

Warunki świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack



Polska

Jeżeli nabywca usługi jest konsumentem (tj. osobą fizyczną nabywającą usługę w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową), należy [kliknąć tutaj](#).
Jeżeli nabywca usługi nie jest konsumentem, należy [kliknąć tutaj](#).

Warunki świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack dla konsumentów

Przepisy o ochronie konsumentów

Oprócz korzyści wynikających z usług pomocy technicznej HP Care Pack zastosowanie mają wszystkie prawa konsumentów wynikające z ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktów HP i/lub z obowiązujących przepisów o ochronie konsumentów. W szczególności na podstawie rękojmi określonej w kodeksie cywilnym sprzedawcy mają obowiązek zapewnić konsumentom, że produkty są wolne od wad, w tym że są zgodne z odpowiednią umową sprzedaży przez okres dwóch lat od daty dostawy.

Niniejsza Umowa w żaden sposób nie ogranicza ani nie zmienia praw przysługujących konsumentowi na podstawie obowiązujących przepisów. Aby uzyskać dodatkowe informacje na temat powyższych praw, należy kliknąć następujące łącze: [Gwarancja prawna dla konsumentów](#) lub skontaktować się z lokalnym organem ds. ochrony konsumentów lub [Siecią Europejskich Centrów Konsumentenckich](#).

1 Strony Umowy

Niniejsze warunki stanowią treść umowy („Umowa”), która określa zasady świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack przez HP Inc Polska sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, numer rejestrowy BDO 00000611, kapitał zakładowy 480.500 złotych („HP”) na rzecz konsumenta, który zakupił usługi pomocy technicznej HP Care Pack bezpośrednio od HP lub od autoryzowanego partnera HP, w celu niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową („Klient”).

2 „Usługi pomocy technicznej HP Care Pack”

stanowią usługi:

- opisane w specyfikacjach dostarczonych konsumentowi wraz z zaświadczeniem o rejestracji („Materiały uzupełniające”), które przedstawiają ofertę HP, wymogi HP w zakresie jej świadczenia, ograniczenia dotyczące usług i obowiązki klientów; Materiały uzupełniające można znaleźć na stronie internetowej HP Care Pack: hp.com/go/cpc;
- dotyczące produktów HP („Produkt HP”) zakupionych w Europie, na Bliskim Wschodzie i w Afryce („EMEA”); Produkt HP objęty niniejszą Umową oraz instrukcje dotyczące uzyskiwania dostępu do usługi pomocy technicznej HP Care Pack zostały opisane w dostarczonych Klientowi zaświadczeniach HP o rejestracji i/lub na odwrocie fizycznych materiałów dotyczących świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack lub umowie o świadczenie usług, które zostały włączone do niniejszej Umowy przez odniesienie;
- lub usługi:
 - zakupione podczas sprzedaży Produktu HP objętego usługą lub w terminie 90 dni od takiego zakupu;
 - zakupione na koniec okresu gwarancyjnego lub przed końcem poprzedniego okresu obowiązywania usług pomocy technicznej („Pogwarancyjne i przedłużone usługi pomocy technicznej HP Care Pack”, opisane szczegółowo poniżej).

3 Ceny i podatki

Klient dokona zapłaty za usługi pomocy technicznej HP Care Pack w momencie zakupu. Klient zapłaci wszelkie obowiązujące podatki. W przypadku dokonywania zakupu bezpośrednio od HP Klient zgadza się zapłacić wszystkie kwoty umieszczone na fakturze na podstawie warunków podanych na stronie internetowej sklepu HP Store; w pozostałych przypadkach obowiązują warunki płatności określone w umowie zawartej przez Klienta z przedstawicielem handlowym.

4 Odstąpienie od Umowy

- **Bezkosztowe odstąpienie od Umowy.** Pełny zwrot pieniędzy za opłacone usługi pomocy technicznej HP Care Pack możliwy jest w miejscu dokonania zakupu wyłącznie w przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta w ciągu trzydziestu (30) dni od daty zawarcia Umowy oraz pod warunkiem, że do chwili odstąpienia od Umowy HP nie świadczyło żadnych usług pomocy technicznej HP Care Pack. HP przysługuje prawo zaprzestania świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack, które przestały wchodzić w zakres oferty usług wsparcia oferowanego przez HP, pod warunkiem złożenia pisemnego powiadomienia z co najmniej sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem, na podstawie którego nastąpi proporcjonalny zwrot zapłaty dokonanej za usługi pomocy technicznej HP Care Pack.
- **Prawo odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.** Powyższe prawo odstąpienia od Umowy stanowi uzupełnienie i nie ogranicza praw ustawowych Klienta w zakresie odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. W związku z powyższym w przypadku zakupu przez Klienta usług pomocy technicznej HP Care Pack za pośrednictwem Internetu, telefonu lub innej metody sprzedaży zdalnej lub sprzedaży dokonywanej poza lokalem przedsiębiorstwa Klient ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od zawarcia niniejszej Umowy. Klient może skorzystać z powyższego prawa odstąpienia od Umowy i otrzymać odpowiedni zwrot pieniędzy. W przypadku dokonania zakupu bezpośrednio od HP Klient ma obowiązek postąpić zgodnie z instrukcjami znajdującymi się na stronie internetowej sklepu HP, w którym Klient zakupił usługi pomocy technicznej HP Care Pack; w pozostałych przypadkach mają zastosowanie warunki dotyczące odstąpienia od umowy określone w umowie zawartej z przedstawicielem handlowym. Klient może wykorzystać wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy opisany w Ustawie o prawach konsumenta. Jeżeli Klient wyraźnie zażąda na piśmie rozpoczęcia świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack przed upływem okresu uprawniającego go do odstąpienia od Umowy, wówczas Klient zapłaci kwotę za usługi świadczone do czasu, gdy Klient powiadomił HP o odstąpieniu od Umowy, określoną w proporcji tych usług do usług pomocy technicznej HP Care Pack, które w dniu odstąpienia od Umowy nadal pozostają niewykonane.

