



Поддръжка при пътуване

Преглед на услугата

Услугата "Поддръжка при пътуване¹" предоставя на пътуващите потребители решение за хардуерна поддръжка за новите им HP устройства. Тази лесна и удобна услуга се предлага в държавите и географските райони, където хардуерният модел може да бъде закупен. Услугата се предлага за избрани продукти на HP и включва, според възможностите на местно ниво, време за реакция на следващия работен ден (с дистанционно диагностициране на проблемите на местен език в участващите държави)¹ за поддръжка и решаване на хардуерни проблеми. Поддръжката се предоставя в рамките на местното стандартно работно време.

Акценти на услугата:

- Дистанционно диагностициране на проблеми и поддръжка
- Поддръжка на хардуер на място
- Резервни части и материали
- Покритие в рамките на стандартното работно време
- Реакция в рамките на следващия работен ден
- Търговски преносими компютри HP, мобилни работни станции, много аксесоари и търговски обекти

Предимства на услугата:

- Хардуерна поддръжка на HP по време на пътуването Ви
- Удобна поддръжка на място, където това е възможно
- Надеждни срокове за реакция
- Международно географско покритие

Характеристики на услугата и спецификации за доставка

ПОКРИТИЕ ПРИ ПЪТУВАНЕ

Покритие при пътуване се предлага там, където хардуерният модел е достъпен за закупуване. HP препоръчва да потвърдите покритието при пътуване през този [уебсайт](#) преди всяко заминаване или да се консултирате с Вашия търговски представител, за да попитате за географското покритие на конкретния модел хардуер. Географските местоположения подлежат на промяна без предизвестие.

Когато пътувате извън държавата, в която първоначално е закупен продукта, HP:

- Предоставя телефонен номер на глобалния център за поддръжка на HP за съответната държава/географски район, който може да намерите на [уебсайта](#) на HP.
- Приема обаждания в държавата или географския район на пътуване от Вас или от бюро поддръжка на Вашата компания.
- Диагностицира нивото на повреда на хардуера.
- Организира услуга за отговор на следващия работен ден (ако е налична на местно ниво) или доставка на резервна част, ако е необходимо.
- Осигурява частите, които са нужни за ремонта, съгласно хардуерната спецификация, стига съответните части да са достъпни там, където се намирате.

ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ

Времето за реакция обозначава периода от време между подаването на заявката за обслужване и потвърждаването на заявката за обслужване от HP. То започва да тече, когато първоначалната заявка за обслужване бъде получена и регистрирана в HP, и завършва, когато упълномощеният представител на HP бъде ангажиран да извърши ремонта, като диагностиката и ремонтите се извършват дистанционно или на място. Времето за реакция се отчита в рамките на периода на покритие и може да се прехвърли към следващия работен ден, за който е обявен период на покритие.

В зависимост от географския район, където е необходима хардуерна поддръжка, може да се прилагат местни ограничения, като пътнически зони с коригирано време за реакция. Времето за реакция зависи от местната наличност. За подробна информация за наличните услуги се свържете с местния офис за продажби на HP.

ДИСТАНЦИОННО ДИАГНОСТИЦИРАНЕ НА ПРОБЛЕМИ И ПОДДРЪЖКА

След като вече сте направили заявка за обслужване чрез определения за тази цел телефонен номер за поддръжка на HP, HP ще Ви съдейства в рамките на периода на покритие, за да идентифицира хардуерния проблем и да отстрани, коригира и разреши проблема дистанционно. Преди да бъде оказана помощ на място, HP може да инициира и извърши дистанционна диагностика с помощта на електронни инструменти за дистанционна поддръжка (където това е възможно) за достъп до обезпечените продукти. Като алтернатива HP може да използва други налични средства за улесняване на дистанционното разрешаване на проблема.

При възникване на хардуерен проблем извън страната на закупуване, първо трябва да се обадите на HP за съдействие в рамките на местното работно време и на местните телефонни номера, които можете да намерите на [уебсайта на HP](#).

