

Ketentuan Dukungan HP Care Pack

PT Hewlett-Packard Indonesia



Jika Anda adalah konsumen (yaitu individu yang membeli layanan ini terutama untuk penggunaan non-profesional) [klik di sini](#)

Jika Anda bukan konsumen (yaitu individu atau perusahaan yang membeli layanan ini terutama untuk penggunaan profesional) [klik di sini](#)

Ketentuan Dukungan HP Care Pack untuk konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen

Manfaat yang diberikan adalah layanan dukungan HP Care Pack yang berlaku untuk semua konsumen yang masih memiliki warranty aktif dengan penggunaan produk HP dan atau menurut undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku.

Hak konsumen Anda yang sesuai undang-undang tidak dibatasi atau dipengaruhi dengan cara apa pun oleh Perjanjian ini.

1 Para Pihak

Ketentuan ini mewakili perjanjian (“**Perjanjian**”) yang mengatur pemberian layanan dukungan HP Care Pack dari PT Hewlett-Packard Indonesia (“**HP**”) bagi konsumen yang memberi layanan dukungan HP Care Pack baik secara langsung dari HP maupun melalui mitra resmi HP untuk penggunaan pribadi mereka (“**Pelanggan**”).

2 “Layanan dukungan HP Care Pack”

Adalah layanan yang:

- Dijelaskan dalam lembar data yang diberikan kepada Anda beserta sertifikat registrasi (“Materi Pendukung”), yang menyebutkan persyaratan penawaran dan kelayakan HP, batasan layanan dan tanggung jawab pelanggan. Materi pendukung lainnya bisa dilihat di [situs Pusat HP Care Pack: www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc).
- Untuk produk HP (“produk HP”) yang dibeli di Asia Pasifik dan Jepang (“APJ”). Produk HP yang tercakup oleh Perjanjian ini dan petunjuk tentang cara memperoleh layanan dukungan HP Care Pack dijelaskan di sertifikat registrasi HP yang diberikan kepada Pelanggan dan/atau di bagian belakang HP Care Pack fisik atau Perjanjian Layanan, yang disertakan di sini oleh referensi ini.
- Dikondisikan:
 - Pembelian service dengan produk HP pada saat bersamaan, atau dalam kurun waktu 90 hari setelah pembelian
 - Pembelian dilakukan pada saat garansi produk sudah habis (“Post-Warranty dan Renewal HP Care Pack” sebagaimana dijelaskan secara lebih lengkap di bawah ini)

3 Harga dan Pajak

Pelanggan akan membayar di muka untuk layanan HP Care Pack saat membeli. Pelanggan akan membayar semua pajak yang berlaku. Jika membeli secara langsung dari HP, maka pelanggan setuju untuk membayar semua jumlah tagihan sesuai syarat dan ketentuan di situs web HP Store; jika tidak, berlaku ketentuan pembayaran reseller.

4 Pembatalan

- Pembatalan sukarela. Penggantian dana seluruhnya untuk layanan dukungan HP Care Pack yang telah dibayar dapat dilakukan di tempat pembelian saja jika Pelanggan membatalkan dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal dimulainya Perjanjian, asalkan tidak ada layanan HP Care Pack yang diberikan oleh HP pada saat pembatalan. HP dapat menghentikan layanan HP Care Pack yang tidak lagi termasuk dalam tawaran dukungan HP dalam jangka waktu enam puluh (60) hari sejak pemberitahuan tertulis dimana pengembalian dana sesuai untuk layanan dukungan HP Care Pack yang telah dibayar akan diberikan.
- Hak Penghentian untuk kontrak jarak jauh dan di luar kantor. Hak pembatalan di atas merupakan tambahan dengan tidak membatasi hak Pelanggan yang sesuai undang-undang untuk menghentikan kontrak jarak jauh atau di luar kantor. Pelanggan berhak menghentikan Perjanjian ini, tanpa memberi alasan apa pun, dalam jangka waktu 14 hari sejak tanggal pembuatan Perjanjian ini. Pelanggan bisa menggunakan hak penghentian di atas dan menerima pengembalian dana yang sesuai. Jika pembelian dilakukan secara langsung dari HP, maka Pelanggan harus mengikuti petunjuk yang tersedia di situs web HP Store dimana Pelanggan membeli layanan dukungan HP Care Pack; jika tidak, ketentuan penghentian reseller akan berlaku. Jika Pelanggan secara tersurat meminta dalam bentuk tertulis untuk memulai kinerja layanan dukungan HP Care Pack sebelum tanggal kedaluwarsa periode penghentian, maka Pelanggan harus membayar sejumlah uang yang sebanding dengan apa yang telah disediakan hingga Pelanggan menyampaikan penghentiannya, sebagai perbandingan untuk layanan dukungan HP Care Pack yang masih harus diselesaikan di tanggal penghentian.

