

Utazás közbeni támogatás

A szolgáltatás áttekintése

Az utazás közbeni támogatás¹ az utazó felhasználók számára nyújt hardvertámogatási megoldást új HP eszközeikhez. Ez az egyszerű, kényelmes szolgáltatás azokban az országokban és földrajzi térségekben érhető el, ahol az adott hardvertípus megvásárolható. Az utazók számára fenntartott következő munkanapi hardvertámogatás egyes HP márkájú termékekre vehető igénybe, és – helyszíntől függően – következő munkanapi szolgáltatást (helyi nyelven nyújtott távoli problémameghatározással a szolgáltatásban részt vevő országokban)¹ tartalmaz a hardveres probléma megoldásának elősegítése érdekében. A támogatást a normál helyi munkaidőn belül biztosítják.

A szolgáltatás legfontosabb jellemzői:

- Távoli problémameghatározás és támogatás
- Hardvertámogatás helyszíni kiszállással
- Cserealkatrészek és anyagok
- Rendelkezésre állás normál munkaidőben
- Következő munkanapi válasz
- HP üzleti laptopok, munkaállomás-laptopok, számos tartozék és POS-eszközök
- HP-hardvertámogatás utazás közben
- Kényelmes helyszíni támogatás, ahol elérhető
- Megbízható válaszidők
- Multinacionális földrajzi lefedettség

A szolgáltatás jellemzői és a szolgáltatásnyújtás részletei

UTAZÁSI KÁRVÉDELEM

Utazási kárvédelem ott áll rendelkezésre, ahol a hardvertípus megvásárolható. A HP azt javasolja, hogy indulás előtt ellenőrizze az utazási kárvédelmet ezen a [webhelyen](#), vagy érdeklődjön helyi értékesítési képviselőjénél az adott hardvertípus földrajzi lefedettségével kapcsolatban. A földrajzi térségek előzetes értesítés nélkül változhatnak.

Amikor a termék megvásárlása szerinti országon kívülre utazik, akkor a HP:

- Megadja a HP globális megoldási központ telefonszámát az érintett országhoz/földrajzi térséghez, amely a HP [weboldalán](#) található.
- Fogadja az Ön hívásait az utazás célországában/a földrajzi térségben vagy a vállalata belső ügyfélszolgálatától.
- Felméri a hardver meghibásodási szintjét.
- Megszervezi a következő munkanapi szervizt (a helyszíni elérhetőségtől függően) vagy a cserealkatrész kiszállítását, amennyiben ez szükséges.
- Biztosítja a javításhoz szükséges alkatrészeket a hardverspecifikációknak megfelelően, feltéve, hogy a megfelelő alkatrészek elérhetők az utazás helyén.

VÁLASZIDŐ

A válaszidő határozza meg a szolgáltatási kérelem benyújtása és a szolgáltatási kérelem HP általi visszaigazolása közötti időtartamot. A folyamat a kezdeti szolgáltatási kérelem beérkezésével és HP általi nyilvántartásba vételével indul, és azzal zárul, hogy a HP által meghatalmazott szakembernek beütemezik a javítás támogatását, helyszíni vagy távoli diagnosztikával és javítással. A válaszidőt kizárólag a rendelkezésre állási időben mérik, és átvihető a következő olyan munkanapra, amelyen a rendelkezésre állás biztosítva van.

A helyi korlátozások, például a szolgáltatás körébe tartozó utazási területek kiigazított válaszára lehet érvényes arra a földrajzi térségre, ahol a hardvertámogatást igényelték. Minden válaszidő a helyileg elérhető lehetőségek függvénye. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

TÁVOLI PROBLÉMAMEGHATÁROZÁS ÉS TÁMOGATÁS

Azt követően, hogy Ön bejelentette szolgáltatási igényét az e célra szolgáló HP támogatási telefonszámon, a HP a rendelkezésre állási időn belül elkezdheti Önnel a hardverhiba elszigetelésére irányuló munkát, illetve annak távoli elhárítását, orvosolását és megoldását. Bármilyen helyszíni segítségnyújtás előtt a HP távoli diagnosztikát indíthat és végezhet elektromos távtámogatási eszközökkel (ahol elérhetők) a szolgáltatás körébe tartozó termékekhez történő hozzáférés érdekében. Más lehetőségként a HP további módszereket is alkalmazhat a távoli problémamegoldás elősegítéséhez.

