



Usługa firmy HP w zakresie wymiany sprzętu przeznaczona dla konsumentów

Usługi HP Care Pack

Zalety usługi

- Wygodna usługa „od drzwi do drzwi”
- Tańsza alternatywa dla naprawy w miejscu instalacji
- Koszty dostawy pokrywane przez firmę HP

Najważniejsze elementy usługi

- Zdalna diagnostyka problemu i pomoc techniczna przez telefon
- Wymiana sprzętu
- Opłacony list przewozowy, materiały i instrukcje niezbędne do zwrotu wadliwego produktu
- Standardowe okno serwisowe
- Ochrona przed przypadkowym uszkodzeniem w trakcie eksploatacji (opcjonalna usługa dla wybranych produktów)

Omówienie usługi

Usługa firmy HP w zakresie wymiany sprzętu pozwala na szybką, bezproblemową wymianę kwalifikujących się produktów marki HP. Została przygotowana specjalnie z myślą o produktach, które można łatwo transportować i w przypadku których klienci mogą w prosty sposób przywrócić swoje dane z kopii zapasowej. To świetna, korzystna cenowo opcja oferująca możliwość szybkiego powrotu do normalnego funkcjonowania.

W ramach tej usługi firma HP przesyła klientowi zastępczy produkt lub część zamienną. Dostarczane produkty i części mogą być nowe lub odpowiadające nowym pod względem funkcjonalnym.

Oprócz korzyści wynikających z usług pomocy technicznej HP Care Pack zastosowanie mają wszystkie prawa zawarte w ograniczonej gwarancji HP i/lub w obowiązujących przepisach o ochronie konsumentów. W szczególności, sprzedawcy mają obowiązek zagwarantować konsumentom, że produkty są zgodne z odpowiednią umową sprzedaży przez okres dwóch lat od daty dostawy. Usługi HP Care Pack w żaden sposób nie ograniczają ani nie zmieniają ustawowych praw konsumentów. Więcej informacji o przysługujących prawach można uzyskać na następującej stronie: [Gwarancja prawna konsumentów](#)

Specyfikacje

Tabela 1. Elementy usługi

Element	Specyfikacje usługi
Zdalna diagnostyka i pomoc techniczna	W razie problemu klient musi najpierw zadzwonić pod wyznaczony numer pomocy technicznej. Firma HP udzieli przez telefon podstawowego wsparcia w zakresie instalacji, konfiguracji produktu, ustawień i rozwiązywania problemów. Przed umówieniem wymiany urządzenia firma HP może poprosić klienta o podanie niezbędnych informacji, uruchomienie narzędzia diagnostycznego i wykonanie innych pomocniczych czynności.
Wymiana sprzętu	Jeśli w ocenie firmy HP nie będzie można rozwiązać problemu zdalnie, firma HP zamieni niesprawny produkt lub wadliwą wymienną część na produkt lub część, które są nowe albo odpowiadają nowym pod względem funkcjonalnym, lecz posiadają drobne defekty kosmetyczne. Zastąpiony produkt lub wymienioną część trzeba będzie odesłać w wyznaczonym czasie. Odesłane rzeczy przechodzą na własność firmy HP.
Opłacony list przewozowy, materiały i instrukcje niezbędne do zwrotu wadliwego urządzenia	Zastępczy produkt zostanie przesłany w opakowaniu, którego można użyć do odesłania wadliwego urządzenia do firmy HP. Opakowanie będzie też zawierało opłacony list przewozowy oraz instrukcje odsyłania nie działającego urządzenia. Przesyłka z wadliwym produktem musi zostać nadana w miejscu, po opuszczeniu którego nie będzie musiała przechodzić przez międzynarodową odprawę celną. Według własnego uznania firma HP może zaoferować odbiór wadliwego produktu od klienta (dostępność tej opcji może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej).
Okno serwisowe	Okno serwisowe to czas, w którym są świadczone opisane tu usługi. Usługa jest dostępna od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego w dni standardowo uznawane przez firmę HP za robocze, wyłączając dni wolne od pracy w HP. Zlecenia serwisowe odebrane po 14:00 lub poza oknem serwisowym będą przyjmowane do realizacji następnego dnia roboczego. Dla wybranych produktów może być dostępna rozszerzona pomoc telefoniczna. Okna serwisowe mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej. Aby uzyskać szczegółowe informacje na ten temat, skontaktuj się z lokalnym biurem handlowym HP.

