



事前予防保証とはどのような保証ですか。

Compaq Insight Manager がインストールされた HP 製品は、Insight Manager の予防警告機能により製品の異常兆候を早期に検知できる場合があります。ただし、製品にこの機能が搭載されていない機種もあります。事前予防保証対象製品の保証期間中にこの予防警告が発せられた場合には、HP 所定の基準に基づき該当部品（ハードディスク、ECC メモリなど）の無償予防交換を受けることができます。この事前予防保証の対象製品および予防交換対象部品は、製品の機種ごとに異なります。お使いの製品において予防警告が発せられた場合には、お買い上げの販売店または HP カスタマ・サポート修理受付窓口にご相談ください。

海外で保証修理サービスを受けられますか。

この製品は、海外で保証修理サービスを受けることが可能なグローバル保証対象製品です。グローバル保証によるサービスを受けるには事前に登録手続きが必要です。詳しくはお買い上げの販売店または HP カスタマ・サポート修理受付窓口にお問い合わせください。グローバル保証については HP のホームページ(http://www.compaq.com/support/warranty_upgrades/global_warranty.html)でもご案内しています。

ハードウェアオプションの保証はどのような形態ですか。

ハードウェアオプションに保証書または保証規定が添付されている場合にはその内容をご確認ください。ハードウェアオプションの修理が必要な場合には、お買い上げの販売店または HP カスタマ・サポートの修理受付窓口までご連絡ください。ハードウェアオプションをこの製品でご使用になる場合、保証修理適用についての条件は以下の通りです。

1. 本体内蔵用標準オプション製品

メモリ、ネットワークカードなどの本体内蔵用標準オプション製品の保証内容は、ご購入日から 1 年間のキャリーイン保証です。本体内蔵用ディスクドライブ製品の保証内容は、ご購入日から 3 年間のパーツ保証です。ただし、保証期間中の本体に内蔵した標準オプション製品については、その本体の保証期間中に限り、その本体に準じる保証修理サービスが提供されます。ただし、本体の残余保証期間による保証が適用されるのは、そのオプションのご購入日から最長 3 年間です。

本体内蔵用標準オプション製品には HP の保証書が添付されていない場合があります。この場合には、本体の保証期間中はその本体の保証書により保証サービスを受けることができます。本体の保証期間終了後にオプション製品の保証サービスを受ける場合には、そのオプション製品をご購入の際の領収書または納品書など、ご購入日が証明される書類をご提示いただきます。

2. Compaq CRT モニタ製品

Compaq ブランド CRT モニタは、ご購入日から 1 年間のキャリーイン保証です。ただし、本体に接続してご使用中に発生した Compaq ブランド CRT モニタの故障については、本体のオンサイト保証期間中に限り、その CRT モニタのご購入日から最長 1 年間のオンサイトサービスまたは顧客交換部品提供サービスが適用されます。

3. Compaq TFT モニタ製品

Compaq ブランド TFT モニタは、ご購入日から 3 年間のパーツ保証です。ただし、その TFT モニタのご購入日から 1 年間はオンサイトサービスまたは顧客交換部品提供サービス、あるいはキャリーインサービスが適用されます。

4. HP モニタ製品

HP ブランド CRT モニタおよび HP ブランド TFT モニタは、ご購入日から 3 年間のキャリーイン保証です。本体に接続してご使用中に発生した HP ブランドモニタの故障については、本体のオンサイト保証期間中に限り、その HP ブランドモニタのご購入日から最長 3 年間のオンサイトサービスまたは顧客交換部品提供サービスが適用されます。

保証規定

保証範囲

この保証規定は、HP および Compaq というブランド名のもとで日本ヒューレット・パッカード株式会社(以下「HP」という)により製造・販売された製品のハードウェアに適用されます。HP および Compaq というブランド名のもとで販売されたソフトウェア(ハードウェア製品にあらかじめインストールされているプログラムを含む)に関する HP の義務は、HP 所定のエンドユーザ使用許諾契約書またはプログラム使用許諾契約書の規定に従います。HP は、この保証規定に基づきソフトウェアを修理または交換する義務を負いません。HP および Compaq というブランド名以外のハードウェアおよびソフトウェア製品については、現状のままで提供されるものとなりますが、その製品の製造元、供給元または発行元により独自の保証が提供されることがあります。

