



# Legyen gyorsan ismét működőképes

## HP hardvertámogatási csereszolgáltatás

### A szolgáltatás kiemelt jellemzői

- Kényelmes háztól-házig szolgáltatás
- A helyszíni javítás olcsóbb alternatívája
- A fuvarköltséget a HP fizeti

### A szolgáltatás kiemelt jellemzői

- Távoli problémameghatározás és telefonos műszaki támogatás
- Hardvercsere
- Előre kifizetett szállítási címke, anyagok és útmutató a hibás termék visszaküldéséhez
- Rugalmas lefedettségi opciók

## A szolgáltatás áttekintése

Ne veszítsen időt a váratlan hardverhibák vagy -problémák miatt. A HP hardvertámogatási csereszolgáltatása gyorsan ismét működőképesé teszi eszközeit cseretermékek vagy -alkatrészek kiszállításával meghatározott időn belül. A helyszíni támogatás kényelmes és költséghatékony alternatívájaként a HP hardvertámogatási csereszolgáltatás a megfelelő termékek gyors és megbízható cseréjét biztosítja – főként olyan termékek esetén, amelyek könnyen szállíthatók, és az adataik egyszerűen visszaállíthatók a biztonsági mentés fájljaiból. A HP biztosítja a hibás termék szállításához szükséges csomagolóanyagot, és kifizeti a szállítási költséget. A kapott cseretermékek vagy -alkatrészek újak vagy teljesítményüket illetően újszerűek.

### Specifikációk

#### 1. táblázat A szolgáltatás jellemzői

Szolgáltatás	Szállítási specifikációk
<b>Távoli problémameghatározás és támogatás</b>	Az egység cseréjének ütemezése előtt a HP alapvető telefonos műszaki támogatást nyújt, amibe beletartozik a telepítés, a termék konfigurációja, a beállítás és a problémamegoldás.
<b>Hardvercsere</b>	Ha a probléma távolról nem oldható meg, a HP a hibás terméket vagy a vásárló által kicserélhető alkatrészt egy új vagy teljesítményben újszerű termékre vagy alkatrészre cseréli ki. A lecserélt terméket vagy alkatrészt meghatározott időn belül vissza kell küldeni, és az a HP tulajdonába kerül.
<b>Előre kifizetett szállítási címke, anyagok és útmutató a hibás egység visszaküldéséhez</b>	A HP egy alkalmas dobozt bocsát rendelkezésre a hibás termék visszaküldéséhez. Az útmutatást és a hibás termék visszaküldéséhez szükséges előre kifizetett szállítási címkét a szállításhoz adott dobozban találja.

#### 2. táblázat A szolgáltatásszint opciói

Szolgáltatás	Szállítási specifikációk
<b>Hardvercsere a következő munkanapon</b>	A helyi idő szerint délután 2:00 óra előtt érkező hívások esetében a normál munkanapokon, az ünnepnapok kivételével, a HP a csereterméket a vásárló telephelyére a következő munkanapon szállítja le. A délután 2:00 óra után beérkező vagy a lefedettségi időn túli szolgáltatási igények rögzítése a következő munkanapra történik meg, így a szolgáltatás az azt követő munkanapon lesz esedékes.
<b>Előzetes csere</b>	A HP a csereterméket a szolgáltatási igény rögzítését követő általában 4–7 munkanapon belül szállítja ki a vásárló telephelyére. A kézbesítés ideje a földrajzi helytől függően változhat.
<b>Kapott egység cseréje</b>	Miután a HP megkapja a hibás terméket, és ellenőrzi, hogy az valóban hibás-e, egy csereterméket küld a vásárló szállítási telephelyére általában a szolgáltatási igény rögzítését követő 4–7 munkanapon belül. A kézbesítés ideje a földrajzi helytől függően változhat.

Minden szolgáltatásszint-opció esetén a cseretermék vagy -alkatrész szállítását a vásárló telephelyére fuvarozó vagy csomagküldő szolgálat végzi költségmentesen. Szállítás nemzetközi vámhatóságokon keresztül tilos.

