

Parts Exchange Service

Договорни сервизни услуги



Предимства на услугата

Тази услуга доставя следните предимства на вашия бизнес:

- Незабавен достъп до HP резервните части за широк диапазон от продукти
- Спестяване на разходи чрез използването на резервни части
- Намален престой с функцията за разширена смяна, която позволява поръчките да се изпращат преди връщането на дефектната част
- Възможности за сервизна поддръжка от HP по целия свят, за да посрещне глобалните ви нужди от сервизна поддръжка

Основни характеристики на услугата

- Смяна на дефектни части за работещи части
- Разширена смяна
- Период на покритието
- Време за доставка

Услугата HP Parts Exchange Service осигурява смяната на дефектни части HP с резервни с текущата им модификация. Тази услуга е предназначена за самостоятелни клиенти при поддръжката на хардуер на продукти, които са включени в съответните програми на HP.

Услугата HP Parts Exchange Service предоставя резервни части, които се изпращат до вас преди дефектните части да бъдат върнати на HP. Услугата включва пощенските разходи за стандартна доставка, като има варианти часът и мястото на доставката на резервните части и получаването на дефектните части от HP да се определят предварително.

Спецификации

Таблица 1. Характеристики на услугата

Характеристика	Спецификации на доставянето на услугата
Смяна на части	HP дефектното оборудване се сменя с резервни компоненти. Резервните части са на актуалното ниво, налично в инвентара на HP.
Разширена смяна	Преди края на работното време HP потвърждава, че поръчаният компонент ще бъде изпратен преди получаването на дефектния, в рамките на определен от HP период. Клиентът трябва да върне на HP дефектната част в определен от HP срок, който не трябва да е над 30 дни от изпращането на резервната част. Смененият продукт става собственост на HP. За част, която не е върната в определения срок, клиентът заплаща пълната му цена според местния ценоразпис. HP поема всички рискове по загубата или повредата на частите при доставката им до клиента, а клиентът поема рисковете по загуба или повреда на частите, които трябва да върне на HP. HP заплаща пощенските разходи към и от местоположението на клиента в страната на покупката.
Прозорец на покритие	Поръчката на резервни части може да се направи 24 часа в денонощието с помощта на HP Channel Services Network. Поръчките по телефона са възможни 9 часа на ден между 9:00 и 18:00 часа, от понеделник до петък, с изключение на почивните за HP дни.
Час на доставка	HP ще се постарее, доколкото това е търговски оправдано, да изпрати съответните части в рамките на един работен ден от получаването и приемането на поръчката на клиента. Поръчките трябва да се получат и приемат преди 18:00 местно време, за да се доставят на следващия ден.

Таблица 2. Допълнителни характеристики на услугата

Характеристика	Спецификации на доставянето на услугата
Вземане от HP	Оторизиран от HP куриер може при поискване от клиента да вземе дефектната част от клиента срещу определена куриерска такса. Това може да стане при доставката на резервната част или в рамките на следващите 15 работни дни. Куриерската такса се определя от HP.
Запазване на дефектни носители	За избрани продукти, тази сервизна опция позволява на Клиента да запази дефектни компоненти на твърди дискове или на избрани SSD/флаш памет, които Клиентът не желае да претстъпи, тъй като в покривания диск (диск или SSD/флаш памет) се съдържа важна или конфиденциална информация. Всички дискове или отговарящи на условията SSD/флаш устройства от система, включена в услугата, трябва да участват в програмата за запазване на дефектни носители. Независимо от други клаузи в настоящия документ или текущите стандартни условия на HP, HP се отказва от правото си на собственост върху дефектен диск или SSD/флаш устройство, включени в услугата за запазване на дефектни носители, в случай на предоставяне на резервен продукт от HP на клиента. Клиентът запазва всички дефектни дискове или SSD/флаш устройства, поддържани от HP съгласно споразумението за поддръжка на HP и остава изцяло отговорен за защитата и поверителността на данните, съдържащи се в дефектния диск или SSD/флаш устройство.
Време за реакция при спешни случаи с предварително определени час и дата на доставката	Срещу допълнителна такса, HP може да реагира спешно и да достави резервната част в предварително определен час и дата. Ако HP не успее да направи доставката в предварително определените час, дата и място, таксата за спешна доставка не се заплаща от клиента като единствена и изключителна компенсация. Таксата за спешна доставка се определя от HP и не зависи от самия продукт.

Покритие

Услугата HP Parts Exchange Service се отнася до определени хардуерни продукти с марката HP или Compaq, които могат да включват:

- Сървъри, настолни и преносими компютри с Intel® процесори
- Продукти за печат и обработка на изображения

Проверете в местния офис на HP или се обърнете към търговски партньор на HP за подробна информация за хардуерните продукти, включени в услугата HP Parts Exchange Service.

Задължения на клиента

Клиентът трябва:

- Да опакова добре частите, които изпраща до HP: всички пакети трябва да са надписани със съответния клиентски номер за връщане в рамките на услугата HP Parts Exchange Service; получаването и приемането на пакети без този номер може да доведе до забавяне и може да се наложи заплащането на допълнителни такси за забавено връщане
- Да върне съответните части на HP в рамките на 30 дни от изпращането на нови части от HP при разширена смяна или да заплати пълната цена на съответните части според местния ценоразпис
- Да издаде на HP платежно нареждане за разходите според събитията или предварително да заплати тези такси чрез кредитна карта; разрешението за плащане трябва да се отнася за всички невъзвращени или непоправими сменени части на съответните местни цени, както и за пощенски или опаковъчни разходи, наложени от клиента
- Да поеме отговорност за несъвместимост или смущения в случай че новоинсталираните части (когато са поръчани различни от оригиналните FCO или ECO) създават несъвместимост или други смущения в системата на клиента
- Да предостави доказателство за покупката или документи за внос за частта, която е изпратена за смяна, ако това е нужно
- Да поддържа адекватно обучен и сертифициран персонал за работа с продукта на HP
- Да изпраща заявките за услугата чрез HP Channel Services Network, освен ако има други указания от HP