5 Miejsce wykonania Umowy

O ile w Materiałach uzupełniających nie określono inaczej, HP nie będzie świadczyć usług pomocy technicznej HP Care Pack w odniesieniu do Produktów HP przewiezionych poza region EMEA. HP nie będzie świadczyć usług pomocy technicznej HP Care Pack także w odniesieniu do Produktów HP znajdujących się na terytorium krajów w regionie EMEA, w których HP nie posiada biura ds. pomocy technicznej lub autoryzowanego przedstawiciela ds. pomocy technicznej. Ponadto w przypadku świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack poza obowiązującymi obszarami świadczenia tych usług przez HP – jak określono w Materiałach uzupełniających – mogą obowiązywać opłaty podróże, dłuższy czas odpowiedzi, ograniczone zobowiązania w zakresie odnowienia lub naprawy oraz mniejsza liczba godzin świadczenia usług (informacje na ten temat mogą zostać w dowolnym czasie przekazane na życzenie skierowane do HP lub do przedstawicieli handlowych HP). Przewiezienie jakiegokolwiek Produktu HP poza region EMEA na podstawie niniejszej Umowy odbywa się na odpowiedzialność Klienta i może wiązać się z koniecznością poniesienia dodatkowych opłat z tytułu pomocy technicznej i administracyjnych oraz modyfikacją poziomu usług i czasu odpowiedzi na podstawie obowiązujących w danym czasie warunków i stawek w obszarze, do którego zostaje przewieziony produkt (informacje na ten temat mogą zostać w dowolnym czasie przekazane na życzenie skierowane do HP lub do przedstawicieli handlowych HP).

6 Kwalifikowalne Produkty

Aby kwalifikować się do zakupu usług pomocy technicznej HP Care Pack, Produkt HP nimi objęty musi być utrzymywany w dobrym stanie technicznym. Klient oświadcza HP, że Produkt HP będzie utrzymywany w dobrym stanie technicznym. Niniejsza Umowa obejmuje wyłącznie te Produkty HP stanowiące oprogramowanie, które zostały dołączone do Produktu HP w momencie jego dostawy do Klienta i muszą być w aktualnej lub ostatniej wersji w chwili zgłoszenia żądania usługi pomocy technicznej na podstawie niniejszych warunków. Ponadto:

- Usługi pomocy technicznej dotyczące oprogramowania połączonego z Produktem HP w momencie jego dostawy przez HP wchodzi w zakres Usługi pomocy technicznej HP Care Pack. Niniejsza Umowa nie obejmuje żadnego innego oprogramowania, w tym kompatybilnego oprogramowania wykorzystywanego z Produktem HP, które nie było połączone z tym Produktem HP w momencie jego dostawy przez HP. Pomoc techniczna w odniesieniu do oprogramowania, połączonego z Produktami HP w momencie ich dostarczenia przez HP, jest ograniczona do pomocy słownej, obejmującej:
 - odpowiadanie na pytania Klientów dotyczące instalacji (pierwsze kroki i warunki wstępne);
 - instalowanie i konfigurowanie oprogramowania (pierwsze kroki);
 - interpretowanie komunikatów o błędach systemu i oddzielanie problemów systemowych od problemów związanych z użytkowaniem oprogramowania.

- O ile w odpowiednich Materiałach uzupełniających nie stwierdzono inaczej, pomoc techniczna dotycząca oprogramowania, połączonego z Produktem HP w momencie jego dostarczenia przez HP, nie obejmuje m.in.:
 - generowania lub diagnozowania wygenerowanych przez użytkownika programów lub kodów źródłowych;
 - naprawiania błędów lub oprogramowania;
 - problemów dotyczących wzajemnych połączeń lub zgodności, specyficznych dla produktów podmiotów trzecich, w tym oprogramowania podmiotów trzecich zainstalowanego lub wykorzystywanego przez Klienta w związku z korzystaniem z Produktu HP, które w momencie dostarczenia Produktu HP przez HP nie było połączone w tym produkcie;
 - instalacji produktów stanowiących oprogramowanie, innych niż Produkty HP;
 - optymalizacji i dostosowania systemu;
 - konfiguracji sieciowej.

