

HP alkatrészcsere-szolgáltatás



A HP szerződéses ügyféltámogató szolgáltatása

A szolgáltatás által kínált előnyök

- Azonnali hozzáférés sokféle termék HP-cserealkatrészeihez
- Költségmentesítés a cserealkatrészek alkalmazásának köszönhetően
- Minimális üzemkiesés az előzetes szállításnak köszönhetően – az egység már a hibás alkatrész visszaszállítása előtt a helyszínre érkezik
- Nemzetközi javítási és disztribúciós képességek a globális karbantartási szükségletek kielégítéséhez

A szolgáltatás főbb jellemzői

- A meghibásodott egységek üzemképes egységekre történő cseréje
- Előzetes szállítás
- A rendelkezésre állás időtartama
- Szállítási határidő

Alkatrészcsere-szolgáltatása keretében a HP az aktuális módosítási szintnek megfelelő alkatrészre cseréli ki a meghibásodott egységet. Ez a szolgáltatás olyan ügyfeleknek szól, akik a HP önkarbantartási programjain belül támogatott termékeken végeznek hardverkarbantartási tevékenységet.

E szolgáltatás keretében a HP már a hibás alkatrész visszaszállítása előtt eljuttatja ügyfele telephelyére a csereegységet. A szállítási díj normál szállításra vonatkozik, opcióként előre meghatározott szállítási helyre és határidőre érvényes szolgáltatás, valamint visszaszállítási szolgáltatás is igényelhető a HP-től.

Specifikáció

1. táblázat – A szolgáltatás jellemzői

Jellemző	Leírás
Alkatrészcsere	A HP kicseréli a hibás HP-alkatrészeket. A cserealkatrészek megfelelnek a HP készletén elérhető, aktuális módosítási szintnek.
Előzetes szállítás	A HP még a normál munkaidőn belül visszaigazolja, hogy a megrendelt alkatrész a hibás egység beérkezése előtt, a HP által meghatározott határidőre megérkezik az ügyfél telephelyére. Az ügyfél köteles a HP által megadott határidőre – legkésőbb a cserealkatrész kiszállítása után 30 nappal – visszajuttatni a HP-hez a hibás egységet. A kicserélt termék a HP tulajdona. Ha az ügyfél nem tartja be a HP által megszabott határidőt, köteles kifizetni az adott egység teljes helyi listaárát. Az ügyfél telephelyére, illetve a HP-hez történő szállítás során a HP viseli a termék elvesztésének vagy sérülésének kockázatát. A vásárlási országon belül a HP fedezi a saját és az ügyfél telephelye közötti szállítás költségeit.
A rendelkezésre állás időtartama	Az alkatrész naponta 24 órában rendelhető a HP értékesítési szolgáltatóhálózatán (HP CSN) keresztül. Telefonos rendelés leadására (munkaszüneti napok kivételével) hétfőtől péntekig, napi 9 órában (8.00 és 17.00 óra között) van lehetőség.
Szállítási határidő	A HP minden üzleti szempontból elvárható erőfeszítést megtesz azért, hogy az ügyfele megrendelésének beérkezését és elfogadását követő egy munkanapon belül szállítsa az érintett alkatrészeket. A következő munkanapon történő szállításra akkor van lehetőség, ha a megrendelés beérkezése és jóváhagyása helyi idő szerint 17.00 óráig megtörténik.

2. táblázat: Az opcionális szolgáltatások ismertetése

Jellemző	Leírás
HP-s szállítás	A HP futára az ügyfél kérésére opcionálisan, meghatározott díj ellenében elszállítja a hibás egységet az ügyfél telephelyéről. Erre vagy a cserealkatrész kiszállításakor vagy pedig az azt követő 15 munkanapon belül kerül sor. A futárszolgáltatás díját a HP határozza meg.
Hibás adathordozó megőrzése	A jogosult termékek esetében ezzel a szolgáltatásopcióval az ügyfél megőrizheti a hibás merevlemez vagy a jogosult SSD/flash-meghajtót, amelyről az ügyfél nem akar lemondani a lemezen („lemez vagy SSD/flash-meghajtót”) található, a szolgáltatás által lefedett bizalmas adatok miatt. Az érintett rendszerekhez tartozó minden lemeznek vagy megfelelő SSD/flash-meghajtót részt kell vennie a hibás adathordozó megőrzésével kapcsolatos szolgáltatásban. Amennyiben a jelen dokumentum vagy a HP jelenlegi normál értékesítési feltételei ezzel ellentétesen nem rendelkeznek, a HP lemond arról a jogáról, hogy a hibás adathordozó megőrzésével kapcsolatos szolgáltatásopció keretében birtokba vegye a hibás lemezt vagy SSD/flash-meghajtót, és igényt tartson ezekre, ha a HP csereterméket szállít ki az ügyfélnek. Az ügyfél megőrzi a HP támogatási megállapodás értelmében a HP által támogatott összes hibás lemezt vagy SSD/flash-meghajtót, és az ügyfél teljes mértékben felelős a hibás lemezen vagy SSD/flash-meghajtót található adatok védelméért.
Sürgősségi válaszidő előre meghatározott szállítási helyszínnel és határidővel	Opcionálisan, eseményalapú díj ellenében a HP sürgősségi válaszidőt biztosít. Ilyenkor előre meghatározott határidőre és helyszínrre szállítja ki a cserealkatrészt. Ha a HP késve vagy nem az előre meghatározott helyszínrre szállít, törli a sürgősségi díjat. Ebben az esetben a sürgősségi díj törlése jelenti az ügyfél számára az egyedüli és kizárólagos jogorvoslatot. A sürgősségi díjat – amely terméktől független átalánydíj – a HP határozza meg.

