

# 販売条件 HP なんでも相談サービス

株式会社 日本HP（以下「日本HP」といいます）は、以下の条件（以下「本条件」といいます）に基づき、日本HP標準のサポート・サービスについて、お客様に販売、提供（以下「販売等」といいます）します。

事業者 : 株式会社 日本HP  
責任者 : 代表取締役 岡 隆史  
所在地 : 東京都江東区大島2丁目2番1号  
連絡先 : HPなんでも相談サービスセンター  
TEL : 022-774-7096  
営業日時 : 月曜日~日曜日 9:00~21:00

## 第1条 見積及び注文

- 日本HPが提示する見積書は、当該見積書に記載された期間のみ有効です。また、キャンペーン対象の本製品についての見積書は、当該キャンペーンの終了と同時に失効します。
- 見積書有効期間中であっても、在庫状況等により本製品を出荷できない場合があり、日本HPは見積書に掲載された本製品の出荷不能につき、一切の責任を負いません。
- お客様は本条件に同意の上、注文します。理由の如何を問わず、お客様の注文は本条件への同意とみなされます。
- お客様からの注文書等に本条件と異なる記載がある場合でも当該記載は効力を有さず、本取引には本条件が適用されます。
- 20歳未満の個人のお客様は、親権者の同意を得た上で注文してください。
- 法人・公共機関・各種団体名義で注文する場合、注文行為者は自らが当該法人・機関・団体の正当な発注権限者であることを保証します。

## 第2条 支払及び契約成立

- お客様は、下記のご利用ガイドに規定された支払条件・支払方法に従い、対価等を支払います。 HPなんでも相談サービス ご利用ガイド [http://jp.ext.hp.com/smb/totalcare/cons/anshin/payment\\_method.html](http://jp.ext.hp.com/smb/totalcare/cons/anshin/payment_method.html)
- 別段の定めがない限り、お客様の正式な注文を日本HPが受領した後に、日本HPはお客様の注文を正式に承諾し、販売等にかかる契約（以下「本契約」といいます）は成立します。
- 本契約成立後といえども、お客様の支払方法の不備・不法等が判明した場合、日本HPは何ら責任を負うことなく本契約を任意に解約することができます。

## 第3条 サポート・サービス

- ハードウェアの設置、保守及び修理、ソフトウェアのインストレーション、アップデート及び保守等の役割（以下「本サービス」といいます）の具体的内容及び提供条件については、本条件の規定に加えて、当該サービス購入時点で有効な、日本HP所定のサービス仕様（以下「サービス仕様」といいます）に定め、これらは本契約の一部となります。
- 本サービスの本製品（以下「本製品」といいます）は、正常な動作状態にある日本HP所定の製品とします。
- 日本HPは、本製品の操作性、保守性、若しくは信頼性を改善する目的又は本製品を法定規格に適合させる等の目的で、本製品を無償で改良することができ、改良済の本製品については引き続き本サービスの対象となります。
- お客様が、本製品を移動する場合は、お客様の責任で実施します。但し、契約金額及び応答時間等の条件は、別途調整されることがあり、本製品を日本国外へ移動する場合、当該国では本サービスが提供されていない場合があります。日本HPは、本製品の移動後の本サービス開始にあたり、事前の書面通知を求めることができ、お客様はこれに従い遅滞なく通知するものとします。
- 日本HPは、日本HP（米国HPその他の関連会社を含む）の商標が付されていない製品のサービスについては、サービス仕様に明記されている場合又は別途お客様と書面による合意がある場合においてのみ実施します。
- 本サービス対象外製品の為に、本サービスの実施に支障をきたすと日本HPが判断した場合、お客様は当該対象外製品を一時的に取り除き、日本HPが本サービスを実施できるようにします。当該対象外製品に起因して日本HPの作業に増加をきたした場合、日本HPは当該作業にかかる料金を別途請求することができます。
- 次の各号の一に該当する場合の対応は本サービスには含まれません。
  - お客様の据付場所の不備、又は日本HPが承認していない場所若しくは環境による障害又は故障。
  - お客様が本製品のマニュアル等に従わなかったことによる障害又は故障。
  - お客様の本製品の不適当又は不完全なメンテナンスによる障害又は故障。
  - 日本HPが提供していないソフトウェア、インターフェイス、消耗品又はその他の製品による障害又は故障。
  - 日本HPが行っていない又は承認していない本製品の改造による障害又は故障。
  - 日本HPから感染していないウイルス、ワーム又は同種の有害なコードによる障害又は故障。
  - お客様による製品の移動中の乱暴な取り扱い、過失、事故、滅失、損傷、又は火事、水害、電氣的妨害、お客様による輸送、その他日本HPの管理不能な事由による障害又は故障。
  - お客様が本サービスのために必須な前提条件を満たしていないと日本HPが相当の事由をもって判断する場合。
- 日本HPの判断により、本サービスの一部として機器等がお客様に貸し出される場合、当該機器の所有権は日本HPにあり、お客様は当該機器の紛失と破損の危険を負担します。また、お客様は、貸出期間の満了時、いかなる担保権も付されることなく当該機器を日本HPに返却するものとします。
- 日本HPは、善良なる管理者の注意義務をもって本サービスを提供することを保証します。
- 前項は本サービスに関する日本HPの保証責任のすべてを規定したものです。