7 Świadczenie usług

Usługi pomocy technicznej HP Care Pack są świadczone przy zastosowaniu powszechnie uznanych norm i praktyk handlowych. Klient zobowiązuje się do natychmiastowego powiadomienia HP o wszelkich problemach dotyczących usługi, a HP wykona ponownie wszelkie usługi, które nie spełniły określonego standardu. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, HP nie odpowiada za wykonanie lub niewykonanie zobowiązań przez dostawców zewnętrznych, ich produkty stanowiące sprzęt lub oprogramowanie oraz ich usługi pomocy technicznej. HP będzie honorować wszystkie gwarancje ustawowe wymagane przez obowiązujące przepisy prawa.

8 Obowiązki Klienta

- Klient dokończy wszelkich uzasadnionych starań w celu wspierania i współpracy z HP w zakresie rozwiązywania problemów wymagających zdalnej pomocy, na przykład poprzez uruchamianie i wykonywanie autotestów lub uruchamianie programów diagnostycznych, dostarczanie wszystkich niezbędnych informacji lub wykonywanie podstawowych czynności naprawczych na żądanie HP.
- Klient zapewni personelowi serwisowemu HP odpowiedni dostęp do (i) energii elektrycznej w zakresie niezbędnym do wykonania usług objętych Umową, w tym konserwacji sprzętu oraz (ii) materiałów eksploatacyjnych wykorzystywanych podczas normalnej pracy Produktów HP.
- Klient powiadomi HP o wszelkich przypadkach wykorzystywania serwisowanych Produktów HP w środowisku, które stanowi potencjalne zagrożenie dla zdrowia pracowników lub podwykonawców HP.
- Klient dopilnuje, by podczas wykonywania przez HP usług pomocy technicznej HP Care Pack w lokalizacji Klienta lub przez telefon, obecny był dorosły przedstawiciel w wieku co najmniej 18 lat.
- W przypadku usług pomocy technicznej HP Care Pack, które mogą być realizowane zdalnie, Klient pozwoli HP na utrzymywanie systemowych i sieciowych programów diagnostycznych umieszczonych w Produkcie HP objętym usługą i zapewni HP możliwość logowania się do celów diagnostycznych.
- Klient przyjmuje do wiadomości, że nie posiada tytułu własności do żadnego oprogramowania diagnostycznego dostarczonego lub wykorzystywanego przez HP oraz, że jest świadomy iż HP usunie te programy diagnostyczne oraz wszelkie wykorzystywane przez HP modemy lub innego rodzaju wyposażenie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu niniejszej Umowy. Jeżeli będzie to możliwe, Produkty HP objęte usługą muszą zostać skonfigurowane w taki sposób, by umożliwić dostęp jednej linii telefonicznej do komunikacji głosowej i jednej linii telefonicznej do przesyłu danych wysokiej jakości. Urządzenia końcowe obu tych linii muszą znajdować się w pobliżu Produktu HP objętego usługą. Na żądanie HP Klient, przed skorzystaniem na podstawie niniejszej Umowy z usługi serwisowej dotyczącej danego Produktu HP, uruchomi dostarczone przez HP programy diagnostyczne.
- Klient usunie wszystkie osobiste i/lub poufne dane, w tym dane osobowe, z wadliwego produktu przed jego zwróceniem, do miejsca wskazanego przez HP, w celu jego naprawy lub wymiany. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, HP nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane w pamięci zwróconego produktu.

9 Poufność i dane osobowe

Klient odpowiada za bezpieczeństwo własnych informacji poufnych i zastrzeżonych, w tym danych osobowych. Wszelkie dane osobowe Klienta ujawnione HP w związku z niniejszą Umową lub pozyskane przez HP w ramach świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack będą przetwarzane przez HP w celu świadczenia usług zgodnie z polityką prywatności HP (treść tej polityki znajduje się na następującej stronie internetowej: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) oraz informacjami dotyczącymi praw w zakresie ochrony danych osobowych (informacje te znajdują się na następującej stronie internetowej: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

10 Ograniczenie odpowiedzialności

Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie ogranicza ani nie wyłącza odpowiedzialności HP za (i) śmierć lub uszkodzenie ciała, lub (ii) oszustwo, lub (iii) jakiegokolwiek odpowiedzialności, która nie może być wyłączona lub ograniczona przez obowiązujące przepisy prawa. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, HP, ani jej jednostki powiązane nie odpowiadają za straty niewynikające bezpośrednio z naruszenia spowodowanego przez HP, nawet jeżeli można przewidzieć, że taka strata będzie skutkiem naruszenia (przykłady takiej straty obejmują koszty przestoju lub utracone korzyści), i za inne szkody, na podstawie Umowy, prawa deliktowego, przepisów ustawowych lub innych przepisów. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie wyłącza ani nie ogranicza ustawowych praw konsumenta. Dodatkowe informacje na temat ustawowych praw konsumentów można uzyskać od lokalnego organu ds. ochrony praw konsumentów lub za pośrednictwem strony internetowej [Sieci Europejskich Centrów Konsumentkich](#)).