ПОДДРЪЖКА НА ХАРДУЕР НА МЯСТО

При технически проблеми с хардуера, които не могат да бъдат разрешени дистанционно, по преценка на HP, упълномощен представител на HP ще предостави техническа поддръжка на място на обезпечените хардуерни продукти, за да ги върне в работно състояние. HP може да избере по собствена преценка да замени продуктите, вместо да ги поправа.

Освен това HP може да инсталира налични инженерни подобрения, за да Ви помогне да постигнете задоволително ниво на работа на хардуерните продукти и да запазите съвместимостта с доставените от HP хардуерни резервни части. По собствена преценка HP може да инсталира всякакви актуализации на фърмуера, които според HP са необходими за връщане на обезпечения продукт в работно състояние или за запазване възможността за поддръжка от HP.

РЕЗЕРВНИ ЧАСТИ И МАТЕРИАЛИ

HP ще предостави поддържани от HP резервни части и материали, необходими за поддържането на обезпечения продукт в работно състояние, включително такива за налични и препоръчителни инженерни подобрения. Резервните части ще бъдат нови или функционалните им характеристики ще са еквивалентни на нови такива. Заменените части стават собственост на HP. Ако искате резервните части да се запазят, размагнетизират или по друг начин физически да се унищожат, ще бъдете таксувани и ще се изиска да заплатите резервната част по ценоразпис.

Консумативите не се поддържат и не се осигуряват като част от тази услуга. За всички консумативи са в сила стандартните гаранционни правила и условия. Частите и компонентите, които са достигнали максимално поддържания си живот и/или максималния лимит, посочен в ръководството за експлоатация на производителя, кратките спецификации на продукта или информационния лист с технически данни за продукта, не се осигуряват, ремонтират или заменят като част от тази услуга. Обърнете се към раздел „Покритие“ на този информационен лист за повече подробности.

За резервни части и компоненти, които са спрени от производство, може да се изиска надстройване. Надстройването за спрени от производство части на компонентите в някои случаи може да доведе до допълнителни разходи. HP ще Ви съдейства, като препоръча подходящи заместители. Не всички компоненти ще имат налични резервни части във всички страни, поради местни възможности за доставка.

Обезпечение

Тази услуга осигурява покритие за отговарящи на условията компютри на HP, включително поддържани и предоставяни от HP вътрешни компоненти като памет и оптични устройства. Това включва свързани аксесоари с марка HP, закупени заедно и включени в оригиналната опаковка на основния компютър, работна станция, тънък клиент, лаптоп или таблет, като мишка, клавиатура, докинг станция, калъф, порт репликатор или AC захранващ адаптер.

За системи за продажба (POS) на HP и пакетни продуктови решения, като например решения за продажба на дребно или мобилни точки за продажба, тази услуга обезпечава само основното устройство.

Батериите за преносими търговски компютри HP са обезпечени за период до три години. За повече информация потърсете „Обяснение на гаранциите на батериите за лаптопи от бизнес клас“ на адрес hp.com.

Период на обезпечение

Периодът на обезпечение е времето, през което се извършват услугите на място или от разстояние. Заявките за обслужване, получени извън този период на покритие, ще бъдат регистрирани на следващия работен ден, за който е валиден период на покритие на услугата.

Периодът на покритие за тази услуга е в рамките на стандартно работно време, в стандартните работни дни: Услугата се предлага от 8:00 до 17:00 ч. местно време, от понеделник до петък, с изключение на празничните дни за HP (които може да варират в зависимост от държавата и географския район) или приложимото стандартно работно време и стандартните работни дни на участващата държава или географски район, където е заявена услугата.

Всички ремонтни времена са предмет на местна наличност. За подробна информация за наличните услуги се свържете с местен офис за продажби.