**3. táblázat** A szolgáltatás opciói jellemzői

Opció	Szállítási specifikációk
<b>Árkezelésből adódó véletlen sérülés</b>	<p>Az arra jogosult termékek esetében specifikus szolgáltatásszintek ajánlhatók az árkezelésből adódó véletlen sérülés szolgáltatási jellemzőivel. Árkezelésből adódó véletlen sérülés esetén a vásárló e szolgáltatás keretén belül védelmet élvez a véletlen sérülés miatt a vonatkozó hardvertermékre.</p> <p>További információk a 'Szolgáltatási korlátozások' részben található.</p>
<b>Hibás adathordozó megtartása</b>	<p>A jogosult termékek esetében ez a szolgáltatási opció megengedi, hogy a vásárló megtartsa azt a hibás merevlemezű vagy azokat a jogosult SSD/flash meghajtó komponenseket, amelyeket bizalmas adatok miatt nem kíván átadni. Az adott rendszer összes lemezének vagy jogosult SSD/flash meghajtójának szerepelnie kell a hibás adathordozó megtartása szolgáltatásban.</p> <p>További információk a 'Szolgáltatási korlátozások' részben található.</p>

## Lefedettség

A szolgáltatás minden olyan szokásos tartozékot is magában foglal, ami a HP alaptermék cikkszámához tartozik, valamint tartalmazza az összes HP által szállított belső komponenst (mint pl. HP Jetdirect kártyák, memória és CCD-ROM-meghajtók). A szolgáltatásba nem tartoznak bele a következő tételek a teljesség igénye nélkül:

- Fogyóeszközök, mint például a vásárló által cserélendő akkumulátorok és a tábla-PC tolla
- Karbantartási csomagok, hordtáskák és egyéb kellékek
- Nem HP-eszközök
- Az alapegységhez vásárolt kiegészítők, mint például bölcsök, dokkolóegységek és portreplikátorok

A vásárlók a helyi hivatalos HP képviseletnél érdeklődhetnek azzal kapcsolatban, hogy termékük vagy telephelyük jogosult-e erre a szolgáltatásra.

## A vásárló kötelezettségei

A vásárló köteles azonnal regisztrálni a megfelelő hardvert és a HP Care Pack csomagot, ahogyan azt a HP Care Pack támogatási szolgáltatási szerződés is tartalmazza. A vásárló köteles a HP kérésére támogatni a HP távoli problémamegoldási erőfeszítéseit. A vásárló:

- A HP rendelkezésére bocsát minden szükséges információt a a távoli támogatás időben és szakszerű módon való biztosításához, és ahhoz, hogy a HP meghatározhassa a támogatási jogosultság szintjét
- Önellenőrzéseket indít, valamint egyéb diagnosztikai eszközöket és programokat telepít és futtat
- Végrehajt egyéb olyan indokolt, a HP által kért tevékenységet, amely segíti a HP-t a problémák azonosításában és megoldásában

A megadott termékekkel kapcsolatban a vásárló köteles tájékoztatni a HP-t a cseretermék minden konfigurációs követelményéről még a szolgáltatás megkezdése előtt, és ezeket a konfigurációs követelményeket dokumentálnia kell a szolgáltatási igény megrendelésének egyes űrlapjain.

A szolgáltatási igény időpontjában a vásárló köteles megadni egy hitelkártyaszámot vagy egy megrendelésszámot a HP-nak. Ha nem jelölte meg a 'Felvétel HP által' lehetőséget, akkor a vásárló köteles kézbesíteni a hibás terméket a HP-nak a cseretermék megérkezésétől számított 3 munkanapon belül, és egy előre kifizetett biztosítási elismervényt kell beszereznie, amelyet a HP-nak való szállítás bizonyítékeként meg kell őriznie. Amennyiben a HP a cseretermék átadását követő 10 munkanapon belül nem kapja meg a hibás terméket, a felszámolja a vásárlónak a cseretermék listaárát.

A vásárló köteles:

- Fenntartani az operációs rendszer, a fejlesztési program és minden egyéb vonatkozó szoftverprogram és -adat biztonsági másolatát
- Visszaállítani a szoftvereket és az adatokat az egységen a javítás vagy csere után
- Telepíteni a felhasználói alkalmazási szoftvert, és biztosítani, hogy valamennyi szoftvernek megfelelő licence legyen

- Időben telepíteni a kritikus, vásárló által telepítendő firmware-frissítéseket, valamint beépíteni a vásárló által cserélendő alkatrészeket és a neki kézbesített csereegységeket
- Regisztrálni a HP elektronikus szolgáltatásának használatára azért, hogy elérhesse a korlátozott termékinformációkat, a proaktív értesítéseket és egyéb, a vásárló számára rendelkezésre álló szolgáltatásokat

Az árukezelésből adódó véletlen sérülés szolgáltatási jellemzőt tartalmazó Care Pack szolgáltatások esetében a vásárló köteles bejelenteni a véletlen sérülést a HP-nak az esemény dátumától számított 30 napon belül azért, hogy a HP elvégezhesse a rendszer javítását.

