



## Digital サポートアシスタント



### HP LIVE サポートナビ

HP のサポートサービスすべてに、一か所からアクセスする Web サイト HP LIVE サポートナビを提供しております。



#### Web修理受付

- ・オンラインから修理依頼ができます。HP に電話をせずに修理依頼が完了。
- ・製品保証・契約保証 (CarePack) ・有償修理、全て対応可能です。
- ・複数台一括での修理依頼可能になります。



#### お電話

- ・音声ガイダンスでの番号入力無しでコールセンターへつながります。
- ・スマートフォンではワンクリックで接続できます。



#### コールバック予約

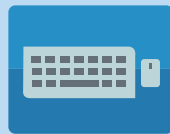
- ・コールセンターとの通話が必要な場合も、保留でお待ちいただくことなくコールバックのお時間を予約できます。

### その他充実の機能

修理の進捗確認



消耗品・周辺機器・保守サービス等の販売



バーチャルエージェント  
によるご案内



## サポートコールセンター



HP のサポートコールセンターでは、用途に合わせて3つの窓口を開設しております。お困り事がございましたらぜひご利用ください。



### お問合せ

カスタマー・ケア・センター



0120-566-589



営業  
時間

月～金 9:00～21:00  
土 9:00～17:00



- PC に関する取扱い・インストール方法・ご使用に際しての技術的なサポートをする窓口です。

- HP が製品にインストールして出荷したオペレーティングシステム、およびHP製の付属ソフトウェアに関するお問合せ窓口です。

ご購入日から90日間



### 修理受付



0120-206-042



営業  
時間

**Desktop**  
月～金 9:00～17:00  
**Notebook 引取り修理**  
月～土 9:00～12:00  
13:00～19:00  
**Workstation**  
月～金 9:00～17:00



- 製品修理のご依頼窓口です。製品保証期間内、保証期間後の有償修理を受け付けます。  
※有償修理は、製造終了後の期間によっては修理を承れない場合がございます。
- 修理に必要な情報を事前に収集させていただき、修理部門へ連携させていただきます。