Задължения на клиента

Ако определените отговорности на клиента не са изпълнени, HP (i) няма задължение да предостави услугите, както е описано, или (ii) ще извърши услугите за Ваша сметка съгласно действащите цени за време и материали. Ако HP пожелае, Вие или упълномощен представител на HP трябва да регистрирате хардуерния продукт за поддръжка до десет дни от датата на закупуване на услугата с помощта на регистрационните указания във всеки пакет или електронна документация, предоставени от HP, или друг метод съгласно изискванията на HP. В случай че обезпечен продукт промени за постоянно местоположението си, регистрацията (или съответната корекция на съществуващата регистрация в HP) трябва да се осъществи до десет дни след промяната.

При поискване, от клиента ще се изиска да подкрепи усилията на HP за дистанционно разрешаване на проблема. Клиентът:

- Ще стартира всяка необходима и изпълнима от клиента диагностика, преди да уведоми HP за неизправност в хардуерния продукт.
- Своевременно ще уведоми HP за всяка неизправност в хардуерния продукт.
- Ще предостави серийния номер на обезпечения продукт.
- Ще предостави местен адрес и телефонен номер.
- Ще е на разположение на място за сервизния инженер или за получаване на частите от куриер.
- Ще предостави на HP пълен и неограничен достъп до всички места, където трябва да се извърши услугата.
- Ще осигури цялата информация, необходима на HP, за да предостави навременна и професионална дистанционна поддръжка и ще даде възможност на HP да определи нивото на допустимост на поддръжката.
- Ще започне автотестове и ще инсталира и стартира други диагностични инструменти и програми.
- Ще инсталира актуализации и пачове на фърмуера, подлежащи на инсталиране от клиента.
- Ще изпълни други приемливи дейности, за да помогне на HP да установи и реши проблемите, както е поискано от HP.

Вие сте отговорни за навременното инсталиране на важни подлежащи на инсталиране от клиента актуализации на фърмуера, както и за частите за самостоятелен ремонт от клиента (CSR) и резервните продукти, които Ви бъдат доставени.

В случаите, когато се изпращат части за CSR с цел разрешаване на възникнал проблем, Вие носите отговорност за връщането на дефектната част в рамките на срока, определен от HP. В случай че HP не получи дефектната част в рамките на определения срок или ако частта е физически повредена при получаване, ще трябва да заплатите такса за дефектната част, съгласно изискванията на HP.

Ограничения на услугата

По оценка на HP услугата ще бъде предоставена чрез съчетаване на дистанционно диагностициране и поддръжка, услуги, предоставени извън обекта, и други методи за предоставяне на услуги. Те може да включват доставка чрез куриер на части за самостоятелен ремонт от клиента (CSR) или на цял резервен продукт. HP ще определи подходящия метод за доставка, необходим за предоставяне на ефективна и навременна поддръжка.

HP си запазва правото да вземе обезпечения продукт от Вашия обект, за да извърши ремонта.

HP изисква да върнете неизправното устройство в оригиналната гържавна на покупка, ако дадено ремонтно събитие налага замяна на устройството. При тази услуга не се предлага замяна на цялото устройство извън оригиналната гържавна на закупуване. Покритието при пътуване е ограничено до ремонт на оригиналното устройство на място и извън обекта.

Времето за реакция на място не се прилага, ако услугата може да бъде предоставена чрез дистанционна диагностика, дистанционна поддръжка или други методи за предоставяне на услуги, описани по-горе.

Изключения

- Резервно копие, възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер и данни.
- Отстраняване на неизправности при проблеми с взаимосвързаността и съвместимостта.
- Услуги, необходими поради невъзможността Ви да приложите системни корекции, ремонти, пачове или модификации, предоставени Ви от HP.
- Услуги, необходими поради невъзможността Ви да предприемете предпазни мерки, предварително препоръчани Ви от HP.
- Услуги, които – по мнението на HP – са необходими заради неупълномощените опити на служители, които не са представители на HP, да инсталират, възстановяват, поддържат и модифицират хардуер, фърмуер или софтуер.
- Услуги, които – по мнението на HP – са необходими, заради неправилно третиране или употреба на продукта.
- Превантивна поддръжка от потребителя.

