

HP hardvertámogatási csereszolgáltatás ügyfeleknek



HP Care Pack szolgáltatások

A szolgáltatás előnyei

- Kényelmes szolgáltatás házhozszállítással
- A helyszíni javítás olcsóbb alternatívája
- A szállítási költségeket a HP fizeti

A szolgáltatás kiemelt jellemzői

- Távoli diagnosztika és telefonos műszaki támogatás
- Hardvercsere
- Előre fizetett szállítási címke, anyagok és utasítások a hibás termék visszaküldéséhez
- Szabványos ügyfélszolgálati idő
- Kezelés során keletkezett véletlen sérülések (egyes termékekhez opcionális szolgáltatás)

Szolgáltatás áttekintése

A HP hardvertámogatási csereszolgáltatás megbízható és gyors cserét kínál a megfelelő HP-termékekhez. A gyors helyreállításra optimalizált, költséghatékony HP csereszolgáltatást kifejezetten olyan, könnyen szállítható termékekhez alakítottuk ki, amelyekben az adatok egyszerűen visszaállíthatók a biztonsági másolatból.

A HP a hardvertámogatási csereszolgáltatás keretében a helyszínre kiszállított csereterméket vagy -alkatrészt biztosít. A cseretermékek és -alkatrészek újak vagy újszerűek.

A HP Care Pack támogatási szolgáltatások keretében biztosított előnyök a HP termékekre nyújtott HP korlátozott jótállásban, illetve az alkalmazandó fogyasztóvédelmi jogszabályokban foglalt fogyasztói jogokon felül járnak. Az eladónak különösen azt kell garantálniuk a fogyasztóknak, hogy a termékek a vonatkozó adásvételi szerződésben foglaltaknak a szállítástól számított két évig megfelelnek. A fogyasztók jogszabályban foglalt jogait a HP Care Pack semmilyen módon nem korlátozza, és nem befolyásolja. E jogokról részletesebb tájékoztatás az alábbi hivatkozáson érhető el: [Fogyasztói jogi garancia](#)

Jellemzők

1. táblázat A szolgáltatás jellemzői

| Szolgáltatás | Szállítási specifikációk |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Távoli diagnosztika és támogatás | Probléma esetén az ügyfélnek először fel kell hívnia a megadott telefonszámot. A HP alapszintű telefonos segítséget nyújt a telepítéshez, a termékkonfiguráláshoz, a beállításához és a problémamegoldáshoz. Készülékcsere előtt a HP arra kérheti az ügyfölt, hogy adjon meg bizonyos adatokat, futtasson diagnosztikai eszközöket, illetve végezzen el egyéb, a HP által szükségesnek ítélt műveleteket. |
| Hardvercsere | Ha a HP megítélése szerint a probléma nem oldható meg távolról, a HP a hibás terméket vagy alkatrészt olyan termékre vagy alkatrészekre cseréli, amely teljesítményét tekintve új vagy újszerű, de rendelkezhet kisebb szépséghibákkal. A kicserélt terméket vagy alkatrészt a megszabott határidőig vissza kell küldeni, és a HP tulajdonába kerül. |
| Előre fizetett szállítási címke, anyagok és utasítások a hibás termékek visszaküldéséhez | A HP a csereterméket olyan csomagolásban küldi ki, amelyben a hibás termék visszaküldhető. A cseretermék szállítási csomagolása tartalmazza a hibás termék visszaküldésére vonatkozó utasításokat, valamint egy előre fizetett szállítási címkét. A hibás terméket úgy kell visszaküldeni, hogy a szállítás során ne legyen szükség nemzetközi vámkezelésre. A HP saját belátása szerint úgy is dönthet, hogy a hibás terméket a helyszínen veszi át (földrajzi elhelyezkedéstől függően). |
| Ügyfélszolgálati idő | A kérdéses szolgáltatások az ügyfélszolgálati idő alatt állnak rendelkezésre. A szolgáltatás reggel 8:00 óra és délután 5:00 óra között vehető igénybe (helyi idő szerint) a HP normál munkanapjain, a HP munkaszüneti napjait kivéve. A du. 2:00 után vagy az ügyfélszolgálati időn kívül érkező szolgáltatási kérelmeket a következő munkanapon dolgozzuk fel. Egyes termékeknél kibővített telefonos támogatás is elérhető lehet. Az ügyfélszolgálati idő a földrajzi elhelyezkedéstől függően változhat. Részletes információkért forduljon egy helyi HP értékesítési irodához. |