Amennyiben a vásárlás országán kívül tapasztal hardveres problémát, először hívja a HP-t segítségért a helyi munkaidőben a helyi telefonszámok valamelyikén, amelyek megtalálhatók a [HP weboldalon](#).

HELYSZÍNI HARDVERTÁMOGATÁS

Az olyan műszaki hardverproblémák esetén, amelyek a HP megítélése szerint távoli hozzáféréssel nem oldhatók meg, egy a HP által megbízott szakember nyújt helyszíni műszaki támogatást a szolgáltatás körébe tartozó hardvertermékeken, azok működőképes állapotának visszaállítása érdekében. A HP saját belátása szerint dönthet úgy is, hogy a termékeket javítás helyett kicseréli.

Emellett a HP az elérhető technikai fejlesztéseket is telepítheti, hogy elősegítse az Ön hardvertermékeinek megfelelő működését, és megőrizze azok kompatibilitását a HP által biztosított hardver-cserealkatrészekkel. Saját belátása szerint a HP olyan belső firmware-frissítéseket is telepíthet, amelyek a HP megítélése szerint szükségesek az érintett termék működőképes állapotának visszaállításához, illetve a HP támogatásának fenntartásához.

CSEREALKATRÉSZEK ÉS ANYAGOK

A HP biztosítja a jogosult termék működőképes állapotának fenntartásához szükséges, a HP által támogatott cserealkatrészeket, beleértve az elérhető és javasolt technikai fejlesztésekhez szükséges alkatrészeket és anyagokat. A cserealkatrészek újak vagy teljesítményüket tekintve funkcionálisan az újnak megfelelőek. A kicserélt alkatrészek a HP tulajdonába kerülnek. Ha szeretné megtartani, demagnetizálni vagy más módon fizikailag megsemmisíteni a kicserélt alkatrészeket, számla ellenében ki kell fizetnie a cserealkatrész listaárát.

A fogyóeszközökre nem vonatkozik a támogatás, és ezeket nem biztosítjuk a szolgáltatás keretében; az általános jótállási feltételek a fogyóeszközökre is kiterjednek. A jelen szolgáltatás keretében nem javítjuk és nem cseréljük azokat az alkatrészeket és összetevőket, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a műszaki adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális korlátozást. További információkat a jelen adatlap „A szolgáltatás köre” szakaszában talál.

A megszüntetett cserealkatrészek és összetevők esetében frissítésre lehet szükség. A megszüntetett alkatrészek összetevőinek frissítései további módosításokkal járhatnak. A HP Önnel együttműködve tesz ajánlásokat cserékre. A helyi támogatási lehetőségek miatt nem minden országban kapható cserealkatrész minden összetevőhöz.

A szolgáltatás köre

Ez a szolgáltatás a jogosult HP számítógépekre terjed ki, beleértve a HP által támogatott és nyújtott alkatrészeket, például memóriákat és optikai meghajtókat. Ez magában foglalja az eredeti csomagolásban, tartozékként kínált, a fő asztali számítógéppel, munkaállomással, vékony klienssel, laptoppal vagy táblagéppel együtt vásárolt HP márkájú kiegészítőket, melyek lehetnek például egerek, billentyűzetek, dokkolóállomások, keretek, portreplikátorok vagy hálózati töltők.

A HP értékesítési ponti (POS) rendszerei és csomagban értékesített termékmegoldásai, például a kiskereskedelmi vagy mobil értékesítési ponti megoldások esetén ez a szolgáltatás csak az alapegységre terjed ki.

