

# Услуги технического обслуживания и ремонта оборудования в сервисных центрах HP



## Пакет услуг HP Care Pack

### Преимущества

- Гибкие условия доставки
- Надежная и недорогая альтернатива выездному обслуживанию оборудования как в организациях (на менее ответственных участках)
- так и дома
- Высокое качество обслуживания

### Основные параметры

- Удаленная диагностика и техническая поддержка по телефону
- Ремонт в авторизованном сервисном центре HP (включая материалы и комплектующие)
- Доставка оборудования из сервисного центра HP после обслуживания
- Гибкие условия доставки неисправного оборудования в авторизованный сервисный центр HP
- Стандартный срок оказания услуги — три рабочих дня (зависит от региона)
- Оказание услуги в стандартно установленное рабочее время по рабочим дням

## Общие сведения об услуге

В рамках услуг по техническому обслуживанию и ремонту оборудования в сервисных центрах HP предоставляются разные уровни высококвалифицированного обслуживания с удаленной поддержкой по телефону и ремонтом оборудования, на которое распространяются данные услуги, в авторизованном сервисном центре HP. Эта услуга предусматривает ремонт или замену оборудования в сервисном центре, включая предоставление материалов и деталей, а также стоимость работ и доставки отремонтированного оборудования Клиенту.

HP предлагает несколько уровней обслуживания с различными вариантами доставки в авторизованный сервисный центр HP, подробная информация о которых приводится ниже.

В рамках некоторых уровней обслуживания также предоставляются дополнительные возможности, например защита от случайного повреждения.

### Состав и условия предоставления услуг

Таблица 1. Базовый состав услуг

Параметр	Описание
<b>Удаленная диагностика и техническая поддержка</b>	При возникновении неисправности Клиенту необходимо связаться по телефону с авторизованным сервисным центром. Специалисты HP окажут по телефону базовую техническую поддержку по установке, заданию конфигурации, настройке и устранению неполадок. Прежде чем приступить к оказанию удаленной поддержки или работам в сервисном центре, представители HP имеют право попросить Клиента предоставить необходимую информацию, осуществить запуск средств диагностики оборудования, а также выполнить иные вспомогательные действия. Затем специалисты HP при содействии Клиента выполняют необходимые действия по локализации и устранению неисправности оборудования.
<b>Техническое обслуживание в сервисном центре</b>	Если, по заключению специалистов HP, неисправность не может быть устранена удаленно, Клиенту сообщается о необходимости направить неисправное оборудование в авторизованный сервисный центр HP для дальнейшего технического обслуживания. Все детали и материалы, которые необходимы для восстановления работоспособного состояния оборудования, предоставляются компанией HP (на них также распространяется техническая поддержка HP). Вместо проведения ремонта специалисты HP имеют право по своему усмотрению заменить неисправное оборудование на новое. Взамен неисправных деталей и оборудования предоставляются только новые детали и оборудование или функционально соответствующие новым по своим рабочим характеристикам. Изъятые в результате замены детали и оборудование становятся собственностью компании HP. Также специалисты HP имеют право устанавливать на оборудование, на которое распространяется данная услуга, доступные в продаже усовершенствованные технические компоненты для обеспечения нормального функционирования оборудования и совместимости с запасными частями HP. По своему усмотрению специалисты HP имеют право устанавливать любые обновления микропрограммного обеспечения, которые, по их мнению, необходимы для восстановления работоспособности обслуживаемого оборудования или обеспечения возможности его дальнейшего технического обслуживания компанией HP.
<b>Доставка оборудования из сервисного центра Клиенту</b>	Отремонтированное или новое оборудование, предоставленное взамен неисправного, доставляется авторизованной курьерской службой HP обратно Клиенту при условии, что местоположение Клиента находится в пределах региона предоставления услуги. Доставка осуществляется наземным транспортом и, как правило, занимает от трех (3) до семи (7) рабочих дней. По желанию Клиента возможно выполнение ускоренной доставки за дополнительную плату.