5 Lokasi

Kecuali dinyatakan sebaiknya di Materi Pendukung, HP tidak akan memberi layanan dukungan HP Care Pack untuk produk HP yang dipindahkan keluar dari APJ dan, dalam APJ, hanya di negara dimana HP memiliki Kantor Penanggung Jawab Dukungan atau perwakilan dukungan resmi. Selain itu, pemberian layanan dukungan HP Care Pack di luar area cakupan HP yang berlaku – sebagaimana disebutkan dalam Materi Pendukung – akan dikenai biaya perjalanan, waktu respons yang lebih lama, serta pengurangan cakupan jam (yang mungkin disampaikan sesuai permintaan pada HP atau reseller HP kapan pun). Pindahan lokasi produk HP menurut Perjanjian ini ke luar area APJ merupakan tanggung jawab Anda dan mungkin menimbulkan biaya dukungan dan administrasi tambahan, serta tingkat layanan dan waktu respons yang berbeda, menurut ketentuan dan tarif yang berlaku di area pindahan lokasi (yang mungkin disampaikan sesuai permintaan pada HP atau reseller HP kapan pun).

6 Produk yang Layak:

Kelayakan produk HP Care Pack, harus dipelihara dalam kondisi operasi yang baik. Pelanggan mewakili HP bahwa produk HP akan dipelihara dalam kondisi operasi yang baik. Semua produk perangkat lunak HP yang tercakup dalam Perjanjian ini harus disatukan dengan produk HP saat pengiriman oleh Pelanggan dan harus berada di tingkat versi saat ini atau sebelumnya saat layanan dukungan diminta menurut Ketentuan ini. Selain itu:

- Dukungan untuk perangkat lunak yang disatukan dengan produk HP saat pengiriman termasuk dalam layanan dukungan HP Care Pack. Tidak ada perangkat lunak lain yang tercakup dalam Perjanjian ini, termasuk perangkat lunak kompatibel non-bundel yang digunakan dengan produk HP. Dukungan untuk bundel perangkat lunak dan produk HP dibatasi pada bantuan verbal dengan:
 - Menjawab pertanyaan penginstalan Pelanggan (langkah-langkah pertama dan prasyarat);
 - Pengaturan dan konfigurasi perangkat lunak (langkah-langkah pertama); dan
 - Interpretasi pesan kesalahan sistem, serta Isolasi masalah sistem pada masalah penggunaan perangkat lunak.
- Kecuali dinyatakan secara tersurat di Materi Pendukung yang relevan, Dukungan untuk bundel perangkat lunak dan produk HP tidak termasuk, diantaranya:
 - Pembuatan atau diagnosis program atau kode sumber yang dibuat pengguna;
 - Bug fix atau perbaikan perangkat lunak;
 - Masalah konektivitas atau kompatibilitas khusus dengan produk pihak ketiga, termasuk perangkat lunak pihak ketiga non-bundel yang diinstal atau digunakan oleh Pelanggan

- dalam hubungannya dengan penggunaan Produk HP;
- Penginstalan produk perangkat lunak non-HP;
- Optimalisasi dan kustomisasi sistem; serta
- Konfigurasi jaringan.

7 Kinerja Layanan

Layanan HP Care Pack dijalankan menggunakan praktik dan standar yang dikenal secara umum. Pelanggan setuju untuk segera memberi tahu masalah layanan dan HP akan menjalankan ulang layanan yang gagal memenuhi standar ini. HP tidak bertanggung jawab atas kinerja atau non-kinerja vendor pihak ketiga, produk perangkat keras atau perangkat lunak mereka, atau layanan dukungan mereka. HP tidak akan memberi semua garansi sesuai undang-undang yang disyaratkan oleh undang-undang yang berlaku.