## Szolgáltatási korlátozások

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli problémameghatározás és támogatás, cseretermék szállítása vagy egyéb szolgáltatásnyújtási módok kombinációját alkalmazva hajtja végre. Az egyéb szolgáltatásnyújtási módok közé tartozhat a vásárló által cserélendő alkatrészek szállítása, mint például billentyűzeté, egéré vagy egyéb olyan alkatrészé, ami Vásárló általi javítás alá eső alkatrésznek minősül. A HP határozza meg a megfelelő teljesítési módot azért, hogy hatékony és időben történő ügyféltámogatást nyújthasson.

A szolgáltatás nem tartalmazza többek között a következő tevékenységeket:

- Problémameghatározás vagy karbantartás a vásárló telephelyén (ha helyszíni problémameghatározás és karbantartás szükséges, amit a vásárló igényel, a vásárlót a szokásos HP szolgáltatási díjak terhelik)
- A cseretermék beállítása és telepítése a vásárló telephelyén
- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok visszaállítása és támogatása
- Az összeköttetési vagy kompatibilitási problémák hibaelhárítása
- A hálózattal kapcsolatos problémák támogatása
- A vásárló azon hibájából eredő szolgáltatások, hogy nem építette be a HP által számára biztosított rendszerjavítást, javítócsomagot, javítókészletet vagy módosítást
- A vásárló azon hibájából eredő szolgáltatások, hogy nem hajtotta végre a HP által korábban tanácsolt, a probléma elkerülését célzó teendőket
- A HP álláspontja szerint a termék nem megfelelő kezeléséből vagy használatából eredő szolgáltatások
- Azon szolgáltatások, amelyekre a HP álláspontja szerint azért van szükség, mert nem HP-s szakemberek illetéktelen módon telepíteni, javítani, karbantartani vagy módosítani próbálták a hardvert, a firmware-t vagy a szoftvert
- Felhasználói megelőző karbantartás

A vásárló által igényelt szállítási vagy átvételi hely nem lehet olyan hely, ahová a HP-nak a cseretermékeket vagy a lecserélt termékeket nemzetközi vámhivatalokon keresztül kell szállítania.

A földrajzi lefedettség eltérhet.

### **Az árukezelésből adódó véletlen sérülés szolgáltatási opció alóli kivételek**

Az árukezelésből adódó véletlen sérülés szolgáltatási opcióra való jogosultsághoz a terméknek gyártói garanciával kell rendelkeznie, vagy olyan kiterjesztett garanciával, aminek lefedettségi időszaka megegyezik vagy hosszabb a véletlen sérülések elleni védelmi szolgáltatásnál.

A véletlen sérülések elleni védelmi szolgáltatás az árukezelésből származó váratlan és előre nem látható sérülések elleni védelmet biztosít abban az esetben, ha a sérülés normál használat közben történik. Nem vonatkozik a következő helyzetekre és az azokból eredő sérülésekre:

- Normál elhasználódás, a szín, a felület vagy a felszín megváltozása, fokozatos romlás, rozsdaság, por, „vagy” korrózió
- Tűzeset, közúti baleset vagy háztartási baleset (olyan esetek, amelyekben a balesetet biztosítási kötvény vagy más termékgarancia fedezi), természeti katasztrófa (például árvíz) vagy egyéb, a terméken kívülről eredő veszély