Преимущества, предлагаемые в рамках услуг HP Care Pack, действуют в дополнение ко всем остальным правам покупателя, которые он получает в рамках ограниченной гарантии на продукты HP, и (или) в рамках действующих законов о защите прав потребителей. В частности, продавцы обязаны гарантировать покупателям, что продукты будут полностью соответствовать условиям соответствующего договора купли-продажи в течение двух лет после их доставки. Законные права вашего законного покупателя не должны ограничиваться или затрагиваться в любом другом виде положениями услуг HP Care Pack. Более подробно об этих правах можно узнать, перейдя по следующей ссылке: [Правовая гарантия для покупателей](#)

**Таблица 1.** Базовый состав услуг (продолжение)

<b>Доставка в авторизованный сервисный центр НР</b>	<p>В зависимости от выбранного уровня обслуживания у Клиента есть один из двух вариантов доставки неисправного оборудования в авторизованный сервисный центр НР:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Самостоятельная доставка оборудования Клиентом. В этом случае Клиент сам отвечает за организацию доставки неисправного оборудования в авторизованный сервисный центр НР. При этом оборудование должно быть соответствующим образом упаковано для перевозки в соответствии с выбранным способом доставки. Оборудование может быть доставлено Клиентом лично или путем привлечения курьерской компании.</li><li>Доставка курьером НР. В этом случае авторизованный курьер НР заберет неисправное оборудование по адресу Клиента, при условии, что местоположение Клиента находится в пределах региона предоставления услуги, и доставит его в авторизованный сервисный центр НР. При этом Клиент обязан должным образом упаковать и подготовить оборудование для курьерской доставки. Для доставки оборудования в сервисный центр в тот же день заявка на обслуживание должна быть направлена в службу поддержки не позднее 12:00 по местному времени. Выезд курьера по заявкам, полученным позднее, планируется уже на следующий рабочий день.</li></ul>
<b>Срок оказания услуги</b>	<p>Срок оказания данной услуги составляет три (3) рабочих дня в соответствии с графиком работы компании НР в соответствующих регионах, за исключением случаев перемежающихся отказов и отсутствия в наличии необходимых запасных частей, что может потребовать дополнительного времени на выполнение ремонта. Срок оказания услуги рассчитывается по количеству рабочих дней, прошедших со времени получения неисправного оборудования компанией НР до момента, когда отремонтированное или замененное оборудование готово к отправке Клиенту. «Получение неисправного оборудования компанией НР» означает, в зависимости от выбранного варианта доставки, либо (1) его приемку по адресу Клиента авторизованным курьером НР, либо (2), в случае доставки оборудования Клиентом (самостоятельно или через курьерскую службу), его получение в рабочее время в соответствии с графиком работы компании НР в авторизованном сервисном центре НР. Таким образом, время транспортировки отремонтированного или замененного оборудования из сервисного центра Клиенту не входит в срок оказания услуги. В случае получения неисправного оборудования в авторизованном сервисном центре НР после 17:00 по местному времени отсчет трехдневного срока оказания услуги ведется начиная со следующего рабочего дня. Указанный срок оказания услуги не является стандартным для всех регионов обслуживания и может превышать три дня за пределами крупных городов.</p>
<b>График предоставления услуг</b>	<p>Данный график определяет время предоставления описанного комплекса услуг в удаленном режиме или на базе сервисного центра НР. Услуги предоставляются с 8:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу включительно, кроме праздничных дней в соответствии с календарным графиком работы компании НР (зависит от региона).</p>

**Таблица 2.** Дополнительные возможности

<b>Параметр</b>	<b>Описание</b>
<b>Защита от случайного повреждения</b>	<p>Для определенных продуктов компания НР предлагает уровни обслуживания, включающие защиту от случайного повреждения. При этом в соответствующих случаях Клиент получает защиту от случайного повреждения оборудования в рамках данной услуги.</p> <p>Случайное повреждение представляет собой физическое повреждение оборудования в результате случайного происшествия. Защита распространяется на повреждения в результате непреднамеренного проливания жидкости внутрь или на поверхность оборудования, падения с высоты, резких скачков напряжения, а также на поврежденные или сломанные жидкокристаллические дисплеи и отдельные детали.</p> <p>Защита от случайного повреждения не распространяется на случаи хищения, потери, повреждения в результате пожара, дорожно-транспортного происшествия или стихийного бедствия, на естественный износ, повреждение расходных материалов или иные исключения, подробно описанные в разделе «Ограничения по предоставлению услуги». Также существуют определенные ограничения при замене основных компонентов оборудования (см. раздел «Ограничения по предоставлению услуги»).</p>

**Таблица 3.** Уровни обслуживания

Набор предоставляемых уровней обслуживания зависит от конкретного товара. Выбранный Клиентом уровень обслуживания указывается в контрактной документации Клиента.