8 Tanggung Jawab Pelanggan

- Pelanggan akan berupaya semaksimal mungkin untuk mendukung dan bekerja sama dengan HP dalam menyelesaikan masalah yang membutuhkan dukungan jarak jauh, misalnya, memulai dan menjalankan uji mandiri atau program diagnostik, dengan menyediakan semua informasi yang dibutuhkan, atau menjalankan aktivitas perbaikan dasar sesuai permintaan HP.
- Pelanggan akan memastikan bahwa personel layanan HP diberi daya listrik yang memadai untuk menjalankan perawatan perangkat keras yang dibutuhkan dan suplai operasi yang digunakan selama pengoperasian normal.
- Pelanggan harus memberi tahu HP jika produk HP yang diservis sedang digunakan di lingkungan yang berpotensi bahaya terhadap kesehatan karyawan atau subkontraktor HP.
- Pelanggan harus memastikan bahwa perwakilan orang dewasa yang berusia 18 tahun atau lebih ada saat HP menyediakan layanan dukungan HP Care Pack di lokasi yang ditunjuk Pelanggan atau melalui telepon.
- Jika layanan dukungan HP Care Pack jarak jauh tersedia, Pelanggan akan mengizinkan HP untuk menyimpan sistem dan program diagnostik jaringan di produk HP yang tercakup dan memberi akses masuk kepada HP untuk tujuan eksklusif menjalankan diagnostik.
- Pelanggan mengakui bahwa Pelanggan tidak memiliki kepentingan kepemilikan atas perangkat lunak diagnostik yang disediakan atau digunakan oleh HP dan bahwa HP akan menghapus program diagnostik ini serta modem atau peralatan lain yang dipinjam HP saat Perjanjian ini dihentikan atau kedaluwarsa. Jika memungkinkan, produk yang dicakup HP harus dikonfigurasi untuk mengizinkan akses ke satu saluran telepon kualitas suara dan satu saluran telepon kualitas data; keduanya harus memiliki sakelar pemutusan di lokasi yang berada di dekat produk yang dicakup HP. Jika diminta HP, Pelanggan akan menjalankan program diagnostik yang diberikan oleh HP sebelum meminta produk HP diservis menurut Perjanjian ini.
- Pelanggan harus menghapus semua data pribadi dan/atau rahasia dari produk yang rusak sebelum produk dikembalikan ke lokasi yang ditunjuk HP untuk diperbaiki atau diganti. HP tidak bertanggung jawab atas data yang disimpan dalam produk yang dikembalikan.

9 Kerahasiaan dan Informasi Pribadi

Pelanggan bertanggung jawab atas keamanan informasi hak milik dan informasi rahasianya, termasuk informasi identitas pribadi. Segala data pribadi Pelanggan yang diungkapkan pada HP dalam kaitannya dengan Perjanjian ini atau diakses oleh HP dalam rangka penyediaan layanan dukungan HP Care Pack akan diproses oleh HP untuk memberi Layanan dan sesuai dengan kebijakan privasi HP (tersedia di: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) dan Pemberitahuan Hak Data Pribadi: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>

10 Batasan Tanggung Jawab

Tidak ada isi dalam Perjanjian ini yang akan membatasi atau mengecualikan tanggung jawab HP atas (i) kematian atau cedera pribadi yang disebabkan oleh kelalaian HP, atau (ii)

penipuan, atau (iii) segala tanggung jawab yang tidak bisa dikecualikan oleh undang-undang yang berlaku. HP maupun afiliasinya tidak bertanggung jawab atas kerugian yang tidak disebabkan secara langsung oleh pelanggaran HP sendiri, bahkan jika kerugian tersebut merupakan akibat pelanggaran yang bisa diperkirakan (kerugian tersebut akan termasuk biaya waktu henti atau kehilangan laba), atau kerugian lain baik berdasarkan kontrak, gugatan, statuta atau yang lain. Tidak ada isi di dalam Perjanjian ini yang mempengaruhi Hak Anda sebagai pelanggan.

