

תמיכה במהלך נסיעה

סקירת השירות

תמיכה בזמן נסיעה¹ מספקת למשתמשים פתרון תמיכה בחומרה עבור מכשירי HP החדשים שלהם בזמן נסיעה. שירות קל ונוח זה זמין במדינות ובמיקומים הגאוגרפיים שבהם דגם החומרה זמין לרכישה. השירות זמין עבור מוצרים ממותגים נבחרים של HP, וכולל (אם השירות ניתן במיקומכם) זמן תגובה של עד יום העסקים הבא (כולל אבחון בעיות מרחוק בשפה המקומית שלכם במדינות המשתתפות)¹ לתמיכה בפתרון של בעיות חומרה. התמיכה פעילה בזמן שעות העבודה המקומיות הרגילות.

עיקרי השירות:

יתרונות השירות:

- אבחון בעיות ותמיכה מרחוק
- תמיכה בחומרה באתר הלקוח
- חלקי חילוף וחומרים חלופיים
- כיסוי בשעות העבודה הרגילות
- מענה ביום העסקים הבא
- תמיכה במחשבים ניידים מסחריים של HP, בתחנות עבודה ניידות, באביזרים רבים ובנקודות מכירה שונות
- תמיכה בחומרה של HP במהלך נסיעה
- תמיכה נוחה באתר עצמו, במקומות הרלוונטיים
- זמני תגובה אמינים
- כיסוי גאוגרפי במדינות רבות

תכונות השירות ומפרטי האספקה

כיסוי לנסיעות

כיסוי לנסיעות זמין כאשר דגם החומרה זמין לרכישה. HP ממליצה לוודא את הכיסוי לנסיעות באמצעות [אתר זה](#) לפני כל המראה, או להתייעץ עם נציג המכירות הפנימי שלכם כדי לברר לגבי כיסוי גאוגרפי של דגם חומרה ספציפי. המיקומים הגאוגרפיים נתונים לשינוי ללא הודעה מוקדמת.

בעת נסיעה מחוץ למדינה שהמוצר המקורי נרכש בה, HP:

- תספק את מספר הטלפון של HP Global Solution Center במדינה/מיקום הגאוגרפי הרלוונטיים, אותם ניתן למצוא [באתר האינטרנט של HP](#).
- תקבל שיחות במדינה או במיקום הגאוגרפי של הנסיעה, מכאן או ממוקד העזרה הפנימי של החברה שלכם.
- תאבחן את רמת כשל החומרה.
- תארגן שירות תגובה ביום העסקים הבא (בהתאם לזמינות המקומית), או משלוח של חלק חלופי, לפי הצורך.
- תספק את החלקים הדרושים לתיקון על פי מפרט החומרה, בתנאי שהחלקים המקומיים זמינים במיקום הנסיעה.

זמן תגובה

זמן התגובה מציין את פרק הזמן שבין הגשת בקשת השירות לאישור בקשת השירות מצד HP. הוא מתחיל כשבקשת השירות הראשונית מתקבלת ונרשמת ב-HP, ומסתיים כשהנציג המורשה של HP מתאם תמיכה לתיקון, כולל אבחונים ותיקונים שמתבצעים מרחוק או באתר הלקוח. זמני המענה נמדדים במהלך חלון הכיסוי בלבד ויכולים לעבור ליום שלמחרת שעבור קיים חלון כיסוי.

ייתכן שיחולו הגבלות מקומיות, כגון אזורי נסיעה בשירות עם זמני תגובה מותאמים, בהתאם למיקום הגאוגרפי שבו נפתחה הבקשה לתמיכה בחומרה. כל זמני התגובה כפופים לזמינות המקומית. פנו למשרד מכירות מקומי של HP לקבלת מידע מפורט על זמינות השירות.