## 第4条 賠償責任

- 本契約に関連する請求又は申立てにつき日本HPがお客様に対して負う賠償責任は、請求原因の如何を問わず、日本HPの責に帰すべき事由によりお客様が現実に被った通常かつ直接の損害に限られ、人身傷害に対する損害を除き、当該請求又は申立ての原因となった本サービスについて重大

な契約違反が生じていた期間に対応するサービス料金を上限とし、最大でも1年分のサービス料金を上限とします。

2. 日本HPは、逸失利益、データ・ソフトウェア等の喪失による損害及び予見可能性の有無にかかわらず特別な事情により発生した損害については、請求原因の如何を問わず、賠償する責任を負いません。両者間で別途契約を締結しない限り、データ・ソフトウェア等の保持及び管理の責任はお客様にあります。

3. 本条は、本契約に関する日本HPの賠償責任の全てを規定したものです。但し、日本HPに故意又は重大な過失がある場合はこの限りではありません。

## 第5条 使用の制約

本製品及び本サービスは、原子力施設の設計、建設、保守、及び原子力施設における使用を目的として提供されるものではありません。お客様がこれらの目的に本製品及び本サービスを利用した場合、当該利用に起因した損害は、すべてお客様の負担とします。

## 第6条 転売・貸与の禁止

本サービスは、注文されるお客様に直接提供することを前提に販売等されるものであり、お客様は、日本HPの書面による事前の承諾がない限り、自己又は第三者の営利を図る目的で転売・貸与できません。お客様は、本条の定めを反しないことを保証します。

## 第7条 契約の解除

1. 一方当事者は、相手方が次の各号の一に該当する場合は、相手方への通知、催告なしにいつでも本契約を解除できます。本契約が解除された場合、相手方は解除時に未払いとなっている代金を直ちに現金にて支払わなければなりません。

(1) 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分その他これに準ずる処分を受け、整理、会社更生手続き開始、民事再生手続きの開始、破産手続き開始、若しくは競売の申立てを受け、又は自ら整理、会社更生手続き開始、民事再生手続きの開始、若しくは破産手続き開始の申立てをした場合。

(2) 事業営業の廃止、譲渡、若しくは又は会社の解散を決議した場合、又は会社の解散命令を受けた場合。

(3) 手形交換所による不渡処分を受けた場合。

(4) 財産若しくは信用状態が悪化した場合、又は事業の重大な変化が生じ、若しくはそのおそれがあると認められる相当の事由があると判断した場合。

2. 両者間で別途の書面による合意がある場合を除き、お客様は30日前までに日本HPに対して書面にて通知し、当初のサービス期間に対応した代金の未払い分を日本HPに支払うことにより、本契約の全部又は一部を解約することができます。尚、支払済み代金の返金はありません。但し、他社製品に対するサービスについては、本契約期間中の解約ができません。

3. 両者間で別途の書面による合意がある場合を除き、日本HPは60日前までにお客様に対して書面にて通知することにより、本契約の全部又は一部を解約することができます。