11 Ograniczenie usługi

Usługi pomocy technicznej HP Care Pack nie obejmują żadnych uszkodzeń lub awarii spowodowanych przez:

- awarię lub ograniczenie funkcjonowania jakiegokolwiek oprogramowania lub produktu osób trzecich mającego wpływ na Produkty HP lub systemy objęte pomocą techniczną HP Care Pack;
- niewłaściwe użytkowanie Produktów HP lub systemów objętych usługami pomocy technicznej HP Care Pack, niewłaściwe przygotowanie miejsca użytkowania lub niewłaściwe warunki na miejscu użytkowania lub warunki środowiskowe, lub inny brak zgodności z obowiązującymi Materiałami uzupełniającymi;
- modyfikacje lub nieprawidłową konserwację, lub kalibrację Produktu HP lub systemu (objętych usługami pomocy technicznej HP Care Pack), niewykonaną lub niedozwoloną przez HP;
- zniszczenie spowodowane nadużyciem, zaniedbaniem, wypadkiem, pożarem lub zalaniem przez wodę, zakłócenia elektryczne, transport przez podmiot trzeci lub inne przyczyny będące poza kontrolą HP;
- złośliwe oprogramowanie (np. wirusy, robaki itp.) niewprowadzone przez HP.

12 Rejestracja

Klient ma obowiązek zarejestrować Produkt HP objęty usługą pomocy technicznej w przeciągu dziesięciu (10) dni od zakupu usługi HP Care Pack. W tym celu należy postąpić zgodnie z instrukcjami dotyczącymi rejestracji, zawartymi w każdym pakiecie, przesłanymi e-mailem lub przekazanymi w inny sposób przez HP. W przypadku zmiany lokalizacji Produktu HP objętego usługą HP Care Pack lub przeniesienia prawa do usługi pomocy technicznej HP Care Pack wraz ze sprzedażą używanego Produktu HP, rejestracja (lub stosowna korekta danych związanych z aktualną rejestracją tego Produktu HP) powinna być dokonana przez Klienta w ciągu dziesięciu dni od (i) zmiany lokalizacji Produktu HP lub (ii) zakupu tego Produktu HP przez nowego właściciela. HP NIE MA OBOWIĄZKU ŚWIADCZENIA USŁUG POMOCY TECHNICZNEJ HP CARE PACK, JEŻELI KLIENT NIE ZAREJESTROWAŁ PRODUKTU HP ZGODNIE Z WARUNKAMI NINIEJSZEJ UMOWY.

13 Cesja Umowy

Cesja niniejszej Umowy może być dokonana przez Klienta wyłącznie w związku ze sprzedażą Produktu HP objętego usługą pomocy technicznej HP Care Pack. Klient będący cedentem ma obowiązek poinformować HP o sprzedaży Produktu HP objętego Umową. Dokonanie cesji wymaga zachowania formy pisemnej oraz podpisania przez cedenta i udośćnienia do wglądu HP. Umowa cesji będzie nieważna, jeżeli będzie naruszać lokalne lub amerykańskie przepisy eksportowe. Klient odpowiada za zapłatę wszelkich podatków i opłat związanych z jakąkolwiek cesją niniejszej Umowy. Niezależnie od powyższego usługi HP mogą być dostarczone przez autoryzowanego partnera HP.

14 Usługi pomocy technicznej HP Care Pack sprzedawane podczas obowiązywania gwarancji

Niniejsza Umowa dotycząca usług pomocy technicznej HP Care Pack obowiązuje także w odniesieniu do usług pomocy technicznej HP Care Pack sprzedawanych podczas obowiązywania gwarancji producenta, tj. usług pomocy technicznej HP Care Pack stanowiących uzupełnienie usług świadczonych w ramach oryginalnej gwarancji producenta.

15 Pogwarancyjne i przedłużone usługi pomocy technicznej HP Care Pack

Niektóre wybrane Produkty HP mogą kwalifikować się do zakupu pogwarancyjnych lub przedłużonych usług pomocy technicznej HP Care Pack. Usługi takie muszą zostać zakupione i zarejestrowane zgodnie z następującymi warunkami: i) nie wcześniej niż na 90 dni przed wygaśnięciem oryginalnej gwarancji na Produkt HP lub wygaśnięciem wcześniej zakupionych usług HP Care Pack; ii) nie później niż w ciągu 30 dni od wygaśnięcia gwarancji na Produkt HP lub wygaśnięcia wcześniej zakupionych usług HP Care Pack (zapis ten nie dotyczy przedłużenia usługi HP Care Pack zakupionej w odniesieniu do Produktów HP, które są objęte dożywotnią gwarancją i w przypadku których nie obowiązuje powyższy wymóg 30 dni). Na ten sam Produkt HP można jednocześnie zakupić i zarejestrować tylko jedną usługę pogwarancyjną HP Care Pack lub jedno przedłużenie takiej usługi HP Care Pack.