אבחון בעיות ותמיכה מרחוק

לאחר שהגשתם בקשת שירות באמצעות מספר טלפון ייעודי של התמיכה של שירות HP, HP תפעל יחד איתכם במהלך חלון הכיסוי כדי לבודד את בעיית החומרה, לאבחן, לתקן ולפתור אותה מרחוק. לפני סיוע באתר הלקוח, ייתכן ש-HP תיזום ותבצע אבחון מרחוק באמצעות כלי תמיכה מרחוק אלקטרוניים (כשהם זמינים) כדי לגשת למוצרים המכוסים. לחלופין, ייתכן ש-HP תשתמש באמצעים זמינים אחרים כדי להקל את פתרון הבעיות מרחוק.

כשצצה בעיית חומרה מחוץ למדינת הרכישה, יש להתקשר תחילה ל-HP לקבלת סיוע במהלך שעות הפעילות המקומיות במספרי הטלפון המקומיים שניתן למצוא [באתר האינטרנט של HP](#).

תמיכה בחומרה באתר הלקוח

בבעיות חומרה טכניות שלא ניתנות לפתרון מרחוק, לפי שיקול דעתה של HP, נציג מוסמך של HP יספק תמיכה טכנית באתר הלקוח במוצרי חומרה שכלולים במסגרת הכיסוי, כדי להחזיר אותם למצב פעולה. HP רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבחור להחליף את המוצרים במקום לתקן אותם.

בנוסף, ייתכן ש-HP תתקין שיפורים הנדסיים זמינים כדי שתוכלו לחוות פעולה תקינה של מוצרי החומרה, ולשמור על תאימות עם חלקי חילוף לחומרה שסופקו על-ידי HP. לפי שיקול דעתה הבלעדי, HP רשאית להתקין עדכוני קושחה שנדרשים לדעתה כדי להחזיר את המוצר הנכלל במסגרת הכיסוי למצב תפעול או כדי לשמור על יכולת תמיכה מצד HP.

חלקי חילוף וחומרים חלופיים

HP תספק חלקי חילוף וחומרים חלופיים נתמכים על ידי HP שנחוצים לשמירה על תפקוד המוצר הנכלל במסגרת הכיסוי, כולל כאלה שנועדו לשיפורים הנדסיים זמינים ומומלצים. החלקים החלופיים יהיו חדשים או שווים לחדשים מבחינת הפונקציונליות והביצועים. החלקים שהוחלפו יהפכו לרכוש של HP. אם ברצונכם לשמור, למחוק או להשמיד בדרך אחרת חלקים שהוחלפו, תחויבו ותידרשו לשלם את מחיר המחירון בגין החלק החלופי.

חומרים וחלקים מתכלים אינם נתמכים ולא יסופקו כחלק מהשירות; תנאי והתניות האחריות הסטנדרטית חלים על חומרים וחלקים מתכלים. חלקים ורכיבים שהגיעו לתוחלת החיים הנתמכת המרבית ו/או למגבלה המרבית כפי שמפורט במדריך ההפעלה של היצרן, במפרט המהיר של המוצר, ב-QuickSpecs או בגיליון הנתונים הטכניים של המוצר, לא יסופקו, יתוקנו או יוחלפו כחלק מהשירות. עיינו בסעיף 'כיסוי' שבגיליון הנתונים לפרטים נוספים.

עבור חלקי חילוף ורכיבים שייצורם הופסקו, ייתכן שיהיה צורך במסלול שדרוג. במקרים מסוימים, ייתכן ששדרוגים לחלקים או לרכיבים שייצורם הופסקו יחויבו בתשלום נוסף. HP תעמוד איתכם בקשר כדי להמליץ על תחליפים. לא לכל הרכיבים יהיו תחליפים זמינים בכל המדינות בשל יכולות התמיכה המקומיות.

כיסוי

השירות מספק כיסוי למחשבי HP זכאים, כולל רכיבים פנימיים שנתמכים או מסופקים על-ידי HP כגון זיכרון וכוננים אופטיים. זאת לרבות אביזרים מחוברים ממותגים של HP שנרכשו ביחד וכלולים באריזה המקורית של המחשב השולחני הראשי, תחנת העבודה, Thin Client, מחשב נייד או טאבלט, כגון עכבר, מקלדת, תחנת עגינה, נרתיק, משכפל יציאות או מתאם מתח AC.