2. táblázat Szolgáltatásszintű opciók

| Opció | Szállítási specifikációk |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Következő munkanapi hardvercsere | <p>A helyi idő szerint du. 2:00 előtt beérkezett hívások esetén (HP normál munkanapokon, a HP munkaszüneti napjait kivéve) a HP a szolgáltatási kérelem bejegyzését követően a következő munkanapon csereterméket szállít ki az ügyfél telephelyére. A du. 2:00 után vagy az ügyfélszolgálati időn kívül beérkező szolgáltatási igények rögzítése a következő munkanapon történik meg, a teljesítéshez pedig az azt követő munkanapon kezdenek hozzá.</p> <p>A cseretermék kiszállítására a legtöbb területen de. 10:30-ig kerül sor.</p> <p>A kézbesítés ideje a földrajzi helytől függően változhat.</p> <p>A csereterméket vagy -alkatrészt fuvarozó vagy futár szállítja ki az ügyfél telephelyére, amiért szállítási költségeket nem számolunk fel. Az ügyfél nem kérheti a kiszállítást olyan helyre, ahová a csereterméket vagy -alkatrészt csak nemzetközi vámhatáron keresztül lehet eljuttatni.</p> |
| Szabványos hardvercsere | <p>A HP általában a szervizkérelem rögzítését követően a következő 4–7 munkanapon belül kiszállítja a csereterméket az ügyfél telephelyére. A kézbesítés ideje a földrajzi helytől függően változhat.</p> <p>A csereterméket vagy -alkatrészt fuvarozó vagy futár szállítja ki az ügyfél telephelyére, amiért szállítási költségeket nem számolunk fel. Az ügyfél nem kérheti a kiszállítást olyan helyre, ahová a csereterméket vagy -alkatrészt csak nemzetközi vámhatáron keresztül lehet eljuttatni.</p> |

3. táblázat Szolgáltatásopciók

| Szolgáltatás | Szállítási specifikációk |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kezelés során keletkezett véletlen sérülések | <p>Egyes termékekhez különleges szolgáltatásként igénybe vehető a kezeléskor keletkezett sérülésekre adott csere. Ha a kezeléskor keletkező sérülésekre vonatkozó szolgáltatás igénybe vehető, az ügyfél a szolgáltatás részeként védelmet kap a hardvertermékben a kezelés során keletkezett véletlen sérülések ellen.</p> <p>A véletlen sérülés a termék olyan fizikai sérülése, amelyet váratlan esemény okoz. A szolgáltatás kiterjed az egységet érő véletlen folyadékkiömlés, a leejtés, a leesés és az elektromos túlfeszültség okozta sérülésekre. Ide tartozik a folyadékkristályos kijelzők (LCD) sérülése vagy törése, illetve az alkatrészek törése is.</p> <p>Nem tartozik a kezeléskor keletkező véletlen sérülések közé a lopás, a tűzkár, a járműbaleset és vis maior okozta kár, a normál elhasználódás, a fogyóeszközök elhasználódása, a szándékos rongálás, illetve azok a további esetek, amelyeknek részletes felsorolása a „Szolgáltatási korlátozások” című részben található. A nagyobb alkatrészek cseréjére bizonyos korlátozások vonatkoznak, amelyek részletesen a „Szolgáltatási korlátozások” című részben vannak leírva.</p> |

A szolgáltatás hatóköre

Ez a szolgáltatás minden, a HP alaptermékhez (alkatrészszaám szerint) tartozó szabványos tartozékra és minden HP által szállított belső alkatrészre vonatkozik (például HP Jetdirect kártyák, memória és CD-ROM-meghajtók).

A szolgáltatás nem vonatkozik többek között a következő termékekre:

- Fogyóeszközök, ideértve többek között a cserélhető elemeket és a táblagépek érintőtollait
- Karbantartási készletek, hordtáskák és egyéb kellékek
- Nem HP által gyártott eszközök
- Az alapegységen felül megvásárolt tartozékok, például dokkolók, dokkolóállomások és portszorosítók.

Az ügyfelek a HP helyi hivatalos képviselőjénél érdeklődhetnek, hogy mely termékek, illetve földrajzi helyek esetén vehető igénybe a szolgáltatás.

Ügyfél kötelezettségei

Az ügyfélnek azonnal regisztrálnia kell a szolgáltatás hatálya alá eső hardvert és HP Care Pack csomagot, a HP Care Pack szolgáltatási szerződésének megfelelően.