Когато пътувате извън гържавата на закупуване, описаните услуги за поддръжка ще се предоставят само ако се поддържа гържавата/географското местоположение, където е заявена и доставена услугата.

Консумативите, включително, но не само, сменяеми носители, батерии, които се сменят от клиента, писалки за таблети, комплекти за поддръжка и други консумативи, както и потребителската поддръжка и устройствата, които не са на HP, не се обезпечават от тази услуга. Ако части, необходими за ремонта, особено специализирани части, зависими от езика или гържавата, не са налични, разполагате със следните опции:

- Да отложите заявката за обслужване, докато се върнете в страната, където продуктът е бил закупен първоначално.
- Да приемете смяната на дефектната чуждестранна част с местна част (например английска/американска клавиатура).

Специализираните зависими от езика или гържавата части като клавиатури без международен английски, клавиатури на различен от местния език или определени локализиран електрозахранвания обикновено не са налични при международни пътувания и не са обезпечени съгласно условията на този договор, освен в рамките на границите на гържавата на произход.

Услугите, които бъдат поискани извън гържавата на оригиналната покупка, са ограничени само до основното устройство. Услугите за външни монитори се предоставят само в гържавата на оригиналната покупка, ако това допълнително покритие е било закупено. Устройствата от вида „Всичко в едно“ включват дисплея, който не се счита за отделен външен монитор. Въпреки това втори монитор, който е свързан с устройство от вида „Всичко в едно“, например, няма да бъде обезпечен. Докинг станцията или репликаторът на портове подлежи на покритие в рамките на гържавата, където е бил закупен HP Care Pack, но не се осигурява обезпечение при пътуване извън гържавата на закупуване. Тази услуга не включва опции, които нямат марката HP.

Приложимост на услугата

Покритието при пътуване в гържави/географски райони, различни от първоначалната гържава на закупуване, е ограничено до определени периоди на пътуване и не е валидно при постоянно пребиваване в друг регион. Когато клиентът разполага с Travel Support Care Pack и е закупил и други допълнителни услуги, като например Accidental Damage Protection (ADP), Battery Replacement Service и/или Defective Media Retention (DMR), клиентът е обект на ограничения на тази поддръжка за покритие, когато пътува.

ЗОНИ ПРИ ПЪТУВАНЕ

Всички времена за реакция на място за хардуер важат само за обекти, намиращи се на разстояние до 100 мили (160 km) от определения център за поддръжка на HP. Пътуването до обекти, разположени в рамките на 200 мили (320 km) от определения център за поддръжка на HP, се извършва без допълнително заплащане. Ако мястото се намира на повече от 200 мили (320 km) от определения център за поддръжка на HP, се заплаща допълнителна такса за пътни разходи. Пътническите зони и такси, ако се прилагат такива, може да варират в различните географски райони.

Времето за реакция за обекти, намиращи се на повече от 100 мили (160 km) от определения център за поддръжка на HP, се променя, с оглед удълженото време за път, както е указано в таблицата по-долу.

Дефинициите на пътническите зони и съответното време за реакция варират в различните участващи гържави/географски райони. Свържете се с местния търговски офис за подробности относно пътническите зони и променените времена за реакция.

Правила и условия

Вижте пълните [правила и условия](#) за HP Care Pack.

За повече информация

Свържете се с местния търговски представител на HP или партньор за подробности или посетете hp.com/go/pcandprintservices.



1. Нивата на услугата и времето за отговор може да варират в зависимост от географското Ви местоположение.

Услугите на HP се уреждат от приложимите общи условия на HP за услугата, предоставени или посочени на клиента при покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права съгласно приложимото местно законодателство, като тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или ограничената гаранция на HP, предоставена с Вашия продукт на HP.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Информацията, която се съдържа тук, подлежи на промяна без предизвестие. Единствените гаранции за продукти и услуги на HP са изрично посочените в гаранционните условия, придружаващи тези продукти и услуги. Нищо от посоченото тук не следва да се възприема като допълнителна гаранция. HP не носи отговорност за технически или редакционни грешки или пропуски в съдържанието на настоящия документ.