

HP Care Pack サービス仕様

ハードウェアオンサイト
法人向け 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

目次

サービス概要	3	登録の不適合について	10
基本提供されるサービス	3	登録の無効	10
リモート障害診断およびサポート	3	登録の修正	10
オンサイト・ハードウェア・サポート	3	国外の制約	11
部品の提供	3	国外ハードウェアの事前のご了解	11
オンライン情報提供	3	国外ハードウェアの制約	11
オンライン・リモート・サポート	3	国外の制限	11
選択可能なサービスオプション	4	アップグレードサービス制限	12
翌日対応	4	データ消去付	12
当日対応	4	本特約の対象と条件	12
休日修理付 翌日対応	4	アクシデントサポート	12
休日修理付 当日対応	4	サービス範囲	12
選択可能なアップグレードサービス	5	本特約の対象と条件	12
HD 返却不要	5	障害コール	13
データ消去付	5	サービス制限	13
アクシデントサポート	5	サービス提供条件	14
PC OS リストア	5	制限事項	14
POS ソリューション	5	特約終了	15
トラベル	5	返金	16
前提条件	6	PC OS リストア	16
除外規定	6	本特約の対象と条件	16
お客様の責任範囲	6	リカバリメディアキット	17
一般条項	7	障害コール	17
対象ハードウェア製品	7	トラベル	17
本体以外で対象となるハードウェア	8	本特約の対象と条件	17
全ハードウェアカテゴリ共通事項	8	最新のサービス仕様	19
カテゴリ別追加事項	8		
サービス期間	9		
サービス提供開始日	9		
サービス提供満了日	9		
使用開始日	9		
サービス提供期間	9		
未登録でのサービス提供	9		

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。

お客様は、オンサイト応答時間、サービス時間帯を必要に応じて選択することができます。

利点

- システム・アップタイムの向上
- お客様のニーズに合わせたオンサイト応答時間、サービス時間の選択

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
- 部品の提供
- オンライン情報提供
- オンライン・リモート・サポート（指定製品のみ）

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	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、リストア作業は含みません。 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。
オンライン・リモート・サポート	HP は、特定のハードウェアに対し HP が提供する診断ツールの機能を利用したリモート・サポートを提供します。

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
翌日対応	サービス受付時間 : 月曜日-金曜日 8:45-17:30 祝日および年末年始 (12/30-1/3) を除く オンサイト応答時間 : 翌営業日対応 HP 担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いた翌営業日の 8:45 から 17:30 の間にお客様を訪問し、ハードウェア修復作業を開始し終了するまで継続作業します。お客様からの電話は、祝日および年末年始 (12/30-1/3) を除く月曜日から金曜日、8:45 から 17:30 までの間に受け付けたものに限ります。
当日対応	サービス受付時間 : 月曜日-金曜日 8:45-17:30 祝日および年末年始 (12/30-1/3) を除く オンサイト応答時間 : 当日対応※1 HP 担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いて当日中にお客様を訪問し、ハードウェア修復作業を開始し終了するまで継続作業します。お客様からの電話は、祝日および年末年始 (12/30-1/3) を除く月曜日から金曜日、8:45 から 16:00 までに切り分けが完了したものに限りです。(HP 担当最終訪問時間:21 時) 交通事情・繁忙期・一時的集中等の理由のため、21 時まで HP 担当者が到着できない場合や、修理部品を適時に配送できない場合、開始した作業が終了できない場合等があります。この場合には、その翌日または翌日以降の実施可能日での訪問を再設定させていただくことがあります。
休日修理付 翌日対応※2	サービス受付時間 : 月曜日-日曜日 祝日含む 8:45-17:30 オンサイト応答時間 : 翌日対応 HP 担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いた翌日の 8:45 から 17:30 の間にお客様を訪問し、ハードウェア修復作業を開始し終了するまで継続作業します。お客様からの電話は、祝日を含む月曜日から日曜日の 8:45 から 17:30 までの間に受け付けたものに限ります。 交通事情・繁忙期・一時的集中等の理由のため、21 時まで HP 担当者が到着できない場合や、修理部品を適時に配送できない場合、開始した作業が終了できない場合等があります。この場合には、その翌日または翌日以降の実施可能日での訪問を再設定させていただくことがあります。
休日修理付 当日対応※2	サービス受付時間 : 月曜日-日曜日 祝日含む 8:45-17:30 オンサイト応答時間 : 当日対応※1 HP 担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いて、月曜日から日曜日 (祝日含む) の当日中にお客様を訪問し、ハードウェア修復作業を開始し終了するまで継続作業します。お客様からの電話は、月曜日から日曜日 (祝日含む) の 8:45 から 16:00 までに切り分け完了したものに限りです。(HP 担当最終訪問時間:21 時) 交通事情・繁忙期・一時的集中等の理由のため、21 時まで HP 担当者が到着できない場合や、修理部品を適時に配送できない場合、開始した作業が終了できない場合等があります。この場合には、その翌日または翌日以降の実施可能日での訪問を再設定させていただくことがあります。 対象ハードウェア製品 (モニターやシンクライアントなど) によっては、修復作業は行わず HP 担当者にて交換用のハードウェアをお客様へお届けし、障害ハードウェアをお引き取りします。