Az ügyfél kötelessége, hogy a HP kérésére segítse a HP távoli problémamegoldási műveleteit. Az ügyfél feladata, hogy:

- biztosítson minden olyan információt a HP számára, amely az időben történő és szakszerű távoli támogatási szolgáltatáshoz szükséges, továbbá lehetővé tegye a HP számára a támogatási jogosultság szintjének megállapítását;
- önteszteket hajtson végre, valamint egyéb diagnosztikai eszközöket és programokat telepítsen és futtasson;
- egyéb, az ésszerűség határain belül meghatározott műveleteket hajtson végre, hogy segítse a HP munkatársait a problémák azonosításában és megoldásában, a HP kéréseinek megfelelően;

Egyes termékek esetén az ügyfélnek tájékoztatnia kell a HP munkatársait a cserélendő termék összes konfigurációs követelményéről még a szolgáltatás megkezdése előtt, és az ilyen konfigurációs követelményeket minden egyes szolgáltatáskérési úrlapon is dokumentálnia kell.

A szolgáltatás kérésekor az ügyfélnek meg kell adnia egy hitelkártyaszámot vagy megrendelési számot a HP számára.

Az ügyfélnek a hibás terméket vagy alkatrészeket a cseretermék/-alkatrészek átvételét követő 3 munkanapon belül vissza kell juttatnia a HP számára, és előre fizetett biztosítási nyugtát kell beszereznie, amelyet meg kell őriznie a feladás bizonylataként. Ha a hibás terméket vagy alkatrészt a HP nem kapja meg 10 munkanappal a cseretermék ügyfél általi átvételét követően, akkor az ügyfélnek ki kell fizetnie a cseretermék listaárát. A HP saját belátása szerint úgy is dönthet, hogy a hibás terméket a helyszínen veszi át (földrajzi elhelyezkedéstől függően). Egyes földrajzi helyek esetén a HP arra kérheti az ügyfelet, hogy a hibás terméket adja le egy környezetbarát gyűjtőhelyen.

Ha az ügyfél megadott címe üzleti cím, akkor a cseretermékek kiszállítása és a hibás termékek átvétele az ügyfél recepcióján vagy áruátvételi területén is történhet. Az ügyfélnek a cseretermék átvételét a fuvarlevél aláírásával kell igazolnia a kiszállítás időpontjában.

A hibás terméket úgy kell visszaküldeni, hogy a szállítás során ne legyen szükség nemzetközi vámkezelésre.

Az ügyfél feladata, hogy:

- az operációs rendszerről, a fejlesztés alatt álló programról és minden egyéb szoftverről és adatról biztonsági másolatot készítsen és őrizzen;
- a szoftvereket és adatokat a javítás vagy csere után visszaállítsa;
- telepítse a felhasználói szoftvereket és gondoskodjon azok megfelelő lincenceléséről;

Az ügyfél feladata, hogy időben telepítse a kritikus, ügyfél által telepítendő firmware-frissítéseket, valamint a számára kiszállított, ügyfél által cserélendő alkatrészeket és cserekészülékeket.

Az ügyfél feladata a HP elektronikus felületén való regisztráció elvégzése, hogy hozzáférhessen a korlátozott termékinformációkhoz, illetve előzetes értesítéseket és az ügyfelek számára biztosított egyéb szolgáltatásokat vehessen igénybe.

A kezelés során keletkező véletlen sérülések ellen védelmet nyújtó Care Pack szolgáltatások esetén az ügyfél feladata, hogy az esemény bekövetkezése után 30 napon belül jelentse a sérülést a HP felé, hogy a HP megkezdhesse az elhárítási műveleteket. Ha az ügyfél a megadott határidőig nem jelenti a sérülést, vagy a véletlen sérülési esemény bekövetkezése után rendszeresen nagyobb mennyiségű sérült rendszert küld vissza, a HP nem garantálja a javítások időben történő elvégzését, mivel az alkatrészek a termékek gyártásból való kivonását követően és/vagy a raktározás sajátosságai miatt csak korlátozott számban állnak rendelkezésre. A HP fenntartja a jogot, hogy megtagadja a program hatálya alá eső rendszerek javítását, ha a sérülés bejelentésére az eseményt követően 30 napnál később kerül sor.

Szolgáltatási korlátozások

A HP saját belátása szerint választja meg, hogy a távdiagnosztika és -támogatás, cserealkatrész-kiszállítás vagy egyéb szolgáltatási módszerek mely kombinációját alkalmazza. Egyéb szolgáltatási módszerként szóba jöhet még az ügyfél által cserélendő alkatrészek kiszállítása is (például billentyűzet, egér és egyéb, ügyfél által javítható alkatrészek esetén). A HP határozza meg a hatékony és gyors támogatás biztosítására használt kiszállítási módszert.

