

修理サービスに関する注意事項

お手数をおかけしますが、修理をお申しいただくうえで、以下に記載した内容についてご確認いただきますようお願いいたします。ご確認後、修理依頼票にご連絡がつくお電話番号、FAX 番号、メールアドレスのご記入、ご署名のうえ、修理品に同梱ください。

1. 修理品をお預けいただく前の作業について

- 1) 以下の背景に伴い、修理品をお預けいただく前に、各種データのバックアップをお願いします。
また、BIOS 及び、OS 上で必要な設定があれば、メモに残す等、バックアップを実施してください。
 - 修理品の輸送中、修理中に、OS、アプリケーション及び、各種データ等が消失する場合があります。
 - 各種データをはじめ、設定の復元及び、補償は実施していません。
 - ソフトウェアが起因、関係する障害であった場合や、
障害の切り分けにあたって、OS リカバリー (PC の初期化) を実施する場合があります。
 - 修理中に、BIOS 及び、ソフトウェア上の各種設定等を変更する場合があります。
 - 修理時に交換を実施した部品の所有権は弊社 (日本 HP) に移ります。
その為、HDD/SSD 含め、お客様にご返却できません。
(ただし、DMR (Defective Media Retention) Care Pack、HD 返却不要サービスを除きます。)
 - 個人番号 (マイナンバー) の内容を含む電子データを保管している場合、修理品をお預かりする事ができません。
 - 個人番号 (マイナンバー) 関連のデータをバックアップ、削除をお願いします。

- 2) ご申告いただいたシリアルナンバーと、
修理品のシリアルナンバーが相違している場合は、受領不可としてご返却させていただきます。
 - ※ ご申告いただいたシリアルナンバーと、そのシリアルナンバーに付随している製品保証期間や、
Care Pack 保証内容 / 保証期間、製品構成情報を基にした障害の切り分け、保守部品の交換を実施している為。

- 3) Windows 起動時の管理者権限のあるユーザーに対して設定しているパスワードは、解除していただきますようお願いいたします。解除できなければ、修理依頼票にパスワードのご記入をお願いします。
 - ※ PIN (暗証番号) ではなく、
Windows 起動時の管理者権限のあるユーザーに対して設定しているパスワードとなりますので、ご注意ください。
 - ※ 尚、パスワードが設定されており、修理依頼票にパスワードが記入されていない場合や、
修理依頼票にご記入いただいたパスワードでログインできない場合は、OS を起動しての確認はせずにご返却。
もしくは、OS リカバリーを実施します。

HP PC - ユーザーアカウントとログインの管理 (Windows 10)

<https://support.hp.com/jp-ja/document/c04746627>

HP PC - コンピューターパスワードの変更またはリセット (Windows 10)

<https://support.hp.com/jp-ja/document/c04725950>

- 4) BIOS パスワード (Post Power-On、DriveLock) をかけている場合は、解除していただきますようお願いいたします。解除できなければ、修理依頼票にパスワードのご記入をお願いいたします。

HP EliteBook、ProBook Notebook PC シリーズ - DriveLock パスワードを設定する方法

<https://support.hp.com/jp-ja/document/c03774921>

HP EliteBook、ProBook Notebook PC シリーズ - DriveLock パスワードを変更および解除する方法

<https://support.hp.com/jp-ja/document/c03774945>

※ BIOS パスワードが設定されており、BIOS パスワードが不明な場合や、修理依頼票にご記入いただいた BIOS パスワードで解除できない場合は、修理完了後の診断、動作確認が限定されます。

- 5) BitLocker が [有効] となっている場合は、[無効] に設定いただきますようお願いいたします。[無効] に設定できなければ、修理依頼票に回復キー (48 桁の数字) のご記入をお願いいたします。

※ BitLocker が [有効] になっており、修理依頼票に回復キーが記入されていない場合や、修理依頼票にご記入いただいた回復キーで解除できない場合は、OS リカバリーを実施します。

- 6) PC 本体、電源アダプター、電源ケーブルのみを、お送りいただきますようお願いいたします。

※ 修理時の同梱物の紛失防止、ご返却漏れを防止する為、修理に関係のない付属品は同梱しないようお願いします。PC カバー、各種マニュアル、保証書、USB マウスレシーバー、SIM カード、CD/DVD 等は、不要となります。