保証期間および保証サービス提供方法

保証期間および保証サービスの提供方法は製品ごとに異なります。製品ごとの保証期間および保証サービスの提供方法は『サービスおよびサポートを受けるには』に記載されています。『サービスおよびサポートを受けるには』およびこの保証規定は、その記載内容および規定が適用される HP 製品に添付されています。

保証条件

HP は、お客様が HP または HP 製品販売店から購入されたハードウェア製品について、保証期間中通常の使用条件のもとで、材質または製造上の欠陥がないことを保証します。保証期間はご購入の日より開始し、製品を購入された日付、および販売店印など所定事項の記入のある保証書をご提示いただいた場合に限り保証を適用します。この保証は最初の購入者であるお客様ご本人のみに適用され、お客様が製品を転売された第三者には適用されません。また、消耗品については保証の対象とはなりません。HP は、保証期間中に製品が故障した場合に、HP の選択によりその製品を修理するか同等または同等以上の製品との交換を行います。修理には、新品または同等の性能を持つ再生部品を使用します。この保証に基づいて交換された部品および製品はすべて HP の所有となります。

この保証規定は日本国内においてのみ有効です。HP 製品の保証およびサービス条件は、国ごとに異なります。すなわち、サービスが提供される国の保証およびサービス条件が適用されます。この保証規定は、HP または HP 製品販売店で購入された製品にのみ適用されます。この保証規定は、次に記載する事項が原因で損傷または故障した製品には適用されません。

- 事故、製品の誤用、濫用
- 火災、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧などの外部要因
- 製品のユーザマニュアルに記載されている動作条件の範囲外での使用
- HP 以外の者が製造または販売した部品の使用
- 製品の改造
- 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、およびそれに類する行為
- 消耗品

HP は、保証対象製品の修理または交換をもって保証サービスを完了するもので、プログラム、データ、記録装置および記録媒体に対する損傷または記録損失についての責任を負いません。製品に記憶または記録されたデータやプログラムは、修理に際し破壊または消去される場合があります。この破壊または消去されたものの復元について HP は責任を負いません。HP は、この保証規定に明示の規定を除く一切の明示または黙示の保証（商品性および特定目的への適合性に関する黙示の保証を含む）をするものではありません。HP は、この保証規定に明記されていない一切の保証を否認します。法律により黙示の保証が適用される場合も、この保証規定に明示されたものに限られます。

保証制限

HP は、製品自体または製品が機能しないことによって生じたいかなる損害（プログラムやデータの損傷および消失、逸失利益、付随的損害、派生的損害を含む）について責任を負いません。また、第三者からのまたは第三者のために成す、お客様からのいかなる請求についても責任を負いません。この制限は、損害賠償またはその他の請求がこの保証規定、不法行為（過失責任および厳格な製品責任を含む）、契約上の請求またはそれ以外の請求原因に基づくものであるかに拘らず、適用されるものとします。また、何人もこの制限について権利を放棄したり、変更することはできません。この責任の制限は、HP または HP の代理人がそのような損害の可能性についてお客様より事前に知らされていた場合においても有効とします。ただし、人身障害に対する賠償請求にはこの制限が適用されません。



日本ヒューレット・パッカード株式会社
東京都品川区東品川2-2-24

hp
ProLiant

サービスおよびサポートを受けるには



保証規定



311747-191

©2003 Hewlett-Packard Company
第 1 版 (2003 年 1 月)