Tabela 2. Opcje poziomów usługi

Opcja	Specyfikacje usługi
Wymiana sprzętu w następnym dniu roboczym	<p>W przypadku zgłoszeń odebranych przed 14:00 czasu lokalnego w dni standardowo uznawane przez firmę HP za robocze, wyłączając dni wolne od pracy w HP, firma HP nadaje produkt zastępczy z opcją dostawy u klienta następnego dnia roboczego przypadającego po przyjęciu zlecenia serwisowego do realizacji. Zlecenia serwisowe odebrane po 14:00 lub poza oknem serwisowym są przyjmowane do realizacji następnego dnia roboczego i doręczane kolejnego dnia roboczego.</p> <p>W większości miejsc produkty zastępcze są dostarczane do 10:30 czasu lokalnego. Czas dostawy może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej.</p> <p>Produkty zastępcze lub części zamienne są dostarczane do lokalizacji klienta za pośrednictwem przewoźnika lub kuriera. Dostawa jest darmowa. Adres dostawy podany przez klienta nie może się znajdować w miejscu, na drodze do którego przesyłka musiałaby przejść przez międzynarodową odprawę celną.</p>
Standardowa wymiana sprzętu	<p>Firma HP nadaje produkt zastępczy z opcją dostawy u klienta w ciągu 4–7 dni roboczych przypadających po przyjęciu zlecenia serwisowego do realizacji. Czas dostawy może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej.</p> <p>Produkty zastępcze lub części zamienne są dostarczane do lokalizacji klienta za pośrednictwem przewoźnika lub kuriera. Dostawa jest darmowa. Adres dostawy podany przez klienta nie może się znajdować w miejscu, na drodze do którego przesyłka musiałaby przejść przez międzynarodową odprawę celną.</p>

Tabela 3. Opcjonalne elementy usługi

Element	Specyfikacje usługi
Ochrona w razie przypadkowego uszkodzenia w trakcie eksploatacji	<p>W przypadku kwalifikujących się produktów mogą być oferowane specyficzne poziomy usługi obejmujące ochronę w razie przypadkowego uszkodzenia w trakcie eksploatacji. Jeśli klient posiada produkt objęty taką ochroną, będzie ona obowiązywała w ramach tej usługi.</p> <p>Przypadkowe uszkodzenie jest definiowane jako fizyczne uszkodzenie produktu na skutek nieprzewidzianego zdarzenia. Ryzyka objęte ochroną to m.in. niezamierzone zalanie urządzenia lub rozlanie na niego cieczy, upuszczenie, upadek i przepięcie elektryczne. Zakres ochrony obejmuje też uszkodzenie lub pęknięcie wyświetlacza ciekłokrystalicznego (LCD) i zniszczenie części.</p> <p>Ochrona w razie przypadkowego uszkodzenia w trakcie eksploatacji nie obejmuje kradzieży, utraty, pożaru, uszkodzeń spowodowanych wypadkiem samochodowym lub działaniem siły wyższej, normalnego zużycia, materiałów eksploatacyjnych, celowego uszkodzenia i innych wyłączeń wyszczególnionych w sekcji „Ograniczenia usługi”. Większa wymiana części podlega pewnym ograniczeniom określonym w sekcji „Ograniczenia usługi”.</p>

Zakres usługi

Ta usługa obejmuje wszystkie standardowe akcesoria dla numeru części bazowego produktu firmy HP oraz wszystkie podzespoły dostarczane przez firmę HP (takie jak karty Jetdirect, pamięć czy napędy CD-ROM).

Elementy, które nie są objęte tą usługą, to między innymi:

- materiały eksploatacyjne, w tym wymienne baterie i rysiki do komputerów typu tablet;
- zestawy konserwacyjne, etui i inne artykuły uzupełniające;
- urządzenia firm innych niż HP;
- akcesoria dokupione do jednostki bazowej, takie jak podstawki, stacje dokujące i replikatory portów.

Informacje o dostępności usługi dla danego produktu lub w danym miejscu można uzyskać u lokalnego autoryzowanego przedstawiciela firmy HP.

Obowiązki klienta

Klient musi bezzwłocznie zarejestrować sprzęt objęty usługą oraz pakiet HP Care Pack, tak jak to zostało określone w umowie serwisowej HP Care Pack.

Na żądanie firmy HP klient jest zobowiązany do asystowania przy zdalnym rozwiązywaniu problemu przez HP. Klient powinien:

- dostarczyć wszelkich informacji potrzebnych firmie HP do terminowego i profesjonalnego udzielenia zdalnej pomocy technicznej oraz do ustalenia poziomu pomocy technicznej przysługującej klientowi;
- uruchomić autotesty oraz zainstalować i uruchomić inne narzędzia i programy diagnostyczne;
- wykonać inne uzasadnione czynności, o które poprosi firma HP, aby umożliwić jej rozpoznanie i rozwiązanie problemów.