<b>Уровень обслуживания</b>	<b>Описание</b>
<b>Техническое обслуживание с обратной доставкой</b>	<p>Компания HP предоставляет услугу по техническому обслуживанию с обратной доставкой, которая предусматривает выполнение ремонта или замены неисправного оборудования с его последующей доставкой Клиенту, включая необходимые детали, трудозатраты и расходы на транспортировку. При выборе данного уровня обслуживания Клиент берет на себя ответственность по упаковке и самостоятельной или курьерской транспортировке неисправного оборудования в авторизованный сервисный центр HP.</p> <p>Отремонтированное или новое оборудование, предоставленное взамен неисправного, доставляется компанией HP обратно Клиенту при условии, что местоположение Клиента находится в пределах региона предоставления услуги. Срок оказания данной услуги составляет три (3) рабочих дня по графику работы компании HP в соответствующих регионах, за исключением случаев перемежающихся отказов, которые могут потребовать дополнительного времени на выполнение ремонта. Срок оказания услуги рассчитывается по количеству рабочих дней, прошедших со времени получения неисправного оборудования авторизованным сервисным центром HP до момента, когда отремонтированное или замененное оборудование готово к отправке Клиенту. Таким образом, время транспортировки отремонтированного или замененного оборудования Клиенту не входит в срок оказания услуги. По желанию Клиента возможно выполнение ускоренной доставки за дополнительную плату, которая включается в выставаемый Клиенту счет.</p> <p>Обращения по телефону в Центр поддержки клиентов HP принимаются с 8:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу включительно, кроме праздников по календарному графику работы компании HP. По ряду товаров действует расширенный график телефонной поддержки (зависит от региона).</p>
<b>Техническое обслуживание с доставкой от Клиента в сервисный центр и обратно</b>	<p>Компания HP предоставляет полный комплекс услуг, включая курьерскую доставку неисправного оборудования в сервисный центр, его ремонт или замену с последующей доставкой исправного оборудования Клиенту. Срок оказания данной услуги составляет три (3) рабочих дня по графику работы компании HP в соответствующих регионах, за исключением случаев перемежающихся отказов, которые могут потребовать дополнительного времени на выполнение ремонта. Срок оказания услуги рассчитывается по количеству рабочих дней, прошедших со времени приемки неисправного оборудования по адресу Клиента, при условии, что он находится в пределах региона предоставления услуги, до момента, когда отремонтированное оборудование готово к отправке Клиенту. Таким образом, время транспортировки отремонтированного или замененного оборудования Клиенту не входит в срок оказания услуги. По желанию Клиента возможно выполнение ускоренной доставки за дополнительную плату, которая включается в выставаемый Клиенту счет.</p> <p>Обращения по телефону в Центр поддержки клиентов HP принимаются с 8:00 до 17:00 по местному времени, с понедельника по пятницу включительно, кроме праздников по календарному графику работы компании HP. Для доставки оборудования в сервисный центр в тот же день заявка на обслуживание должна быть направлена в службу поддержки не позднее 12:00 по местному времени. Выезд курьера по заявкам, полученным позднее, планируется уже на следующий рабочий день. По ряду товаров действует расширенный график телефонной поддержки, который зависит от региона.</p>

## Оборудование, на которое распространяется услуга

Предлагаемая услуга распространяется на все стандартные аксессуары, относящиеся к базовому изделию по номенклатурному номеру HP, а также все поставляемые компанией HP внутренние компоненты, такие как модули серверов печати HP Jetdirect, модули памяти и приводы компакт-дисков.

Услуга также распространяется на периферийные устройства HP: мышь, клавиатуру и сетевые адаптеры, входящие в комплект поставки основного товара или приобретаемые вместе с ним.

Данная услуга на распространяется, среди прочего, на следующие изделия:

- расходные материалы, в том числе аккумуляторные батареи, замена которых может производиться пользователем самостоятельно, и стилусы к планшетным компьютерам;
- ремонтные наборы, переносные сумки и т. п.;
- устройства других производителей;
- аксессуары, приобретенные в дополнение к основному товару, такие как держатели, док-станции и репликаторы портов;
- любое изделие, которое ранее ремонтировалось неавторизованным специалистом или самим пользователем.

