

HP 保守契約 サービス仕様

ハードウェアオフサイト

型番 : HA118AC ・ HA152AC



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

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。

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、見積書および契約書明細に記載されます。

サービスオプション	サービス内容
送付バック	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。

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、見積書および契約書明細に記載されます。

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
アクシデントサポート	アクシデントサポートは、クーリエ（ノートブック用）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。 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。 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。 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。

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）」および「付表 S55」、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とします。

除外規定

1. HP の承認を得ずに、HP の担当者以外のものを行った、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。
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、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。
6. 消耗品およびアクセサリの供給。
7. 有機 EL（OLED）の焼き付きなど部材の特性による消耗、劣化。
8. 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。
9. 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。
10. 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。

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. 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。
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を行っていただきます。
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。
7. 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。

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はいない HP 製ハードウェアオプション製品
- 本体内蔵可能台数を越えた 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）
- 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）
- 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

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
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> <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• お客様登録 <p>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のご同意したこととなります。</p> <ul style="list-style-type: none">• 条件変更 <p>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。</p> <p><u>障害コール</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 障害コールの受付期限 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">• 対象となる損害 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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） <p>指定製品については、下記 URL をご確認ください。</p>

>> <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

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">• 免責金額 <p>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。</p> <p><u>特約終了</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 本特約の終了 [条件 1] <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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 <p>[主要部品]</p> <p>以下のものを本特約で主要部品と呼びます。</p> <p>スクリーン (LCD)</p> <p>マザーボード</p> <p>プロセッサ</p> <p>シャーシ</p> <p>その他 HP が指定するもの (今後発売されるものを含む)</p> <p>[2 回目以降の修理]</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">• 本特約の終了 [条件 2] <p>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。</p> <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 <ul style="list-style-type: none">• 障害発生理由など <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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> <p><u>返金</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 返金 <p>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</p>

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">• 特約適用の取り消しと費用請求 <p>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。</p>

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ください。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/contractual>