

Pomoc techniczna w podróży

Informacje na temat usługi

Pomoc techniczna w podróży¹ zapewnia użytkownikom wsparcie sprzętowe dla nowych urządzeń HP. Ta łatwa i wygodna usługa jest dostępna w krajach, w których można kupić dany model sprzętu. Usługa jest dostępna dla wybranych produktów marki HP i obejmuje, w miarę lokalnej dostępności, czas reakcji w następnym dniu roboczym (przy zdalnej diagnostyce problemów w krajach uczestniczących)¹. Wsparcie jest zapewniane w lokalnych standardowych godzinach pracy.

Najważniejsze usługi:

- Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne
- Wsparcie sprzętowe w siedzibie klienta
- Części zamienne i materiały
- Ochrona w standardowych godzinach pracy
- Reakcja następnego dnia roboczego
- Komercyjne laptopy, mobilne stacje robocze, wiele akcesoriów i punktów sprzedaży HP

Korzyści związane z usługą:

- Wsparcie sprzętowe HP podczas podróży
- Komfort wsparcia w siedzibie klienta, w kwalifikujących się przypadkach
- Niezawodny czas reakcji
- Ochrona dostępna w wielu krajach

Cechy usługi i specyfikacja dostawy

OCHRONA W PODRÓŻY

Ochrona w podróży jest dostępna tam, gdzie można kupić dany model sprzętu. Firma HP zaleca, aby przed wyjazdem sprawdzić zakres ochrony w podróży za pośrednictwem tej [witryny](#) internetowej lub skonsultować się z przedstawicielem handlowym w celu uzyskania informacji na temat geograficznego zakresu ochrony dla określonego modelu sprzętu. Lokalizacje geograficzne mogą ulec zmianie bez powiadomienia.

W przypadku podróży poza kraj, w którym zakupiono oryginalny produkt, firma HP:

- Zapewni numer HP Global Solution Center w danym kraju lub lokalizacji geograficznej, który można znaleźć w [witrynie](#) internetowej HP.
- Przyjmuje zgłoszenia w kraju lub lokalizacji geograficznej, gdzie użytkownik się znajduje, lub poprzez wewnętrzną infolinię firmy użytkownika.
- Zapewnia diagnostykę poziomu awarii sprzętu.
- Oferuje usługi serwisowe następnego dnia roboczego (w miarę dostępności lokalnej) lub dostawę części zamiennych, w zależności od potrzeb.
- Dostarczy części potrzebne do przeprowadzenia naprawy zgodnie ze specyfikacją produktu pod warunkiem, że części te są dostępne w lokalizacji, w której użytkownik się znajduje.

CZAS REAKCJI

Czas reakcji to okres pomiędzy przesłaniem zgłoszenia serwisowego a jego potwierdzeniem przez firmę HP. Jego bieg rozpoczyna się w momencie otrzymania i zarejestrowania zgłoszenia serwisowego w firmie HP oraz kończy się, gdy zaplanowane zostanie wsparcie przedstawiciela upoważnionego przez firmę HP na czas naprawy wraz z diagnostyką i naprawami przeprowadzanymi zdalnie lub w siedzibie klienta. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień roboczy, w którym obowiązuje okno serwisowe.

W zależności od lokalizacji geograficznej, w której złożono zgłoszenie o wsparcie sprzętowe, mogą obowiązywać lokalne ograniczenia, takie jak obszary podróży ze skorygowanym czasem reakcji. Wszystkie czasy reakcji podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

ZDALNA DIAGNOSTYKA PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Po złożeniu zgłoszenia serwisowego pod wskazanym numerem telefonu pomocy technicznej firma HP będzie współpracować z użytkownikiem w czasie okna serwisowego, aby zdefiniować problem sprzętowy oraz zdalnie go rozwiązać. Przed udzieleniem jakiegokolwiek pomocy w siedzibie klienta firma HP może zainicjować i przeprowadzić diagnostykę zdalną z wykorzystaniem elektronicznych narzędzi do wsparcia zdalnego (pod warunkiem dostępności) w celu uzyskania dostępu do sprzętu. Alternatywnie firma HP może skorzystać z innych dostępnych środków w celu zdalnego rozwiązywania problemu.

W przypadku wystąpienia problemu ze sprzętem poza krajem, w którym go zakupiono, należy w pierwszej kolejności skontaktować się telefonicznie z firmą HP i poprosić o pomoc w lokalnych godzinach pracy, korzystając z numerów telefonu podanych w [witrynie internetowej HP](#).

WSPARCIE SPRZĘTOWE W SIEDZIBIE KLIENTA

W przypadku problemów technicznych ze sprzętem, których, zdaniem firmy HP, nie można naprawić zdalnie, autoryzowany przedstawiciel HP zapewni pomoc techniczną w siedzibie klienta w celu przywrócenia objętych usług urządzeń do stanu umożliwiającego ich użytkowanie. Firma HP może, według własnego uznania, zamiast naprawy sprzętu dokonać jego wymiany.

