

# Поддръжка на HP, която не е на място – Услуга с вземане и връщане при защита от случайни щети



## Услуги HP Care Pack

### Преимущества на услугата

- Предпазва от неочаквани разходи за поправка при случайна повреда на мобилното или настолното устройство. Случайните щети не се покриват от гаранцията или от други предложения на Care Pack.
- Включва покритие на услугите с вземане и поправка.
- Подобрява времето на работа и производителността.
- Висококачествена поддръжка от HP
- Лесно за използване

### Основни акценти на функциите на услуга

- Отдалечена диагностика на проблеми и техническа поддръжка по телефона
- Поправка в център за поправка на HP, включени са всички материали и части
- Връщане на функционалната част до съответното местоположение
- Вземане от HP
- Време на връщане до пет дни (различно според географското местоположение)
- Стандартни часове на покритие
- Защита от случайни щети

## Преглед на услугата

Офертите за услуги за хардуерна поддръжка, които не са на място, предлагат висококачествени услуги от тип „от врата на врата“ за приложимите продукти на HP. Услугата включва поддръжка по телефона, вземане, поправка или смяна на повреден елемент в център за поправка на HP, връщане на работещия елемент до три дни (различно според географското местоположение) и всички части и труд, както и разходите по транспортирането.

Освен това, защитата от случайни щети помага да избегнете неочаквани разходи за смяна, причинени от инциденти, които могат да възникнат при нормална работа на мобилните или настолните устройства

## Спецификации

Таблица 1. Функции на услугата

Функция	Спецификации за доставка
<b>Отдалечена диагностика и поддръжка на проблеми</b>	При проблем първо трябва да позвъните на съответния телефонен номер. HP ще предостави основна техническа помощ и поддръжка при инсталиране, конфигуриране и разрешаване на проблем. Преди планирането на смяна на продукт, HP може да поиска да предоставите информация, да стартирате инструменти за диагностика и да изпълните други задачи за поддръжка по искане на HP. След това HP работи съвместно с вас при отдалеченото изолиране на хардуерния проблем
<b>Поправка, материали и части</b>	Ако проблемът не може да се отстрани дистанционно, упълномощен представител на HP или Център за поправка на HP ще предостави техническа поддръжка за повредения хардуерен продукт веднага щом той е получен в определения от HP Център за поправка. HP ще предостави всички поддържани от HP части и материали, които са нужни за връщането на хардуерния продукт в работно състояние. HP може по свое усмотрение да реши да замени продуктите вместо да ги поправа. Продуктите или частите за смяна са нови или като нови по отношение на производителност. Сменените части и продукти стават собственост на HP. Освен това HP може да инсталира наличните инженерни подобрения на вашата система, за да осигури правилна работа на хардуерните продукти и поддръжката на хардуерните части за смяна на HP. По свое усмотрение HP може да инсталира актуализации на фърмуер, които според HP са нужни за осигуряване на поддръжката на вашето оборудване.
<b>Връщане</b>	Упълномощен куриер на HP връща ремонтираното или заменено оборудване на вашето местоположение в рамките на държавата, където се предоставя услугата, ако той се намира на място, която се обслужва от услугата. Транспортирането е по суша и обикновено отнема от 3 до 7 работни дни. Може да поискате ускорена доставка срещу допълнително заплащане (може да се различава в зависимост от географското положение).
<b>Вземане от HP</b>	Упълномощен куриер на HP взема повреденото оборудване от вас, в рамките на държавата, където се предоставя услугата, и го доставя определен от HP Център за поправка. Вие носите отговорност за опаковането на продукта и вземането му от куриера. Повикванията трябва да са преди 12:00 ч. местно време, за да се активира вземане на същия ден. Всички други повиквания се планират за следващия работен ден.

Функция	Спецификации за доставка
<b>Срок на връщане</b>	<p>Срокът на тази услуга е три (3) работни дни за приложимите географски местоположения, освен ако има проблеми, които възпрепятстват това. Срокът се измерва в дни от часа на вземане от куриера на HP или часа на получаване в центъра, при доставка или изпращане в центъра, докато продуктът е готов за изпращане обратно. Срокът не включва времето, нужно за връщане на поправения или заменения продукт на клиента. Ако оборудването се получи в Центъра за поправка на HP след 17:00 ч. местно време, тридневният срок започва да тече от следващия работен ден.</p> <p>Този тридневен срок не важи за всички географски местоположения и може да е по-дълъг извън градовете.</p>
<b>Срок на покритие</b>	<p>Описаните по-горе услуги за хардуерна поддръжка на HP се предоставят дистанционно и в центрове за поправка на HP в стандартни работни часове и дни. Услугата е налична от 08:00 до 17:00 ч. местно време, от понеделник до петък, без почивните дни на HP (според географското местоположение).</p>
<b>Защита от случайни щети</b>	<p>За поддържаните продукти някои нива на услуги може да предложат защита от случайни щети. Ако има защита от случайни щети, получавате защита от случайни щети за хардуерния продукт като част от услугата.</p> <p>Случайните щети са физически щети на продукта, в резултат от неумишлен инцидент. Това включва пожар, разливане на течности, падане, блъскане или токов удар. Това включва и повредени или счупени LCD монитори, или счупени части.</p> <p>Защитата от случайни щети НЕ ВКЛЮЧВА кражба, естествено износване, консумативи и умишлени действия, описани в раздела ОГРАНИЧЕНИЯ НА УСЛУГАТА.</p> <p>Смяната на основни части, както е описано в раздела ОГРАНИЧЕНИЯ НА УСЛУГАТА, е една на година.</p> <p>Оборудването може да се нуждае от ремонт или смяна на място, указано от HP, тъй като не всички части са налични на място.</p>

## Ограничения на услугата

Услугата може да се изпълни в съоръжение за поправка на HP от специалист на HP или друг упълномощен представител.

