

Parça Değişirme Hizmeti

HP Care Hizmetleri kapsamında Care Pack



Hizmetin sağladığı avantajlar

Bu hizmet şu avantajları sunmaktadır:

- Çok çeşitli ürünlere ait HP yedek parçalarına anında erişim
- Yedek parçaları kullanarak para tasarruf etme olanağı
- Yedek parçanın arızalı parça iade edilmeden gönderildiği gelişmiş değişirme özelliği sayesinde sistemlerin arıza süresinde kısılma
- Genel bakım ihtiyaçlarınızı karşılamak üzere dünya çapında HP onarım ve dağıtım becerileri

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Parça değişirme
- Gelişmiş değişirme
- Hizmet kullanım aralığı
- Teslim süresi

Parça Değişirme Hizmeti, HP envanteri genelinde yapılan geçerli revizyon düzeyinde arızalı olduğu tespit edilen HP parçalarının yedek parçalarla değiştirildiği bir hizmettir. Bu hizmet, HP'nin Kendi Kendine Bakım Programlarının desteklediği ürünlerdeki donanım bakımı etkinliklerini kendi kendine gerçekleştiren kişiler için tasarlanmıştır.

Parça Değişirme Hizmeti, arızalı parçaların HP'ye iade edilmesinden önce veya hemen sonra bulunduğu yere gönderilen yedek parçalar sağlar. Yedek parçaların teslimi ya da arızalı parçaların HP'ye iadesi için önceden saat ve adres belirleme seçenekleriyle birlikte standart teslimat için kargo ücretleri bu hizmete dahildir.

Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Parça değişirme	HP, arızalı parçaları HP ürünlerinin çalışır durumdaki yedek parçalarıyla değiştirir. Değiştirilen parçalar, HP envanterinde geçerli revizyon düzeyinde tutulur.
Gelişmiş değişirme	HP, sipariş edilen parçanın, arızalı parçanın HP'nin eline geçmesinden önce HP tarafından belirlenen süre içinde gönderileceğini standart iş saatleri sona ermeden önce Müşteriye bildirir. Müşteri, arızalı parçayı, HP'nin yedek parçayı gönderdiği tarihten sonra en fazla 30 gün içinde olmak şartıyla HP tarafından belirlenen süre içinde iade etmelidir. Değiştirilen ürün HP'nin mülkiyetine geçer. Belirlenen süre içinde iade edilmeyen parçalar, ülke için geçerli tam liste fiyatı üzerinden Müşteriye fatura edilir. Parçaların Müşteriye gönderimi sırasında meydana gelebilecek tüm kayıp ve hasarlardan HP sorumludur. Parçaların HP'ye iadesi sırasında meydana gelebilecek tüm kayıp ve hasarlardan Müşteri sorumludur. Satın alınan ülke sınırları içinde yedek parçaların Müşterinin bulunduğu yerden alınması ve buraya teslim edilmesiyle ilgili kargo ücretleri HP tarafından ödenir.
Hizmet kullanım aralığı	HP Kanal Hizmetleri Ağı (CSN) veya HP Global Kanal Hizmetleri Ağı (GCSN) üzerinden günde 24 saat parça değişirme siparişi yapılabilir. HP'nin tatil günleri hariç Pazartesi ila Cuma günleri, yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında, günde 9 saat telefonla sipariş verilebilir.
Teslim süresi	HP, Müşterinin siparişinin alınması ve kabul edilmesinden sonra uygun yedek parçaların bir iş günü içinde gönderilmesi için ticari olarak makul çabayı gösterir. Bir sonraki iş günü içinde teslimat için siparişlerin yerel saatle 17:00'den önce alınması ve kabul edilmesi gerekir.

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
HP tarafından yerinden alma	Müşterinin talebi üzerine isteğe bağlı olarak HP adına çalışan yetkili bir kurye belirli bir kurye ücreti karşılığında arızalı ürünü Müşterinin bulunduğu yerden alabilir. Arızalı ürün kuryeye yedek parçanın teslimi sırasında ya da bunu takip eden 15 iş günü içinde verilebilir. Kurye ücreti HP tarafından belirlenir.
Arızalı ortam alıkoyma	Uygun ürünler için, bu hizmet özelliği seçeneği, Müşterinin, disk üzerinde ("Disk veya SSD/Flash Sürücü") önemli veriler bulunması nedeniyle elinden çıkarmak istemediği, bu hizmet kapsamında olan arızalı sabit disk veya uygun SSD/Flash sürücüleri elinde tutmasına olanak sağlar. Kapsam dahilinde olan bir sistemdeki tüm Disk veya uygun SSD/Flash Sürücüleri arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliğine dahil edilmesi gerekir. HP, bu belgede veya HP'nin mevcut standart satış hükümlerinde yer alan aksi yöndeki hükümlere bakılmaksızın, HP tarafından Müşteriye yeni bir ürün gönderilmesi durumunda, arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği kapsamındaki bir arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücünün mülkiyetini üstlenme hakkından feragat eder. Müşteri, HP destek sözleşmesi kapsamında HP tarafından desteklenen tüm arızalı Disk veya SSD/Flash Disk Sürücüleri alıkoyma ve arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücü üzerinde bulunan verilerin korunması ve gizliliğinden tamamen Müşteri sorumludur.
Önceden belirlenen saatte ve yere teslimat içeren acil müdahale süresi	HP, isteğe bağlı bir servis ücreti karşılığında, parçanın önceden belirlenen saatte ve önceden belirlenen yere teslim edilmesini içeren bir acil yanıt süresi sağlar. HP'nin arızalı parçayı önceden belirlenen saatte ve önceden belirlenen yere teslim edememesi halinde, acil servis ücreti iptal edilir ve bu iptal, Müşterinin tek ve yegane başvuru hakkını oluşturur. Acil servis ücreti, HP tarafından belirlenen ve ürünün türüne bakılmaksızın sabit olan bir ücrettir.

