

Информационный документ

Поддержка оборудования в сервисном центре с доставкой, защита от случайного повреждения



Care Pack, часть HP Care

Преимущества

- Предотвращение непредвиденных расходов на ремонт при случайном повреждении мобильного или настольного устройства. На случайное повреждение не распространяется гарантия или другие предложения Care Pack.
- Включены услуги по доставке оборудования в сервисный центр и ремонту.
- Повышение продуктивности и времени бесперебойной работы.
- Высококачественная поддержка, предоставляемая компанией HP
- Удобство в применении

Особенности обслуживания

- Дистанционная диагностика проблем и техническая поддержка по телефону
- Ремонт в соответствующем сервисном центре HP, все запасные части и материалы входят в стоимость обслуживания
- Возврат работоспособного устройства после ремонта заказчику
- Доставка компанией HP
- Цикл обслуживания составляет три рабочих дня (может зависеть от географического региона)
- Стандартный интервал обслуживания
- Защита от случайного повреждения

Обзор услуги

Услуга по поддержке оборудования в сервисном центре – это высококачественное обслуживание с удобной доставкой для поддерживаемых продуктов HP. Данный вид обслуживания включает в себя поддержку по телефону, доставку, ремонт или замену неисправного модуля в соответствующем сервисном центре HP, возврат работоспособного устройства в течение трех рабочих дней цикла обслуживания (может зависеть от географического региона), а также все части, работы и расходы по транспортировке изделия заказчику.

Кроме того, защита от случайного повреждения помогает избежать нежелательных расходов на ремонт или замену мобильных и настольных изделий, вызванных непредвиденным выходом изделия из строя в процессе нормального использования.

Спецификации

Таблица 1. Предоставляемые услуги

Услуга	Особенности предоставления
Дистанционная поддержка и диагностика проблем	<p>При возникновении проблемы сначала вам необходимо позвонить в службу технической поддержки. Специалисты HP предоставят по телефону основную техническую помощь и поддержку в установке, конфигурации и настройке изделия, а также в решении проблем. Перед оказанием какой-либо дистанционной помощи или обслуживанием в сервисном центре компания HP может попросить вас предоставить соответствующую информацию, запустить средства диагностики, а также выполнить другие необходимые действия по запросу HP. После этого специалисты</p> <p>HP будут дистанционно работать с вами для поиска и устранения проблемы с оборудованием.</p>
Ремонт, материалы и запасные части	<p>Если проблема не может быть решена дистанционно, авторизованный представитель HP выполнит техническое обслуживание неисправного оборудования после того, как это оборудование будет доставлено в соответствующий сервисный центр HP. HP предоставит все части и материалы, необходимые для восстановления рабочего состояния обслуживаемого оборудования. HP может по собственному усмотрению выполнить замену, а не ремонт изделия. Предоставляемые запасные части и изделия являются новыми или эквивалентными новым по своим эксплуатационным характеристикам; замененные части и изделия становятся собственностью HP.</p> <p>Кроме того, HP может выполнять технические усовершенствования вашего оборудования, чтобы помочь вам обеспечить правильную работу оборудования и совместимость с запасными частями, поставляемыми HP. HP может установить обновления микропрограммного обеспечения, которые требуются для обеспечения совместимости вашего оборудования.</p>
Возврат заказчику	<p>Авторизованный курьер HP вернет вам отремонтированное или замененное оборудование в пределах страны, в которой выполнялось обслуживание. Возврат осуществляется наземным транспортом и обычно занимает от 3 до 7 дней. Вы можете заказать более быструю доставку за дополнительную плату (может зависеть от географического региона).</p>
Доставка компанией HP	<p>Авторизованный курьер HP примет у вас неисправное оборудование в пределах страны, в которой выполняется обслуживание, и доставит его в соответствующий ремонтный центр HP. Вы должны соответствующим образом упаковать и подготовить изделие для транспортировки. Чтобы курьер забрал неисправное изделие в тот же день, обращение заказчика должно поступить до 12:00 по местному времени. Остальные обращения будут перенесены на следующий рабочий день.</p>

