

HP Battery Replacement Service



概要

HPバッテリー交換サービスでは、故障したバッテリーを交換するために、2つの便利な方法を提供しています。1つはオフサイト交換、もう1つはオンサイト交換です。どちらの交換方法でも、交換用バッテリーが1つ提供されます。対象となる条件は、購入した製品に搭載されているバッテリーに、欠陥から生じた故障が見つかった場合、または充電容量が50%を下回った場合です。

本サービスは、バッテリー交換を1回受けるか、または、対象製品のサービス期間が終了した時点で終了します。

主なサービス

- リモートテクニカルサポート、診断、トラブルシューティング
- HP認定担当者によるオンサイト交換サービスのオプション
- HP指定の修理センターに製品を返送し交換を依頼するオフサイトサービスのオプション

サービスのメリット

- 2つの便利な方法で故障したバッテリーを交換 – オフサイト交換またはお客様施設でのオンサイト交換
- 個人の生産性を向上させるタイムリーなバッテリー交換
- 高品質のテクニカルサポートによる交換プロセスの簡素化

サービス内容とデリバリ仕様

内容	仕様
バッテリー故障保証	バッテリー故障保証の対象は、バッテリーの保証期間内に欠陥から生じた故障のみです。充電容量の減少は、いかなる場合でもバッテリー故障保証の対象ではありません。
バッテリー交換サービス	バッテリー故障保証に加えて、バッテリー交換サービスの対象には以下も含まれます。 - 製品の欠陥。 - 充電容量が50%を下回った場合。これは、あらゆるバッテリーで経時的に発生します。
リモートでの問題診断およびサポート	- 電話による基本的なテクニカルサポート。診断、電子的リモートサポートソリューション、トラブルシューティング、問題解決、インストール、セットアップが含まれます。 - すべての対象範囲オプションで利用可能。
オンサイトサービス ¹	- HP認定担当者によってお客様施設で実施される、故障したバッテリーの交換を目的としたオンサイトテクニカルサポート。 - 故障したバッテリーの交換に必要な、HPによってサポートされる製品と資材。
オフサイト返送サービス	- テクニカルサポート、修理、交換のために、故障したバッテリーをHP指定の修理センターに返送。 - 故障したバッテリーの交換に必要な、HPによってサポートされる製品と資材。 - サービス完了後、3〜7営業日以内に、修理/交換が施された製品をお客様施設に返却。

対象範囲

本サービスを開始するには、[HPバッテリーチェックプログラム](#)をダウンロードおよび実行してから、HPにサポートを依頼してください。バッテリーの問題を特定するもう1つの方法として、[HP Premium+ Support2、3](#)（旧称：Active Care）を利用することもできます。この場合、バッテリーが故障する前に、交換の必要性を示す通知がユーザーのデバイスに表示されます。HPは、バッテリーの交換が必要であることを確認するために、電話による基本的なテクニカルサポートを提供します。HPは、関連情報の提供、診断ツールの起動、その他必要な作業の実行をお客様にお願いすることがあります。バッテリーが交換基準を満たすと判断された場合、HPはお客様の対象範囲に応じてバッテリーを交換します。

オンサイトサービス

HP認定担当者が、オンサイトテクニカルサポートおよびバッテリー交換サービスを提供します。HP認定担当者は、お客様の施設に到着した後、製品の修理が完了するまで、継続してサービスを提供します。サービスの提供は、HPの裁量により、オンサイトで行われる場合もリモートで行われる場合もあります。

部品や追加リソースが必要となり作業が一時的に停止される場合もありますが、その部品やリソースが入手できたときに作業が再開されます。

オフサイト返送サービス

お客様は、バッテリーが故障したデバイスをHP指定の修理センターに返送するよう指示を受けます。HPは、HP指定の修理センターでテクニカルサポートと交換サービスを提供します。故障した製品をHP指定の修理センターに発送する方法としては、次の2つがあります。利用可能な方法は国によって異なります。

- お客様による発送：このオプションでは、故障した製品をお客様がご自身の責任でHP指定の修理センターに発送するものとします。配送はお客様が直接行うことも、地域の配送業者を利用することもできます。
- クーリエ：HP認定の運送業者がお客様施設にお伺いし、故障した製品を集荷します。または、HPが空箱と、HP指定の修理センター宛の運賃支払い済みの配送伝票（地域の配送仕様に従ったもの）を用意します。

修理が完了したら、HP認定の運送業者がお客様施設に製品を返却します。

本サービスのどの対象範囲オプションの場合でも、交換用のパーツおよび製品は、新品またはパフォーマンスに関して新品と同等の機能を持つものです。交換済みのパーツおよび製品は、HPの所有となります。

HPは、適切な動作を可能にするため、およびHPが提供するハードウェアとの互換性を維持するため、対象のハードウェア製品に対して、商業的に利用可能なエンジニアリング上の改良を施す場合があります。独自の決定権により、HPは、対象製品を運用できる条件に戻す、または、HPによるサポート提供を維持するために必要なあらゆるファームウェアアップデートをインストールする可能性があります。

対応時間

本サービスは、HP標準営業日の現地時刻午前8時～午後5時までご利用いただけます（HPの休日を除く）。現地時刻午後2時以降、および対応時間外に受け付けられたサービスリクエストにつきましては、翌営業日に対応いたします。対応時間は地域によって異なる場合があります。