A HP hordozható üzleti célú számítógépekhez való akkumulátorokhoz a szolgáltatás három évig vehető igénybe. További részletekért írja be a keresőmezőbe az „understanding battery warranties for business notebooks” szöveget a HP.com webhelyen.

Rendelkezésreállási idő

A rendelkezésreállási idő azt az időszakot jelöli, amikor a leírt szolgáltatásokat a helyszínen vagy távolról biztosítják. A rendelkezésreállási időn kívül beérkező bejelentések az Ön számára elérhető következő rendelkezésre állási napon kerülnek naplózásra.

E szolgáltatás rendelkezésreállási ideje normál munkaidőben, normál munkanapokon a következő:

A szolgáltatás helyi idő szerint hétfőtől péntekig 8:00 és 17:00 között érhető el, kivéve a HP által is tartott munkaszüneti napokat (melyek országonként és földrajzi térségenként változhatnak), vagy azon részt vevő ország vagy földrajzi térség alkalmazandó normál munkaidejében és normál munkanapjain, ahol a szolgáltatást igényelték.

A rendelkezésreállási idő opciók területenként eltérhetnek. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi értékesítési kirendeltséghez.

Az ügyfél kötelezettségei

Amennyiben az ügyfél nem felel meg a megadott kötelezettségeinek, a HP (i) nem köteles a szolgáltatásokat a leírtak szerint biztosítani, illetve (ii) e szolgáltatást az Ön költségére végzi el az érvényes időbérek és anyagárák felszámításával. Ha a HP kéri, akkor Önnek vagy a HP hivatalos képviselőjének a szolgáltatás megvásárlásától számított 10 napon belül regisztrálnia kell a támogatandó hardverterméket az egyes csomagokon belüli regisztrációs utasítások, a HP által biztosított e-mailes dokumentum vagy a HP egyéb iránymutatásai szerint. Ha az érintett HP-termék helye véglegesen megváltozik, a regisztrációt (vagy a meglévő HP-regisztráció megfelelő módosítását) a változást követő tíz napon belül el kell végezni.

Kérésre az ügyfél köteles segíteni a HP távoli hibaelhárító munkáját. Az ügyfél feladatai:

- Bármilyen alkalmazandó, ügyfél által végrehajtható diagnosztika futtatása azelőtt, mielőtt az ügyfél értesítené a HP-t a hardvertermék meghibásodásáról.
- A HP haladéktalan értesítése a hardvertermék bármilyen meghibásodásáról.
- A szolgáltatás körébe tartozó termék sorozatszámának megadása.
- Helyi cím és telefonszám megadása.
- Az ügyfélnek jelen kell lennie a helyszíni szolgáltatás elvégzésekor vagy a futár által szállított alkatrészek átvételéhez.
- Teljes és korlátlan hozzáférés biztosítása a HP számára minden olyan területhez, ahol a szolgáltatás végrehajtása történik.
- Minden információ megadása, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális távoli támogatást nyújtson, illetve hogy a HP felmérhesse, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Öntesztek elindítása, illetve más diagnosztikai eszközök és programok telepítése és futtatása.
- Az ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítések és hibajavítások telepítése.
- A HP kérésének megfelelően egyéb észszerű intézkedések elvégzése annak érdekében, hogy segítse a HP-t a problémák azonosításában vagy megoldásában.

Ön felelős a kritikus, ügyfél által telepíthető firmware-frissítések, valamint az Önhöz szállított, ügyfél által végzett javításhoz (CSR) szükséges alkatrészek és cseretermékek időben történő telepítéséért.