- 7) ご購入時の構成ではない部品 (メモリー等) や、お客様側で増設した部品があれば、取り外していただいたうえで障害をご確認ください。それでも、障害が改善しない場合、修理にお預けください。弊社純正品以外の部品が搭載されており、ご申告障害がその部品に起因している場合は、修理せずご返却させていただきます。

- 8) 液晶パネル (画面) 交換となった場合、お客様が貼付されました液晶パネル (画面) 保護シール等の貼替は実施していません。液晶保護シートの性質上、取り外したものの再貼り付けが難しい為、ご理解ください。

※ 液晶パネル (画面) 保護シール等が貼付されたまま修理にお預けいただいた場合は、貼付されない状態でのご返却となりますので、ご了承ください。

- 9) ベースエンクロージャーや、トップカバー等の製品の筐体、外装交換となった場合、お客様が貼付されましたお客様専用管理ラベルや、シール等の貼替は実施していません。取り外したうえで、ご送付ください。

※ これらのラベルや、シール等が貼付されたまま修理にお預けいただいた場合は、貼替は実施せず、処分させていただきますので、ご了承ください。

- 10) 修理時の写真撮影、提供は実施していません。

製品写真及び、破損箇所の写真が必要な場合は、お客様ご自身で修理品をお預けいただく前に撮影ください。

2. 修理作業について

- 1) お客様からのご申告障害が再現した場合や、ハードウェア障害を確認した場合、保守部品交換を実施します。
また、お客様からのご申告障害が再現せず、ハードウェア障害も確認できなかった場合、保守部品の交換はせず、ご返却させていただきますのでご理解いただきますようお願いいたします。
- 2) マザーボードを交換した場合、Windows ライセンス認証ができない場合があります。
その場合、OS のリカバリー (PC の初期化) を実施します。
- 3) 修理時に使用する保守部品は、流通、在庫状況により、
修理品に実装されていた部品とは異なる互換品でのご提供となる場合があります。

※ 製品サイクルの変化や技術革新、安定した供給状況を保つことを目的とし、お客様の PC に内蔵されていた部品、部品番号と異なる保守部品で提供する場合があります。本変更は、保証規定に準じたものであり、弊社本社部門において検証等を実施・認定した上で、お客様の PC の部品、部品番号と互換性があるものを提供させていただきます。

例)

修理前のものより、容量や、転送速度が上位互換となる HDD/SSD の保守部品をご提供させていただく場合があります。

- 4) ベースエンクロージャーや、トップカバー等の製品の筐体、外装交換となった場合、製品規格 (レギュレーション) ラベル、製品シリアルナンバーラベル、Intel CPU (プロセッサ) ラベル、Microsoft OS (オペレーティングソフト) ラベル等の貼替は実施しておりませんので、外装交換後はラベルが貼付されていない状態でのご返却となります。その為、ベースエンクロージャーや、トップカバー等の製品の筐体、外装交換を実施した場合、これらをはじめとしたラベルが貼付されない状態でのご返却となります。
- 5) 修理品 1 台につき、修理報告書、見積書及び、請求書はそれぞれ 1 枚のみの発行となります。
修理報告書: 修理品に同梱してご返却
見積書及び、請求書: 御見積先、御請求先としてご指定いただいた宛先に送付

※ 修理品ご返却時、ご返却後に、
修理品ご返却先と異なる場所、宛先に対しての修理報告書の再発行はお受けしていません。

3. 有償修理について

- 1) お見積提示後、修理依頼を辞退された場合は、見積診断料として 4,400 円 (税込) をご請求させていただきます。
- 2) PC 本体に割れや破損、膨張等の障害で、修理辞退の場合、修理品を元の状態に戻せない場合があります。
- 3) 有償修理でのお見積提示後、30 日を経過したお預かり品は、
ご返却させていただくと共に、見積診断料として 4,400 円 (税込) をご請求させていただきます。
- 4) 有償修理にて、HDD/SSD を交換した場合、OS がインストールされていない状態でのご返却となります。