16 Okres Umowy i warunki wypowiedzenia

- **Usługi pomocy technicznej HP Care Pack sprzedawane podczas obowiązywania gwarancji.** Niniejsza Umowa wchodzi w życie w dniu rozpoczęcia okresu gwarancji dla Produktu HP stanowiącego sprzęt, który jest objęty usługą pomocy technicznej HP Care Pack, a jej rozwiązanie następuje wraz z upływem określonej liczby lat, na jaką zakupiono tą usługę. W przypadku usług objętych ograniczeniami co do liczby stron lub w stosunku do których określono inne limity użytkowania, rozwiązanie Umowy następuje – (i) wraz z osiągnięciem określonego limitu stron lub limitu użytkowania (lub liczby stron) albo (ii) wraz z upływem określonej liczby lat, na którą zakupiono usługę pomocy technicznej HP Care Pack, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej. Liczba stron oznacza liczbę stron (wydrukowanych lub czystych), które przeszły przez silnik drukarki i zostały zapisane na stronie testowej.
- **Pogwarancyjne i przedłużone usługi pomocy technicznej HP Care Pack.** Niniejsza Umowa wchodzi w życie odpowiednio wraz z: i) wygaśnięciem oryginalnej gwarancji Produktu HP, na który wykupiona została usługa pomocy technicznej HP Care Pack, ii) wygaśnięciem poprzednich usług pomocy technicznej HP Care Pack zakupionych na ten Produkt HP lub iii) od dnia zakupu usług HP Care Pack dla tego Produktu HP, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi później, i wygasa po upływie określonej liczby lat, na którą wykupiono objętą Umową usługę pomocy technicznej HP Care Pack.
- **Wypowiedzenie Umowy.** HP może w dowolnym momencie po dacie wejścia w życie niniejszej Umowy wypowiedzieć tą Umowę, jeżeli Klient nie wykona lub nie spełni jakiegokolwiek istotnego postanowienia niniejszej Umowy z HP, takiego jak zapłata za usługi pomocy technicznej HP Care Pack, rejestracja objętego nimi produktu lub zgodność z powyższymi warunkami dotyczącymi cesji niniejszej Umowy. W wypadku określonym powyżej okres wypowiedzenia wynosi 30 dni. Klient może wypowiedzieć niniejszą Umowę z uzasadnionych przyczyn określonych przez obowiązujące przepisy.

17 Obowiązujące prawo

Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy będą rozstrzygane na podstawie prawa polskiego. Sądami właściwymi do rozstrzygania sporów są powszechne sądy polskie.

18 Całość Umowy

Niniejsza Umowa (wraz z Materiałami uzupełniającymi zawierającymi opis zakupionych usług pomocy technicznej HP Care Pack) stanowi całość porozumienia między stronami w odniesieniu do jej przedmiotu i zastępuje wszelką ewentualną wcześniejszą korespondencję lub umowy tego dotyczące. Obowiązki HP ograniczają się do wskazanych w niniejszej Umowie. Dodatkowe lub odmienne warunki Klienta nie będą miały zastosowania. Dokonanie przez Klienta zakupu usług pomocy technicznej HP Care Pack jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszej Umowy. Wszelkie zmiany warunków niniejszej Umowy wymagają pisemnej zgody obu stron.

Warunki świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack dla osób niebędących konsumentami

1 Strony Umowy

Niniejsze warunki stanowią treść umowy („Umowy”), która określa zasady świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack przez Hewlett-Packard Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Szturmowa 2A, 02-678 Warszawa, Polska, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000016370, NIP: 527-020-51-28, kapitał zakładowy w wysokości 475.000 PLN („HP”) na rzecz: a) klienta końcowego, niebędącego konsumentem, który zakupił usługi pomocy technicznej HP Care Pack bezpośrednio od HP lub od autoryzowanego partnera HP w celu użytku wewnętrznego lub b) autoryzowanego partnera HP, który uzyskał usługi pomocy technicznej HP Care Pack dla swoich klientów końcowych lub w celu własnego użytku końcowego („Klient”).

2 „Usługi pomocy technicznej HP Care Pack”

stanowią usługi:

- opisane w specyfikacjach i specyfikacjach uzupełniających („Materiały uzupełniające”), które przedstawiają ofertę HP, wymogi HP w zakresie jej świadczenia, ograniczenia dotyczące usług i obowiązki klientów; Materiały uzupełniające można znaleźć na stronie internetowej [HP Care Pack](#). Warunki pomocy technicznej określone w specyfikacjach uzupełniających znajdują się [tutaj](#);
- dotyczące produktów HP („Produkty HP”) zakupionych w Europie, na Bliskim Wschodzie i w Afryce („EMEA”);
- lub usługi:
 - zakupione podczas sprzedaży obsługiwanego Produktu HP lub w terminie 90 dni od takiego zakupu;
 - zakupione na koniec okresu gwarancyjnego lub koniec poprzedniego okresu obowiązywania usług pomocy technicznej („Pogwarancyjne i przedłużone usługi obsługi technicznej HP Care Pack”, opisane szczegółowo poniżej).

3 Ceny i podatki

Klient dokona zapłaty za usługi pomocy technicznej HP Care Pack w momencie zakupu. Klient zapłaci wszelkie obowiązujące podatki. W przypadku dokonywania zakupu bezpośrednio od HP Klient zobowiązuje się zapłacić wszystkie kwoty umieszczone na fakturze w ciągu trzydziestu (30) dni od daty wystawienia faktury przez HP; w pozostałych przypadkach obowiązują warunki płatności określone w umowie zawartej przez Klienta z przedstawicielem handlowym.