W przypadku wybranych produktów klient musi poinformować firmę HP o wszystkich wymogach konfiguracyjnych dotyczących produktu zastępczego przed rozpoczęciem świadczenia usługi i udokumentować takie wymagania na formularzu zamówienia dla każdego zlecenia serwisowego.

Przy składaniu zlecenia serwisowego klient musi podać firmie HP numer karty kredytowej lub zamówienia zakupu.

Klient musi odesłać niesprawny produkt lub wadliwe części do firmy HP w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania produktu zastępczego / części zamiennych i zatrzymać dla siebie kwit za opłaconą z góry polisę ubezpieczeniową; kwit ten będzie stanowił dowód nadania przesyłki do firmy HP. Jeśli niesprawny produkt lub wadliwa część nie dotrą do firmy HP w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania produktu zastępczego przez klienta, klient zostanie obciążony kosztami wymienionego sprzętu zgodnie z obowiązującym cennikiem. Według własnego uznania firma HP może zaoferować odbiór wadliwego produktu od klienta (dostępność tej opcji może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej). W niektórych miejscach firma HP może poprosić klienta o dostarczenie wadliwego produktu do punktu selektywnej zbiórki odpadów.

Jeśli klient poda adres firmowy, produkty zastępcze zostaną dostarczone do — a produkty wadliwe odebrane z — recepcji lub strefy odbierania przesyłek we wskazanej placówce. Klient ma obowiązek potwierdzić otrzymanie przesyłki podpisem na liście przewozowym dostawcy w momencie odbioru.

Przesyłka z wadliwym produktem musi zostać nadana w miejscu, po opuszczeniu którego nie będzie musiała przechodzić przez międzynarodową odprawę celną.

Klient bierze na siebie odpowiedzialność za:

- regularne wykonywanie kopii zapasowych systemu operacyjnego, programu deweloperskiego i innych stosownych aplikacji oraz danych;
- przywracanie oprogramowania i danych na urządzeniu po naprawie lub wymianie;
- instalowanie oprogramowania dla użytkowników i zapewnianie odpowiednich licencji dla wszystkich programów.

Klient odpowiada za terminowe instalowanie krytycznych aktualizacji oprogramowania wbudowanego przeznaczonych do samodzielnej instalacji oraz bezzwłoczne montowanie wymiennych części i urządzeń zastępczych, które zostały mu dostarczone.

Klient ma obowiązek zarejestrować się jako użytkownik elektronicznego rozwiązania firmy HP umożliwiającego dostęp do zastrzeżonych informacji o produkcie i korzystanie z proaktywnych powiadomień oraz innych usług dostępnych klientowi.

W przypadku usług Care Pack obejmujących ochronę w razie przypadkowego uszkodzenia w trakcie eksploatacji klient musi zgłosić przypadkowe uszkodzenie firmie HP w ciągu 30 dni od wystąpienia zdarzenia, tak aby firma HP mogła sprawnie przeprowadzić naprawę systemu. Jeśli klient nie zgłosi uszkodzenia w wyznaczonym czasie lub będzie systematycznie zwracać duże partie uszkodzonych systemów na długo po zdarzeniu, które doprowadziło do uszkodzenia, firma HP nie będzie mogła zagwarantować terminowej naprawy ze względu na ograniczoną dostępność części po wycofaniu systemów z produkcji i/lub harmonogramy przydziału zasobów w centrach serwisowych. Firma HP zastrzega sobie prawo do odmówienia naprawy systemów objętych ochroną przed uszkodzeniami, jeśli zdarzenie zostanie zgłoszone po upływie 30 dni od momentu wystąpienia.

Ograniczenia usługi

Usługa będzie świadczona, według uznania HP, przez połączenie zdalnej diagnostyki i pomocy technicznej z wysyłką produktu zastępczego lub z innymi metodami. Inne metody świadczenia usługi mogą obejmować dostarczenie klientowi wymiennych części, takich jak klawiatura, mysz i inne części sklasyfikowane jako części do samodzielnej naprawy przez klienta. HP dobierze taką metodę świadczenia usługi, aby zapewnić klientowi skuteczną i terminową pomoc techniczną.