Ponadto firma HP może dokonać instalacji ulepszeń, aby zapewnić użytkownikowi prawidłową pracę urządzeń i zachować zgodność z częściami zamiennymi dostarczonymi przez HP. Firma HP może zainstalować dostępne aktualizacje oprogramowania układowego, które w opinii firmy HP są wymagane w celu przywrócenia produktu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację lub w celu utrzymania możliwości dalszego świadczenia usług wsparcia przez HP.

CZĘŚCI ZAMIENNE I MATERIAŁY

Firma HP dostarczy części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania urządzenia objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację. Obejmuje to części przeznaczone do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych. Części zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części stają się własnością firmy HP. Użytkownicy zamierzający zachować, rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymienione części zostaną obciążeni kosztami i będą musieli zapłacić cenę katalogową za część zamienną.

Materiały i części eksploatacyjne nie są objęte usługą i nie będą dostarczane w ramach tej usługi; w odniesieniu do materiałów i części eksploatacyjnych obowiązują standardowe warunki gwarancji. Części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia lub maksymalny limit, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, specyfikacją QuickSpecs lub arkuszem charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi. Więcej informacji zamieszczono w sekcji „Ochrona” niniejszego arkusza danych.

W przypadku części zamiennych i podzespołów, które nie są już produkowane, konieczne może być dokonanie modernizacji. W niektórych przypadkach modernizacje części podzespołów, które nie są już produkowane, mogą się wiązać z dodatkowymi kosztami. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W zależności od kraju niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

Zakres ochrony

Usługa zapewnia ochronę kwalifikujących się komputerów PC firmy HP, w tym wspieranych i dostarczanych przez firmę HP komponentów wewnętrznych, takich jak pamięć i dyski optyczne. Zalicza się do nich dołączane akcesoria marki HP, kupowane razem i umieszczane w oryginalnym opakowaniu głównego komputera stacjonarnego, stacji roboczej, terminala, laptopa lub tabletu, takie jak mysz, klawiatura, stacja dokująca, osłona, replikator portów lub zasilacz.

W przypadku systemów HP przeznaczonych dla punktów sprzedaży (POS) i produktów pakietowanych, takich jak rozwiązania dla detalicznych lub mobilnych punktów sprzedaży, zakres usługi obejmuje tylko jednostkę podstawową.

Baterie do przenośnych komercyjnych komputerów HP są objęte usługą przez maksymalnie trzy lata. Więcej informacji można znaleźć, wyszukując „Understanding Battery Warranties for Business Notebooks” na stronie HP.com.

Okno serwisowe

Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone w siedzibie klienta lub zdalnie. Zgłoszenia serwisowe odebrane poza oknem serwisowym będą rejestrowane następnego dnia roboczego, w którym obowiązuje okno serwisowe.

Okno serwisowe dla tej usługi obejmuje standardowe godziny pracy w standardowe dni robocze: Usługa jest dostępna w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy wskazanych przez firmę HP (które mogą się różnić w zależności od kraju i lokalizacji geograficznej) bądź w odpowiednich standardowych godzinach pracy i w odpowiednie standardowe dni robocze w kraju lub lokalizacji geograficznej uczestniczących w tym programie, w których złożone zostanie zgłoszenie serwisowe.

Wszystkie okna serwisowe są zależne od lokalnej dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży.

Obowiązki Klienta

W przypadku niespełnienia określonych obowiązków przez klienta firma HP (i) nie będzie zobowiązana do świadczenia opisanych usług lub (ii) przeprowadzi taką usługę na koszt klienta, zgodnie z najczęściej stosowanymi stawkami za czas i materiały. Na żądanie HP użytkownik lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać rejestracji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu dziesięciu dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcją zawartą w każdym pakiecie lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź przekazaną w inny sposób, zgodnie ze wskazówkami HP. W przypadku trwałej zmiany lokalizacji sprzętu objętego usługą rejestracja (lub stosowna zmiana w istniejącej rejestracji HP) musi nastąpić w ciągu dziesięciu dni od zmiany.

Na żądanie klient jest zobowiązany udzielić HP wsparcia w próbie zdalnego rozwiązania problemu.

Klient:

- Przeprowadza odpowiednią diagnostykę udostępnioną klientom przed powiadomieniem firmy HP o usterce sprzętu.
- Niezwłocznie powiadamia firmę HP o wszelkich usterkach sprzętu.
- Przekazuje numer seryjny produktu objętego ochroną.
- Przekazuje lokalny adres i numer telefonu.
- Jest obecny w momencie przyjazdu serwisanta do jego siedziby lub dostawy części przez kuriera.
- Zapewnia firmie HP pełny i nieograniczony dostęp do wszystkich lokalizacji, w których usługa ma zostać wyświadczona.
- Przekazuje wszelkie informacje, niezbędne do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- Rozpoczyna samodiagnostykę oraz instaluje i uruchamia inne narzędzia i programy diagnostyczne;
- Przeprowadza instalację aktualizacji i poprawek oprogramowania układowego przeznaczonych do samodzielnej instalacji;
- Wykonuje na żądanie firmy HP innych uzasadnionych czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów.