במערכות נקודות מכירה (POS) של HP ופתרונות של מוצרים מצורפים כגון פתרונות נקודת מכירה קמעונאית או ניידת, השירות מכסה את יחידת הבסיס בלבד.

סוללות למחשבים ניידים מסחריים של HP מכוסות לתקופה של עד שלוש שנים. חפשו את 'הבנת כתבי האחריות לסוללה במחשבים ניידים' עסקיים' באתר HP.com כדי לקבל פרטים נוספים.

חלון זמן הכיסוי

חלון זמן הכיסוי מגדיר את השעות שבהן ניתנים השירותים הנ"ל באתר הלקוח או מרחוק. בקשות שירות שיתקבלו מחוץ לחלון הכיסוי יירשמו ביום העסקים הבא שעבורו יש חלון של כיסוי השירות.

חלון הכיסוי לשירות הוא בשעות העבודה הרגילות, בימי עסקים רגילים: השירות זמין בין השעות 8:00 עד 17:00 לפי הזמן המקומי, בימי שני עד שישי, לא כולל חגים של HP (שיכולים להשתנות לפי מדינה ומיקום גאוגרפי), או שעות העבודה הרגילות וימי העסקים הרגילים של המדינה המשתתפת או המיקום הגאוגרפי שבו נפתחה בקשת השירות.

כל חלונות זמן הכיסוי כפופים לזמניות המקומית. פנו למשרד מכירות מקומי לקבלת מידע מפורט על זמניות השירות.

תחומי האחריות של הלקוח

אם הדרישות מהלקוח שצינו לא מתקיימות, (1) HP לא תהיה מחויבת לספק את השירותים כמתואר, או לחלופין, (2) HP תיתן שירותים אלה על חשבונכם, בתעריפי הזמן והחומרים השגורים. אם הדבר נדרש על-ידי HP, אתם או נציג מורשה של HP תצטרכו לרשום את מוצר החומרה המיועד לתמיכה תוך עשרה ימים מרגע רכישת השירות, בהתאם להוראות הרישום הכלולות באריזה או במסמך הדוא"ל ש-HP מספקת, או לכל הוראה אחרת של HP. במקרה שבו מוצר מכוסה עובר למיקום אחר באופן קבוע, יש לבצע רישום (או שינוי מתאים של הרישום הקיים ב-HP) תוך עשרה ימים ממועד השינוי.

לפי בקשה, הלקוחות יתבקשו לסייע למאמצי פתרון הבעיות מרחוק של HP. הלקוחות מתחייבים:

- לבצע אבחונים שהלקוח יכול להפעיל לפני הודעה ל-HP על תקלה במוצר החומרה.
 - להודיע ל-HP באופן מיידי על כל תקלה במוצר החומרה.
 - לספק את המספר הסידורי של המוצר המכוסה.
 - לספק כתובת מקומית ומספר טלפון.
 - להיות נוכחים עבור מהנדס השירות באתר או כדי לקבל משלוח של חלקים.
 - לאפשר ל-HP גישה מלאה ובלתי מוגבלת לכל המיקומים שהשירות מסופק בהם.
 - יש למסור את כל המידע הדרוש ל-HP כדי לספק תמיכה מרחוק מקצועית ובזמן, וכדי לאפשר ל-HP לקבוע את רמת הזכאות לתמיכה.
 - להפעיל בדיקות עצמיות ולהתקין ולהפעיל כלי אבחון ותוכנות אבחון אחרות.
 - יש להתקין עדכונים ותיקוני קושחה המיועדים להתקנה על ידי הלקוח.
 - יש לבצע פעילויות סבירות אחרות כדי לעזור ל-HP לזהות או לפתור בעיות, לבקשת HP.
- אתם האחראים להתקנה בזמן של עדכונים קושחה קריטיים המיועדים להתקנה על ידי הלקוח, וכן להתקנה של חלקים ומוצרים חלופיים המיועדים לתיקון עצמי על ידי הלקוח (CSR) שנשלחו אליכם.
- במקרים שבהם חלקי CSR נשלחים כדי לפתור בעיה, אתם אחראים להחזרת החלק הפגום בפרק זמן שנקבע על-ידי HP. במקרה שבו HP לא תקבל את החלק או את המוצר הפגומים בפרק הזמן שנקבע, או אם החלק או המוצר היו פגועים פיזית עם קבלתם, הלקוח יחויב בתשלום בגין החלק או המוצר הפגומים, כפי שייקבע על-ידי HP.