11 Batasan Layanan

Layanan dukungan HP Care Pack tidak mencakup kerusakan atau kegagalan yang disebabkan oleh:

- Kegagalan atau batasan fungsi perangkat lunak non-HP atau produk yang berdampak pada sistem yang menerima layanan dukungan HP Care Pack;
- Penggunaan secara tidak tepat, penyiapan lokasi, atau kondisi lokasi atau lingkungan atau ketidakpatuhan lain pada Materi Pendukung yang berlaku;
- Modifikasi atau perawatan atau kalibrasi sistem secara tidak tepat yang tidak dijalankan oleh HP atau yang diberi wewenang oleh HP;
- Penyalahgunaan, kelalaian, kecelakaan, kebakaran, kerugian karena masuknya air (water damage), gangguan listrik, transportasi oleh siapa pun selain HP, atau penyebab lain yang berada di luar kendali HP; atau
- Malware (seperti Virus, worm, dll) yang tidak disebabkan oleh HP.

12 Registrasi

Pelanggan bertanggung jawab untuk mendaftarkan produk yang akan didukung dalam jangka waktu sepuluh (10) hari sejak pembelian layanan dukungan HP Care Pack, dengan menggunakan petunjuk registrasi di dalam setiap kemasan, email, atau sesuai arahan HP. Jika produk yang dicakup HP mengalami perubahan lokasi atau layanan dukungan dialihkan melalui penjualan produk yang telah digunakan, maka registrasi (atau penyesuaian yang layak pada registrasi HP yang ada) akan terjadi dalam jangka waktu sepuluh hari sejak pembelian dari pemilik lama. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB UNTUK MENYEDIAKAN LAYANAN DUKUNGAN JIKA PELANGGAN TIDAK MENDAFTARKAN PRODUK HP SEBAGAIMANA DINYATAKAN DI SINI.

13 Penandatanganan

Perjanjian ini hanya boleh ditandatangani dalam hubungannya dengan penjualan produk HP yang tercakup. Pelanggan sebagai penandatanganan harus memberi tahu HP jika produk yang tercakup ini dijual. Penandatanganan harus dalam bentuk tulisan, yang ditandatangani oleh penandatanganan dan tersedia untuk pemeriksaan oleh HP. Penandatanganan tidak akan sah jika terjadi pelanggaran pada peraturan ekspor setempat dan AS. Pelanggan bertanggung jawab atas segala pajak atau biaya yang terkait dengan penandatanganan Perjanjian ini. Meskipun demikian, layanan HP mungkin diberikan oleh mitra resmi HP.

14 HP Care Pack yang dijual selama Masa Garansi

Perjanjian ini, di antara layanan dukungan HP Care Pack yang lain, berlaku pada layanan dukungan HP Care Pack yang dijual selama masa garansi pabrikan, yaitu layanan dukungan HP Care Pack yang memberi layanan tambahan yang diberikan pada layanan yang sedang dalam masa garansi pabrikan asli.

15 Pasca Garansi atau Pembaruan Layanan Dukungan HP Care Pack

Produk HP tertentu mungkin masih layak membeli Pasca Garansi atau Pembaruan HP Care Pack. Layanan tersebut harus dibeli dan didaftarkan sebagai berikut: i) tidak kurang

dari 90 hari sebelum tanggal kedaluwarsa garansi produk asli atau HP Care Pack yang dibeli sebelumnya; dan ii) tidak lebih dari 30 hari setelah tanggal kedaluwarsa garansi produk atau HP Care Pack yang dibeli sebelumnya (kecuali untuk Pembaruan HP Care Pack yang dibeli pada produk HP yang memiliki garansi seumur hidup dimana dalam hal ini persyaratan 30 hari tidak berlaku). Hanya satu Pasca Garansi atau Pembaruan HP Care Pack yang bisa dibeli dan didaftarkan untuk produk HP yang sama di waktu yang bersamaan.