4 Odstąpienie od Umowy

Pełny zwrot pieniędzy za opłacone usługi pomocy technicznej HP Care Pack możliwy jest w miejscu dokonania zakupu wyłącznie w przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta w ciągu trzydziestu (30) dni od daty zawarcia Umowy oraz pod warunkiem że do chwili odstąpienia od Umowy HP nie wyświadczyła żadnych usług pomocy technicznej HP Care Pack. Jeżeli w Materiałach uzupełniających znajduje się inne postanowienie dotyczące odstąpienia od Umowy, pierwszeństwo mają warunki art. 4. HP przysługuje prawo zaprzestania świadczenia usług pomocy technicznej HP Care Pack, które przestały wchodzić w zakres oferty usług wsparcia oferowanego przez HP, pod warunkiem złożenia pisemnego powiadomienia z co najmniej sześćdziesięciodniowym (60) wyprzedzeniem.

5 Miejsce wykonania Umowy

O ile nie określono inaczej w Materiałach uzupełniających, HP nie będzie świadczyć usług pomocy technicznej HP Care Pack w odniesieniu do Produktów HP przewiezionych poza region EMEA. HP nie będzie świadczyć usług pomocy technicznej HP Care Pack także w odniesieniu do Produktów HP znajdujących się na terytorium krajów w regionie EMEA, w których HP nie posiada biur ds. pomocy technicznej lub autoryzowanego przedstawiciela ds. pomocy technicznej.

6 Świadczenie usług

Usługi pomocy technicznej HP Care Pack są świadczone przy zastosowaniu powszechnie uznanych norm i praktyk handlowych. Klient zobowiązuje się do natychmiastowego powiadomienia HP o wszelkich problemach dotyczących usług pomocy technicznej HP Care Pack, a HP wykona ponownie wszelkie usługi pomocy technicznej HP Care Pack, które nie spełniły określonego standardu. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, HP nie odpowiada za wykonanie lub niewykonanie zobowiązań przez dostawców zewnętrznych, ich produkty oraz ich usługi pomocy technicznej.

7 Prawa własności intelektualnej

W ramach niniejszej Umowy nie nastąpi przeniesienie na Klienta praw do jakiegokolwiek własności intelektualnej. Klient przyznaje HP niewyłączną, obowiązującą na całym świecie, wolną od opłat licencję na wszelką własność intelektualną, niezbędną w celu realizacji zamówionych usług przez HP i osoby przez nią wyznaczone. Licencja jest udzielana HP na okres obowiązywania Umowy.

8 Naruszenie praw własności intelektualnej

HP będzie bronić Klienta przed wszelkimi roszczeniami i/lub zaspokoi wszelkie roszczenia przeciwko Klientowi dotyczące rzekomego naruszenia praw własności intelektualnej strony trzeciej w wyniku świadczenia usługi pomocy technicznej HP Care Pack na podstawie niniejszej Umowy. HP wymaga od Klienta wystąpienia natychmiastowego powiadomienia o roszczeniu oraz współpracy w ramach działań mających na celu obronę interesów HP. HP może dokonać modyfikacji usługi pomocy technicznej HP Care Pack w taki sposób, by nie naruszała ona przepisów i była materialnie równoważna, lub może zakupić stosowną licencję. Jeżeli opcje te nie będą dostępne, Klientowi przysługuje zwrot w wysokości salda kwoty zapłaconej przez Klienta za usługi pomocy technicznej HP Care Pack w ramach niniejszej Umowy. HP nie odpowiada za roszczenia wynikające z jakiegokolwiek nieuprawnionego korzystania z usług pomocy technicznej HP Care Pack.

9 Poufność

Klient odpowiada za bezpieczeństwo własnych informacji poufnych i zastrzeżonych. Informacje wymieniane w ramach niniejszej Umowy będą traktowane jako poufne, jeżeli zostały określone jako takie podczas ich ujawnienia lub jeżeli okoliczności ujawnienia w uzasadniony sposób wskazują na to, że należy je tak traktować. Informacje poufne mogą być wykorzystywane jedynie do celów wypełnienia obowiązków lub wykonania praw wynikających z tytułu niniejszej Umowy i mogą być przekazywane przez HP pracownikom, agentom lub wykonawcom, którzy wymagają dostępu do takich informacji w związku z realizacją powyższych celów. HP jest uprawnione do przekazywania informacji poufnych podmiotom w ramach swojej grupy kapitałowej. Poufne informacje podlegają odpowiedniej ochronie przed nieuprawnionym wykorzystaniem lub ujawnieniem przez 3 lata od daty otrzymania lub (jeżeli okres ten jest dłuższy) przez okres, w którym dane informacje pozostaną poufne. Obowiązki te nie dotyczą informacji, które: i) były znane lub stały się znane odbiorcy niemającemu obowiązku zachowania poufności; ii) zostały samodzielnie opracowane przez odbiorcę; Każda ze Stron jest uprawniona do ujawnienia informacji poufnych, jeśli obowiązek takiego ujawnienia wynika z przepisów prawa.