※1 : 当日対応可能地域については下記 URL を確認ください。

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

※2 : 休日修理付のサービス受付時間の拡大について

- 対象ハードウェア本体の標準保証に、祝日含む月曜日から日曜日の 8:00-21:00 の修理受付が含まれる場合は、時間外修理受付窓口にて HP Care Pack の受付時刻が標準保証に準じて拡大されたものとして扱われます。拡大された時間帯では修理電話受付のみが可能です。お客様訪問日、パーツ配送日の設定などは 8:45-17:30 の時間に行われます。8:00-8:45 の拡大された受付時間は当日対応の基点時刻ではありません。
- POS 用の HP Care Pack 休日修理付 POS ソリューション当日対応はサービス受付時間が 8:45-21:00 に拡大されます。拡大された時間帯では修理電話受付のみが可能です。お客様訪問日、パーツ配送日の設定などは 8:45-17:30 の時間に行われます。

選択可能なアップグレードサービス

お客様が選択されたアップグレードサービスは、製品名として記載されます。
各アップグレードサービスのその他詳細と除外事項については、サービス制限を参照ください。

アップグレードサービス	サービス内容
HD 返却不要	<p>HD 返却不要は、基本となるサービスレベル（翌日対応、当日対応、休日修理付 翌日対応、休日修理付 当日対応）のいずれかに、HD 返却不要を追加する形でサービスが提供されます。</p> <p>HP 担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いた翌日の 8:45 から 17:30 の間にお客様を訪問し、ハードウェア修復作業を開始し終了するまで継続作業します。お客様からの電話は、祝日を含む月曜日から日曜日の 8:45 から 17:30 までの間に受け付けたものに限りです。</p> <p>HD 返却不要は、上記の基本となるサービスレベルが定義する「部品の提供」に加え次の内容を提供します。</p> <p>お客様のデータが保持されているハードディスクドライブ及びソリッドステートドライブなど（以下ハードドライブと呼ぶ）を交換する際、交換により取り外された該当ハードドライブを HP の所有とせず、お客様の所有とする権利を付与します。</p> <p>なお、本サービス提供時、交換により取り外され、HP からお客様に引き渡されたハードドライブをお客様が HP に返却した場合、お客様の故意であるかまたは過失であるかにかかわらず、当該ハードドライブの HP への返却の時点をもってお客様が当該ハードドライブについて本サービスを受ける権利を放棄したとみなし、当該ハードドライブについては HP の所有となります。</p>
データ消去付	<p>データ消去付は、HD 返却不要にデータ消去を追加する形でサービスが提供されます。</p> <p>HP はお客様に本サービスにてお客様の所有となったハードドライブに対し後日 HP が提供する磁気処理によるデータ消去作業を受ける権利を付与します。</p> <p>本データ消去作業はお客様からご依頼の 5 営業日以降にお客様先にて提供されます。</p> <p>サービス提供終了時に当該ハードドライブに対するデータ消去作業完了証明書を発行します。</p> <p>データ消去サービス提供時間：月曜日～金曜日 8:45-17:30 祝日および年末年始（12/30-1/3）を除く</p>
