



Usługa w punkcie serwisowym z transportem w dwie strony – z ochroną w razie przypadkowego uszkodzenia

Care Pack, część HP Care

Korzyści z usługi

- Ochrona przed nieprzewidzianymi kosztami, wynikającymi z uszkodzenia urządzenia przenośnego lub biurkowego. Uszkodzenia przypadkowe nie są objęte gwarancją ani innymi wersjami pakietu Care Pack.
- Usługa obejmuje transport w dwie strony i naprawę
- Zwiększenie dostępności i wydajności urządzenia
- Wysokiej klasy wsparcie HP
- Wygodny proces obsługi zgłoszeń

Najważniejsze cechy usługi

- Zdalna diagnostyka problemu i pomoc techniczna przez telefon
- Naprawa w wyznaczonym przez HP Centrum Serwisowym, materiały i części w cenie usługi
- Wysyłka zwrotna naprawionego urządzenia do Klienta
- Odbiór urządzenia od Klienta przez HP
- Standardowo trzydniowy termin wykonania usługi (może zależeć od położenia geograficznego)
- Standardowe godziny obsługi
- Ochrona w razie przypadkowego uszkodzenia

Ogólne informacje o usłudze

Usługa serwisowa z transportem w dwie strony to wysokiej klasy obsługa zapewniająca zdalną pomoc techniczną, odbiór urządzenia od klienta i przestanie do wyznaczonego Centrum Serwisowego HP, naprawę lub wymianę uszkodzonego urządzenia oraz odesłanie urządzenia do klienta w ciągu trzech dni roboczych (termin realizacji może zależeć od lokalizacji). W usługę wliczone są wszystkie koszty części, robocizny i transportu.

Dodatkowo w ramach usługi urządzenie objęte jest ochroną w razie przypadkowego uszkodzenia, która pozwala uniknąć nieprzewidzianych kosztów napraw i wymiany spowodowanych wypadkami, które mogą wydarzyć się podczas normalnej eksploatacji urządzeń przenośnych i biurkowych.

Specyfikacje

Tabela 1. Cechy usługi

| Cecha | Sposób realizacji usługi |
|--|--|
| Zdalna pomoc i diagnostyka problemu | W przypadku stwierdzenia problemu z urządzeniem, są Państwo zobowiązani najpierw skontaktować się telefonicznie z działem wsparcia technicznego pod wskazanym numerem telefonu. HP zapewni podstawową telefoniczną pomoc techniczną przy instalacji, konfiguracji produktu i rozwiązywaniu problemu. Przed udzieleniem pomocy zdalnej lub w serwisie, HP może poprosić Państwa o przekazanie dodatkowych informacji, uruchomienie narzędzi diagnostycznych i wykonanie innych czynności diagnostycznych ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu. |
| Naprawa, materiały i części | W przypadku problemów, które nie mogą być rozwiązane zdalnie, autoryzowany przedstawiciel HP w Centrum Serwisowym zapewni wsparcie techniczne dla objętego umową uszkodzonego urządzenia, po jego dostarczeniu do Centrum Serwisowego. HP dostarcza części i materiały niezbędne do naprawy urządzenia objętego umową i zapewnienia jego normalnej pracy. HP może, według własnego uznania, zdecydować się na wymianę produktu zamiast jego naprawy. Wymienione produkty lub części są nowe lub odpowiadają nowym pod względem funkcjonalności. Wymienione części i produkty stają się własnością HP. Dodatkowo, HP może zainstalować w Państwa systemie dostępne usprawnienia techniczne, w objętym umową produkcie, aby zapewnić klientowi poprawne działanie sprzętu i zachować niezbędną zgodność z wymienionymi częściami. Według własnego uznania HP może zainstalować aktualizacje oprogramowania wewnętrznego, które są wymagane do zapewnienia możliwości wsparcia technicznego Państwa sprzętu. |
| Transport zwrotny | Autoryzowany przez HP kurier zwraca naprawiony lub wymieniony sprzęt do Państwa lokalizacji w kraju, w którym usługa jest świadczona. Produkt zostanie przestany transportem naziemnym, który może zająć od trzech do siedmiu dni roboczych. Za dodatkową opłatą (zależną od lokalizacji), na Państwa życzenie, urządzenie może zostać odesłane przyspieszonym transportem. |