- Kitevtség olyan időjárásí vagy környezeti körülményeknek, amelyekre nem vonatkoznak a HP műszaki jellemzői, kitevtség veszélyes anyagoknak (biológiaiakat is beleértve), a kezelő gondatlansága, helytelen használata, helytelen kezelés, nem megfelelő elektromos tápellátás, illetéktelen javítás vagy javítási kísérletek, a készülék nem megfelelő vagy illetéktelen módosítása, csatlakoztatása vagy telepítése, vandalizmus, állatok vagy rovarok általi károk vagy fertőzések, hibás akkumulátor, az akkumulátor szivárgása, a gyártó által meghatározott karbantartás hiánya (a nem megfelelő tisztítóeszközök használatát is beleértve)
- A termék egyedi megjelenésének, konstrukciójának, programozásának vagy útmutatójának hibája
- Olyan veszteségből vagy károkból fakadó karbantartás, javítás vagy csere, amelyek a gyártó műszaki jellemzőiben és a felhasználói kézikönyvben leírtaktól eltérő termékhasználatból, tárolásból vagy működtetésből erednek
- Lopás, veszteség, rejtélyes eltűnés vagy elvesztés
- Adatvesztés vagy -sérülés; üzletmenet megszakításai
- Csalás (többek között, de nem kizárólagosan nem megfelelő, félrevezető, hibás vagy hiányos leírás a berendezés károsodásáról a vásárló bírójának, a szolgáltatónak vagy a HP-nak)
- A termék jellegében elhanyagolható véletlen vagy egyéb sérülése, azaz olyan sérülés, ami nincs hatással a működésre és a számítógép funkcióira
- A számítógép-képernyő olyan tökéletlenségei, mint például a pixelek 'beégése' vagy hiánya a termék normál használata és működése következtében
- Olyan termék(ek) sérülése, amely(ek)nek a sorozatszámát eltávolították vagy megváltoztatták
- Olyan sérülés vagy meghibásodás, amit a gyártó garanciája, visszahívása vagy közleménye tartalmaz
- A lefedett termék vásárló általi helyváltoztatása közben történt sérülés
- Sérülés a hardverben, szoftverben, adathordozóban, adatokban stb., amit többek között a következők okoztak: vírusok; alkalmazási programok; hálózati programok; frissítések; bármilyen formázás; adatbázisok; fájlok; illesztőprogramok; forráskód; objektumok vagy tulajdonosi adatok; bármilyen szoftver vagy adat támogatása, konfigurációja, telepítése vagy újratelepítése; illetve sérült vagy hibás adathordozók használata
- Bármilyen, már a HP Care Pack szolgáltatás vásárlási dátumát megelőzően fennálló feltétel
- A termék elavulása
- Bármilyen eszköz, amit a vásárlás országából elszállítanak, és nem fedezi Utazási és véletlen sérülések elleni védelmi szolgáltatást tartalmazó HP Care Pack
- Sérült vagy hibás LCD monitorok, ha a hiba visszaélésre vagy bármilyen egyéb, itt kizárt okra vezethető vissza
- Véletlen sérülés, aminek eredményeképp a számítógép-képernyő vagy monitor betörik vagy meghibásodik
- Sérülés rendőri intézkedés, hadüzenet nélküli vagy hadüzenet következtében kitörő háború, nukleáris baleset vagy terrorizmus következtében
- A lefedett termék bárminemű megváltoztatása vagy módosítása
- Megmagyarázhatatlan vagy rejtélyes eltűnés, valamint a lefedett termék bármilyen akaratlagos károsítása
- Hanyag, gondatlan vagy goromba viselkedés a termék használata vagy kezelése közben. Amennyiben a lefedett termékhez olyan védelmet biztosító elemeket is rendelkezésre bocsátottak, mint például fedelek, hordtáskák vagy zacskók stb., a vásárló köteles ezeket a kiegészítőket folyamatosan használni, hogy jogosult legyen a véletlen sérülési szolgáltatás általi védelemre. A hanyag, gondatlan vagy goromba viselkedés jelenti például a lefedett termék(ek) ártalmas, káros vagy goromba kezelését és használatát, ami annak károsodását és akaratlagos vagy véletlen sérülését okozhatja. A jelen véletlen sérülés elleni védelmi szolgáltatás semmilyen ilyen viselkedésből eredő sérülésre NEM vonatkozik.

A HP kereskedelmi és fogyasztói termékei esetén a kezelésből eredő véletlen sérülés egy eseményre korlátozódik egy 12 hónapos időszak alatt, ami a HP Care Pack szolgáltatás kezdő dátumával veszi kezdetét. A meghatározott korlát elérése esetén a további igények javítási költségeinek elszámolása idő- és anyagalapon történik, azonban a megvásárolt HP Care Pack szolgáltatás minden egyéb tekintetben hatályos marad, hacsak azt a vásárlás országában azt kifejezetten másként nem rögzítették.

A kimagaslóan sok korábbi igénnyel rendelkező vásárlók esetében a HP fenntartja a jogot arra, hogy elutasítsa az árukezelésből adódó véletlen sérülés szolgáltatás megvásárlására irányuló kérés elfogadását.