Z usługi wyłączone są następujące (ale nie tylko) czynności:

- Diagnostyka lub konserwacja u klienta (jeśli klient potrzebuje takich usług, może je zamówić odpłatnie zgodnie ze standardowymi stawkami serwisowymi HP).
- Konfiguracja i instalacja produktu zastępczego u klienta.
- Przywracanie systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych oraz udzielanie pomocy technicznej związanej z systemem operacyjnym, innym oprogramowaniem lub danymi.
- Rozwiązywanie problemów z łącznością wewnętrzną lub zgodnością.
- Udzielanie pomocy w sprawie problemów sieciowych.
- Prace, które należy wykonać ze względu na niewdrożenie przez klienta wszystkich napraw, poprawek i modyfikacji systemu dostarczonych lub zaleconych klientowi przez HP.
- Prace, które należy wykonać ze względu na niepodjęcie przez klienta czynności zapobiegawczych zalecanych przez HP.
- Prace, które w opinii HP należy wykonać ze względu na niewłaściwe używanie produktów lub nieodpowiednie obchodzenie się z nimi.
- Usługi, które według HP są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalowania, naprawiania, konserwowania lub modyfikowania sprzętu, oprogramowania wbudowanego lub aplikacji przez pracowników firm innych niż HP.
- Konserwacja prewencyjna, która powinna być przeprowadzana przez użytkowników.

Adres wysyłki lub odbioru zadeklarowany przez klienta nie może się znajdować w miejscu, na drodze do lub z którego przesyłka musiałaby przejść przez międzynarodową odprawę celną.

Dostępność usługi może się różnić w zależności od położenia geograficznego.

Wykluczenia dotyczące opcji ochrony w razie przypadkowego uszkodzenia w trakcie eksploatacji

Ochrona w razie przypadkowego uszkodzenia w trakcie eksploatacji nie obejmuje następujących sytuacji:

- Uszkodzenia powstałe na skutek niezastosowania się do zaleceń producenta w zakresie konserwacji i eksploatacji.
- Uszkodzenia będące następstwem wojny lub użycia broni nuklearnej, działania ognia, aktów terroryzmu, wypadku samochodowego bądź działania siły wyższej, nieautoryzowanych prób naprawienia produktu lub używania uszkodzonych/wadliwych nośników.
- Utrata lub uszkodzenie danych; przerwy w funkcjonowaniu firmy; dezaktualizacja; uszkodzenia powierzchniowe; rdza; zmiany w kolorze, fakturze lub wykończeniu; normalne zużycie eksploatacyjne; stopniowe pogarszanie się stanu.
- Błędy projektowe, konstrukcyjne, programistyczne lub błędy w instrukcji.
- Oszustwo, kradzież, niewyjaśnione lub tajemnicze zniknięcie, niewłaściwe używanie, nadużywanie lub celowe działanie.
- Wszelkie przeróbki lub modyfikacje produktu.
- Przypadkowe lub inne uszkodzenie systemu, które ma charakter powierzchniowy, tj. nie wpływa na działanie komputera. Firma HP może jednak w ramach wyjątku przyjąć do naprawy komputer z przypadkowymi uszkodzeniami powierzchniowymi, takimi jak pęknięcie lub dziura, które przechodzą przez całą grubość plastikowej/zewnętrznej obudowy. Naprawie nie podlegają natomiast inne uszkodzenia powierzchniowe, przy których zewnętrzna obudowa komputera nie jest przebita na wskroś, takie jak zarysowania, wgniecenia czy skazy innego typu.

W przypadku konsumenckich komputerów stacjonarnych, konsumenckich notebooków, urządzeń do drukowania i urządzeń do przetwarzania obrazu firmy HP ochrona w razie przypadkowego uszkodzenia jest ograniczona do jednego roszczenia na produkt na okres 12 miesięcy, począwszy od daty rozpoczęcia świadczenia usługi Care Pack.

Informacje o zamawianiu

Dostępność poszczególnych elementów usługi może się różnić w zależności od zasobów lokalnych i może być ograniczona do kwalifikujących się produktów i lokalizacji geograficznych. Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić usługę wymiany sprzętu, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem HP lub sprzedawcą HP.

Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat usług HP, skontaktuj się z naszymi biurami handlowymi na całym świecie lub odwiedź naszą witrynę: hp.com/go/cpc

Zasubskrybuj aktualizacje
hp.com/go/getupdated

Usługi technologiczne HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług przez firmę HP przekazanych lub wskazanym klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe uprawnienia ustawowe wynikające z przepisów prawa miejscowego; warunki świadczenia usług przez firmę HP ani ograniczona gwarancja firmy HP na jej produkty nie mają żadnego wpływu na takie uprawnienia.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company L.P. Informacje zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na swoje produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z takimi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne i redakcyjne ani za pominięcia w tym dokumencie.