16 Jangka Waktu dan Penghentian

- HP Care Pack yang dijual selama masa garansi. Perjanjian ini dimulai sejak tanggal masa garansi produk perangkat keras HP dan akan dihentikan saat jumlah tahun pembelian layanan yang ditentukan telah terpenuhi; atau untuk layanan dengan batas halaman atau batas penggunaan yang ditentukan lainnya, Perjanjian ini akan dihentikan lebih awal jika i) mencapai batas halaman atau penggunaan yang ditentukan (atau jumlah halaman) atau ii) jumlah tahun pembelian layanan yang ditentukan telah terpenuhi. Jumlah halaman didefinisikan sebagai jumlah halaman (baik cetak maupun kosong) yang telah melewati mesin cetak printer dan dicatat di halaman uji.
- Pasca Garansi atau Pembaruan HP Care Pack. Perjanjian ini dimulai setelah:
 - i) tanggal kedaluwarsa garansi produk asli ii) tanggal kedaluwarsa cakupan dukungan sebelumnya, atau iii) tanggal pembelian HP Care Pack, sebagaimana berlaku, dan dihentikan saat jumlah tahun pembelian layanan yang ditentukan telah terpenuhi.
- Penghentian. HP dapat menghentikan perjanjian ini kapan pun setelah tanggal berlakunya Perjanjian ini jika Pelanggan tidak menjalankan atau mematuhi ketentuan penting dari Perjanjian ini dengan HP, seperti membayar layanan dukungan HP Care Pack, mendaftarkan produk atau mematuhi ketentuan di atas untuk menandatangani Perjanjian ini. Pelanggan boleh menghentikan Perjanjian ini dengan alasan yang sesuai hukum, sebagaimana ditentukan oleh undang-undang yang berlaku.

17 Undang-undang yang Mengatur

Segala ketidakcocokan yang muncul dalam kaitannya dengan Perjanjian ini akan diatur oleh undang-undang negara dimana entitas HP menawarkan layanan tersebut.

18 Perjanjian Menyeluruh

Perjanjian ini (bersama dengan Materi Pendukung yang menjelaskan Layanan yang dibeli) mewakili keseluruhan pemahaman berbagai pihak terkait pokok bahasan dan melampaui komunikasi atau perjanjian sebelumnya yang mungkin ada. Kewajiban HP dibatasi pada Perjanjian ini. Syarat dan ketentuan tambahan pelanggan lainnya atau yang berbeda tidak akan berlaku. Penerimaan pelanggan pada Perjanjian ini dianggap terjadi saat Pelanggan membeli layanan dukungan HP Care Pack. Perubahan syarat dan ketentuan ini akan berlaku jika disetujui dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh masing-masing pihak.

Ketentuan Dukungan HP Care Pack untuk non-konsumen

1 Para Pihak

Ketentuan ini mewakili perjanjian (“**Perjanjian**”) yang mengatur pemberian layanan dukungan HP Care Pack dari PT Hewlett-Packard Indonesia (“**HP**”) bagi pelanggan pengguna akhir yang membeli layanan dukungan HP Care Pack baik secara langsung dari HP maupun melalui mitra resmi HP untuk penggunaan internal mereka atau (b) mitra HP yang berwenang memperoleh layanan dukungan HP Care Pack untuk pelanggan pengguna akhir mereka atau untuk pengguna akhir mitra sendiri (atau, “**Pelanggan**”).

2 “Layanan dukungan HP Care Pack”

adalah layanan yang:

- Dijelaskan dalam lembar data dan lembar data pelengkap (“Materi Pendukung”), yang menyebutkan tawaran HP, persyaratan kelayakan, batasan layanan dan tanggung jawab pelanggan. Materi Pendukung bisa ditemukan di [situs Pusat HP Care Pack](#) dan klik di [sini](#) untuk mengakses ketentuan lembar data pelengkap untuk dukungan.
- Untuk produk HP (“produk HP”) yang dibeli di Asia Pasifik dan Jepang (“APJ”).
- Dikondisikan:
 - Pembelian service dengan produk HP pada saat bersamaan, atau dalam kurun waktu 90 hari setelah pembelian
 - Pembelian dilakukan pada saat garansi produk sudah habis (“Post-Warranty dan Renewal HP Care Pack” sebagaimana dijelaskan secara lebih lengkap di bawah ini)

3 Harga dan Pajak

Pelanggan akan membayar di muka layanan dukungan HP Care Pack saat membeli. Pelanggan akan membayar semua pajak yang berlaku. Jika membeli langsung dari HP, Pelanggan setuju untuk membayar semua jumlah tagihan dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal penagihan HP; jika tidak, berlaku ketentuan pembayaran reseller.

4 Pembatalan

Seluruh pengembalian dana untuk layanan yang telah dibayar tersedia dari tempat pembelian hanya jika Pelanggan membatalkan dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal dimulainya Perjanjian, dan selama dukungan layanan HP Care Pack tidak disediakan oleh HP saat pembatalan terjadi. Jika Materi Pendukung memiliki ketentuan pembatalan yang berbeda, maka ketentuan di Bagian 4 ini yang berlaku. HP mungkin menghentikan dukungan layanan HP Care Pack tidak lebih lama dari yang tercakup dalam dukungan HP yang ditawarkan dalam waktu enam puluh (60) hari perjanjian tertulis.

