



## HP プリンター保証の条件

本書は、HP プリンターの保証期間、保証対象、交換対応、および保証期間内でも有償となるケースについてご案内します。保証申請の前に、以下の内容をご確認ください。

### 対象製品

本保証条件の対象製品は、以下のシリーズです。

- HP OfficeJet Pro シリーズ
- HP OfficeJet モバイルシリーズ
- HP ENVY シリーズ
- HP Smart Tank シリーズ

### 保証期間

保証期間は、製品の購入日から1年間です。

保証期間は、HP の保証確認サイトからご確認いただけます。なお、製品の購入場所によっては、保証確認サイト上で弊社工場出荷時点を起算とした保証期間が表示される場合があります。

その場合でも、実際の保証期間は購入日から1年間となります。購入日を確認するため、納品書、購入時のレシート、購入履歴などを保管してください。

## 保証内容

取扱説明書に従った通常の使用状態において、部品または製造上の不備に起因する不具合が発生した場合、保証期間内に限り、弊社が定める良品との無償交換を行います。

故障品の返送にあたり、お客様に返送費用をご負担いただく必要はありません。

## 交換品「良品」について

交換時に弊社から提供する「良品」とは、再生工場にて以下の工程を実施した交換用製品を指します。

- 分解
- クリーニング
- 消耗・不具合パーツの交換
- 再組立
- 新品と同等の機械的・電氣的な動作確認
- 性能テスト

そのため、交換品は新品ではなく、弊社基準を満たした交換用製品となる場合があります。

## 保証申請前にご準備いただくもの

保証申請をスムーズに進めるため、以下をご準備ください。

- 購入日が確認できる書類（例：納品書、購入時のレシート、購入履歴など）
- 製品型番
- シリアル番号
- 発生している症状
- エラー表示の内容
- 使用しているPC、スマートフォン、接続環境
- 使用しているインク、補用品
- 製品の設置環境
- 必要に応じた設定情報・データのバックアップ

## 保証の制限

本製品の故障または不具合に関連して発生した以下の損害等については、保証の対象外となります。

- 接続機器の故障
- システムデータの消失
- 逸失利益
- その他の間接的または付随的な損害
- 製品を使用できない期間に関する損害
- 人件費
- 再セットアップ費用
- その他、上記に類する費用

製品のご使用およびデータ・設定の管理は、お客様の責任において行っていただく必要があります。

## 保証期間内でも有償対応となる場合

以下に該当する場合は、保証期間内であっても良品との交換が有償となる場合があります。

ケース	詳細
購入日が確認できない	納品書、購入時のレシート、購入履歴などが確認できない場合
保証対象外部品の故障	取扱説明書等に記載された保証対象外部品の故障の場合
非認定のソフトウェア等に起因	弊社が認めていないソフトウェア、ハードウェア、補用品等に起因する場合
不適切なメンテナンス	お客様による不適切または不十分なメンテナンスに起因する場合
不適切な移動	製品の移動が不適切であったことによる故障または損傷の場合
改造・誤使用等	弊社が認めていない改造、誤使用、誤操作、落下、電磁的影響、強い衝撃、その他取扱いの不注意による場合
異常電圧・指定外電源	異常電圧、または指定外の電源条件で使用された場合（例：電圧、周波数等）
設置場所基準に不適合	弊社が定めた設置場所基準に適合しない場所での使用、または設置場所における不適切なメンテナンスによる場合
不可抗力による事故	火災、風水害、地震等の天災地変、争動、暴動、戦争行為、放射能汚染、その他不可抗力による事故の場合

## 保証申請の流れ

- 保証期間・対象製品を確認
- 購入証明、製品型番、シリアル番号を準備
- HP サポートまたは保証確認サイトから確認
- 弊社にて保証適用可否を確認
- 無償交換または有償対応をご案内
- 故障品を返送
- 交換品を受け取り
- 対応完了

## 注意事項

本ページの記載内容は、予告なく変更される場合があります。

保証の適用可否は、受付後の確認結果に基づき個別に判断されます。

本ページは保証条件の概要をご案内するものです。詳細条件、対象製品、保証期間、申請方法については、各製品ページまたはサポート窓口にてご確認ください。

2026年5月1日版