

# Tüketiciler için HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti

## HP Care Pack Hizmetleri

### Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Yedek parçalar ve malzemeler dahil
- Farklı kapsam pencereleri ile hizmet düzeyi seçenekleri

### Hizmete genel bakış

Tüketiciler için HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti, kapsam dahilindeki donanımınız için yüksek kaliteli uzaktan yardım ve yerinde destek hizmeti sağlayarak ürününüzün çalışma süresini artırmanızı sağlar.

Özel hizmet gereksinimlerinizi karşılamak üzere, farklı önceden tanımlanmış hizmet düzeyi seçenekleri arasında tercih esnekliğine sahip olursunuz.

### Hizmet sunum şartları

#### Tablo 1. Beklenmeyen hasar koruması özellikleri

#### UZAKTAN SORUN TANILAMA VE DESTEK

Müşterinin telefonla araması ve HP'nin aramanın alındığını onaylamasının ardından, HP hizmetin kapsam penceresi dahilinde donanım sorununu kesin olarak belirlemek ve sorunu uzaktan tanılamak, soruna çözüm üretmek ve sorunu gidermek için Müşteriyle birlikte çalışır.

Yerinde yardıma geçmeden önce, HP hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan destek çözümlerini kullanarak uzaktan tanılama yapabilir veya sorunu uzaktan çözmeyi kolaylaştırabilecek elindeki diğer araçları kullanabilir.

HP, hizmetin kapsam penceresi sırasında müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımlarının yüklenmesi ve Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçaların takılması için telefonla destek sağlar.

Hizmet kapsamındaki donanımlarla ilgili olaylar Müşterinin kapsam penceresine bakılmaksızın, HP'ye telefonla veya web portalı (bölgede bulunuyorsa) aracılığıyla ya da HP elektronik uzaktan destek çözümleri üzerinden otomatikleştirilmiş ekipman raporlama olayı olarak haftanın 7 günü ve 24 saat rapor edilebilir. HP aramayı kaydetmek, bir olay kodu atamak ve olay kodunu Müşteriye bildirmek suretiyle hizmet talebinin alındığını onaylar. HP bildirilen tüm olaylarla ilgili nihai çözümü kendisi belirleme hakkını saklı tutar.

#### YERİNDE DONANIM DESTEĞİ

HP'nin görüşüne göre uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanım sorunlarında, HP'nin yetkilendirdiği bir temsilci hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. Bazı yazıcılar, bilgisayarlar ve ağ ve depolama ürünleri için, HP tamamen kendi takdirine bağlı olarak bu donanım ürünlerini onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.

# Teslimat şartları (devamı)

## YEDEK PARÇALAR VE MALZEMELER

HP mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri için yedek parçalar ve malzemeler de dahil olmak üzere, kapsam dahilindeki ürünü çalışır durumda tutmak için gereken tüm HP destekli yedek parçaları ve malzemeleri sağlar. HP tarafından sağlanan yedek parçalar yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer.

Sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar desteklenmez ve bu hizmetin kapsamında değildir; sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar için standart garanti hükümleri ve şartları geçerlidir.

Desteklenen maksimum kullanım ömrü/maksimum kullanım: Üreticinin çalıştırma kılavuzunda veya teknik ürün verilerinde belirtilen sınırlara göre, desteklenen azami kullanım ömrünü ve/veya azami kullanım süresini doldurmuş parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında tedarik edilmez, onarılmaz veya değiştirilmez.

## KAPSAM PENCERESİ

Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin yerinde veya uzaktan verilme süresini belirtir.

Kapsam penceresi dışında alınan çağrılar, Müşterinin kapsam penceresi içindeki bir sonraki gün kaydedilir.

Tüm kapsam pencereleri yerel kullanılabilirliğe bağlıdır. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

## DONANIM DESTEĞİ İÇİN YERİNDE MÜDAHALE SÜRESİ

Kapsam dahilindeki donanımlarla ilgili uzaktan çözülmesi mümkün olmayan olaylarda, HP belirtilen yerinde müdahale süresi içinde müdahalede bulunmak için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir.

Yerinde müdahale süresi ilk çağrının alınıp HP tarafından onaylanmasıyla başlayan zaman dilimini belirtir. Yerinde müdahale süresi yetkili bir HP temsilcisinin Müşterinin adresine ulaşmasıyla veya bildirilen olayın HP'nin halihazırda yerinde müdahaleye gerek olmadığına karar verdiği yönündeki açıklaması üzerine kapatılmasıyla son bulur.

Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresi dahilindeki bir sonraki güne taşınabilir. Tüm müdahale süreleri yerel koşullara bağlıdır. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

# Hizmet sunum şartları

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

## YALNIZCA MASAÜSTÜ BİLGİSAYAR/NOTEBOOK KAPSAMI

Müşteri uygun bilgisayar ürünleri için yalnızca masaüstü/dizüstü bilgisayar ile sınırlı kapsamı tercih edebilir. Bu belgede veya Destek için HP Tek Sipariş Koşullarında aksi belirtiliyor olsa dahi, bu kapsam sınırlamasına tabi HP Care Pack hizmetleri şu seçenekleri ve aksesuarları içermez:

- Harici monitör
- Yerleştirme istasyonu, bağlantı ayağı veya bağlantı noktası çoğaltıcı
- Ana masaüstü bilgisayar veya notebook ürününün orijinal ambalajı içerisinde bulunmayan ve o ürünle birlikte satın alınmamış olan her türlü harici aksesuar

## Teslimat şartları seçenekleri

Tablo 3. Hizmet düzeyi seçenekleri

Müşterinin seçtiği hizmet düzeyi seçenekleri Müşteri sözleşme belgelerinde belirtilir.

### STANDART MÜDAHALE SÜRESİ, STANDART İŞ SAATLERİ (9X5)

Hizmet yerel saatle 08.00 ve 18.00 arası günde 9 saat, standart çalışma saatleri dahilinde, resmi tatiller dışında standart çalışma günleri kapsam penceresinde sunulur.

Yetkili bir HP temsilcisi hizmet talebi HP tarafından alındıktan ve onaylandıktan sonraki yerel olarak tanımlanan yerinde müdahale süresi içinde donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi dahilinde Müşterinin bulunduğu yere gelir. Yerel olarak belirlenmiş yerinde müdahale süreleri birkaç iş günü ile birkaç hafta arasında değişiklik gösterebilir ve yerel olanaklara bağlıdır. Kapsam penceresi dışında alınan çağrılar ertesi kapsam günü onaylanır ve hizmet yerel olarak belirlenmiş yerinde müdahale süresi içerisinde verilir. Belirli bir ülke veya coğrafi bölgede geçerli standart yerinde yanıt süreleri hakkında bilgi almak için lütfen yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

## Seyahat bölgeleri

Tüm donanım yerinde müdahale süreleri yalnızca HP tarafından belirlenen destek merkezine en fazla 160 km (100 mil) mesafede yer alan konumlar için geçerlidir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 320 km (200 mil) uzaklık içinde kalan konumlara gidişler için ek ücret alınmaz. Konum ile HP tarafından belirlenmiş destek merkezinin arasındaki mesafe 320 km'den (200 mil) fazlaysa ek ulaşım ücreti alınır.

Seyahat bölgeleri ve varsa ücretler bazı coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir.

HP tarafından belirlenen destek merkezine 160 km'den (100 mil) daha uzak konumlara müdahale süreleri, daha uzun seyahat gerektirecekleri için aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde farklılık gösterir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	Standart yerinde müdahale süresi
0-160 km (0-100 mil)	Standart kapsam günü
161-320 km (101-200 mil)	1 ek kapsam günü
321-480 km (201-300 mil)	2 ek kapsam günü
480 km'den (300 mil) fazla	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliğine tabidir

# Kapsam

Bu hizmet HP veya Compaq markalı donanım ürünleri ve HP tarafından sağlanan tüm dahili bileşenlerin (HP Jetdirect kartları, bellek ve CD-ROM sürücüler gibi) yanı sıra ana ürünle birlikte satın alınan HP veya Compaq markalı fare, klavye, yerleştirme istasyonu, AC güç adaptörü ve en fazla 22 inç harici monitörler gibi aksesuarlar için kapsam sağlar.

Çıkarılabilir medya, müşteri tarafından değiştirilebilir piller ve Tablet PC kalemli, bakım kitleri ve diğer sarf malzemelerinin yanı sıra kullanıcı bakımı ve markası HP olmayan cihazlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim ürünleri bu hizmet kapsamının dışındadır.

Üretimi sona ermiş bileşenlerde, bileşenin yükseltilmesi gerekebilir. HP sorunlu ürün yerine yeni ürün önermek için Müşteriye destek olur. Yerel destek yeterliliklerinin değişmesinden ötürü her ülkede tüm bileşenler için yedek parça bulunmayabilir.

## Müşterinin sorumlulukları

Müşteri belirtilen Müşteri sorumluluklarına uygun davranmazsa, HP'nin kararına bağlı olarak, HP veya HP yetkili servis sağlayıcısı i) hizmetleri tanımlandığı şekilde vermekle yükümlü olmaz veya ii) bu hizmeti Müşterinin karşılaması koşuluyla cari işçilik ve malzeme esaslı ücretleriyle verir.