По усмотрение на HP услугата се предоставя чрез методи за отдалечена диагностика и поддръжка или чрез комбинация от тези методи в Центъра за поправка на HP. Други методи за предоставяне на услугата включват изпращането на части на клиент, като мишка или клавиатура. HP определя подходящия метод за предоставяне с цел ефективна и навременна поддръжка.

Дейности като, но не ограничено до:

- Възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер или данни
- Отстраняване на неизправности при свързване или съвместимост
- Услуги, нужни когато Клиентът не успее да направи корекцията, поправката или промяната, която е предоставена от HP
- Услуги, които не са изпълнени, защото Клиентът не е предприел нужните действия въпреки съвета на HP Geographic coverage may vary
- Профилактична поддръжка, извършвана от потребителя, са изключени от услугата.

### Изключения при покритието на случайни щети:

Защитата от случайни щети не предлага покритие при:

- Щети, възникнали вследствие неизпълнение на препоръчаните оперативни спецификации и указания на производителя
- Щети, възникнали вследствие война или ядрено изригване, тероризъм, неупълномощени опити за поправка или използване на повредени или дефектни носители
- Данни, прекъсване на работата, остаряване, повърхностни щети, ръжда, промени в цвета, повърхността, износване, скъсване или постепенно амортизиране

- Грешка в дизайна, конструкцията или програмирането и инструкциите на продукт
- Измама, кражба, неясно или мистериозно изчезване, неправилна употреба, злоупотреба или умишлено действие
- Промяна или изменение на продукт по какъвто и да е начин

Смяната на основни части е ограничена до една на година. За защитата от случайни щети повечето части включват, но без ограничения, екрана (LCD), DVD/CD ROM устройство, дънна платка, процесор, твърд диск и памет. Цената за поправка на основна част след ограничението от една на година се тарифира според времето и материалите (може да се различава в зависимост от географското местоположение).

## Отговорности на клиента

Ако е валидно, клиентът трябва незабавно да регистрира обслужвания хардуер и Care Pack според споразумението за поддръжка Care Pack.

Клиентът трябва след поискване от HP да съдейства при разрешаването на проблеми дистанционно, като:

- Предостави цялата информация, нужна на HP да предостави навременна и професионална отдалечена поддръжка и да позволи на HP да определи нивото на приложимост на поддръжката,
- Стартира автотестове и/или други инструменти и програми за диагностика
- Изпълни други дейности, за да улесни HP да идентифицира или разреши проблема

Клиентът носи отговорност за инсталирането на сменяеми от него части, доставени навреме от куриер.

Клиентът трябва да се увери, че продуктът е правилно пакетирани и подготвен за вземане или за избрания метод за изпращане до център за поправка на HP. HP може да изиска клиента да включи разпечатка на предишни автотестове и резултатите от тях.

Клиентът носи отговорност за:

- Деинсталирането на всички добавки или аксесоари от базовия елемент преди връщането за поправка в рамките на услугата за поправка на случайни щети на HP.
- Поддръжка на архивно копие на всичкия софтуер и данни. HP препоръчва редовно архивиране.
- Възстановяването на софтуера и данните на продукта след поправката или смяната.
- Инсталирането на софтуера и неговото правилно лицензиране.

## Покритие на услуга

Всички стандартни аксесоари, включени в номенклатурния номер на базовия елемент на HP, и всички предоставени вътрешни компоненти на HP като HP Jetdirect карти, памет и CD устройства, са включени. Елементи като, но не ограничени до следните, НЕ са включени в услугата:

- Консумативи, включително, но не само батерии.

Елементи като, но не ограничени само до следните, НЕ са включени в услугата:

- Комплекти за поддръжка и други материали.
- Устройства или опции, които не са на HP
- Аксесоари, които са закупени заедно с базовия продукт, напр. докинг-станции и порт репликатори
- Всеки предишно ремонтиран продукт от неупълномощен техник или потребител

## Географско покритие

Услугата е ограничена до определени главни градски зони в САЩ, включително части от Аляска. Услугата може да отнеме по-дълъг период от време извън тези градски зони. Тази услуга не е налична в Канада, Хаваите или Пуерто Рико.

Моля, направете справка при вашия местен оторизиран представител на HP дали вашето местоположение е включено.

Може да бъдат наложени допълнителни такси в Аляска.

### За повече информация

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

### Регистрирайте се за актуализации:

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

---

© Copyright 2003, 2015 HP Development Company, L.P. Съдържащата се тук информация подлежи на промяна без предизвестие. Единствените гаранции за продукти и услуги на HP за описани в изричните декларации за гаранции към съответните продукти и услуги. Нищо от съдържащото се тук не трябва да се схваща като допълнителна изрична или подразбираща се гаранция или условие, както по смисъла на закона, така и на практика. HP не носи отговорност за технически и редакторски грешки в настоящото.

Услугите на HP се определят от приложимите общи условия на HP относно предоставяните услуги или посочените на клиента по време на продажбата. Клиентът може да има допълнителни законови права, в зависимост от приложимото местно законодателство, като тези права по никакъв начин не са повлияни от общите условия на HP относно услугите или ограничената гаранция на HP, предоставяна с всеки ваш продукт на HP.

5981-6647BGE. септември, 2015 г.