お客様の責任範囲

HPの要求があった場合、お客様またはHP認定担当者は、HPによる別段の指示がある場合を除いて、HPが提供したHP Care Packのドキュメントまたはメールに記載されている登録手順に従って、本サービスの購入後10日以内にサポート対象のハードウェア製品を登録する必要があります。対象製品の設置場所を変更した場合、お客様はその変更から10日以内に登録（または、HPへの既存の登録内容の適切な調整）を行う必要があります。

ワнтаイムバッテリー交換サービスにまだ登録していないお客様は、バッテリー交換を要求する前に、購入登録が必要であることにご注意ください。要求時に購入の証明を提示する必要があります。購入証明書に記載されたデータをコールセンター担当者に伝えるとともに、購入証明書のコピーをファクスまたはメールでHPにお送りいただく必要があります。

HPによるリモートでの問題解決作業に役立てるために、HPは、次のような情報提供や作業をお客様に依頼いたします。

- HPが専門的なリモートサポートをタイムリーに提供し、適切なサポートレベルを決定するために必要なすべての情報。
- セルフテストの実行、および/または他の診断ツールやプログラムのインストールと実行。
- HPによる問題の特定と解決に役立つ可能性があるその他の合理的な作業。

オフサイトバッテリー交換の場合、バッテリーが故障したHPデバイスを適切に梱包し、HPに確実に届けるための発送準備を行うことは、お客様の責任となります。

サービスの制限事項

本サービスは、ハードウェアの購入後90日以内にご購入いただく必要があります。ハードウェア購入時にワнтаイムバッテリー交換サービスを購入しなかったお客様は、HPからアフターマーケットバッテリーオプションキットを購入することができます。

本サービスは、サービス期間中に契約対象製品1件につき1回のバッテリー交換を提供するものです。対象範囲は、製品の購入時に組み込まれていたプライマリーバッテリーに限定されます。バッテリーの寿命は、製品の構成と使用状況によって異なります。これには、製品のモデル、実行されるアプリケーション、電力管理設定、製品の機能が含まれますが、それらに限定されません。

除外対象

本サービスの対象外の作業としては、以下に示すものがありますが、これらに限定されません。

- バッテリー交換以外に製品に必要な修理。
- その他のパーツの交換（このサービスは別料金となります）。
- 製品購入後に購入したセカンダリバッテリーまたは補助バッテリー（長寿命バッテリー、旅行用バッテリーなど）の交換。
- サービス説明書に記載されているサービス条件の範囲外の作業。
- 事故、誤用、濫用、汚染、不適切な調整、不適切または不十分なメンテナンス、またはその他の外部的要因から生じた故障または充電容量の減少。

本サービスは一部の国または地域では利用できません。サービスが利用可能かどうかについては、HPセールス担当者までお問い合わせください。

注文情報

サービス内容およびサービスレベルが利用可能であるかどうかは、各地域のリソースによって異なることがあり、対象となる製品および地域が限定されている場合があります。詳細情報またはワнтаイムバッテリー交換サービスの注文については、各地域のHPセールス担当者までお問い合わせください。

利用規約

利用規約の全文をご覧ください。

詳細情報

詳細については、各地域のHPセールス担当者またはチャネルパートナーにお問い合わせになるか、hp.com/go/pcandprintservicesをご覧ください。



- HP Care Packのサービスレベルと対応時間は地域によって異なる場合があります。サービスはハードウェア購入時よりご利用いただけます。制限条項および制限事項が適用されます。詳細については、<https://cpc2.ext.hp.com/>をご覧ください。HPのサービスは、購入時にお客様に提示される適用可能なHPのサービス利用規約に従って提供されます。お客様は適用される現地の法律に基づくその他の法的権利を有する場合があります、かかる権利はHP製品に付随するHPのサービス利用規約またはHP限定保証による影響を一切受けません。
- 予測的インサイトとプロアクティブサポートを提供しているのは、HP Premium+ Supportだけです。一部のHP Workforce Solutionsには、Windows、Mac、Android用のHP Insightsエージェントが必要です。<https://admin.hp.com/software>からダウンロードできます。詳細なシステム要件と、エージェントを必要とするサービスについては、<https://admin.hp.com/requirements>を参照してください。このエージェントは、Workforce Experienceプラットフォームに統合されているデバイスとアプリケーションに関するテレメトリと分析情報を収集します。スタンドアロンサービスとしては販売されていません。Workforce Experienceプラットフォームにインターネットでアクセスできる必要があります。HPは、厳格なGDPRプライバシー規制に準拠しており、プラットフォームは情報セキュリティに関するISO27001、ISO27701、ISO27017、およびSOC2 Type2の認定を受けています。
- HP Essential Support、HP Premium Support、HP Premium+ Supportは、デバイスの購入時に利用可能です。HP Care Packのサービスレベルと対応時間は地域によって異なる場合があります。サービスはハードウェア購入時よりご利用いただけます。制限条項および制限事項が適用されます。詳細については、www.hp.com/go/cpcをご覧ください。HPのサービスは、購入時にお客様に提示される適用可能なHPのサービス利用規約に従って提供されます。お客様は適用される現地の法律に基づくその他の法的権利を有する場合があります、かかる権利はHP製品に付随するHPのサービス利用規約またはHP限定保証による影響を一切受けません。

HPのサービスは、購入時にお客様に提示される適用可能なHPのサービス利用規約に従って提供されます。お客様は適用される現地の法律に基づくその他の法的権利を有する場合があります、かかる権利はHP製品に付随するHPのサービス利用規約またはHP限定保証による影響を一切受けません。

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P.本書の内容は、将来予告なく変更されることがあります。HP製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。本書の内容は、追加の保証を構成するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。