מגבלות השירות

בהתאם לשיקול דעתה של HP, השירות יינתן באמצעות שילוב של אבחון ותמיכה מרחוק, שירותים שיסופקו באתר הלקוח ושיטות אחרות לאספקת השירות. השיטות יכולות לכלול משלוח באמצעות שליח של חלקי 'תיקון עצמי על-ידי הלקוח' (CSR) או של מוצר חלופי שלם. HP תקבע את שיטת המשלוח המתאימה הנדרשת כדי לספק תמיכה יעילה ומהירה.

HP שומרת לעצמה את הזכות להסיר את המוצר המכוסה ממיקומכם כדי לבצע את התיקון.

HP דורשת את החזרת היחידה ששכלה למדינת הרכישה המקורית אם אירוע תיקון כלשהו מחייב החלפה של המכשיר. החלפת יחידות שלמות אינה זמינה מחוץ למדינת הרכישה המקורית לשירות זה. כיסוי במהלך נסיעה מוגבל לתיקון של היחידה המקורית באתר הלקוח ומחוץ לאתר הלקוח.

זמן התגובה באתר הלקוח לא יחול אם ניתן לספק את השירות באמצעות אבחון מרחוק, תמיכה מרחוק או שיטות אחרות למתן השירות שתוארו קודם לכן.

החרגות

- גיבוי, שחזור ותמיכה במערכת ההפעלה, בתוכנות אחרות ובנתונים
- פתרון בעיות קישוריות או תאימות
- השירותים שנדרשים עקב אי-הכללת תיקון מערכת או תיקון מכל סוג או שינוי שסופק לכם על-ידי HP
- שירותים הנדרשים עקב כשל של הלקוח בביצוע פעולות מניעה שהוצעו בעבר על-ידי HP
- שירותים הנדרשים, לדעתה של HP, עקב ניסיונות בלתי מורשים שלא על-ידי אנשי שירות של HP להתקין, לתקן, לתחזק או לשנות חומרה, קושחה או תוכנה

- שירותים הנדרשים לדעתה של HP בשל טיפול או שימוש לא נכונים במוצר
 - תחזוקה מונעת של המשתמש
- בעת נסיעה מחוץ למדינת הרכישה, שירותי התמיכה המתוארים יינתנו רק אם המדינה/המיקום הגאוגרפי שבהם השירות מתבקש ומסופק נתמך.
- פריטים מתכלים, כולל בין השאר מדיה נשלפת, סוללות להחלפה על ידי הלקוח, עטים לטאבלט, ערכות תחזוקה וציוד מתכלה אחר, וכן התקנים בתחזוקת המשתמשים והתקנים שאינם של HP, אינם מכוסים על ידי שירות זה. אם חלקים שדרושים לצורך תיקון אינם זמינים, במיוחד חלקים ספציפיים לשפה או חלקים ספציפיים למדינה, עומדות בפניכם האפשרויות הבאות:
- דחייה של בקשת השירות עד שתחזרו למדינה שהמוצר נרכש בה במקור
 - קבלת חלק חלופי שאינו מתאים למיקום הגאוגרפי במקום החלק המקורי הפגום (למשל, מקלדת אנגלית/אמריקנית)
- חלקים ייחודיים ספציפיים לשפה או למדינה כגון מקלדות באנגלית שאינן בינלאומיות, מקלדות ללא השפה המקומית או חלקי ספק מתח מקומיים מסוימים אינם זמינים בדרך כלל בעת נסיעה בינלאומית ואינם מכוסים תחת תנאי ההסכם, למעט בגבולות מדינת המוצא.
- שירותים המבוקשים מחוץ למדינת הרכישה המקורית מוגבלים ליחידת הבסיס בלבד. שירותים למסכים חיצוניים ניתנים רק במדינת הרכישה המקורית, אם נרכש כיסוי נוסף כזה. התקני All-in-One כוללים את המסך, שאינו נחשב מסך חיצוני נפרד. עם זאת, מסך שני שמחובר למכשיר All-in-One, למשל, אינו מכוסה בשירות זה של HP Care Pack. תחנת העגינה או משכפל היציאות זכאים לכיסוי במדינת המארחת שבה נרכשו שירותי HP Care Pack, אך לא לכיסוי בעת נסיעה מחוץ למדינת הרכישה. אפשרויות של HP שאינן ממותגות לא נכללות בשירות.