A szolgáltatásból kizárjuk többek között a következő tevékenységeket:

- Diagnosztika vagy karbantartás az ügyfél telephelyén (ha helyszíni diagnosztika vagy karbantartás szükséges, és ezt kifejezetten kérik, akkor az ügyfél a HP normál szervizdíjait köteles fizetni)
- A cseretermék beállítása és telepítése az ügyfél telephelyén
- Az operációs rendszer, a szoftverek és az adatok visszaállítása és támogatása
- A kapcsolódási és kompatibilitási problémák elhárítása
- Támogatás hálózati problémák esetén
- Olyan szolgáltatások, amelyek azért válnak szükségessé, mert az ügyfél nem képes a HP által számára biztosított rendszerjavítások, szervizcsomagok, hibajavítások vagy módosítások telepítésére vagy alkalmazására
- Olyan szolgáltatások, amelyek azért válnak szükségessé, mert az ügyfél nem végzi el a HP által előzőleg javasolt megelőző intézkedéseket
- Olyan szolgáltatások, amelyek a HP véleménye szerint a termék szakszerűtlen kezelése vagy használata miatt válnak szükségessé
- Olyan szolgáltatások, amelyek a HP véleménye szerint azért válnak szükségessé, mert a hardver, a firmware vagy a szoftverek jogosulatlan (nem HP által végzett) telepítésére, javítására, karbantartására vagy módosítására tettek kísérletet
- Felhasználói megelőző karbantartás

Az ügyfél nem kérheti a kiszállítást olyan helyre, ahová a csereterméket vagy -alkatrészt csak nemzetközi vámhatáron keresztül lehet eljuttatni.

A földrajzi lefedettség változhat.

Kivételek a kezelés során keletkező véletlen sérülések ellen védelmet nyújtó szolgáltatásopció alól

A kezelés során keletkező véletlen sérülések elleni védelem nem vonatkozik a következőkre:

- A gyártó által javasolt karbantartási vagy üzemeltetési előírások betartásának elmulasztása
- Háború vagy nukleáris baleset, tűz, terroristatámadás, járműbaleset, vis maior, jogosulatlan termékjavítási kísérlet, illetve sérült vagy hibás adathordozó okozta sérülések
- Adatvesztés vagy -sérülés; üzleti kiesések; elavulás; szépséghibát okozó sérülés; rozsdásodás; a szín, a textúra vagy a felületkezelés megváltozása; normál kopás; fokozatos elhasználódás;
- Hiba a termék tervezésében, kialakításában, programozásában vagy utasításaiban
- Csalás, lopás, megmagyarázhatatlan vagy rejtélyes eltűnés, visszaélés, jogosulatlan felhasználás vagy szándékos rongálás
- A termék bármilyen módosítása
- A rendszeren bekövetkezett, pusztán szépséghibát okozó sérülés, ami azt jelenti, hogy a sérülés nincs hatással a számítógép működőképességére. Kivételt képeznek ez alól az olyan szépséghibák, amelyeknél a rongálódás, repedés vagy lyuk teljesen áthatol a műanyagon vagy a külső házon: a HP ilyen esetben kijavítja a sérülést. A javítási garancia nem vonatkozik egyéb szépséghibákra, amelyek nem hatolnak át teljesen a számítógép külső burkolatán, például karcolásokra, horpadásokra vagy más kisebb sérülésekre.

A HP asztali számítógépei, hordozható számítógépei, valamint nyomtatói és egyéb képzőanyagok termékei esetén a védelem egy termékhez 12 havonta egyszer vehető igénybe, a Care Pack kezdő dátumától számítva.

A rendeléssel kapcsolatos tudnivalók

A szolgáltatások elérhetősége a helyi erőforrásoktól függően változhat, és korlátozva lehet a jogosult termékekre és földrajzi helyekre. További információkért vagy a HP hardvertámogatási csereszolgáltatás megrendeléséhez lépjen kapcsolatba a HP helyi képviselőjével vagy viszonteladójával.

További információ:

A HP szolgáltatásaival kapcsolatos további információkért forduljon nemzetközi értékesítési irodáink egyikéhez, vagy látogasson el a webhelyünkre: hp.com/go/cpc

Regisztrálás frissítésekre
hp.com/go/getupdated

A HP technológiai szolgáltatásokra a HP hatályos szolgáltatási feltételei vonatkoznak, amelyeket az ügyfél a vásárláskor kap meg. A vásárlót a hatályban lévő helyi törvények szerint további jogok illethetik meg, és az ilyen jogokat a HP termékhez tartozó szolgáltatási feltételek vagy korlátozott jótállás semmilyen módon nem befolyásolják.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Az itt szereplő információk előzetes értesítés nélkül megváltozhatnak. A HP-termékekre és -szolgáltatásokra kizárólag a termékekhez és szolgáltatásokhoz mellékelte, írásban rögzített garancia érvényes. Az itt leírtak semmilyen módon nem tekinthetők további garanciának. A HP nem vállal felelősséget a jelen dokumentumban előforduló technikai és szerkesztési hibákért vagy hiányosságokért.

4AA3-8283HUE, 2013. május, 1. verzió

