。
6. 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。
7. 事故、誤操作、電力事情、空調設備、自然災害、またはメディアの不良が原因で必要となったサービス。
8. 消耗品およびアクセサリの供給。
9. 有機 EL (OLED) の焼き付きなど部材の特性による消耗、劣化。
10. 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。
11. 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。
12. HP が規定している保証使用量または保証期限に達した部品または製品に対する保守部品の提供。
13. 原子力施設等立ち入り制限区域及び防護服の着用を必要とする場所に設置されている機器に対するサービス。
14. Care Pack サービスを購入した国以外でのサービスの提供。

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ご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. お客様先において HP が作業する際、お客様は、施設への立ち入りの迅速な許可、適切な広さの作業空間および修理に必要なシステムコンソール、部材の保管場所の無償提供、ならびに備品および消耗品の使用を許可し、作業中ご担当者の立会いを行っていただきます。
4. 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。
5. オンライン・リモート・サポートご利用の際において、お客様施設の電話回線およびモデムまたはその他の通信方法を HP が利用することを許可していただきます。
6. リモート障害診断において HP の要求により、お客様によるアップデートが可能なファームウェア (HP のダウンロードサイト等からお客様自ら入手可能なファームウェア) を HP が指定するバージョンにアップデートしていただきます。
7. 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を行っていただきます。
8. 本サービスの提供に必要なソフトウェアの構成情報、パラメータなどのお客様固有の情報、及びお問い合わせ事項に関する詳細情報を提示していただきます。

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リース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、本サービスのオンサイト応答時間を確約するものではありません。地域、交通事情、天候、修理部品の在庫状況等の諸事情により応答時間内にサービスが提供されない場合があります。
6. 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。
7. ハードウェア障害に必要な部品はお客様のハードウェア設置場所に発送されます。
8. 本サービスは、サービス対象ハードウェアおよびソフトウェアの品質を保証するものではありません。
9. 摩耗または劣化のための故障であると HP が判断した製品については、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。
10. ハードウェアオンサイト（出張修理）に際して対象機器が屋外壁面または屋内高所に設置されている場合は、機器の取り外し取り付け作業をお客様にお願いする場合がございます。
11. サービス対象のマウス、キーボード、各種ケーブル等のハードウェア障害の場合、交換用部品を送付させていただき、お客様に交換いただく必要があります。

対象ハードウェア製品

本 HP Care Pack 製品の対象ハードウェアは以下の条件を満たしている製品本体 1 台とします。

- お客様情報、対象ハードウェア製品の製品番号、および、シリアル番号の登録が完了していること
- 本 HP Care Pack 製品の製品番号およびハードウェアカテゴリが対象とするハードウェア製品であること

対象ハードウェア製品は下記 URL を確認ください

- デスクトップ
>>https://www.hp.com/jp/personal_dt
- ノートブック/2 in 1 タブレット
>>https://www.hp.com/jp/personal_nb
- モニター
>>https://www.hp.com/jp/personal_mon

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、作業含めすべて有償での修理対応となります。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 製ハードウェアオプション製品
- 当該本体と同時に購入された当該本体に内蔵される HP 製ハードウェアオプション製品
- 当該本体と同時に購入された当該本体に常時外部接続されているマウス、キーボード（トラベルキーボード、コラボレーションキーボードを含む）、電源ケーブル（AC アダプタ）各 1 個

対象とならないものの例

- 当該本体の標準構成でない別途購入の、マウス、キーボード、電源ケーブル（AC アダプタ）
- 当該本体と別途購入の当該本体に内蔵される HP 製ハードウェアオプション製品
- 本体以外で対象となるものに記載されていない当該本体に、外部接続する HP 製オプション
- 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 HP 製ハードウェアオプション製品
- 本体内蔵可能台数を超えた HP 製ハードウェアオプション製品
- 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（バッテリーなど HP が消耗品と定めるもの）
- 外部メモリオプション（SD メモリなど）
- 本体以外で対象となるものに記載されていないケーブル類、アダプタ類（カーアダプタなど）
- ペン類（アクティブペンなど）
- ケース類（防塵・防滴ケース、レーザーケース、プロテクションケースなど）
- 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については下記 URL をご確認ください。

>>https://www.hp.com/jp/carepack_attention

サービス期間

サービス提供開始日

- サービス提供開始日（ポストワランティサービスを除く）

ハードウェア製品の場合、ハードウェア本体購入日からとなります。ハードウェア本体購入日とは、ハードウェアに同梱された保証書に記載された保証開始日となります。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。

- サービス提供開始日（ポストワランティサービス）

契約対象機器に対する前契約サービス提供満了日、もしくは、ハードウェア製品保証満了日の翌日からとなります。ただし、同日までにポストワランティサービスの HP への発注が完了していない場合は、当該ポストワランティサービスの HP の受注日となります。

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 (https://www.hp.com/jp/carepack_ref/) あるいは、HP が発行する登録完了通知に記載の契約満了日までとします。
- 上記サービス提供満了日以前であっても、すべての PC 関連 Care Pack（デスクトップ/ノートブック等）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 年など）を経過した日、または、当社が定めるサービス終了日（個人向け PC 製品はハードウェア本体の販売終了日から原則 3 年。個人向けタブレット製品は原則 2 年。法人向け PC 製品は原則 5 年。）のいずれか日付が早い日になります。

PC 製品に関してサービス終了日（確定）は、下記 URL をご確認ください。

>>https://www.hp.com/jp/carepack_pwp_end

- 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。

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、製品名として記載されています。

未登録でのサービス提供

- HP Care Pack 製品をご購入であってもお客様が、お客様登録を申請されていない期間、または HP の登録作業が完了していない期間は修理コール受付やサービス提供はできません。
- HP Care Pack 製品購入後、90 日以内に登録依頼を行っていただく必要があります。

※登録完了通知の受領をもって、登録作業の完了となります。

登録の不適合について

登録の無効

以下の条件に当てはまる登録が行われた場合、そのご登録を無効とさせていただきます。

- 対象ハードウェアと HP Care Pack 製品の組み合わせが適正でない場合
- ポストワランティサービスにおいて、購入期間外にご購入いただいている場合
- ポストワランティサービス終了日を超える契約期間となってしまう場合
- その他登録内容が正しくない、あるいは、不適切な場合

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。

また、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。

対象ハードウェア製品につきましては、下記 URL をご確認ください。

- デスクトップ
>>https://www.hp.com/jp/personal_dt
- ノートブック/2 in 1 タブレット
>>https://www.hp.com/jp/personal_nb
- モニター
>>https://www.hp.com/jp/personal_mon

ポストワランティサービスの購入可能期間等につきましては下記 URL をご確認ください。

>>https://www.hp.com/jp/personal_pws

ポストワランティサービス終了日につきましては下記 URL をご確認ください。

>>https://www.hp.com/jp/carepack_pwp_end

※その他、詳細情報につきましては HP サービスウェブページをご参照ください。

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。

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、サービス提供はされません。

国外ハードウェアの制約

- 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。
- 国内にない修理部品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。

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、最新情報および本書に記載されない情報については必ず最新のサービス仕様を HP サービスウェブページからご確認下さい。HP サービスウェブページのサービス仕様は、画面でご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。

HP サービスウェブページ https://www.hp.com/jp/carepack_tc