4. 日本HPは、他社製品のメーカー又はライセンサーが当該製品へのサービス提供を中断した場合、お客様への本サービスの提供を中断することができます。

## 第8条 雑則

1. お客様は、破損又は喪失したデータ又はソフトウェア等の復元が出来るよう備えることについての責任を持ちます。

2. 日本HPがお客様の施設内で本サービスを実施する際、お客様は立会人を立てます。

3. 本製品が、日本HP担当者の健康を害する恐れがある場所又は危険な場所で使用されている場合、お客様はその旨を事前に日本HPに通知します。日本HPは、当該環境が改善されるまで本サービスの提供を延期し、当該期間中は日本HPの指示に基づく本製品の保守作業をお客様に依頼することができます。

4. 両者とも、天変地異、火災、騒動、暴動、放射能汚染、ストライキ、戦争行為等の不可抗力事由により生じた債務不履行の責を負いません。但し、金銭債務についてはこの限りではありません。

5. お客様は、日本HPの書面による事前の承諾なしに、本契約上の債権債務を第三者に譲渡すること又は担保の目的に供することはできません。

6. 本契約に基づき作成、提供又は開示される技術的成果及び技術情報並びにこれらの成果及び情報に直接基づく成果を物理的、電子的、又はその他の方法により輸出及び再輸出する場合、お客様は適用される日本国及び米国政府の輸出規制法規を遵守し、必要な許認可を得ることに同意します。

7. 万一、裁判所により本条件の各条項が無効、違法又は適用不能と判断された場合においても、当該条項を除く他の条項の有効性、合法性及び適用可能性には何らの影響や支障が生じるものではありません。

8. 両者は、本契約により生ずる訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

9. サービス仕様の定めが本契約の定めと抵触する場合は、本契約の定めを優先して適用します。

10. 本条件に定めのない事項及び解釈上に疑義が生じた場合には、両者誠意をもって協議の上決定します。

【本サービスの提供については以下の付帯条件が追加的に適用されます】

## 第9条 前提条件

1. 日本HPが別途合意した場合を除き、最小システム構成（ひとつの機能体として稼動する本製品の集合体）の構成要素となるすべての本製品及びこれらに付随する製品は、同等のサービス・レベル及び期間にて契約される必要があります。

2. お客様が、HP商標の付されたソフトウェアに対する本サービスを購入する場合、当該ソフトウェアは、日本HPから適切な使用権が正当に許諾されたものである必要があります。日本HPは、当該ソフトウェアに日本HPが承認していない改変又は修正が加えられた場合、又はお客様がソフトウェアの有効な使用権を証明することができない場合、本サービス提供の義務を負いません。日本HPが別途承認する場合を除き、日本HPは、HP商標を付されたソフトウェアの最新バージョン及びその直前バージョンに対してのみ、本サービスを提供します。但し、HP商標が付されたソフトウェアと共に使用される日本HPが指定する機器構成に含まれるハードウェア又はソフトウェアが、特定のバージョン・レベルであることが条件となる場合があります。

3. お客様は、日本HPへ連絡する連絡担当者を指定します。

4. 日本HPへの連絡担当者は、通常必要な知識を有し、システム（場合によってはネットワーク）の管理運用のトレーニングを受けた者である必要があります。お客様は、日本HPが事前に連絡担当者の過去のトレーニングや経験について確認することがある旨了解し、日本HPは、連絡担当者の適性を判断する為にお客様と協議します。連絡担当者と日本HPとのやりとりにおいて、連絡担当者が十分な経験や知識を有していない結果、問題が発生した場合、日本HPは、お客様に対して連絡担当者の変更を求めることができます。お客様が自らの判断で連絡担当者を変更する場合、相同期間前に日本HPに通知をします。連絡担当者は、日本HPに連絡をする際には、日本HPが指定するシステム番号やシリアル番号等、本製品を特定する番号を用意する必要があります。

5. 特定の本サービスにおいて、お客様は、ウェブ又はFTP（File Transfer Protocol）を通じて日本HPのオンラインの技術情報データベースを利用

できます。当該オンライン技術情報データベースにて提供されるサービスツールを使用する場合、お客様は、HPサービスツール・ライセンス契約条項に同意する必要があります。

6. 本サービスの対象となるハードウェア製品は、日本国内に設置されている必要があります。

7. お客様は、本サービス対象の製品を、システムと互換性のあるケーブル又はコネクタ（光ファイバーを含む）によって接続するものとします。

## 第10条 制限事項

1. 本サービスの対象とならないハードウェア、ソフトウェア又はネットワークの問題に関するサービスについては、日本HP所定の料金を別途請求することができます。

2. サービス仕様又はマニュアル等において、最大許容量や使用量等が規定されている製品につき、当該許容量を超えて使用されている製品は、本サービスの対象とはならず、日本HP所定の料金による別サービスとなります。

