

パソコンがうまく動かない… 故障かな？ と思ったら …

標準保証のお客様



技術サポート
修理受付

※携帯電話からもご利用いただけます

0120-233-398



【受付時間】 月曜日～金曜日 8:00～21:00
※日祝、年末年始を除く 土曜日 8:00～17:30

サポート期間：配布日より3年間

CarePackアクシデントサポートにご加入いただいたお客様



技術サポート

※下記アドレスよりコールバック予約（24時間受付）

<https://jp.ext.hp.com/v-ivr/note-pc/>

修理受付

※音声ガイダンス2

0120-233-398



【修理受付時間】 月曜日～金曜日 8:00～21:00
※日祝、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（配布日より3年間、もしくは4年間）

充実のオンラインサポートサービスもご利用いただけます。



「HP LIVE サポートナビ」

WEB修理受付サービスです。※ご利用にはHPアカウント登録が必要です。

修理のお申込み、お申込み後の修理進行状況の確認など、
オンラインでお手続きいただけます。

<https://jp.ext.hp.com/v-ivr/note-pc/>



■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、意図的な損傷
- ・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の変更、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傷
- ・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傷

■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。