С опцията за услуга за задържане на дефектни носители клиентът носи отговорност за:

- упражняване на физически контрол върху диск или SSD/флаш устройства във всеки момент от извършването на поддръжка от HP; HP не носи отговорност за данните, съдържащи се на диска или SSD/флаш устройствата
- унищожаване или осигуряване на безопасност на поверителните данни на клиента върху задържаните диск или SSD/флаш устройство
- предоставяне на HP на идентификационна информация за всеки задържан в рамките на услугата диск или SSD/флаш устройство и по искане на HP издава документ, с който потвърждава задържането на диска или SSD/флаш устройството
- унищожаване на задържания диск или SSD/флаш устройство и/или гарантира, че този диск или SSD/флаш устройство няма да се използват отново
- извърляне на всички задържани дискове или SSD/флаш устройства в съответствие с приложимите екологични закони и разпоредби

За диск или SSD/флаш устройство, предоставени на клиента от HP под наем, за временно ползване или на лизинг, клиентът трябва надлежно да върне резервния диск или SSD/флаш устройство след изтичане или прекратяване на поддръжката от HP. Клиентът носи еднолична отговорност за отстраняване на всички поверителни данни от подобни отдадени под наем, дадени за временно ползване или на лизинг дискове или SSD/флаш устройства, преди да ги върне на HP, а HP не носи отговорност за осигуряване на защита или поверителност на подобни лични данни, които остават на съответния диск или SSD/флаш устройство.

Ограничения на услугата

Предоставянето на тази услуга е предмет на следните ограничения:

- Частите може да са нови или равностойни на нови
- Частите могат да се заменят с най-новите такива. Услуги като, но не и ограничени до, следните не са включени в услугата:
 - Услуги, които според HP са нужни поради неправилната работа и поддръжка на оборудването
 - Услуги, нужни поради неоторизирани опити от страна на различен от HP персонал за поправка, поддръжка или промяна на оборудването
 - Услуги, нужни поради външни причини, които не зависят от оборудването
 - Услуги на индивидуални хардуерни продукти, които според HP не могат да се поправят поради износване или повреда; тези продукти могат да се изтеглят от работата 90 дни след предварително писмено уведомление, което обаче не може да се издаде преди края на първата година от услугата
 - Услуги за софтуерна поддръжка

Ограничения за услугата за запазване на дефектни носители

Опцията за услуга за запазване на дефектни носители важи само за диск или SSD/флаш устройство, подменени от HP поради повреда. Тя не важи за подмяна на диск или SSD/флаш устройство, които не са повредени.

SSD карти/флаш устройства, посочени като консумативи от HP, и/или с изтекъл максимален срок за поддръжка в рамките на жизнения цикъл и/или максимален срок за употреба според ръководството за употреба на производителя, краткото описание на продукта или информационния лист с технически характеристики, не отговарят на условията на опцията „Запазване на дефектни носители“.

Статистиката за дефекти в твърдите дискове или SSD картите/флаш устройствата се наблюдава постоянно и HP си запазва правото да откаже тази услуга с 30-дневно предварително известие, ако HP смята, че Клиентът използва опцията за запазване на дефектни носители твърде често (например когато смяната на дефектни твърди дискове или SSD карти/флаш устройства съществено превишава стандартната статистика за дефекти на съответния тип система).

HP не носи никаква отговорност по отношение на съдържанието или унищожаването на диск или SSD/флаш устройство, задържани от клиента. Въпреки евентуални противоречия в текущите стандартни условия за продажба или в техническата документация, в никакъв случай HP или нейни филиали, контрагенти или доставчици не носят отговорност за случайни, специални или последващи щети или щети, възникнали от загуба или злоупотреба с данни във връзка с услугата за задържане на дефектни носители.

Приложимост на услугата

Клиентът трябва да отговаря на следните предварителни условия, за да му бъде предоставена тази услуга:

- Клиентът трябва да притежава или държи под наем оборудването, за което е закупена услугата.
- Клиентът трябва да се включи в съответните програми на HP за самостоятелни клиенти, оторизирани от HP.
- Клиентът трябва да отговаря на определени изисквания на HP за обучение и сертифициране, както е указано в съответната програма на HP за самостоятелни клиенти.

Информация за поръчки

За допълнителна информация или за да заявите услуга за подмяна на части, се свържете с местен търговски представител на HP.

Научете повече на
hp.com/go/cpc

Абонирайте се за актуализации
hp.com/go/getupdated

За Услугите на HP са валидни приложимите срокове и условия на HP за предлаганите или представените на клиента услуги към момента на покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права, базирани на местното приложимо законодателство, които по никакъв начин не зависят от условията и сроковете на HP за услугата или на Ограничената гаранция на HP за продукт на HP.

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Съдържащата се тук информация може да се промени без уведомление. Единствените гаранции за HP продукти и услуги са изложени в изричните гаранционни условия, придружаващи тези продукти и услуги. Нищо от съдържащото се тук не трябва да се тълкува като допълнителна гаранция. HP не носи отговорност за технически или редакторски грешки или пропуски, съдържащи се в настоящото.

Intel е търговска марка на Intel Corporation, регистрирана в САЩ.

4AA3-4800BGE, юли 2015 г.