| Cecha | Sposób realizacji usługi |
|--|--|
| Odbiór przez HP | Autoryzowany przez HP kurier odbierze uszkodzony produkt od Państwa, jeżeli znajduje się on w lokalizacji, w rejonie której usługa jest świadczona i dostarczy produkt do punktu serwisowego HP. Do Państwa obowiązkiem należy prawidłowe zapakowanie produktu i przygotowanie go do odebrania przez kuriera. Aby odbiór urządzenia nastąpił tego samego dnia, zgłoszenie musi zostać przyjęte przed godziną 12:00 czasu lokalnego (zależy od warunków lokalnych). W przypadku zgłoszeń serwisowych przyjętych po godzinie 12:00 czasu lokalnego termin odebrania urządzenia zostanie wyznaczony w następnym dniu roboczym. |
| Czas realizacji usługi | Czas realizacji usługi wynosi trzy (3) dni robocze HP w wybranych lokalizacjach, poza sporadycznymi przypadkami, które mogą wydłużyć czas naprawy. Całkowity czas realizacji usługi jest liczony w dniach od momentu odebrania produktu od Klienta przez autoryzowanego kuriera HP lub przyjęcia produktu przez centrum serwisowe HP, w przypadku dostarczenia urządzenia przez Klienta, do momentu przygotowania naprawionego produktu do wysyłki do klienta. Nie wlicza się czasu niezbędnego do odesłania naprawionego lub wymienionego produktu do Klienta. W przypadku odebrania produktu od Klienta w Centrum Serwisowym po godzinie 17:00, trzydniowy czas realizacji usługi liczony jest od następnego dnia roboczego. Trzydniowy czas realizacji usługi może nie być dostępny we wszystkich lokalizacjach i może się wydłużyć z dala od obszarów miejskich. |
| Okno serwisowe | Obsługa serwisowa w ramach opisanej powyżej usługi serwisowej HP z transportem zwrotnym, jest realizowana zdalnie oraz w wyznaczonych Centrach Serwisowych w dni robocze w czasie standardowych godzin pracy. Usługa jest dostępna od 8:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku wyłączając dni wolne od pracy (może zależeć od lokalnych uwarunkowań). |
| Ochrona w razie przypadkowego uszkodzenia | W przypadku wybranych produktów, niektóre poziomy usług mogą być oferowane z opcją ochrony w razie przypadkowego uszkodzenia. Dla usług w przypadku których, oferowana jest taka opcja, Klient otrzymuje ochronę w razie przypadkowego uszkodzenia objętego usługą urządzenia w ramach tej usługi. Przypadkowe uszkodzenie jest zdefiniowane jako fizyczne uszkodzenie Produktu spowodowane zdarzeniem przypadkowym. Usługa obejmuje zdarzenia takie, jak pożar, nieumyślne zalanie urządzenia na zewnątrz i wewnątrz, upuszczenie, zderzenie oraz zwarcie elektryczne. Obejmuje to także uszkodzenie i pęknięcie wyświetlacza ciekłokrystalicznego LCD i utamane części. Usługa NIE OBEJMUJE utraty urządzenia z powodu kradzieży, zmian spowodowanych standardowym zużyciem, materiałów eksploatacyjnych, umyślnego uszkodzenia i innych zdarzeń opisanych poniżej w „OGRANICZENIACH USŁUGI”. Wymiana głównych części podlega ograniczeniom opisanym poniżej w „OGRANICZENIACH USŁUGI” i jest limitowana do jednego w ciągu roku. HP może wyznaczyć odpowiednie centrum serwisowe, w którym urządzenie może zostać naprawione lub wymienione, ponieważ nie wszystkie części zamienne mogą być dostępne we wszystkich punktach obsługi. |

Ograniczenia usługi

Usługa może zostać wykonana w wyznaczonym punkcie serwisowym HP przez technika serwisowego HP lub innego autoryzowanego przedstawiciela.

Według uznania HP, usługa może być świadczona za pomocą zdalnej diagnostyki i zdalnej pomocy technicznej lub innymi metodami świadczenia usług w Centrum Serwisowym HP lub przez połączenie tych metod. Inne metody mogą obejmować dostawę części określonych, jako wymieniane przez użytkownika takich, jak np. mysz czy klawiatura. HP określi właściwą metodę świadczenia usługi w celu zapewnienia efektywnego i terminowego jej wykonania.

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

- Pomoc techniczna i odtworzenie systemu operacyjnego lub innego oprogramowania oraz danych
- Rozpoznawanie i rozwiązywanie problemów związanych z połączeniami lub zgodnością
- Czynności wykonywane ze względu na niedokonanie przez Klienta instalacji poprawek systemowych, napraw, instalacji łątek lub modyfikacji zalecanych przez HP

- Czynności wykonywane ze względu na niedokonanie przez Klienta działań zaleconych wcześniej przez HP w celu uniknięcia problemów
 - Usługa ta nie obejmuje konserwacji zapobiegawczej wykonywanej przez użytkownika
- Dostępność geograficzna może być ograniczona.