A szolgáltatás által lefedett termékkör

A HP alkatrészcsere-szolgáltatása bizonyos HP és Compaq márkájú, üzleti felhasználású hardvertermékekre érvényes:

- Intel processzoros szerverek, asztali gépek és hordozható számítógépek,
- nyomtatási és képalkotási termékek.

A jogosult hardvertermékekkel kapcsolatban a HP helyi értékesítési kirendeltsége, illetve viszonteladói szolgálnak részletes tájékoztatással.

Az ügyfél kötelezettségei

Az ügyfél:

- Megfelelően becsomagolja a HP-hez visszaküldött alkatrészeket: valamennyi csomagban fel kell tüntetnie a HP alkatrészcsere-szolgáltatás visszaszállítási ügyfélszámát – ennek hiányában késedelmet szenvedhet a csomag átvétele és elfogadása, és a HP késedelmi pótlékot számíthat fel a csúszás miatt
- A cserealkatrész kiszállításának dátumát követő 30 napon belül visszajuttatja a jogosult alkatrészeket a HP-hez, vagy ellenkező esetben kifizeti az érintett tétel(ek) teljes helyi listaárát
- Finanszírozási meghatalmazást (megrendelést) ad ki a HP részére az egyes események díjának fedezésére, vagy hitelkártyával előre kifizeti ezt az összeget: a finanszírozási meghatalmazás fedezi a vissza nem szállított, illetve nem javítható alkatrészek teljes helyi listaárát, valamint a tranzakció nyomán esetleg fellépő szállítási vagy újrakészletezési költségeket
- Felelősséget vállal az újonnan telepített területi módosítások (FCO) vagy műszaki módosítások (ECO) által a rendszerben okozott együttműködési problémákért vagy interferenciáért
- Kérésre bemutatja a cserélni kívánt alkatrész megvásárlásának tényét igazoló dokumentumot vagy a kapcsolódó importdokumentációt
- Fenntartja dolgozóinak megfelelő képzettségi és minősítési szintjét
- A HP egyéb rendelkezése hiányában a HP értékesítési szolgáltatóhálózatán (HP CSN) keresztül adja le szolgáltatásigényléseit

A hibás adathordozó megőrzésével kapcsolatos szolgáltatásopció esetében az ügyfél felelőssége:

- A HP támogatási ideje alatt mindenkor felügyelete alatt tartja a lemezt vagy SSD/flash-meghajtót; a HP nem tartozik felelősséggel a lemezen vagy az SSD/flash-meghajtón található adatokért.
- Gondoskodik arról, hogy a megőrzött lemezen vagy SSD/flash-meghajtón lévő kényes adatokat megsemmisítse vagy biztonságban tartsa.
- Biztosítja a HP számára a megőrzött lemezek vagy SSD/flash-meghajtók azonosító adatait, és a HP kérésére kitölti a HP által biztosított dokumentumot, amelyen elismeri a lemez vagy SSD/flash-meghajtó megőrzését.
- Megsemmisíti a megőrzött lemezt vagy az SSD/flash-meghajtót, és/vagy gondoskodik arról, hogy a lemezt vagy az SSD/flash-meghajtót ne használják újra.
- Minden megőrzött lemezt vagy SSD/flash-meghajtót a vonatkozó környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak megfelelően ártalmatlanít.

Azokat a lemezeket vagy SSD/flash-meghajtókat, amelyeket a HP kölcsönöz, bérebe ad vagy lízingel az ügyfélnek, a támogatási időszak lejártát követően az ügyfél köteles haladéktalanul visszajuttatni a HP-nek. A kényes adatok eltávolítása a HP-től kölcsönzött, bérelt vagy lízingelt lemezekről vagy SSD/flash-meghajtókról kizárólag az ügyfél kötelessége, a HP nem tartozik felelősséggel a lemezen vagy SSD-/flashmeghajtón maradó bizalmas adatok védelméért.