5 Lokasi

Kecuali dinyatakan sebaliknya di Materi Pendukung, HP tidak akan memberi dukungan layanan HP Care Pack untuk produk HP yang dipindahkan keluar dari APJ dan, dalam APJ, hanya di sejumlah negara dimana HP memiliki Kantor yang bertanggung jawab atas dukungan atau perwakilan dukungan resmi.

6 Kinerja Layanan

Layanan HP Care Pack dijalankan menggunakan praktik dan standar yang dikenal secara umum. Pelanggan setuju untuk segera memberi tahu masalah layanan dan HP akan menjalankan ulang layanan yang gagal memenuhi standar ini. HP tidak bertanggung jawab atas kinerja atau kegagalan kinerja vendor pihak ketiga, produk mereka, maupun layanan

dukungan mereka.

7 Hak Kekayaan Intelektual

Pengalihan kepemilikan kekayaan intelektual apa pun tidak dapat dilakukan menurut Perjanjian ini. Pelanggan memberi HP hak non-eksklusif, di seluruh dunia, bebas royalti dan lisensi untuk semua kekayaan intelektual yang diperlukan bagi HP dan perwakilannya yang ditunjuk untuk memberikan layanan yang dipesan.

8 Pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual

HP akan mempertahankan dan/atau mengajukan gugatan kepada Pelanggan yang melanggar dukungan layanan Care Pack merek HP sebagaimana disuplai menurut Perjanjian ini yang melanggar hak kekayaan intelektual pihak ketiga. HP akan mengandalkan pemberitahuan langsung Pelanggan atas gugatan dan kerja sama dengan pertahanan kami. HP mungkin memodifikasi dukungan layanan Care Pack sehingga tidak melanggar dan setara dalam hal materi, atau kami mungkin mendapatkan lisensi. Jika opsi ini tidak tersedia, maka kami akan mengembalikan dana Pelanggan sejumlah sisa dari jumlah yang telah dibayar. HP tidak bertanggung jawab atas gugatan yang disebabkan oleh penggunaan tidak berwenang atas dukungan layanan Care Pack.

9 Kerahasiaan

Pelanggan bertanggung jawab atas keamanan informasi kekayaan dan rahasianya, Informasi yang dipertukarkan menurut Perjanjian ini akan dianggap rahasia jika diidentifikasi sedemikian rupa saat pengungkapan atau jika keadaan pengungkapan secara layak akan menunjukkan perlakuan tersebut. Informasi rahasia hanya boleh digunakan untuk tujuan memenuhi kewajiban atau penggunaan hak menurut Perjanjian ini, dan digunakan bersama karyawan, agen atau kontraktor yang perlu mengetahui informasi tersebut untuk mendukung tujuan tersebut. Informasi rahasia akan dilindungi menggunakan tingkat perhatian yang layak guna mencegah penggunaan atau pengungkapan secara tidak berwenang selama 3 tahun sejak tanggal diterimanya atau (jika lebih lama) selama periode tersebut saat informasi tetap rahasia. Kewajiban ini tidak mencakup informasi yang: i) diketahui atau menjadi diketahui pihak penerima tanpa kewajiban kerahasiaan; ii) dikembangkan secara independen oleh pihak penerima atau iii) jika pengungkapan diwajibkan oleh undang-undang atau lembaga pemerintah.

10 Informasi Pribadi

Setiap pihak dengan kewajibannya masing-masing harus mematuhi undang-undang perlindungan data yang berlaku. HP tidak bermaksud mengakses informasi identitas pribadi ("PII") Pelanggan dalam menyediakan layanan. Sejauh HP memiliki akses ke PII Pelanggan yang disimpan di sistem atau perangkat Pelanggan, akses tersebut cenderung tidak disengaja dan Pelanggan akan senantiasa merupakan pengendali data PII Pelanggan. HP akan menggunakan PII dimana HP memiliki akses yang ketat untuk tujuan memberi layanan yang dipesan. Pelanggan bertanggung jawab atas keamanan informasi hak milik dan rahasianya, termasuk PII.