Müşteri veya HP yetkili temsilcisi Care Pack içindeki kayıt yönergelerini kullanarak, HP tarafından sağlanan belgeyi e-postayla göndererek veya HP'nin belirttiği başka bir yöntemle donanım ürünü için sunulacak desteği bu hizmetin satın alınmasından sonraki on (10) gün içinde aktive etmelidir. Hizmet kapsamı dahilindeki bir ürünün konumunun değişmesi halinde, aktivasyon ve kayıt (veya mevcut HP kaydının uygun şekilde uyarlanması) işlemleri konumun değiştiği tarihten itibaren 10 gün içerisinde yapılmalıdır.

HP'nin talebi üzerine, Müşterinin HP'nin uzaktan sorun çözme çabalarına destek olması gerekir. Müşteri:

- HP'nin zamanında ve profesyonel uzaktan destek sağlaması ve desteğe uygunluğun düzeyini belirleyebilmesi için gereken tüm bilgileri sağlar
- Otomatik testleri başlatır ve diğer tanılama araç ve programlarını yükleyip çalıştırır
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncellemelerini ve yamaları yükler
- HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirir

Müşteri, kendisi tarafından yüklenebilir ürün yazılımı güncellemelerinin yanı sıra, Müşteriye teslim edilen Müşteri Tarafından Onarılabilir parçaları ve yedek parçaları da zamanında yüklemek ve takmakla sorumludur.

Müşteri HP'den müşteri tarafından yüklenebilir ürün yazılımı güncellemelerinin ve yamaların yüklenmesini talep ederse, ek ücretler ödemeyi kabul etmiş sayılır. HP ve Müşteri tarafından önceden yazılı olarak üzerinde farklı şekilde anlaşılmadığı müddetçe, müşteriye yansıtılacak tüm ek ücretlendirmeler, işçilik ve malzeme esasına göre yapılır.

Bir sorunu çözmek için Müşteri Tarafından Onarılabilir parçaların veya yedek parça ürünlerinin gönderilmesi durumunda, Müşteri arızalı parçayı veya ürünü HP'nin belirlediği süre içerisinde göndermekle sorumludur. HP'nin arızalı parçayı veya ürünü belirlenen süre içerisinde teslim almaması veya fiziksel hasarlı teslim alması halinde, Müşteri arızalı parça veya ürün için HP tarafından belirlenen ücreti ödemekle sorumludur.

# Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet tamamen HP'nin takdirine bağılı olarak uzaktan tanılama ve desteğin, yerinde verilen hizmetin ve diğere hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Klavye ve fare gibi müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların, HP tarafından Müşteri Tarafından Onarılabilir parçalar olarak sınıflandırılan diğere parçaların veya eski ürünün yerine tamamen yeni bir ünitenin kurve aracılığıyla gönderilmesi gibi diğere hizmet sunum yöntemleri de kullanılabilir. Müşteriye etkili ve zamanında destek sunmak ve hizmetin bir parçasıysa çağrı-onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için gereken hizmet sunma yöntemini HP belirler.

Sistemi tekrar çalışır hale getirmek için Müşteri Tarafından Onarılabilir parçanın sağlanması halinde, yerinde hizmet düzeyi uygulanmaz. Bu gibi durumlarda, HP'nin standart uygulaması ürünün çalışması için kritik önem taşıyan Müşteri Tarafından Onarılabilir parçaları Müşterinin konumuna hızlı postayla göndermektir. Müşteri Tarafından Onarılabilir parçalar ve bu süreç hakkında daha ayrıntılı bilgi için, lütfen şu sayfaya başvurun: [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair)

Hizmetin uzaktan tanılama, uzaktan destek veya daha önce açıklanan diğere hizmet sağlama yöntemleriyle sunulabilmesi halinde yerinde yanıt süresi uygulanmaz.

Aşağıdaki faaliyetler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- İşletim sistemini, diğere yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek
- Uygulamaların çalışma testleri veya Müşterinin talep ettiği veya ihtiyaç duyduğu diğere testler
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme
- Ağla ilgili sorunlar konusunda destek
- HP tarafından Müşteriye sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işlemini Müşterinin yapamaması nedeniyle sunulması gereken hizmetler
- Müşterinin, HP tarafından kendisine daha önce önermiş olduğu önlemleri almaması nedeniyle ihtiyaç duyulan hizmetler
- HP'nin kanaatine göre, ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler
- HP'nin kanaatine göre, donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde, HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde yapılan kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemleri nedeniyle gereken hizmetler

Daha fazla bilgi için: [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

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



İş arkadaşlarınızla paylaşın



Bu belgeyi değerlendirin

HP hizmetleri sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında müşteriye bildirilen HP Hükümlerine ve Şartlarına tabidir. Müşteri ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2012, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirilmeden değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ilişkin yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti bildirimlerinde belirtilmiştir. Buradaki hiçbir ifade ek bir garanti verilmesi olarak yorumlanmamalıdır. HP, bu belgedeki teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

4AA3-8282TRE, Eylül 2022, Rev. 3

5 | Veri sayfası | Tüketiciler için HP Yerinde Donanım Desteği Hizmeti