A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

A szolgáltatás az alábbi korlátozásokkal érvényes:

- Az alkatrészeket a HP aktuális módosítási szintjének megfelelően frissítik.
- A szolgáltatás – egyebek mellett – nem terjed ki az alábbiakra:
 - olyan szolgáltatások nyújtására, amelyek – a HP véleménye szerint – a berendezés nem rendeltetésszerű használatából eredően váltak szükségessé,
 - olyan szolgáltatások nyújtására, amelyek nem HP-alkalmazottak jogosulatlan hibaelhárítási, karbantartási vagy módosítási kísérletei miatt váltak szükségessé,
 - a szerződésben meghatározott terméken kívüli okok miatt szükséges szolgáltatások nyújtására,
 - olyan egyedi hardvertermékekkel kapcsolatos szolgáltatásokra, amelyek – a HP véleménye szerint – rendkívüli elhasználódásuk és kopásuk miatt már nem javíthatóak megfelelően (ezek a termékek 90 napos előzetes írásos felmondással kivonhatóak a szolgáltatás hatálya alól. Ez a felmondás nem adható ki a szolgáltatás első évének lezárása előtt),
 - szoftvertámogatási szolgáltatások nyújtására.

A hibás adathordozó megőrzésével kapcsolatos szolgáltatásopció által lefedett termékkör

A hibás adathordozó megőrzésével kapcsolatos szolgáltatásopció csak a HP által hibás működés miatt lecserélt lemezre vagy SSD/flash-meghajtóra vonatkozik. Nem vonatkozik olyan lemez vagy SSD/flash-meghajtóra cseréjére, amely nem hibásodott meg.

A HP által fogyóeszközöknek minősített SSD/flash-meghajtók, illetve azok az eszközök, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, a termék műszaki leírásában vagy a műszaki adatlapon feltüntetett maximális támogatott élettartamot és/vagy maximális használati korlátozást, nem jogosultak a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opcióra.

A HP folyamatosan nyomon követi a lemezek vagy SSD/flash-meghajtók meghibásodási arányát, és fenntartja a jogot, hogy 30 napos határidővel felmondja ezt a szolgáltatást, amennyiben okkal véli úgy, hogy az ügyfél túl nagy mértékben veszi igénybe a hibás adathordozó megőrzése szolgáltatási opciót (például amikor a hibás lemez vagy SSD/flash-meghajtó cseréjének aránya jelentősen magasabb, mint az érintett rendszer normál meghibásodási aránya).

A HP semmilyen felelősséget nem vállal az ügyfél által megőrzött lemez vagy SSD/flash-meghajtó tartalmáért vagy annak megsemmisüléséért. A HP jelenlegi normál értékesítési feltételeitől vagy a műszaki adatlapoktól függetlenül a hibás adathordozó megőrzésével kapcsolatos szolgáltatás keretében a HP vagy kapcsolt vállalatai, alvállalkozói vagy beszállítói nem tartoznak felelősséggel a véletlenszerű, speciális vagy következményes károkért, illetve az adatvesztés vagy az adatokkal való visszaélés miatt bekövetkező károkért.

Jogosultság

A szolgáltatás igénybevételéhez teljesülnie kell az alábbi feltételeknek:

- Az ügyfélnek meg kell vásárolnia vagy bérelnie kell azt a berendezést, amelyhez a szolgáltatást megrendeli.
- Az ügyfélnek csatlakoznia kell a HP hivatalos önkarbantartási programjainak valamelyikéhez.
- Az ügyfélnek meg kell felelnie az érintett hivatalos önkarbantartási programban meghatározott oktatási és minősítési követelményeknek.

Megrendeléssel kapcsolatos tudnivalók

Ha szeretne bővebb tájékoztatást kapni az alkatrészcsere-szolgáltatás megrendeléséről, keresse fel a HP helyi értékesítési képviselőjét.

További információ:

hp.com/go/cpc

Iratkozzon fel a friss hírekre:

hp.com/go/getupdated

A HP szolgáltatások tekintetében a vonatkozó HP szolgáltatási feltételek irányadóak, amelyekről az ügyfél a vásárláskor értesült. Előfordulhat, hogy a vonatkozó helyi törvények további jogokat biztosítanak az ügyfélnek, és ezeket a jogokat semmilyen módon nem befolyásolják a HP szolgáltatási feltételei vagy a HP termékekhez járó HP korlátozott garanciális feltételek.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2012, 2015. Az itt szereplő információk előzetes értesítés nélkül megváltozhatnak. A HP termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó jótállást és szavatosságot kizárólag az adott terméket vagy szolgáltatást kísérő, kifejezett jótállási nyilatkozat tartalmazza. Az itt szereplő információk semmilyen tekintetben nem minősülnek kiegészítő jótállásnak. A HP nem felel a jelen dokumentumban előforduló technikai vagy szerkesztési hibákért, illetve hiányosságokért.

Az Intel az Intel Corporation védjegye az Egyesült Államokban és más országokban.

4AA5-4800HUE, 2015. július