11 Batasan Tanggung Jawab

Tanggung jawab HP terhadap Pelanggan menurut Perjanjian ini dibatasi pada jumlah yang dibayar oleh Pelanggan untuk dukungan layanan Care Pack yang relevan. Pelanggan maupun HP tidak akan bertanggung jawab atas hilangnya pendapatan atau laba, biaya waktu henti, kehilangan atau kerusakan data atau biaya maupun kerugian tidak langsung, khusus, atau konsekuensial. HP tidak akan bertanggung jawab atas penundaan kinerja atau atas kegagalan kinerja dengan penyebab di luar kendalinya yang layak. Ketentuan ini tidak membatasi tanggung jawab salah satu pihak atas: penggunaan kekayaan intelektual secara tidak berwenang, kematian atau cedera tubuh yang disebabkan oleh kelalaian mereka; tindakan penipuan; penyangkalan Perjanjian secara disengaja; atau segala tanggung jawab yang mungkin dikecualikan atau dibatasi oleh undang-undang yang berlaku.

12 Batasan Layanan

Layanan dukungan HP Care Pack tidak mencakup kerusakan atau kegagalan yang disebabkan oleh:

- Kegagalan atau batasan fungsi perangkat lunak non-HP atau produk yang berdampak pada sistem yang menerima layanan dukungan HP Care Pack;
- Penggunaan secara tidak tepat, penyiapan lokasi, atau kondisi lokasi atau lingkungan atau ketidakpatuhan lain pada Materi Pendukung yang berlaku;
- Modifikasi atau perawatan atau kalibrasi sistem secara tidak tepat yang tidak dijalankan oleh HP atau yang diberi wewenang oleh HP;
- Penyalahgunaan, kelalaian, kecelakaan, kebakaran, kerugian karena masuknya air (water damage), gangguan listrik, transportasi oleh siapa pun selain HP, atau penyebab lain yang berada di luar kendali HP; atau
- Malware (seperti Virus, worm, dll) yang tidak disebabkan oleh HP.

13 Registrasi

Pelanggan atau mitra resmi HP bertanggung jawab untuk mendaftarkan produk yang akan didukung dalam jangka waktu sepuluh (10) hari sejak pembelian layanan dukungan, dengan menggunakan petunjuk registrasi di dalam setiap kemasan, email, atau sesuai arahan HP. Jika produk yang dicakup HP mengalami perubahan lokasi atau layanan dukungan dialihkan melalui penjualan produk yang telah digunakan, maka registrasi (atau penyesuaian yang layak pada registrasi HP yang ada) akan terjadi dalam jangka waktu sepuluh hari sejak pembelian dari pemilik lama. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB UNTUK MENYEDIAKAN LAYANAN DUKUNGAN JIKA PELANGGAN TIDAK MENDAFTARKAN PRODUK HP SEBAGAIMANA DINYATAKAN DI SINI.

14 Penandatanganan

Pelanggan atau mitra resmi HP bertanggung jawab untuk mendaftarkan produk yang akan didukung dalam jangka waktu sepuluh (10) hari sejak pembelian layanan dukungan, dengan menggunakan petunjuk registrasi di dalam setiap kemasan, email, atau lainnya yang diarahkan oleh HP. Jika produk yang dicakup HP mengalami perubahan lokasi atau layanan dukungan dialihkan melalui penjualan produk yang telah digunakan, maka registrasi (atau penyesuaian yang layak pada registrasi HP yang ada) akan terjadi dalam jangka waktu sepuluh hari sejak pembelian dari pemilik lama. HP TIDAK BERTANGGUNG JAWAB UNTUK MENYEDIAKAN LAYANAN DUKUNGAN JIKA PELANGGAN TIDAK MENDAFTARKAN PRODUK HP SEBAGAIMANA DINYATAKAN DI SINI.

15 Pasca Garansi atau Pembaruan Layanan Dukungan HP Care Pack

Produk HP tertentu mungkin masih layak membeli Pasca Garansi atau Pembaruan HP Care Pack. Layanan tersebut harus dibeli dan didaftarkan sebagai berikut: i) tidak kurang dari 90 hari sebelum tanggal kedaluwarsa garansi produk asli atau HP Care Pack yang dibeli sebelumnya; dan ii) tidak lebih dari 30 hari setelah tanggal kedaluwarsa garansi produk atau HP Care Pack yang dibeli sebelumnya (kecuali untuk Pembaruan HP Care Pack yang dibeli pada produk HP yang memiliki garansi seumur hidup dimana dalam hal ini persyaratan 30 hari tidak berlaku). Hanya satu Pasca Garansi atau Pembaruan HP Care Pack yang bisa dibeli dan didaftarkan untuk produk HP yang sama di waktu yang bersamaan.