10 Dane osobowe

Dane osobowe mają znaczenie określone w Dodatku do przetwarzania danych klienta HP. Każda ze stron wypełnia swoje zobowiązania wynikające z obowiązujących przepisów i regulacji dotyczących ochrony danych i prywatności. W zakresie, w jakim HP przetwarza jakiegokolwiek dane osobowe, do których ma dostęp w imieniu Klienta, zastosowanie ma Dodatek do przetwarzania danych klienta HP. Dodatek do przetwarzania danych klienta HP jest dostępny na stronie www.hp.com/privacy lub na żądanie. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkich poufnych informacji lub danych osobowych przed wystąpieniem jakichkolwiek produktów do HP w celu naprawy, wymiany lub z jakiegokolwiek innego powodu.

11 Ograniczenie odpowiedzialności

Całkowita odpowiedzialność cywilna HP wobec Klienta na podstawie niniejszej Umowy ogranicza się do strat rzeczywistych do kwoty stanowiącej równowartość w PLN kwoty 300 000 USD zgodnie ze średnim kursem NBP z dnia wystąpienia pierwszego roszczenia względem HP lub kwoty zapłaconej przez Klienta za stosowną usługę pomocy technicznej HP Care Pack, w zależności od tego, która z tych kwot jest większa. Ani Klient, ani HP nie odpowiada za utracone korzyści, w tym utracone dochody lub zyski, koszty przestoju, stratę lub uszkodzenie danych. Odpowiedzialność HP z tytułu rękojmi i zastępczego wykonania jest wyłączona. HP nie odpowiada za opóźnienia w realizacji Umowy lub za niewywiązanie się z Umowy z przyczyn będących poza uzasadnioną kontrolą HP. Powyższe postanowienia nie ograniczają odpowiedzialności żadnej ze stron za nieuprawnione wykorzystanie własności intelektualnej, śmierć lub uszkodzenie ciała będące wynikiem zaniedbania, oszustwa, umyślnego naruszenia niniejszej Umowy, ani żadnej odpowiedzialności, której nie można wyłączyć ani ograniczyć na podstawie obowiązującego prawa.

12 Ograniczenie usługi

Usługi pomocy technicznej HP Care Pack nie obejmują żadnych uszkodzeń ani awarii spowodowanych przez:

- awarię lub ograniczenie funkcjonowania jakiegokolwiek oprogramowania lub produktu osób trzecich mającego wpływ na Produkty HP lub systemy objęte pomocą techniczną HP Care Pack;
- niewłaściwe użytkowanie Produktów HP lub systemów objętych usługami pomocy technicznej HP Care Pack, niewłaściwe przygotowanie miejsca użytkowania lub niewłaściwe warunki na miejscu użytkowania lub warunki środowiskowe, lub inny brak zgodności z obowiązującymi Materiałami uzupełniającymi;
- modyfikacje lub nieprawidłową konserwację, lub kalibrację Produktu HP lub systemu (objętych usługami pomocy technicznej HP Care Pack) niewykonaną lub niedozwoloną przez HP;
- zniszczenie spowodowane nadużyciem, zaniedbaniem, wypadkiem, pożarem lub zalaniem przez wodę, zakłócenia elektryczne, transport przez podmiot trzeci lub inne przyczyny poza kontrolą HP;
- złośliwe oprogramowanie (np. wirusy, robaki itp.) niewprowadzone przez HP.

13 Rejestracja

Klient lub autoryzowany partner HP ma obowiązek zarejestrować Produkt HP objęty usługą pomocy technicznej HP Care Pack w przeciągu dziesięciu (10) dni od zakupu usługi. W tym celu należy postąpić zgodnie z instrukcjami dotyczącymi rejestracji, zawartymi w każdym pakiecie, przestany e-mailem lub przekazany w inny sposób przez HP. W przypadku zmiany lokalizacji Produktu HP objętego usługą pomocy technicznej HP Care Pack lub przeniesienia prawa do usługi pomocy technicznej HP Care Pack wraz ze sprzedażą używanego Produktu HP, rejestracja (lub stosowna korekta danych związanych z aktualną rejestracją tego Produktu HP) powinna być dokonana przez Klienta w ciągu dziesięciu dni od (i) zmiany lokalizacji Produktu HP lub (ii) zakupu tego Produktu HP przez nowego właściciela. HP NIE MA OBOWIĄZKU ŚWIADCZENIA USŁUG POMOCY TECHNICZNEJ HP CARE PACK, JEŻELI KLIENT NIE ZAREJESTROWAŁ PRODUKTU HP ZGODNIE Z WARUNKAMI NINIEJSZEJ UMOWY.

14 Cesja Umowy

Cesja niniejszej Umowy może być dokonana przez Klienta wyłącznie w związku ze sprzedażą Produktu HP objętego usługą pomocy technicznej HP Care Pack. Klient lub autoryzowany partner HP będący cedentem ma obowiązek poinformować HP o sprzedaży Produktu HP objętego Umową. Dokonanie cesji wymaga zachowania formy pisemnej oraz podpisania przez cedenta i udostępnienia do wglądu HP. Umowa cesji będzie nieważna, jeżeli będzie naruszać lokalne lub amerykańskie przepisy eksportowe. Klient odpowiada za zapłatę wszelkich podatków i opłat związanych z jakąkolwiek cesją niniejszej Umowy. Niezależnie od powyższego usługi HP mogą być dostarczone przez autoryzowanego partnera HP.