Услуга	Особенности предоставления
Цикл обслуживания	<p>Цикл данного вида обслуживания составляет три (3) рабочих дня НР в поддерживаемых географических регионах, за исключением случаев неявной ("плавающей") неисправности, которая может потребовать дополнительного времени для ремонта. Цикл обслуживания измеряется в днях, прошедших с момента получения устройства авторизованным курьером НР либо сервисным центром НР в рабочее время при доставке заказчиком до момента, когда отремонтированное изделие будет готово для возврата заказчику. Цикл обслуживания не включает в себя время, необходимое для доставки отремонтированного или замененного изделия заказчику. Если оборудование получено сервисным центром НР после 17:00, трехдневный цикл обслуживания начинается на следующий рабочий день.</p> <p>Цикл обслуживания в течение трех рабочих дней может быть доступен не для всех географических регионов и может быть более длительным за пределами крупных городов.</p>
График обслуживания	<p>Услуги поддержки оборудования в сервисном центре предоставляются дистанционно в соответствующих сервисных центрах НР в пределах стандартного рабочего времени в стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 09:00 до 18:00 по местному времени, с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней (может отличаться в зависимости от географического региона).</p>
Защита от случайного повреждения	<p>Вы получаете от случайного повреждения для поддерживаемого оборудования в рамках данного обслуживания.</p> <p>Случайным повреждением считается физическое повреждение продукта, вызванное или полученное в результате случайного события. Такие случаи включают в себя пожар, непреднамеренное попадание жидкости внутрь или на изделие, падения, удары, столкновения и перепады напряжения, а также физическое повреждение ЖК-экрана или частей.</p> <p>Защита от случайного повреждения НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ на кражу, утерю, естественный износ, расходные материалы, а также умышленное повреждение и прочие исключения, подробно описанные в разделе ОГРАНИЧЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ниже.</p> <p>Замена важнейших частей изделия может быть произведена только один раз в год, как указано в разделе ОГРАНИЧЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ниже.</p> <p>Может потребоваться выполнить ремонт или замену изделия в месте, указанном НР, поскольку не все запасные части могут быть доступны в локальном месте.</p>

Ограничения обслуживания

Обслуживание может выполняться в соответствующем ремонтном центре НР специалистом НР или другим авторизованным представителем НР.

По усмотрению НР обслуживание осуществляется с использованием дистанционной диагностики и поддержки или других способов предоставления обслуживания либо комбинации дистанционной диагностики и поддержки и обслуживания в соответствующем сервисном центре НР. Среди других способов – доставка частей, заменяемых пользователем, например клавиатуры или мыши. НР определит подходящий способ для предоставления эффективной и своевременной поддержки заказчика.

В рамках обслуживания не предоставляются, помимо прочего, следующие услуги:

- Восстановление операционной системы, другого программного обеспечения и данных
- Устранение проблем взаимодействия или совместимости
- Услуги, вызванные неспособностью заказчика вносить исправления или изменения, предоставленные компанией НР
- Услуги, вызванные неспособностью заказчика избегать нежелательных действий в соответствии с рекомендациями НР
- Профилактическое обслуживание

Географический охват для данной услуги может отличаться.

Исключения для защиты от случайного повреждения

Защита от случайного повреждения не распространяется на:

- Повреждения, вызванные несоблюдением рекомендованных производителем требований к обслуживанию или использованию
- Повреждения, произошедшие в результате военных действий или ядерной атаки, терроризма, неавторизованных попыток ремонта оборудования, использования поврежденных или неисправных носителей

- Данные, перерывы в работе, моральный износ, косметические повреждения, появление ржавчины, изменения цвета, текстуры или отделки, естественный износ, постепенный общий износ
- Ошибки в проектировании, конструкции, программном обеспечении или инструкциях к аппарату
- Мошенничество, кражу, исчезновение при неизвестных обстоятельствах, неправильное использование, нарушение требований к эксплуатации или умышленное повреждение
- Любое изменение или модификацию изделия

Замена важнейших частей изделия может быть произведена только один раз в год. Обслуживание в случае защиты от случайного повреждения распространяется на следующие части, но не ограничено ими: экран (ЖК), приводы DVD/CD-ROM, системная плата, процессор, жесткий диск и модули памяти. Стоимость ремонта основных частей после превышения установленного предела (один раз в год) будет определяться в зависимости от времени и материалов (может изменяться в зависимости от географического региона).