Warranty Terms and Conditions

サービスおよびサポートを受けるには

- *2 故障診断サービスは、専門の技術者がお客様からのトラブルのご連絡を電話で伺い、問題の解決と障害の診断を試みるものです。診断担当者が修理の必要があると判断した場合、技術員がお客様のもとへ派遣され修理作業を行います。当日オンサイトは、原則として18:00までに診断完了した障害について提供されます。ただし、オンサイト作業の完了予定が21:00を超える可能性がある場合には翌営業日にオンサイト対応させていただきます。この故障診断サービス時間帯以外に修理受付となる場合は、翌営業日に診断担当者から詳しい状況確認のご連絡をさせていただきます。
- *3 オンサイトサービスの当日対応は、それが合理的に可能な場合に提供されるもので、製品機種、故障内容、地域、交通事情、天候、要員手配、部品供給などの状況によっては対応時間を超える場合があります。尚、離島などサービス拠点から遠隔地への出張となる場合にはオンサイトサービスを提供できない場合があります。

この保証にはどのような条件があるのですか。

HPは、保証書をお客様からご提示いただいた場合に保証サービスを提供いたします。
キャリアインサービスご利用の際には保証書を製品に添えてご送付ください。保証書は再発行いたしませんので保証規定と共に大切に保管してください。製品の修理作業に際し、製品に記録されたデータやプログラムが破壊または消去される場合があります。HPは、お客様のデータやプログラムの保存および復元についての責任を負いません。修理の前にはお客様がプログラムやデータのバックアップをとられることをお願いいたします。修理後のバックアップデータの復元や、各種再設定はお客様にて行っていただきます。この他にも保証条件があります。詳しくは『保証規定』の保証条件の項目をご覧ください。

標準の保証をアップグレードすることができますか。

HPおよびHP正規保守代理店では、標準の保証内容を期間延長またはレベルアップする各種有償保守サービスをご用意しております。HP Care Pack (ケアパック)保証アップグレードシリーズは、HPの有償保守サービスで、オンサイトサービス適用期間の延長とオンサイト応答時間をレベルアップします。例えば、下図のように、1年間オンサイトの標準保証を、3年間オンサイトに期間延長することができます。

標準保証と保証アップグレード			
24時間 365 日対応など各種有償保守サービス			
標準保証 オンサイト 当日対応 (無償)	HP Care Pack 保証アップグレード 3年間 当日対応 オンサイト サービス (有償)		
パーツ保証 (無償)	パーツ保証 (無償)	パーツ保証 (無償)	
1年目	2年目	3年目	4年目以降

HP Care Pack 保証アップグレードシリーズは、対象のハードウェア製品をご購入後1年以内にお買い求めください。HPでは、ハードウェアおよびソフトウェアのCare Pack サービスを各種ご利用しております。詳しくはHP CS インフォメーションデスク 電話番号03-5349-7072または製品お買い上げの販売店にお問い合わせください。HP Care Packの詳細はHPのホームページ(<http://www.hp.com/jp/carepack/>)でもご案内しています。

どうすれば保証修理サービスを受けることができますか。

万一、製品ご購入後7日以内に製品に不具合が発生した場合には、保証書をお手許にご用意の上、お買い上げの販売店または **HP レスキュー・センタ** (電話番号**0120-572589** FAX番号**03-5349-5759**)までご連絡ください。HPでは、製品ご購入直後の初期不具合の特別修理サービスとして、保証登録の有無に拘わらず修理ご依頼日の翌営業日までにオンサイトする無償サービスを提供いたします。

製品ご購入日から8日以上経過した場合の修理については標準の保証サービスが提供されます。HPおよびHP正規保守代理店の修理受付窓口では、保証期間およびお客様のご希望に応じ、各種修理サービスの詳細をご案内いたします。保証登録完了前に修理が必要となった場合には、お買い上げの販売店または**HP カスタマ・サポート修理受付窓口** (電話番号**0120-206042**)までご連絡ください。保証登録が完了していない場合の修理受付時間およびオンサイト作業提供時間は月～金 9:00～17:00(祝日、年末年始および5/1を除く)です。この場合、修理ご依頼日の翌営業日までにオンサイト日時調整を行い、また、実際のオンサイト作業は、修理ご依頼日の翌営業日以降でかつ合理的に可能な限り早急に対応させていただきます。修理受付の際には、専門の担当者がトラブルの状況をお尋ねし故障診断を試みます。この診断により修理が必要であると判断された場合に修理サービスを提供いたします。