Azokban az esetekben, amikor a probléma elhárításához szükséges, az ügyfél által cserélhető (CSR) alkatrészeket kiszállítják, az Ön kötelessége, hogy a HP által meghatározott időszakon belül visszaküldje a hibás alkatrészt. Abban az esetben, ha a HP a meghatározott időszakon belül nem kapja meg a hibás alkatrészt, illetve ha az alkatrész fizikailag sérült a beérkezéskor, Ön köteles a HP által megjelölt összeget kifizetni a hibás alkatrészéért.

A szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli diagnosztika és támogatás, helyszínen kívüli szolgáltatás, illetve egyéb szolgáltatási megoldások kombinációjával biztosítja. Ezek magában foglalhatják a futárral történő kiszállítást, az ügyfél által cserélhető (CSR) alkatrészeket vagy egy teljes csereterméket. A HP határozza meg a megfelelő teljesítési módot, hogy hatékony és időben történő támogatást nyújthasson.

A HP fenntartja a jogot a szolgáltatás körébe tartozó termék elszállítására a javítás elvégzése érdekében.

A HP azt kéri, hogy ha a javítás az eszköz cseréjét teszi szükségessé, akkor a meghibásodott egységet a vásárlás helye szerinti országba juttassa vissza. A teljes egységcsere nem vehető igénybe a szolgáltatás keretében a vásárlás helye szerinti országon kívül. Az utazási kárvédelem az eredeti termék helyszíni és helyszínen kívüli javítására korlátozódik.

A helyszíni válaszdíj nem alkalmazandó, amennyiben a szolgáltatás távoli diagnosztika, távoli támogatás vagy a fent ismertetett egyéb szolgáltatási módszerek valamelyikével biztosítható.

Kizárások

- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok biztonsági mentése, helyreállítása és támogatása.
- Kapcsolódási és kompatibilitási problémák elhárítása.
- Az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy Ön nem hajtotta végre a HP által a számára biztosított rendszerjavításokat vagy módosításokat.
- Az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy Ön nem tette meg a HP által korábban javasolt, a probléma elkerülését célzó lépéseket.
- Olyan szolgáltatások, amelyek a HP véleménye szerint azért válnak szükségessé, mert a hardver, a firmware vagy a szoftverek jogosulatlan (nem HP által végzett) telepítésére, javítására, karbantartására vagy módosítására tettek kísérletet.
- A HP álláspontja szerint a termék nem megfelelő kezeléséből vagy használatából eredő szolgáltatások.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

Ha a vásárlás helye szerinti országon kívülre utazik, akkor a leírt támogatási szolgáltatásokat csak akkor tudjuk nyújtani, ha a szolgáltatás igénylésének és teljesítésének helye szerinti ország/földrajzi térség támogatott.

A fogyóeszközökre, így például az eltávolítható adathordozókra, ügyfél által kicserélhető akkumulátorokra, táblagéphez való tollakra, karbantartó készletekre, valamint más tartozékokra, felhasználó általi karbantartásra és nem HP eszközökre a szolgáltatás nem terjed ki. Ha a javításhoz szükséges alkatrészek, különös tekintettel a speciálisan nyelvspecifikus vagy országspecifikus alkatrészekre, nem állnak rendelkezésre, Ön a következő lehetőségek közül választhat:

- Elnapolja a szolgáltatási kérelmet mindaddig, amíg vissza nem tér abba az országba, ahol a terméket eredetileg megvásárolta.
- Elfogadja, hogy a hibás külföldi alkatrészt egy helyi alkatrészzel cserélik (például elfogad egy angol nyelvű billentyűzetet).

A speciálisan nyelvspecifikus vagy országspecifikus alkatrészek, például nem nemzetközi angol billentyűzetek, nem helyi nyelvű billentyűzetek és bizonyos, a helyi körülményekre szabott tápegységek általában nem érhetők el külföldi utazás során, és ezekre kizárólag a származási ország határain belül terjed ki a jelen szerződés.