Ответственность заказчика

Заказчик должен зарегистрировать соответствующее оборудование и пакет Care Pack, как указано в соглашении о предоставлении услуг по поддержке Care Pack.

По запросу HP заказчик должен помочь в дистанционном решении проблем и выполнить следующее:

- Предоставить всю информацию, необходимую HP для осуществления своевременной и профессиональной дистанционной поддержки и/или для определения подходящего уровня обслуживания.
- Запустить тесты самодиагностики и/или другие диагностические средства и программы.
- Выполнить другие разумные действия, которые помогут HP идентифицировать или решить проблему.

Заказчик несет ответственность за установку заменяемых пользователем частей и компонентов, своевременно доставленных курьером. Заказчик должен убедиться, что изделие надлежащим образом упаковано и подготовлено для отправки в соответствии с выбранным способом доставки в сервисный центр HP. HP может потребовать от заказчика приложить к неисправному изделию распечатки с результатами всех выполненных ранее тестов самодиагностики.

Заказчик обязан:

- Демонтировать все модули, расширяющие возможности изделия, или дополнительные комплектующие с основного изделия перед его возвратом в HP для ремонта в случае случайного повреждения.
- Выполнять резервное копирование всего программного обеспечения и данных. HP рекомендует регулярно выполнять резервное копирование.
- Восстанавливать программное обеспечение и данные после ремонта или замены изделия.
- Устанавливать пользовательские программные приложения и обеспечивать наличие действующих лицензий на все программное обеспечение.

Предоставляемые услуги

Обслуживание распространяется на все стандартные компоненты, входящие в состав основного изделия HP, и все предоставляемые HP внутренние компоненты, такие как платы HP Jetdirect, модули памяти и приводы CD-ROM. Данное обслуживание НЕ распространяется, помимо прочего, на следующие компоненты:

- Расходные материалы, включая, помимо прочего, батареи и перья планшетных ПК. Если HP предоставляет заказчику отсутствующие у последнего расходные материалы, необходимые для проверки работоспособности устройства после ремонта, то в этом случае HP может взимать плату за эти расходные материалы в соответствии с действующей на тот момент ценой.
- Сервисные комплекты и другие материалы.
- Устройства или опциональные модули других производителей (не HP)
- Дополнительные компоненты, приобретенные для основного изделия, такие как док-

станции и репликаторы портов

- Любой продукт, ремонт которого выполнялся неавторизованным специалистом или пользователем

Географический охват

Обслуживание предоставляется в крупных городах США, удовлетворяющих критериям, включая отдельные районы Аляски. За пределами крупных городов обслуживание может занимать больше времени. Данная услуга недоступна на территории Канады, на Гавайских островах и Пуэрто-Рико.

Обратитесь к местному авторизованному представителю HP, чтобы уточнить, предоставляется ли данная услуга в вашем регионе.

На территории Аляски может взиматься дополнительная плата.

Дополнительную информацию см. по адресу
hp.com/go/pcandprintservices

Подписаться на обновления
hp.com/go/getupdated

© HP Development Company, L.P., 2003, 2015. Приведенная в этом документе информация может быть изменена без уведомления. Гарантийные обязательства для продуктов и услуг HP приведены только в условиях гарантии, прилагаемых к каждому продукту и услуге. Никакие содержащиеся здесь сведения не могут рассматриваться фактически и юридически как явное или подразумеваемое дополнение к этим условиям гарантии. HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми Заказчик должен быть ознакомлен в момент приобретения. Заказчик может обладать дополнительными законными правами, предусмотренными в рамках действующих местных законов, и соблюдение этих прав не зависит от условий соглашений HP о предоставлении услуг или условий ограниченной гарантии HP, предоставляемой для продукта.