この製品の保証期間とサービス提供方法を教えてください。

この製品には下表に示す3年間パーツ保証が適用されます。保証期間は製品ご購入日から開始します。この製品が保証期間内に故障した場合には、HP またはHP 正規保守代理店が保証規定に基づいて修理サービスを行います。

	修理部品代金	オンサイト 修理作業料金	キャリアイン 修理作業料金
保証1年目	無償	無償	無償
保証2年目	無償	有償	有償
保証3年目	無償	有償	有償

製品ご購入後1年間はオンサイトサービス（訪問修理）またはキャリアインサービス（持ち込み修理）を無償提供いたします。オンサイトサービスではお客様先へ出張し修理を行います。ただし、故障内容によっては、HP がお客様宛に交換用部品をお送りし、お客様にてそれを交換後にご返送いただく形態でサービス提供いたします。キャリアインサービスは、HP の修理拠点へ修理ご依頼品をお送りいただき、修理完了後にご返送する形態の修理サービスです。保証期間中はこれらの修理サービスに使用する交換部品代金が無償です。製品ご購入後2年目3年目の修理サービスの際には、修理作業料金、出張料金など、その修理形態に応じた料金を修理の都度お客様にご負担いただきます。

保証期間が終了しても、お客様のご希望により有償修理サービスを受けることができます。ただし、製品の製造終了から相当の期間が経過した後には修理部品を保有していない場合があります。保証期間終了後の修理をご希望の場合には製品お買い上げの販売店またはHPにご相談ください。

尚、修理サービスで交換した修理交換部品の保証期間は、その修理交換作業日から90日間です。当該修理交換部品が製品に組み込まれている場合には、その製品の残余保証期間、または修理交換部品の保証期間の内、いずれか長い方の保証期間が適用されます。

保証登録手続きについて教えてください。

HPおよびHP正規保守代理店では、お客様から保証登録していただいた製品に対し、原則的に修理ご依頼日当日のオンサイト修理対応をいたします。未登録の場合のオンサイト修理対応は、修理ご依頼日の翌営業日以降とさせていただきます。保証登録は、お客様からの登録情報に基づき修理用部品を配備するなどのサービス準備を行うためのものです。保証登録手続きをしていただくと、専用の修理受付電話番号および保証登録番号（アクセスNo.）をお客様にお知らせいたします。保証登録は、製品ご購入後90日以内にお手続きしていただく必要があります。保証登録手続きについて詳しくは製品に付属の「hp ProLiant 保証登録用紙」をご覧ください。インターネット経由で保証登録していただくこともできます。詳しくはHPのホームページ(http://www.hp.com/jp/support/warranty_server)をご覧ください。

保証登録完了後にはどのようなサービスが受けられますか。

保証登録をしていただくと、HP およびHP正規保守代理店から下表に示す保証サービスが提供されます。製品に故障が発生した場合には、保証登録の手続き完了時にお知らせした修理受付電話番号へ保証登録番号を添えてご連絡ください。

オンサイトサービス提供期間	製品お買い上げ日から1年間
修理受付時間帯	24時間365日（年中無休）*1
故障診断サービス時間帯	*2 月～金 9:00～21:00
オンサイトサービス作業提供時間帯	（祝日および年末年始を除く）
オンサイトサービス対応時間	原則当日 *3
修理部品無償期間	製品お買い上げ日から3年間

*1 24時間365日修理受付は、HP カスタマ・サポートの専用修理受付窓口で受付した場合同じります。正規保守代理店による保守サービスをご希望の場合には受付時間帯が異なる場合があります。



HP カスタマ・サポート修理受付窓口

tel 0120-206042

tel 03-5347-3013

(携帯電話からご利用の場合)

修理のお申し込みを承ります。

保証登録済みのお客様は、別途お知らせした修理受付電話番号へご連絡ください。

受付時間

月曜日～金曜日
9:00～17:00
(祝日、年末年始および5/1を除く)



HP レスキュー・センタ tel 0120-572589

tel 03-5349-5032

(携帯電話からご利用の場合)

製品ご購入時に付属品などの欠品があった場合や、ご購入直後(7日以内)に故障した場合のご相談を承ります。

受付時間

月曜日～金曜日
9:00～17:00
(祝日、年末年始および5/1を除く)