3. 日本HPは、特定の他社製品について、本サービスを提供します。この場合、他社製品の本サービスの具体的内容や提供条件についてはサービス仕様に定めます。

4. 特定の本サービス又はサービス・レベルは、地域、交通事情、天候等によっては提供されない場合があります。お客様の施設が離島にある場合は、日本HPは出張にかかる料金を別途請求することができます。

5. サービス仕様別途の定めがない限り、本サービスには、補給品又はその他の消耗品の納入、返却、交換及び設置は含まれません。

## 第11条 お客様の責任

1. お客様は、お客様の本製品の場所、シリアル番号、システムを特定する番号、システム毎のサポートレベル及びこれらの変更履歴を管理します。

2. お客様は、次の各号に定める作業場所及びアクセスを日本HPに提供します。

(1) 本サービスの対象となる本製品へのアクセス。

(2) 本製品から近接の作業場所と設備。

(3) 日本HPが本サービスを実施するために必要と判断した情報及び設備へのアクセスと使用。

(4) サービス仕様に定められたその他のアクセス。

3. お客様が前項各号に定める作業場所及びアクセスを提供しなかったことに起因して、日本HPの本サービス提供が不可能であった場合においても、日本HPは当該サービスについて日本HP所定の料金を請求することができます。

4. お客様のシステムの一部として含まれる特定の診断ツールと同様、特定の本サービスやサポートレベルにおいて、システム及びネットワークの診断並びに保守用のプログラム（以下「ツール」といいます）の使用が必要となる場合があります。ツールは「現状有姿」のまま提供され、ツールに関するすべての権利は日本HPに帰属します。ツールは、お客様のシステム又は使用環境内に置かれます。お客様は、これらのツールを日本HPが許可した範囲内かつ適用される本サービスの期間内でのみ使用し、当該ツールの販売、移転、質権等の設定及び当該ツールについての権利の譲渡を行うことはできません。お客様は、本サービス終了時、ツールを返却するか、又は日本HPがツールを除去することを許可するものとします。また、お客様は次の各号を実施するものとします。

(1) お客様のシステム又は使用環境内にツールを置くことを日本HPに許可し、日本HPによるツールの利用を支援すること。

(2) ツールをインストールし、必要なアップデート及びパッチを実施すること。

(3) ソフトウェアにより認識される障害等の事象を日本HPに通信するための、電子的データ送信機能を備えること。

(4) 必要な場合、リモート診断サービス対象のシステムに対応する日本HP特定のリモート接続用ハードウェアを購入すること。

(5) 日本HPが認める通信回線経由でのリモート接続を提供すること。

5. お客様は、オンラインサービスに関連して必要な通信費用及びインターネット接続料等の通信費用を負担します。

6. お客様は、システムの不具合につき恒久的な対策が講じられるまでの間、日本HPにより提供された一時的な手順や回避策を実施します。

## 第12条 ソフトウェア・ライセンスと著作権

1. 本サービスに関連してお客様に提供されるソフトウェアのアップデート又は修正版は、日本HPがお客様にアップデートを提供する時点において有効なライセンス条項の適用をうけます。本サービスに基づき提供されるソフトウェア製品は、当該ソフトウェア製品におけるライセンス条項の適用を受けます。

2. 適用される日本HPのライセンス条項に規定される権利を除き、お客様は、アップデートに関する所有権を含むいかなる権利も有するものではありません。

3. お客様は、マニュアルのアップデートが含まれる本サービスを購入した場合において、本サービス対象システムのために使用する目的においてのみ、当該アップデートを複製することができ、複製物にはHP商標及び著作権表示を付すものとします。但し、第三者製ソフトウェアのマニュアルについては、当該第三者の定めに従います。

## 第13条 雑則

1. 本サービスにより提供される交換部品には、新品又は新品と同等の性能を有する再製部品が使用されることがあります。交換により取り外された部品は、別段の定めがない限り、日本HPの所有となります。

2. サービス仕様の定めが本条件の定めと抵触する場合は、本条件の定めが優先します。

3. 他社製品の保証条件に拘わらず、当該他社製品に対する本サービスは、本条件及び適用される追加条件にのみ基づき実施されます。