זכאות לשירות

כיסוי לנסיעות במדינות/מיקומים גאוגרפיים שאינם מדינת הרכישה המקורית מוגבל לתקופות הנסיעה ואינו תקף לפריסה קבועה באזור אחר. כאשר לקוח מחזיק בחבילת Travel Support Care Pack ורכש גם שירותי תוספת אחרים כגון הגנה מפני נזק מקרי (ADP), שירות החלפת סוללה ו/או שמירת מדיה פגומה (DMR), הלקוח כפוף למגבלות של תמיכה זו בעת נסיעה.

אזורי הנסיעות

כל זמני התגובה לאירוע חומרה באתר הלקוח רלוונטיים לאתרים שנמצאים בטווח של 160 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP בלבד. נסיעה לאתרים שנמצאים בטווח של 320 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP מסופקת ללא עלות נוספת. אם האתר ממוקם במרחק של יותר מ-320 ק"מ ממרכז התמיכה המיועד של HP, תחויבו בדמי נסיעה נוספים. ייתכן שאזורי הנסיעה והחייבים, אם רלוונטיים, יהיו שונים באזורים מסוימים. זמני התגובה לאתרים הנמצאים במרחק העולה על 160 ק"מ ממרכז תמיכה ייעודי של HP ישתנו לגבי נסיעה ממושכת, כפי שמוצג בטבלה להלן.

הגדרות אזורי הנסיעה וזמני התגובה המתאימים משתנים במדינות/מיקומים גאוגרפיים המשתתפים. צרו קשר עם משרד המכירות המקומי לקבלת פרטים על אזורי נסיעה וזמני תגובה שונים.

תנאים והתניות

עיתו בתנאים ובהתניות המלאים של HP Care Pack.

לקבלת מידע נוסף

פנו לנציג המכירות המקומי של HP או לשותף הערוץ שלכם, או בקרו בכתובת hp.com/go/pcandprintservices.

1. רמות השירות וזמני התגובה עשויים להשתנות בהתאם למיקום הגאוגרפי שלכם.

שירותי HP כפופים לתנאים ולהתניות של HP בנוגע לשירות, המסופקים או מוסברים ללקוח בעת הרכישה. ללקוח עשויות להיות זכויות חוקתיות נוספות הקבועות בחוק המקומי. זכויות אלה אינן מושפעות בשום דרך מהתנאים וההתניות של HP בנוגע לשירות, ואף לא מהאחריות המוגבלת של HP המסופקת עם מוצר HP שברשותכם.

Copyright 2025 HP Development Company, L.P. המידע המובא כאן כפוף לשינוי ללא הודעה מראש. האחריות היחידה המוגדרת עבור מוצרים ושירותים של HP כלולה בהצהרות האחריות המפורשות שנלוות למוצרים ושירותים מסוג זה. אין לפרש דבר מן האמור במסמך זה כאחריות נוספת. HP לא תישא באחריות לשינויות טכניות, טעויות עריכה או השמטות במסמך זה.