HP カスタマ・ケア・センタテクニカルサポート窓口

tel 0120-014121

tel 03-5347-3089

(携帯電話からご利用の場合)

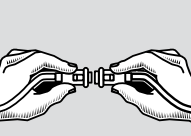
製品の操作や取扱い方法についてのお問い合わせにお答えします。

受付時間

月曜日～金曜日 9:00～21:00
土曜日 9:00～17:00
(祝日、年末年始および5/1を除く)

受付時間

月曜日～金曜日 9:00～21:00
土曜日 9:00～17:00
(祝日、年末年始および5/1を除く)



HP ホームページ

<http://www.hp.com/jp>

HP のホームページから、サービスサポート、新製品、イベントなどの情報^他、HP が提供している各種ドライバソフト等の最新版をダウンロードすることができます。

オンサイトサービスでは、専門の技術員がお客様のもとへ派遣され修理作業を行います。ただし、離島などサービス拠点から遠隔地への出張となる場合にはオンサイトサービスを提供できない場合があります。

キャリアインサービスをご希望の場合には、修理受付窓口にて修理ご依頼品の送付先をご案内いたします。尚、HP またはHP 正規保守代理店の故障診断・修理受付を経ずに直接サービス拠点に修理ご依頼品をご送付いただくことはできません。キャリアインサービスの送付先はHPのホームページ(http://www.hp.com/jp/support/warranty_server)でもご案内しています。キャリアインサービスでは、製品の運送(往路、復路共)に係る輸送費用、保険料などの諸費用すべてをお客様にてご負担願います。HP および正規保守代理店は、その責めによるところなく運送中の製品が滅失した場合の責任を負いません。

どうすればテクニカルサポートを受けることができますか。

この製品はHP カスタマ・ケア・センタの専用窓口がテクニカルサポートを提供します。

HP カスタマ・ケア・センタ テクニカルサポート窓口
電話番号 0120-014121
受付時間 月曜日～金曜日 9:00～21:00、土曜日 9:00～17:00 (祝日、年末年始および5/1を除く)

この窓口では専門の担当者が、製品の取扱い、インストレーションおよびご使用に際しての技術的な質問に無償でお答えします。また、製品ご購入後30日間は、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（OS）について、初期セットアップや基本操作に関するアドバイスをさせていただきます。尚、HP がOSをインストールしないで出荷する機種もあります。この場合のOSのサポートは、お客様がお使いのOSの製造元あるいは供給元となります。

サービスやサポートを受ける前に何か準備が必要ですか。

HPのサービスを効率よくお受けになるために、お電話の際には製品の保証書をお手許にご用意ください。修理受付やテクニカルサポートの際には以下の情報をお客様にお尋ねいたします。

- 製品のシリアルナンバー、機種名および製品番号
- ハードウェア構成、ご使用のソフトウェアの種類とバージョン
- 表示されたエラー・メッセージ、お客様の行った操作など

製品の取扱説明書にトラブルの解決方法が記載されている場合がありますので一度ご確認ください。また、HPは、インターネットで製品やサービスに関する情報を提供しています。お客様からよくいただくご質問に対する答えなども掲載しておりますので、HPのホームページ(<http://www.hp.com/jp/support>)をご覧ください。

自分で故障部品を交換したいのですが。

キーボードやマウスなど、HPが顧客交換可能部品と規定したものが保証期間中に故障した場合、HPがお客様宛に交換用の部品をお送りいたします。お客様にてそれを交換後に、故障品を指定の送付先までご返送ください。尚、HPからの交換部品出荷後10日以内にお客様から故障部品のご返却がない場合には、その交換部品代金をお客様にご負担いただけます。このサービスを受けるには保証書をお手許にご用意の上、HP カスタマ・サポートの修理受付窓口にご連絡ください。顧客交換可能部品以外の部品の交換については、HPまたはHP正規保守代理店の認定技術員による修理サービスをご利用ください。顧客交換可能部品について詳しくはHPのホームページ(<http://www.hp.com/jp/support/eurp>)をご覧ください。