アクシデントサポート	<p>アクシデントサポートは、基本となるサービスレベル（翌日対応、休日修理付 翌日対応）のいずれかに、アクシデントサポートを追加する形でサービスが提供されます。</p> <p>アクシデントサポートは、上記の基本となるサービスレベルが定義する「部品の提供」に加え次の内容を提供します。</p> <p>通常のハードウェアサービスでは補償されない、水漏れ、落下、衝撃、サージ、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を本サービスは修理対象に加えます。</p> <p>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。</p>
PC OS リストア	<p>PC OS リストアは、翌日対応に PC OS リストアを追加する形でサービスが提供されます。</p> <p>PC OS リストアは、上記の基本となるサービスレベルが定義する「部品の提供」に加え次の内容を提供します。</p> <p>PC OS リストアはハードドライブの修理交換後に HP リカバリメディアを用いた PC OS リストアまでを一貫作業として実施します。</p>
POS ソリューション	<p>POS ソリューションは、休日修理付当日対応（POS 用）に POS ソリューションを追加する形でサービスが提供されます。</p> <p>POS ソリューションは、上記の基本となるサービスオプションが定義する「部品の提供」に加え次の内容を提供します。</p> <p>ハードウェア製品本体に加え、通常サービスで対象外となる外付けオプションも対象とします。</p> <p>対象となる外付オプションについては下記 URL を確認ください。 https://www.hp.com/jp/pos_solution</p>
トラベル	<p>トラベルは、翌日対応（ノートブック用）にトラベルを追加する形でサービスが提供されます。</p> <p>トラベルは、上記の基本となるサービスレベルが定義する「部品の提供」に加え次の内容を提供します。</p> <p>トラベルは、海外でビジネスノートブック製品をご使用中に問題が発生した場合、現地にてハードウェア修理サービスを受ける権利を付与します。</p> <p>世界 85 カ国以上でのサービス提供を行っています。</p>

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。
4. 本サービスの内容および提供条件は、本サービス仕様に定める事項の他、「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(トラベルを除く)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、交換用パーツ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

>> https://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、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/)、HP Care Pack 管理システム (CSN) で表記される日 (ソフトウェア製品は除きます)、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/ワークステーション/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・4 年・5 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 (法人向け PC 製品はハードウェア本体の販売終了日から原則 5 年。個人向け PC 製品及び一部法人向け製品は原則 3 年。個人向けタブレット製品は原則 2 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。