15 Pogwarancyjne i przedłużone usługi pomocy technicznej HP Care Pack

Niektóre wybrane produkty HP mogą kwalifikować się do zakupu pogwarancyjnych lub przedłużonych usług pomocy technicznej HP Care Pack. Usługi takie muszą zostać zakupione i zarejestrowane zgodnie z następującymi warunkami: i) nie wcześniej niż na 90 dni przed wygaśnięciem oryginalnej gwarancji na Produkt HP lub wygaśnięciem wcześniej zakupionych usług HP Care Pack; ii) nie później niż w ciągu 30 dni od wygaśnięcia gwarancji na Produkt HP lub wygaśnięcia wcześniej zakupionych usług HP Care Pack (zapis ten nie dotyczy przedłużenia usługi HP Care Pack zakupionej w odniesieniu do Produktów HP, które są objęte dożywotnią gwarancją i w przypadku których nie obowiązuje powyższy wymóg 30 dni). Na ten sam Produkt HP można jednocześnie zakupić i zarejestrować tylko jedną usługę pogwarancyjną HP Care Pack lub jedno przedłużenie takiej usługi HP Care Pack.

16 Okres umowy i warunki wypowiedzenia

- **Usługi pomocy technicznej HP Care Pack sprzedawane podczas obowiązywania gwarancji.** Niniejsza Umowa zaczyna obowiązywać w dniu rozpoczęcia okresu gwarancji dla Produktu HP stanowiącego sprzęt, który jest objęty usługą pomocy technicznej HP Care Pack, a jej rozwiązanie następuje wraz z upływem określonej liczby lat, na którą zakupiono tę usługę. W przypadku usług objętych ograniczeniami co do liczby stron lub w stosunku do których określono inne limity użytkowania, rozwiązanie Umowy następuje – i) wraz z osiągnięciem określonego limitu stron lub limitu użytkowania (lub liczby stron) albo ii) wraz z upływem określonej liczby lat, na którą zakupiono usługę pomocy technicznej HP Care Pack, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Liczba stron oznacza liczbę stron (wydrukowanych lub czystych), które przeszły przez silnik drukarki i zostały zapisane na stronie testowej.
- **Pogwarancyjne i przedłużone usługi pomocy technicznej HP Care Pack.** Niniejsza Umowa wchodzi w życie odpowiednio wraz z: i) wygaśnięciem oryginalnej gwarancji Produktu HP, na który wykupiona została usługa pomocy technicznej HP Care Pack, ii) wygaśnięciem poprzednich usług pomocy technicznej HP Care Pack zakupionych na ten Produkt HP lub iii) od dnia zakupu usług HP Care Pack dla tego Produktu HP, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi później, i wygasa po upływie określonej liczby lat, na którą wykupiono objętą Umową usługę pomocy technicznej HP Care Pack.
- **Wsparcie dotyczące sieci lub oprogramowania.** Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem dokonania rejestracji lub w ciągu trzydziestu (30) dni od zakupu, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, i zostanie rozwiązana: i) po upływie określonej liczby lat, na którą zakupiono objętą Umową usługę pomocy technicznej HP Care Pack lub ii) po zamknięciu ostatniego incydentu objętego tą usługą.
- **Wypowiedzenie Umowy.** HP może wypowiedzieć niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym w dowolnym czasie po jej wejściu w życie, jeżeli Klient nie wykona lub nie spełni któregokolwiek z warunków niniejszej Umowy zawartej z HP.

18 Obowiązujące prawo

Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy będą rozstrzygane na podstawie prawa polskiego. Sądami właściwymi do rozstrzygania sporów są powszechne sądy polskie.

19 Całość Umowy

Niniejsza Umowa (wraz z Materiałami uzupełniającymi zawierającymi opis zakupionych usług pomocy technicznej HP Care Pack) stanowi całość porozumienia między stronami w odniesieniu do jej przedmiotu i zastępuje wszelką ewentualną wcześniejszą korespondencję i umowy tego dotyczące. Obowiązki HP ograniczają się do wskazanych w niniejszej Umowie. Jednakże w przypadku autoryzowanych partnerów HP umowa z partnerem HP może zawierać dodatkowe warunki obowiązujące HP i partnera HP. Dodatkowe lub odmienne warunki Klienta nie będą miały zastosowania. Dokonanie przez Klienta zakupu usług pomocy technicznej HP Care Pack jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszej Umowy. Wszelkie zmiany warunków niniejszej Umowy wymagają pisemnej zgody upoważnionego przedstawiciela każdej ze stron. Jeżeli odbiorca usług dokonał zakupu usług pomocy technicznej jako konsument, obowiązują warunki odpowiednie dla konsumentów. Aby zapoznać się z ich treścią, należy [kliknąć tutaj](#).

Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje
hp.com/go/getupdated

