

# 故障パターン

## ①自然故障

- ・通常利用範囲内で発生してしまった故障、不具合。



## ②自損故障

- ・ペンなどを挟み込んで液晶を割ってしまった。
- ・移動中にパソコンを落下させてしまった。
- ・満員電車で圧迫されて液晶が割れてしまった。
- ・飲み物をパソコンにぶちまけてしまった。 Etc.



## ③自然災害

- ・近くに雷が落ちて、PCが起動しなくなった。



## ④盗難



# Elite Premiumサポート

標準保証

期間: 購入日より3年間

## サポート内容

- 製品の操作や取り扱いの方法について問い合わせ対応
- 各種修理受付
- 3日間引き取り修理対応

- 自然故障: 無償修理
- 自損故障: 有償修理、程度によって非対応
- 盗難: 非対応

## HP Elite Premium サポートの特長



### 1.長い受付営業時間

平日は8:00 - 21:00、土曜日は8:00 - 17:30にて受付対応。受付営業時間が長いので、安心してご利用いただけます。



### 2.ワンストップ対応

一つの窓口で操作方法から修理受付まで。窓口が一つとシンプルなため、たらい回しの心配がありません。



### 3.安心の高品質

本サポート専用の厳しい基準を満たした熟練のエージェントが国内で対応します。



### 4.スピード解決

60分以上、課題が未解決の場合、マネージャーへのエスカレーションを行い、速やかな課題解決を図ります。



### 5.3日修理

修理センターに製品到着から修理作業実施、お届け手配の完了まで3営業日で実施します。

# Care Pack アクシデントサポート

オプションサービス

- ・水漏れ、落下、衝撃、電圧異常、盗難などの偶発的な事故による障害も修理対象となります。
- ・修理対象を拡大した上で、通常の引き取り修理サービスを実施します。
- ・盗難が発生した場合は、代替品の提供となります。

## 対象事故 または 災害・破損状況



飲み物をこぼしたことによる故障等



落下による機能故障、液晶ディスプレイの破損



落下の場合に準じる



サージ電流 / 電圧による故障



警察署で受理された盗難事故

故障かな？操作方法がわからないと思ったら・・・

# hp Elite Premiumサポート窓口へお気軽にお問い合わせください。



ご利用者様

Elite Premium  
サポートのみの  
お客様



Care Pack  
アクシデンサポート  
ご加入のお客様



- ・製品の操作や技術的なお問い合わせ
- ・修理受付や修理状態のお問い合わせ



IP電話、携帯、PHSなどの場合  
0570-064-194

 0120-233-398

お問い合わせ営業時間 月曜日～金曜日 8:00～21:00  
※祝日、年末年始を除く 土曜日 8:00～17:30

サポート期間  
標準保証期間



窓口は一緒です！



- ・製品の操作や技術的なお問い合わせ
- ・修理受付や修理状態のお問い合わせ



IP電話、携帯、PHSなどの場合  
0570-064-194

 0120-233-398

お問い合わせ営業時間 月曜日～金曜日 8:00～21:00  
※祝日、年末年始を除く 土曜日 8:00～17:30

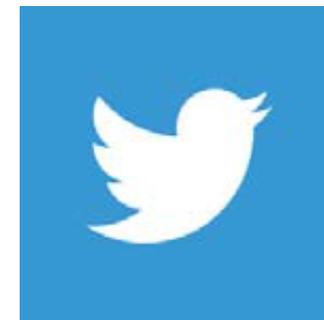
サポート期間  
Care Pack 契約期間



**ぜんぜん電話がつかない!!!**  
**不測の事態にも安心・万全の**  
**オンラインサポート体制をご用意しております。**



スマホなどのLINEアプリで友達申請頂くと、弊社カスタマーサポート窓口との1対1のチャットサポートを受けることができます。  
主に購入後の技術サポートや、使い方に関するお問い合わせをお受けします。  
<http://page.line.me/hp.japan>  
サポートに関する重要なお知らせやPC活用などの為になる情報を配信しています。  
<http://twitter.com/hpsupportjapan>



MyHPSupport

WEB修理受付サービスです。オンラインでハードウェア修理をお問い合わせ頂く事によって、迅速なサポートサービスをご提供いたします。  
<https://mycrm.support.hp.com/ja-JP>  
※要hpアカウント登録



**安心、充実のサポート体制で、ご利用者様の学生生活をバックアップしてまいります。**

# 注意事項

■以下の事象による破損は保証対象外です。

- ・紛失、置き忘れ、通常の消耗、意図的な損害
- ・地震、水害等の自然災害・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破損
- ・戦争/核紛争、テロ、無許可で機器を修理しようとする試み、破損・欠陥メディアの使用によって生じた破損
- ・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度の傷
- ・外付けオプション製品の偶発的な損害
- ・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

■保証範囲の制限事項

アクシデントサポートによる保証範囲等は、以下のとおりとします。

主要部品を交換した場合は、その時点で特約（盗難事故による代替品提供を除く）が終了します。

※主要部品には、スクリーン（LCD）、マザーボード、プロセッサ、シャーシ等が含まれます。

契約期間中、修理部品の交換の上限金額は、ハードウェア本体の購入金額となります。

ただし、以下の金額を超えることはできません。

・ノートブックPCの場合15万円/税抜

上限金額を超える修理が発生した場合、修理部品の修理費用は時間と材料に基づきお客様に請求されます。上限金額を超える修理が終了した時点で本特約は終了となり、以降の契約期間は通常のHP Care Pack ハードウェアサービスとなります。

2回目以降の修理が発生した場合、上限金額の確認のため見積もりを行います。

見積もりに要する時間はHPの営業日で3日必要となります。

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。

盗難事故により提供される代替品は、お客様のハードウェア本体購入金額を上限に、お客様にてDirect PlusでHP製品（オプション、サービス製品を含む）を選択いただくことが可能です。

ただし、免責金額として、5,000円（税抜）をご負担いただく必要があります。

代替品がお客様のハードウェア本体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。

代替品が提供された場合、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。代替品に対しては必要に応じて新たなHP Care Packをご購入ください。