※登録作業の完了は、HP Care Pack 契約管理システム (CSN) でご登録内容が確認できる状態、あるいは、登録完了通知を受領した状態になります。

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。

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

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/carepack_pwp

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。

アップグレードサービス制限

アップグレードサービス	サービス制限
データ消去付	<p>データ消去付特約（以下、本特約）は、HD 返却不要にデータ消去を追加する形でサービスが提供されます。本特約では、お客様の所有となったハードドライブに対し後日 HP が提供する磁気処理によるデータ消去作業を受ける権利を付与します。</p> <p><u>本特約の対象と条件</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 本特約の対象ハードウェアサービス <p>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「データ消去付」が含まれます。HP Care Pack 名称に「データ消去付」が含まれない HP Care Pack には、本特約は含まれません。</p> サービス提供条件 <p>本特約は、次の条件で提供されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ハードドライブ交換作業後データ消去作業の HP への依頼および当該ハードドライブの保管管理を、お客様にて行っていただきます。 データ消去作業の前に作業依頼書にお客様にて作業対象ハードドライブのシリアルナンバ記入およびお客様の署名を行っていただきます。 磁気消去/物理破壊機材を使用するため、AC100V コンセント及び 2 メートル四方の室内作業場所（電子機器から 1.5 メートル以上距離が必要）の無償提供をお客様にて許可していただきます。 本サービスの対象ハードドライブの取り外し作業は、お客様にて行っていただきます。 複数のハードドライブに対し本作業を実施する場合、お客様にて全て 1 箇所に集めていただきます。 本サービス実施後、HP は、データ回復についての責任を負いません。 本サービスの対象ハードディスクの寸法は、35mm (W) x115mm (H) x200mm (D) 以内とします。 訪問先によっては、別途交通費が発生する場合があります。 本サービス実施後、HP は、対象ハードドライブの再取り付け作業の責任を負いません。
アクシデントサポート	<p>アクシデントサポート特約（以下、本特約）を含まない通常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。</p> <p><u>サービス範囲</u></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><u>本特約の対象と条件</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 本特約の対象ハードウェアサービス <p>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。</p> 本特約が適用される条件 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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「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 に行ってください必要があります。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（指定製品のみ）

指定製品については、下記 URL をご確認ください。

>> <https://www.hp.com/jp/adp>

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、間接問わず、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、暴動もしくは騒ぎ（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

サービス提供条件

- ・ 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。

- ・ 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エ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。

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。
- ・ 代替品提供後、アクシデントサポートを含む HP Care Pack (延長保証) は終了となります。

制限事項

- ・ 購入金額

ハードウェア本体の購入価格を購入金額と呼びます。この金額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 HP Care Pack の金額

- ・ HP Care Pack 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金額となります。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

契約期間中の修理部品の交換は法人向け製品の場合、累計 15 万円（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、修理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、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な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

[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
- その他 HP が指定するもの（今後発売されるものを含む）

[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。

	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p><u>返金</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 返金 HP 事由により代替品をご提供できない場合、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く場合があります。この金額は、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。返金を行うことを選択は 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。
PC OS リストア	<p>PC OS リストア特約（以下、本特約と呼ぶ）を含まない通常の翌日対応では、ハードドライブを修理交換した場合、ハードドライブの良品交換までを HP は修理作業として行います。一方、本特約を含む翌日対応（以下、本サービスと呼ぶ）では、ハードドライブの修理交換後に、HP リカバリメディアを用いた PC OS リストアまでを一貫作業として実施します。</p> <p><u>本特約の対象と条件</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 本特約の対象ハードウェアサービス 本特約付き HP Care Pack には、名称に「PC OS リストア」が含まれます。HP Care Pack 名称に「PC OS リストア」が含まれない HP Care Pack には、本特約は含まれません。 • 購入および登録の条件 本サービスは、ハードウェアおよび本サービスを同時購入する場合にのみ購入および登録が可能です。また、HP 標準リカバリメディアキット（以下、リカバリメディア）をお客様にてご用意いただく必要があります。リカバリメディアはハードウェアと同時に購入いただくか、別途 HP 指定業者から購入いただくかお客様にて事前に作成しておく必要があります。 • 登録時の注意 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本サービスは、ハードウェア納品日から 10 営業日以内にお客様が登録申請を行う必要があります。この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。 ・ HP からの登録完了通知をお客様が受信する日までの間は、一切のサービスは提供されません。HP が登録申請を受信して通常約 3 営業日で通知を発信しますが、繁忙期にはこれを超えることがあります。 ・ HP からの完了通知受信日から、通常の保守サービス（翌日対応等）のみが提供開始されます。受信後 10 営業日を経過したのちは、本特約を含めた完全なサービスが提供されます。 ・ 本書および「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。