## Обязанности Клиента

При невыполнении Клиентом своих обязанностей, указанных ниже, компания HP или авторизованный поставщик услуг HP имеет право не оказывать описанные в данном документе услуги.

В течение 10 дней с даты приобретения настоящей услуги Клиент или авторизованный представитель HP должен зарегистрировать соответствующий приобретенный продукт, следуя указаниям, содержащимся в документации пакета Care Pack или в электронном сообщении от HP или иным образом направленным компанией HP в адрес Клиента. В случае перевозки оборудования, на которое распространяется услуга, на новое место, его необходимо повторно зарегистрировать (или внести необходимые изменения в существующие регистрационные данные HP) в течение 10 дней с даты переезда.

При осуществлении удаленной поддержки Клиент должен в соответствии с указаниями специалистов HP содействовать усилиям по устранению неисправностей, а именно:

- предоставлять специалистам HP всю информацию, необходимую для своевременного оказания профессиональной технической поддержки в удаленном режиме и определения уровня поддержки в соответствии с условиями обслуживания данного Клиента;
- активировать встроенные средства самодиагностики, а также устанавливать и запускать иные диагностические утилиты и программы;
- в разумных пределах выполнять иные действия по запросу специалистов HP, которые им помогут в выявлении и устранении неполадок.

Клиент должен обеспечить надлежащую упаковку и подготовку оборудования для передачи курьеру HP или доставки иным способом в авторизованный сервисный центр HP. По запросу HP Клиент должен приложить к отправляемому неисправному оборудованию распечатанные результаты проведенной ранее самодиагностики.

Перед отправкой устройства в авторизованный сервисный центр HP для ремонта или замены Клиент должен сам удалить с его носителей данные личного и (или) конфиденциального характера. За сохранность данных на передаваемом в сервис устройстве компания HP ответственности не несет.

## Ограничения по предоставлению услуги

Следующие виды работ, среди прочих, не входят в данный пакет услуг:

- создание резервных копий, восстановление и техническая поддержка операционной системы или иных программ и данных;
- выявление и устранение неполадок, связанных с проблемами межсетевое взаимодействия или совместимости устройств;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Клиентом рекомендаций HP по устранению неполадок, внесению изменений и установке исправлений и дополнений;
- услуги, необходимость в которых возникла в результате невыполнения Клиентом профилактических процедур, рекомендованных HP;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов компании HP, в результате несанкционированной установки, ремонта, обслуживания или внесения изменений в оборудование, микропрограмму или программное обеспечение лицами, не являющимися сотрудниками компании HP;
- услуги, необходимость в которых возникла, по заключению специалистов HP, в результате неправильного обращения с устройством или нарушения правил его эксплуатации;
- меры профилактического обслуживания, которое должно осуществляться самим пользователем.

### Исключения из защиты от случайного повреждения

Приобретение защиты от случайного повреждения возможно только при наличии действующей заводской гарантии или продленной гарантии со сроком действия равным или превышающим срок действия защиты от случайного повреждения. Данная услуга обеспечивает защиту от эксплуатационных отказов или механических повреждений, вызванных случайным происшествием при перемещении устройства, которое произошло при его надлежащей эксплуатации и использовании по назначению. Защита от случайного повреждения не распространяется на следующие случаи и повреждения:

- естественный износ; изменение цвета, текстуры или отделки поверхности; постепенное ухудшение состояния оборудования; ржавчина, пыль, коррозия;
- пожар, дорожно-транспортные происшествия или несчастные случаи в быту, стихийные бедствия или иные внешние риски, не связанные с изделием HP;