※1 台につき 3,300 円 (税込) にて、OS をインストールしてご返却させていただくことも可能です。

5) 有償修理におけるお支払い方法は、個人: 代金引換、法人: 銀行振込とさせていただきます。

【代金引換の場合】

代金引換の場合、修理完了品をお受取いただく際、代金をお支払いください。

領収証 (領収書) は、弊社指定の宅配業者より発行いたします。

印紙が必要な場合の印紙代と、代金引換手数料は弊社が負担いたします。

領収証 (領収書) の再発行は承っておりませんので、ご注意ください。

【銀行振込の場合】

振込期間は、弊社より指定させていただきます。

また、お振込にあたっての振込手数料は、お客様にてご負担いただきますようお願いいたします。

6) 有償修理キャンセル後、修理品の廃棄を承ることはできません。

7) 標準保証期間内、Care Pack 期間内における無償修理での受付であっても、以下の場合、有償対応となります。

※ アクシデントサポート Care Pack をお持ちの場合は、この限りではありません。詳細につきましては、以下サイト内 [以下の事象による破損は保証対象外です] 及び、[保証範囲の制限事項] をご確認ください。

HP Care Pack アクシデントサポート

<http://jp.ext.hp.com/services/business/carepack/accident/>

- 製品シリアル番号ラベルが取り外されている、あるいは、判読不能な場合
- 落下 または、落下物等の過失による傷や、破損
- 水や、飲み物をこぼした等の過失による故障
- 物理的破損 (液晶モニター割れ等)
- BIOS パスワードが分からず、BIOS パスワードの解除依頼
- BIOS を更新した結果、起動しなくなった場合の故障
- 火災、地震、落雷 及び、風水害、その他、天災地変による故障
- サージ電流 / 電圧による故障
- サードパーティー製 (HP 以外の者が製造) または、販売した機器や、部品を使用している
- 製品を改造している
- HP または、HP 正規保守代理店以外の者による修理、保守サービス 及び、それに類する行為 (ただし、HP からの顧客交換可能部品提供サービスのもとでのお客様による交換作業は除く)
- 内蔵バッテリーの消耗による稼働時間の低下 (バッテリー等、消耗品の保証期間は、基本的に、製品ご購入後、1年間)
- キーボードの破損、文字消え、文字かすれ、キートップの外れや、紛失等
- ネジ隠しゴム、ポインティングスティック等、消耗品
- お客様ご自身 もしくは、認定を受けていないHP 製品販売店、修理業者による修理を試みた結果として発生した故障
- 一般に、液晶ディスプレイパネル (画面) には作動しない画素 (ピクセル) があります。これは、画面上の特定の箇所が常に暗点または輝点として視認されるもので、故障ではありません。HP では、作動しないピクセルの数がHP の規定範囲内であるものを、製品に搭載または修理部品に使用しています。お買い上げいただいた製品 または、修理完了後の製品に、作動しないピクセルがある場合、それが、HP の規定範囲内の場合には無償修理対象となりません。製品ご使用中に作動しないピクセルが増加した場合、HP の規定範囲内である場合には無償修理対象となりません。

8) 有償修理後、90日以内の再修理に関しては、以下のお取り扱いとなります。

	作業費	前回修理時と同一の保守部品交換	前回修理時と異なる保守部品交換
同一障害	無償	無償	無償
別障害	無償	無償	有償
顧客過失による障害*	有償	有償	有償

* 顧客過失による障害とは、上記 [3. 有償修理について]-[7] 欄に記載された内容を含みます。

4. 修理品ご返却後の作業について

【OS リカバリー (PC の初期化) を実施した場合】

① リカバリー領域含め、全てのデータがなくなります。

※ 通常は、リカバリー領域からの OS リカバリー (PC の初期化) を実施します。

この場合、OS リカバリー後であっても、リカバリー領域は残ります。

ただし、修理品の状況や、修理過程で、リカバリー領域からのリカバリーができず、

リカバリーメディアからのリカバリーを実施した場合、リカバリー領域が消えます (一部の個人向け製品除く)。

② OS リカバリー後の起動確認、起動後の動作確認を実施する為 [hp] という名称のアカウントを作成します。修理品ご返却後、[hp] というアカウントが存在した場合は、別途、新規アカウントの作成及び、[hp] アカウントの削除をお願いします。

③ Microsoft Office 製品や、お客様ご自身で追加でインストールされたソフトウェア等は、OS リカバリー時に消去されますので、ご返却後に、お客様ご自身で再インストール、再セットアップをお願いします。

【マザーボードを交換した場合】

マザーボードを交換した場合、MAC アドレス (物理アドレス) が変更となります。マザーボード个体番号、MAC アドレスにて管理しているソフトウェア等ございましたら、修理品ご返却後にお客様ご自身で再設定等をお願いします。

5. その他

いかなる理由であっても、製品交換及び、ご返金の対応は致しかねます。



ver.5.5