### 初期不良窓口

HP クイックレスキューセンター



0120-572-589

営業  
時間

月～金 9:00～17:00

- 製品ご購入直後の欠品や、着荷時不具合にできるだけ速やかに対応する専用窓口です。

- 製品ご購入後 **7日以内**に製品に発生した不具合や欠品への対応いたします。

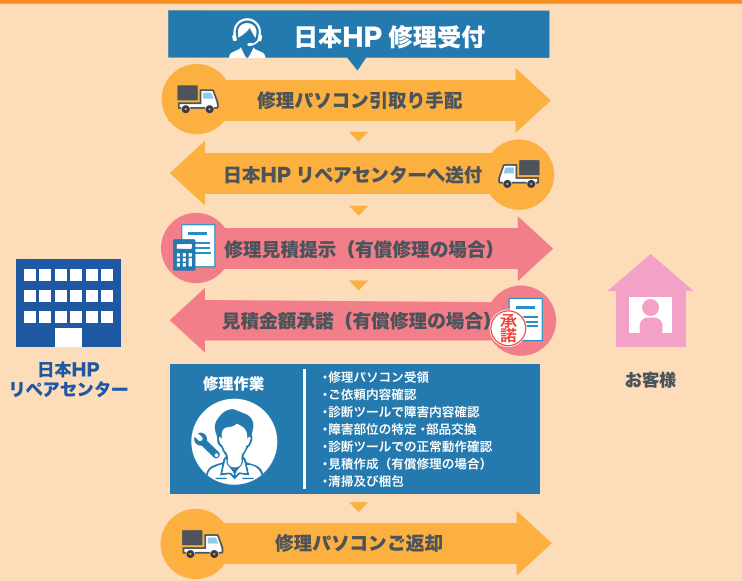


# ✂ 修理サービス

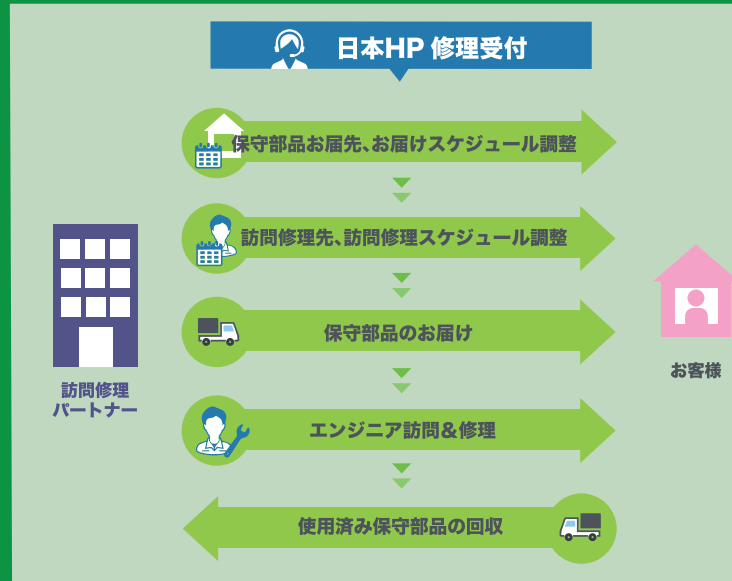


HP では、リペアセンターによる『引き取り修理』、技術者派遣による『訪問修理』、最後に、お客様ご自身で修理交換を実施頂く『カスタマーセルフリペア』の3つの修理サービスをご用意しております。

## リペアセンター (引取り修理)



## 技術者派遣 (訪問修理)



## カスタマーセルフリペア

お客様ご自身で部品を交換いただくサービスです (マウス・モニター等)。コールセンターから部品手配を行います。

# 🌐 サポート WEB

### HP カスタマーサポートサイト



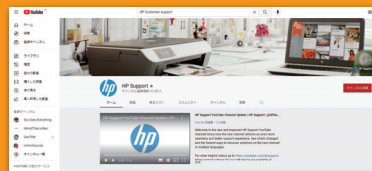
<https://support.hp.com/jp-ja>

製品型番、シリアルナンバー、ご使用 PC の自動検出でも情報検索可能です。製品のサポート情報、最新ドライバー情報をわかりやすく提供いたします。

#### 登録

ご使用の製品を登録していただくと、製品を検索する手間なく、ご使用製品のサポート情報、最新ドライバー情報が簡単に閲覧できます。

### HP サポート YouTube チャンネル



<https://www.youtube.com/hpsupport>

HP 製品の使い方、サポート情報を動画コンテンツでご案内しています。

## 🤝 その他サポートサービス

### 有償修理サービス

製品標準保証期間外および HP Care Pack 保証期間外の製品に対して、修理サポートを有償で承ることが可能です。

#### 技術者派遣 (訪問修理) および部品送付

- 修理依頼を電話でいただいた際に障害診断を行い、障害パーツを特定し、修理費用等の概算料金を提示します。
- 修理の実施をお客様にご判断いただきます。
- 修理完了後、御請求書を発行させていただきます。

#### リペアセンター (引取り修理)

- 修理のご依頼をいただいた場合、HP リペアセンターで PC をお預かりさせていただきます。
- PC をお預かり後、障害診断を実施、お見積りを提示させていただきます。
- お見積り金額に同意いただけた場合、修理実施、ご返却させていただきます。
- リペアセンターで PC をお預かりした後、修理をキャンセルされる場合、修理の実施や障害の有無によらず、以下の料金が発生いたします。

診断料金：4,400 円 (税込)

引取り料金：2,750 円 / 台 (税込)

### CarePack サービス

HP Care Pack ハードウェアサービスは、HP 製品の保証期間の延長や修理対応を簡単にアップグレードできるサービスです。

#### 製品保証

- ・迅速対応
- ・期間延長
- ・受付時間拡大
- ・サービス内容充実

#### HP CarePack ハードウェアサービス

購入可能期間 | ハードウェア製品本体ご購入日から 1 年以内となります

CarePack 登録 | サービス提供実施には、お客様によるサービス登録が必要です

### プライオリティアカウントサービス

お客様の個別のご要望へお答えするために、専用サポートを提供する CarePack サービスです。

PC のハードウェア障害発生時に、専用コール窓口にて迅速に障害受付いたします

お客様から提供されたハードウェア構成情報、稼働台数を把握の上でサポート対応。障害履歴管理も実施いたします。

お客様専任の障害管理担当者をアサインし、問題解決を迅速にサポートいたします。(ゴールドサービス)

## 🌱 サステナビリティへの取り組み

HP は体系的な取り組みを行っています。詳細はHP サステナブルインパクトをご覧ください。

### 自然体系の再生

プラスチック汚染への取り組み、海洋と世界の森林の保護と再生、自然体型の強化。

### ネットゼロカーボンの未来を創造

製品使用時の炭素と水のフットプリントを削減。

### 廃棄物を削減し責任ある原材料を使用

材料効率を上げ、リサイクル材料の使用を増やし、有害物質を排除。

### 製品と原材料を長期間使用

サービス終了時に製品と原材料を回収、修理、再利用、リサイクル。