A szolgáltatások, amelyeket azon az országon kívül igényelnek, amelyben a terméket megvásárolták, kizárólag az alapegységre korlátozódnak. Amennyiben ezt a kiegészítő lefedettséget megvásárolták, a külső monitorokra vonatkozó szolgáltatások kizárólag a vásárlás országában vehetők igénybe. A kombinált eszközök tartalmazzák a kijelzőt, amely nem minősül különálló, külső monitornak. Ugyanakkor a kombinált eszközökhöz csatlakoztatott második monitorra például nem terjed ki a szolgáltatás. A dokkolóállomás vagy portreplikátor a HP Care Pack megvásárlásának helye szerinti országban tartozik a szolgáltatás körébe, ha azonban ezen az országon kívülre utazik, akkor nem. A szolgáltatás nem terjed ki a nem HP márkájú opciókra.

Jogosultság a szolgáltatásra

Az utazási kárvédelem szolgáltatásra való jogosultság a vásárlás eredeti országától eltérő országokban/ földrajzi térségekben az utazások időtartamára korlátozódik, és nem érvényes az eltérő régióban történő állandó szolgáltatásnyújtásra. Ha az ügyfél rendelkezik a utazás közbeni támogatás Care Pack csomaggal, és más kiegészítő szolgáltatásokat is vásárolt, például véletlen sérülés elleni védelmet (ADP), akkumulátorcsere-szolgáltatást és/vagy hibás adathordozó megtartását (DMR), akkor az ügyfélre utazás közben az adott lefedettségi támogatás korlátozásai vonatkoznak.

UTAZÁSI ZÓNÁK

A hardverszolgáltatások helyszíni válaszüzeje kizárólag a HP által kijelölt támogatási központ 160 kilométeres körzetében található telephelyekre vonatkozik. A HP által kijelölt támogatási központ 320 kilométeres körzetében a kiszállítás ingyenes. A kijelölt HP szervizközpont 320 kilométeres körzetén kívüli kiszállítás esetében további költség kerül felszámolásra. Bizonyos térségekben az utazási zónák és díjak (ha van ilyen) eltérőek lehetnek.

A HP által kijelölt támogatási központok 160 kilométeres körzetén kívül lévő helyek esetében a hosszabb utazás miatt módosított válaszüzeje van érvényben, amint azt az alábbi táblázat mutatja.

Az utazási zónák meghatározásai és a vonatkozó válaszüzeje a részt vevő országoktól/földrajzi térségektől függően változnak. Az utazási zónákkal és a módosult válaszüzejekkel kapcsolatos további információkért vegye fel a kapcsolatot a helyi értékesítési irodával.

Felhasználási feltételek

Tekintse át a HP Care Pack [felhasználási feltételeit](#).

További információk:

Arészletekért forduljon helyi HP értékesítési képviselőjéhez vagy értékesítési partneréhez, vagy keresse fel a következő oldalt:hp.com/go/pcandprintservices.



1. A szolgáltatási szintek és válaszüzeje földrajzi területenként eltérőek lehetnek.

A HP szolgáltatásaira a vonatkozó HP felhasználási feltételek érvényesek, amelyekről a vásárláskor kap tájékoztatást az ügyfél. Emellett az ügyfélnek lehetnek a helyi jogszabályok által meghatározott jogai, amelyeket semmilyen módon nem befolyásolnak sem a szolgáltatásra vonatkozó HP felhasználási feltételek, sem az adott HP-termékhez biztosított HP korlátozott jótállás.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Az itt szereplő információk előzetes bejelentés nélkül megváltozhatnak. A HP termékeire és szolgáltatásaira vonatkozó jótállás minden esetben az adott termék vagy szolgáltatás jótállási dokumentumában foglaltak szerint érvényes. Az itt szereplő információk semmilyen tekintetben nem minősülnek kiegészítő jótállásnak. A HP nem tehető felelőssé a jelen dokumentumban esetleg előforduló technikai vagy szerkesztési hibákért, illetve hiányosságokért.

5981-6650HUE, 2025. szeptember, 1. változat