Kapsam

Belirli HP ticari donanım ürünlerine yönelik Parça Değişirme Hizmeti kapsamında aşağıdaki ürünler bulunmaktadır:

- Intel® işlemci tabanlı sunucular, masaüstü bilgisayarlar ve taşınabilir bilgisayarlar
- Baskı ve görüntüleme ürünleri

Bölgenizdeki HP satış ofisine veya HP bayisine başvurarak HP donanım ürünleri kapsamı hakkında ayrıntılı bilgi edinebilirsiniz.

Müşterinin sorumlulukları

Müşteri aşağıdakilerden sorumludur:

- HP'ye gönderilen ürünleri gereken şekilde paketlemek. Tüm paketlerde HP Parça Değişirme Hizmeti iade hesabı numarası bulunmalıdır; uygun hesap numarasını taşımayan paketlerin HP'ye teslim edilmesi ve kabul edilmesi gecikebilir ve bu paketler için geçerli geç iade ücretleri uygulanabilir
- Tüm önceden değiştirme talepleri için parçanın HP tarafından gönderilmesini takip eden 30 gün içinde uygun parçaları HP'ye iade etmek veya parçaların ülke için geçerli tam liste fiyatını ödemek
- Hizmet başına belirlenen ücretler için HP'ye bir kaynak yetkisi belgesi (satın alma emri) düzenlemek veya hizmet başına belirlenen ücretleri kredi kartıyla önceden ödemek; kaynak yetkisi belgesi, ülke için belirlenen tam liste fiyatı üzerinden, iade edilmeyen veya onarımı mümkün olmayan yedek parçaları ve Müşteriden kaynaklanan tüm geçerli hızlandırma veya yeniden stoklama ücretlerini kapsmalıdır
- Hizmete yeni alınan Alan Değişirme Siparişleri (FCO) veya Mühendislik Değişirme Siparişlerinin (ECO) Müşteriye ait sistemlerde uyumsuzluk veya karışıklık yaratması halinde uyumsuzluk veya karışıklıkla ilgili sorumluluğu üstlenmek
- Gerektiğinde değiştirilmek üzere gönderilen parçaya ait satın alma kanıtını veya ithalat belgelerini sunmak
- HP ürünü için yeteri düzeyde eğitilmiş ve sertifikalı işgücüne sahip olmak
- HP tarafından aksi belirtilmediği sürece hizmet taleplerini HP Kanal Hizmetleri Ağı (CSN) üzerinden yapmak

- Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğinde Müşteri aşağıdakilerden sorumludur:
- HP tarafından destek hizmeti sırasında, Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerini her zaman fiziksel denetim altında bulundurmamak; HP, Disk veya SSD/Flash Disk Sürücüler üzerinde bulunan verilerden sorumlu değildir
 - Alıkoyulan Disk veya SSD/Flash Sürücü üzerinde bulunan ve Müşteri için önemli olan verilerin imha edilmesini veya güvende olmasını sağlamak
 - İşbu hizmet kapsamında alıkoyulan her Disk veya SSD/Flash Sürücü için kimlik bilgilerini HP'ye sağlamak ve HP'nin talebi üzerine, Disk veya SSD/Flash Sürücülerin alıkoyulduğunu kabul edildiğini bildiren, HP tarafından sağlanan belgeyi imzalamak
 - Alıkoyulan Disk veya SSD/Flash Disk Sürücüyü imha etmek ve/veya Disk veya SSD/Flash Sürücünün tekrar kullanılmamasını sağlamak
 - Alıkoyulan tüm Disk veya SSD/Flash Sürücülerini geçerli çevre yasaları ve düzenlemelerine uygun şekilde bertaraf etmek