Wyłączenia dotyczące opcji ochrony w razie przypadkowego uszkodzenia

Usługa ochrony w razie przypadkowego uszkodzenia nie obejmuje:

- Uszkodzeń spowodowanych niewykonywaniem zaleconych przez producenta konserwacji i nieprzestrzeganiem zasad obsługi
- Uszkodzeń spowodowanych wojną, incydem nuklearnym, terroryzmem lub nieautoryzowaną próbą naprawy produktu i korzystaniem z uszkodzonych nośników
- Danych, przerw w pracy firmy, starzenia się, uszkodzeń kosmetycznych, rdzy, zmiany koloru, tekstury lub wykończenia, starcia, zużycia lub stopniowego zużycia
- Błędów konstrukcyjnych, projektowych, programistycznych lub w dokumentacji urządzenia
- Oszustwa, kradzieży, zgubienia lub utraty, niewłaściwego użycia lub nadużycia oraz działań umyślnych
- Jakichkolwiek zmian i modyfikacji produktu

Wymiana głównych części jest ograniczona do jednej na rok dla każdej z nich. Główne części to (ale nie tylko) wyświetlacz (LCD), napęd DVD/CD-ROM, płyta główna, procesor, dysk twardy i pamięć. Po osiągnięciu określonego limitu, Klient zostanie obciążony kosztem naprawy na podstawie kosztów zużycia materiałów i czasu pracy.

Obowiązki Klienta

Klient zobowiązany jest do zarejestrowania usługi Care Pack do urządzenia, które ma być objęte umową, niezwłocznie po otrzymaniu pakietu, zgodnie z ustaleniami zawartymi w umowie Care Pack.

HP może zobowiązać klienta do współpracy przy zdalnym rozwiązywaniu problemu. W takim przypadku klient może być poproszony o:

- Zapewnienie wszystkich niezbędnych informacji, aby HP mogło zapewnić szybką i profesjonalną pomoc zdalną, a także umożliwić określenie przez HP, czy wezwanie jest objęte umową
- Uruchomienie wbudowanych testów diagnostycznych i innych narzędzi i programów diagnostycznych
- Wykonanie innych rozsądnych czynności, które pomogą HP w identyfikacji i rozwiązaniu problemu, zgodnie z życzeniem HP

Klient jest odpowiedzialny za wymianę części określanych jako wymieniane przez użytkownika, jak i instalację całych produktów dostarczonych do Klienta, jeśli czynności te mogą być wykonane we własnym zakresie przez użytkownika.

Klient jest zobowiązany do właściwego zapakowania i przygotowania produktu do wysyłki w zależności od wybranego sposobu dostawy do Centrum Serwisowego HP. HP może zażądać od Klienta dołączenia do uszkodzonego produktu wydruków wykonanych wcześniej testów.

Klient jest odpowiedzialny za:

- Deinstalację wszystkich dodatków i akcesoriów znajdujących się w urządzeniu przed wysłaniem urządzenia do serwisu HP w ramach usługi z ochroną w razie przypadkowego uszkodzenia
- Sporządzenie i przechowywanie kopii zapasowej wszystkich danych i oprogramowania. HP zaleca wykonywanie regularnych kopii zapasowych
- Odtworzenie oprogramowania i danych po naprawie lub wymianie
- Instalację oprogramowania i zapewnienie właściwych licencji.

Zakres usługi

Wszystkie standardowe akcesoria dołączone do określonej numerem katalogowym głównej jednostki produktu HP i wszystkie dostarczone przez HP komponenty wewnętrzne takie, jak karty HP Jetdirect, pamięć i CD-ROMy są objęte tą umową serwisową. Ta usługa NIE obejmuje m.in.:

- Materiałów eksploatacyjnych, w tym (ale nie tylko) baterii i rysików w komputerach typu Tablet
- Zestawów konserwacyjnych i innych materiałów eksploatacyjnych
- Urządzeń i opcji innych firm
- Akcesoriów dokupionych dodatkowo do jednostki głównej takich jak stacje dokujące i replikatory portów
- Produktów naprawianych już przez nieautoryzowanego technika lub użytkownika

Zasięg geograficzny usługi

Usługa jest dostępna w wybranych głównych obszarach administracyjnych na terenie Stanów Zjednoczonych, w tym w niektórych częściach Alaski. Poza tymi obszarami administracyjnymi czas świadczenia usługi może się wydłużyć. Ta usługa nie jest dostępna w Kanadzie, na Hawajach ani w Portoryko.

Proszę sprawdzić u autoryzowanego przedstawiciela HP, czy usługa jest dostępna w Państwa lokalizacji.

Na terenie Alaski mogą obowiązywać dodatkowe opłaty.

Dodatkowe informacje:

hp.com/go/pcandprintservices

Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje.

hp.com/go/getupdated

© Copyright 2003, 2015 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte powyżej mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Gwarancje na produkty i usługi HP są zawarte jedynie w stosownej dokumentacji gwarancyjnej dołączonej do tych produktów i usług. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie powinny być rozumiane jako dodatkowa dorozumiana ani wyraźna gwarancja, tak w rzeczywistości, jak i w świetle prawa. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne oraz za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom HP korzystania z usług świadczonych lub wskazanych Klientowi w momencie zakupu. Klient może mieć dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z obowiązującym miejscowym prawem, a prawa te nie są w żaden sposób znoszone przez warunki HP korzystania z usług ani Ograniczoną gwarancję HP na Produkt HP.