- случаи, в которых было допущено воздействие на устройство погодных условий или иных условий окружающей среды, не соответствующих требованиям HP, воздействие опасных (в т. ч. биологически опасных) материалов, биологических жидкостей; неосторожность оператора, нецелевое использование, неправильное обращение, не соответствующие эксплуатационным требованиям характеристики электропитания, несанкционированный ремонт или попытки ремонта, некорректные или несанкционированные изменения, дополнения или установка программных или аппаратных компонентов оборудования; акты вандализма, повреждение животными, повреждение или поражение насекомыми; неисправность или протечка аккумуляторных батарей, нарушение рекомендаций производителя по уходу за изделием (включая использование неподходящих чистящих средств);
- ошибки в конструкции изделия, его внутреннем устройстве, программировании или инструкции к нему;
- техническое обслуживание, ремонт или замена оборудования, необходимость в которых вызвана его утратой или повреждением в результате любого нарушения правил использования, хранения и эксплуатации оборудования в соответствии с требованиями производителя и прилагаемой инструкцией по эксплуатации;
- кража, утрата, пропала по непонятным причинам или потеря по невнимательности;
- утрата или повреждение данных; перебои в рабочем процессе;
- факты мошенничества и обмана (включая, среди прочего, предоставление Клиентом неверной, вводящей в заблуждение, ложной или неполной информации об обстоятельствах повреждения оборудования судье или арбитру, сервисному агенту или представителю компании HP);
- случайное или иное повреждение внешнего характера, которое не влияет на эксплуатационные и функциональные характеристики оборудования;
- мелкие недостатки компьютерного монитора, в том числе выгорание экрана и появление дефектных пикселей в процессе целевого использования и надлежащей эксплуатации оборудования;
- повреждение изделия(ий) с удаленными или измененными серийными номерами;
- случаи повреждения или выхода из строя оборудования, на которые распространяются условия гарантии производителя, отзыва некачественных изделий или дополнительно выпускаемых информационных бюллетеней производителя;
- повреждение оборудования, на которое распространяется защита, при его транспортировке Клиентом в другое место;
- повреждение аппаратной части, программного обеспечения, носителей информации, данных и т. д. по причинам, включающим, среди прочего, компьютерные вирусы, приложения, сетевые программы, обновления, форматирование любого рода, базы данных, файлы, драйверы, исходный код, объектный код, а также данные, являющиеся частной собственностью; любые действия по технической поддержке, настройке конфигурации, установке или переустановке любого программного обеспечения или данных; использование поврежденных или неисправных носителей данных;
- любые факторы, которые имели место до даты приобретения услуги пакета HP Care Pack;
- моральный износ оборудования;
- оборудование, перевезенное за пределы страны, в которой оно было приобретено, без оформления страховки на перевозку вместе с защитой от случайного повреждения в рамках HP Care Pack;
- повреждение или неисправность ЖК-экранов в результате неправильного обращения или иных причин, на которые распространяются настоящие исключения;
- преднамеренное повреждение экрана или всего монитора компьютера;
- повреждения в результате действий полиции, боевых действий в ходе объявленной или необъявленной войны, аварий на атомных энергоблоках, а также террористических актов;
- случаи внесения каких-либо изменений в оборудование, на которое распространяются условия защиты;
- исчезновение оборудования по необъяснимым или непонятным причинам, а также любое намеренное действие, направленное на повреждение оборудования, на которое распространяются условия защиты.

Неосторожное, небрежное, заведомо неаккуратное или злонамеренное поведение при обращении с оборудованием или при его использовании. Если вместе с устройством, на которое распространяется защита от случайного повреждения, предоставляются или предлагаются изделия для его защиты, такие как защитные крышки, переносные сумки, чехлы и т. п., то данная защита действительна только в том случае, если Клиент систематически пользуется указанными аксессуарами. Неосторожное, небрежное, заведомо неаккуратное или злонамеренное поведение включает, среди прочего, обращение с устройством(ами) или его (их) использование, которое является вредительским, разрушительным или агрессивным и может привести к его повреждению, а также — любое намеренное повреждение устройства. Действие защиты от случайного повреждения НЕ распространяется ни на какие повреждения, полученные в результате подобных действий.

**Дополнительные сведения см. по адресу**  
[hp.com/go/crc](http://hp.com/go/crc)

**Подписаться на  
информационные бюллетени HP**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Услуги HP регламентируются условиями предоставления услуг HP, сообщаемыми Клиенту при оплате услуг. Клиенту могут предоставляться дополнительные права в соответствии с местным законодательством, и эти права никоим образом не затрагиваются условиями предоставления услуг HP и условиями ограниченной гарантии на продукты HP.

© 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Сведения, приведенные в данном документе, могут быть изменены без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