Müşteriye HP tarafından ödünç, kiralık ya da finansal kiralama ürünleri olarak sağlanan Disk veya SSD/Flash Disk Sürücüler söz konusu olduğunda, Müşteri, HP'nin verdiği desteğin süresi dolar dolmaz yedek Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerini derhal iade eder. Bu şekilde sağlanan Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerini HP'ye iade etmeden önce, sürücüdeki önemli verilerin tamamını silmek tamamen Müşterinin sorumluluğundadır ve HP, bu türden Disk veya SSD/Flash Sürücüler üzerinde kalan önemli verilerin gizliliğini korumakla yükümlü değildir.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Bu hizmetin sunulması şu kısıtlamalara tabidir:

- Değiştirilen ürünler yenidir ya da performans açısından yeni ürüne denktir.
- Parçalar, geçerli revizyon düzeyini içerecek şekilde yükseltilebilir. Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıda belirtilen hizmetler, bu hizmet kapsamına dahil değildir:
 - HP'nin görüşüne göre ürünün uygun olmayan şekilde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler
 - HP dışından olan veya yetki sahibi olmayan personel tarafından yetkisiz olarak gerçekleştirilen ürün onarım, bakım veya parça değiştirme işlemleri nedeniyle gereken hizmetler
 - Kapsam dahilindeki ürünün maruz kaldığı dış etkiler nedeniyle gereken hizmetler
 - HP'nin görüşüne göre, aşırı aşınma veya bozulma nedeniyle düzgün biçimde onarılamayacak olan her bir donanım ürünü için gereken hizmetler; bu ürünler, yazılı bildirim yapılmasından sonraki 90 gün içinde parça değiştirme hizmeti kapsamından çıkarılabilir; hizmetin verildiği ilk yılın sonundan önce böyle bir bildirim düzenlenemez
 - Yazılım destek hizmetleri

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğinin sınırlamaları

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneği yalnızca, hata nedeniyle HP tarafından değiştirilen Disk ve uygun SSD/Flash Sürücüler için geçerlidir. Arızalı olmayan Disk veya SSD/Flash Sürücülerin değiştirilmesi için geçerli değildir.

HP tarafından değiştirilebilir parçalar olduğu ve/veya üreticisinin kullanım kılavuzunda, ürün Özet Belirtilimlerinde veya teknik veri sayfasında belirtilmiş olan desteklenen maksimum yaşam süresi ve/veya maksimum kullanım sınırını aştığı belirtilen SSD/Flash Sürücüler, arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğine dahil değildir.

Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerdeki hata oranları sürekli izlenmektedir ve HP, Müşterinin arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı ölçüde kullandığı kanaatine varırsa (örneğin, arızalı Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerin değiştirilmesi, söz konusu sistem için geçerli olan standart hata oranlarını önemli ölçüde aşarsa) 30 gün önceden bildirimde bulunarak bu hizmeti iptal etme hakkını saklı tutar.

HP'nin, müşteri tarafından alıkoyulan Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerin içeriği veya imha edilmesiyle ilgili hiçbir yükümlülüğü yoktur. HP'nin aksi yöndeki geçerli standart satış şartları veya teknik veri sayfasındaki ifadeler geçerli olmakla birlikte HP veya bağlı kuruluşları, yüklenicileri veya tedarikçileri arızı, özel veya sonuç olarak ortaya çıkan zararlardan veya bu arızalı ortam alıkoyma hizmeti kapsamındaki verilerin kaybolması veya kötüye kullanımı sonucunda ortaya çıkan zararlardan hiçbir durumda sorumlu tutulamaz.

Hizmet alma koşulları

Müşteriler aşağıdaki önköşulları karşıladıkları takdirde bu hizmetten yararlanabilir:

- Hizmetin satın alındığı ürün Müşteriye ait veya Müşteri tarafından kiralanmış olmalıdır.
- Müşteri, HP tarafından izin verilen geçerli bir kendi kendine bakım programına kaydolmuş veya kaydedilmiş olmalıdır.
- Müşteri, HP'nin yetkili geçerli olan Kendi Kendine Bakım Programında belirtilen belirli HP eğitim ve sertifika gereksinimlerini karşılamalıdır.

Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi edinmek veya HP Parça Değiştirme Hizmeti siparişi vermek için lütfen bölgenizdeki HP satış temsilcisine başvurun.

Daha fazla bilgi için
hp.com/go/cpc

Güncellemeler için kaydolun
hp.com/go/getupdated

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma esnasında Müşteriye bildirilen HP şart ve koşullarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet şart ve koşulları veya HP ürünüyle birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2012, 2015 HP Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirilmeden değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ilişkin yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti bildirimlerinde belirtilmiştir. Buradaki hiçbir ifade ek bir garanti verilmesi olarak yorumlanmamalıdır. HP, işbu belgede olabilecek teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

Intel, Intel Corporation'ın ABD ve diğer ülkelerde ticari markasıdır.

4AA3-4800TRE, Temmuz 2015