### **A hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opció korlátozásai**

A hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opció csak azokra a lemezekre vagy jogosult SSD/flash meghajtókra vonatkozik, amelyeket a HP azok hibás működése miatt kicserélt. Nem vonatkozik a nem hibás lemezek vagy SSD/flash meghajtók cseréjére. Nem jogosultak a hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opcióra azok az SSD/flash meghajtók, amelyeket a HP fogyóeszközként határozott meg, és/vagy túllépték maximálisan támogatott élettartamukat, és/vagy a maximális használati korlátot a gyártó működési kézikönyve, a termék gyorsspecifikációi vagy a műszaki adatlap szerint.

A HP által külön lefedettséget igénylő opciók esetében külön kell konfigurálni és megvásárolni a hibás adathordozó megtartása szolgáltatást. A lemezek vagy SSD/flash meghajtók hibarátáit a HP folyamatosan figyelemmel kíséri, és fenntartja a jogot arra, hogy lemondja ezt a szolgáltatást harminc (30) napos felmondással, ha bizonyíthatóan úgy véli, hogy a vásárló túlhasználja a hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opciót (ha például a hibás lemez vagy SSD/flash meghajtók cseréje jelentősen túllépi az érintett rendszer szokásos hibarátáit).

Jelen dokumentum vagy a HP aktuális szokásos értékesítési feltételei ellenére a HP lemond a hibás adathordozó megtartása szolgáltatási opcióval lefedett hibás lemez vagy SSD/flash meghajtó tulajdonjogáról abban az esetben, ha a csereterméket a HP kézbesítette a vásárlónak. A vásárló megtartja az összes, a HP által a HP támogatási szerződés alapján támogatott hibás lemezt vagy SSD/flash meghajtót, és a vásárló továbbra is teljes körűen felel a hibás lemezen vagy SSD/flash meghajtón lévő adatok védelméért.

A HP nem köteles semmilyen módon gondoskodni a vásárló által megtartott lemez vagy SSD/flash meghajtó tartalmáról vagy megsemmisítéséről. A HP aktuális szokásos értékesítési feltételei vagy a műszaki adatlap tartalma ellenére, a HP, annak leányvállalatai, alvállalkozói vagy szállítói semmi esetre sem felelnek a hibás adathordozó megtartása szolgáltatással lefedett adatok véletlen, különleges vagy szükségszerű sérüléseiről, illetve azok elvesztéséről vagy az adatokkal történő visszaéléséről.

## **A rendeléssel kapcsolatos tudnivalók**

A szolgáltatási jellemzők elérhetősége a helyi erőforrásoktól függően változhat, továbbá meghatározott termékekre és földrajzi helyekre korlátozódhat. További információkért vagy a HP hardvertámogatási csereszolgáltatás megrendeléséért vegye fel a kapcsolatot a helyi HP képviselővel vagy viszonteladóval.

## **További információk**

A HP szolgáltatásairól további információkat bármelyik értékesítési kirendeltségünkön kaphat, vagy látogasson el a következő webhelyre:

[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Információért regisztráljon a**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated) webhelyen

A HP Care Pack csomagok szolgáltatási szintjei és a válaszdíkok a földrajzi helytől függően változhatnak. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napján kezdődik. A szolgáltatásra megszorítások és korlátozások érvényesek. További információkért látogasson el a [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc) honlapra.

A HP szolgáltatásokat a vonatkozó HP Általános Szerződési Feltételekben foglaltak határozzák meg a vásárló számára a vásárlás időpontjában jelzett szolgáltatásokra vonatkozóan. A vásárló rendelkezhet további törvényes jogokkal is a vonatkozó helyi törvényeknek megfelelően, és az ilyen jogokat a HP szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételei vagy a HP eszközhöz tartozó korlátozott garancia semmilyen módon sem befolyásolja.

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 2015. Az itt található információk előzetes bejelentés nélkül megváltozhatnak. A HP termékeire és szolgáltatásaira vonatkozó kizárólagos jótállás az adott termékhez, illetve szolgáltatáshoz mellékelte, korlátozott jótállásról szóló nyilatkozatban vállalt jótállás. A jelen dokumentumban szereplő információk nem értelmezhetők kiegészítő jótállásként. A HP nem vállal felelősséget a jelen dokumentum esetleges szerkesztési vagy technikai hibáiról vagy hiányosságairól.