16 Jangka Waktu dan Penghentian

- HP Care Pack yang dijual selama masa garansi. Perjanjian ini dimulai sejak tanggal masa garansi produk perangkat keras HP dan akan dihentikan saat jumlah tahun pembelian layanan yang ditentukan telah terpenuhi; atau untuk layanan dengan batas halaman atau batas penggunaan yang ditentukan lainnya, Perjanjian ini akan dihentikan lebih awal jika i) mencapai batas halaman atau penggunaan yang ditentukan (atau jumlah halaman) atau ii) jumlah tahun pembelian layanan yang ditentukan telah terpenuhi. Jumlah halaman didefinisikan sebagai jumlah halaman (baik cetak maupun kosong) yang telah melewati mesin cetak printer dan dicatat di halaman uji.
- Pasca Garansi atau Pembaruan HP Care Pack. Perjanjian ini dimulai setelah:
 - i) tanggal kedaluwarsa garansi produk asli ii) tanggal kedaluwarsa cakupan dukungan sebelumnya, atau iii) tanggal pembelian HP Care Pack, sebagaimana berlaku, dan dihentikan saat jumlah tahun pembelian layanan yang ditentukan terpenuhi.
- Dukungan Jaringan atau Perangkat Lunak. Perjanjian ini dimulai pada tanggal registrasi atau tiga puluh (30) hari setelah pembelian, mana pun yang lebih dulu; dan akan dihentikan lebih awal jika:
 - i) jumlah tahun pembelian layanan yang ditentukan telah terpenuhi atau, ii) jika berlaku, saat penyelesaian insiden terakhir yang tercakup.
- Penghentian. HP dapat menghentikan perjanjian ini kapan pun setelah tanggal berlakunya Perjanjian ini jika Pelanggan tidak menjalankan atau mematuhi ketentuan mana pun dalam Perjanjian dengan HP ini.

17 Ketepatan Waktu Tindakan

Dalam keadaan apa pun, alasan mengajukan gugatan tidak dapat digunakan untuk menuntut HP dalam jangka waktu lebih dari satu tahun setelah alasan mengajukan gugatan tersebut terjadi.

18 Undang-undang yang Mengatur

Segala ketidakcocokan yang muncul dalam kaitannya dengan Perjanjian ini akan diatur oleh undang-undang negara dimana entitas HP menawarkan layanan tersebut.

19 Keseluruhan Perjanjian

Perjanjian ini mewakili keseluruhan pemahaman berbagai pihak terkait pokok bahasan dan melampaui komunikasi atau perjanjian sebelumnya yang mungkin ada. Kewajiban HP dibatasi pada Perjanjian ini. Meski demikian, untuk mitra resmi HP, Perjanjian Mitra HP mungkin memiliki ketentuan tambahan yang berlaku antara HP dengan Mitra. Syarat dan ketentuan tambahan pelanggan yang lain atau yang berbeda tidak akan berlaku. Penerimaan pelanggan atas Perjanjian ini dianggap terjadi saat Pelanggan membeli layanan dukungan HP Care Pack. Perubahan syarat dan ketentuan akan berlaku jika disetujui dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh masing-masing pihak. Jika Anda dianggap sebagai konsumen untuk pembelian layanan dukungan di bawah ini, maka ketentuan konsumen di atas berlaku: [klik di sini](#).

Daftar pembaruan
hp.com/go/getupdated



Bagi dengan rekan



Beri rating dokumen ini

© Hak cipta 2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasi di sini bisa diubah tanpa pemberitahuan. Satu-satunya garansi untuk produk dan layanan HP disebutkan dalam pernyataan garansi tertulis yang menyertai produk dan layanan tersebut. Bagian mana pun dalam dokumen ini tidak dapat dianggap sebagai garansi tambahan. HP tidak bertanggung jawab atas kesalahan teknis maupun editorial atau materi yang hilang dalam dokumen ini.

4AA5-7123EEID, April 2017, Rev.1