	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供条件 <p>本特約のサービス提供を受けるには、お客様が以下の条件を満たしていることが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様は、ハードウェアに加えて、HP 標準リカバリメディアキット（以下、リカバリメディア）と本サービスを購入する必要があります。 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。 当該リカバリメディアが光学メディアの場合、起動可能な光学ドライブ（CD ドライブ、DVD ドライブ等）が本体内蔵または外付で必要になります。 お客様は、HP Care Pack 登録申請を完了し、HP から登録完了通知を受信する必要があります。 HP が出張修理を行った際に、お客様はリカバリメディアを HP エンジニアに提示いただく必要があります。 2 回目以降の出張訪問には別途費用が必要になります。 <p><u>リカバリメディアキット</u></p> <ul style="list-style-type: none"> リカバリメディア <p>PC OS リストアのサービス提供には、修理時に HP 標準リカバリメディアキット（以下、リカバリメディア）を HP エンジニアにご提示いただく必要があります。ハードウェアとリカバリメディアおよび本サービスの 3 点が必要になります。HP オンラインストアから購入の場合には、3 点が同時購入できます。</p> リカバリメディアの別途購入 <p>オンラインストア以外からハードウェアを購入する場合など、リカバリメディアをハードウェアと同時購入できない場合は、HP 指定業者よりリカバリメディアを購入可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> リカバリメディアの種類や製品番号は、ハードウェアや搭載 OS 等によって異なります。 ハードウェアシリアル番号等がリカバリメディアの購入に必要なためハードウェア納品前の別途購入はできません。 搭載 OS のライセンス規定に沿ったリカバリメディアの購入と使用をお客様が行う必要があります。 <p>リカバリメディアの購入方法については下記 URL を確認ください。 >>https://www.hp.com/jp/recoverykit</p> <p><u>障害コール</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 特約の対象となる障害 <p>本サービスでは、以下の障害が発生した場合には、通常の修理交換に加えて、PC OS リストア作業を追加して行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> HP がハードドライブ障害と診断し、オンサイト出張修理時にハードドライブの修理交換を実施した場合 特約の対象とならない場合の例 <p>以下の場合には、HP は PC OS リストア作業を行いません。</p> <ul style="list-style-type: none"> HP がオンサイト出張修理を行わない場合 HP がハードドライブ修理交換を行わない場合 HP がパーツ送付のみで対応を行う場合 修理交換を伴わないリストアのみ作業が必要な場合 HP がサービス実施が適当でないと判断した場合
<p>トラブル</p>	<p>トラブル特約（以下、本特約）を含まない通常の翌日対応では、Care Pack サービスを購入した国でのサービスの提供となります。一方、本特約を含む翌日対応（以下、本サービスと呼ぶ）では、国外でのご使用中に問題が発生した場合、現地にてハードウェア修理サービスを受けることができます。</p> <p><u>本特約の対象と条件</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 本特約の対象ハードウェアサービス <p>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「トラブル」が含まれます。HP Care Pack 名称に「トラブル」が含まれない HP Care Pack には、本特約は含まれません。</p> サービス対象国と制約

サービス対象国は HP または HP 認定サービス業者が対象製品に対して、保証修理サービスを提供している国になります。

サービス受付時間：月曜日-金曜日 サービス対象国時間 8:00-17:00 サービス対象国の HP 休日を除く
オンサイト応答時間：翌営業日対応

HP 担当者は、お客様からハードウェア障害の電話を戴いた翌営業日の 8:00 から 17:00 の間にお客様を訪問し、作業を実施します。

※サービス対象国によって、サービス受付時間及びオンサイト応答時間が異なる場合がありますので、現地での確認が必要となります。

- サービス対象ハードウェア

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 が本サービス対象としているビジネスノートブック製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ トラベルの CarePack 登録が、お客様にてサービス提供前に完了していること
- ・ ご使用されているノートブックがサービス対象国で販売およびサービス提供されていること

本サービス対象外製品は下記 URL を確認ください。

>> <https://www.hp.com/jp/travel>

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