Użytkownik odpowiada za terminową instalację krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego, przeznaczonych do samodzielnej instalacji, a także części i produktów zamiennych dostarczonych do samodzielnej instalacji (CSR).

Jeśli HP dostarczy części CSR w celu rozwiązania problemu, użytkownik jest zobowiązany do zwrotu wadliwych części w czasie wyznaczonym przez HP. Jeśli HP nie otrzyma wadliwej części w wyznaczonym czasie lub jeśli część będzie fizycznie uszkodzona w chwili odbioru, użytkownik będzie zobowiązany uiścić ustaloną przez HP opłatę za wadliwą część.

Ograniczenia usługi

Według uznania HP usługa będzie świadczona przy użyciu zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych poza siedzibą klienta oraz na inne sposoby. Mogą one obejmować dostawę części do samodzielnej naprawy przez klienta (CSR) lub całego produktu zamiennego realizowaną przez kuriera. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie wsparcia.

Firma HP zastrzega sobie prawo do odebrania produktu objętego ochroną z lokalizacji klienta w celu dokonania naprawy.

Firma HP wymaga zwrotu uszkodzonego urządzenia do kraju, w którym zostało zakupione, jeśli jakiegokolwiek zdarzenie związane z naprawą wymagałoby wymiany tego urządzenia. Wymiana całego urządzenia nie jest dostępna poza krajem, w którym dokonano zakupu usługi. Ochrona w podróży jest ograniczona do naprawy oryginalnego urządzenia w siedzibie klienta i poza nią.

Gwarantowany czas reakcji w siedzibie klienta nie obowiązuje w przypadkach, gdy usługa może zostać zrealizowana z wykorzystaniem diagnostyki zdalnej, wsparcia zdalnego lub innego sposobu świadczenia usługi opisanego powyżej.

Wyłączenia

- Przygotowywanie kopii zapasowych oraz wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- Rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności;
- Usługi wymagane z powodu niezastosowania przez użytkownika poprawki, uaktualnienia lub innej modyfikacji dostarczonej użytkownikowi przez HP;
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania się użytkownika do zaleceń w odniesieniu do czynności prewencyjnych wystosowanych przez HP;
- Usługi, które w opinii HP są niezbędne ze względu na nieautoryzowane próby instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez osoby niebędące pracownikami HP;
- Usługi, które w opinii HP są wymagane ze względu na niewłaściwe postępowanie lub użytkowanie produktu;
- Konserwacja zapobiegawcza wykonywana przez użytkownika.

W przypadku podróży poza kraj, w którym dokonano zakupu, opisane usługi pomocy technicznej będą świadczone tylko wtedy, gdy obsługiwany jest kraj/lokalizacja geograficzna, w której usługa jest zamawiana i świadczona.

Materiały eksploatacyjne, w tym również nośniki wymienne, baterie wymieniane przez klienta oraz rysiki do tabletów, zestawy konserwacyjne i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika oraz urządzenia marek innych niż HP nie są objęte usługą. Jeśli części wymagane do naprawy, w szczególności elementy w wersjach dla danego języka lub kraju, są niedostępne, użytkownik może:

- zawiesić zgłoszenie serwisowe do chwili powrotu do kraju zakupu produktu;
- wyrazić zgodę na wymianę wadliwej części obcej na część lokalną (na przykład klawiaturę angielską/amerykańską).

Specjalistyczne części w danej wersji językowej lub w wersji dla danego kraju, na przykład klawiatury inne niż międzynarodowa klawiatura angielska, klawiatury przystosowane do obsługi języka innego niż lokalny lub określone elementy zasilaczy zazwyczaj są niedostępne za granicą i nie są objęte niniejszą umową poza granicami kraju zakupu produktu.

Usługi poza krajem zakupu produktu są ograniczone do urządzenia podstawowego. Usługi serwisowe dotyczące monitorów zewnętrznych są świadczone wyłącznie w kraju zakupu produktu, pod warunkiem wykupienia dodatkowej opcji usługi obejmującej monitor zewnętrzny. Urządzenia wielofunkcyjne są wyposażone w monitory, które nie są uznawane za oddzielne monitory zewnętrzne. Jednak na przykład drugi monitor dołączony do urządzenia nie będzie objęty usługami. Stacja dokująca i replikator portów kwalifikują się do objęcia ochroną w kraju, w którym zakupiono usługę HP Care Pack, ale nie są objęte ochroną w przypadku wyjazdu poza kraj zakupu. Opcje innych marek niż HP nie są objęte usługą.

Uprawnienia do usług

Ochrona w podróży w krajach innych niż pierwotny kraj zakupu jest ograniczona do okresów podróży i nie obowiązuje w przypadku trwałego przeniesienia do innego regionu. Jeśli klient ma pakiet Travel Support Care Pack oraz zakupił inne usługi dodatkowe, takie jak ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami (ADP), wymiana akumulatora i/lub zachowanie uszkodzonych nośników (DMR), klient podlega ograniczeniom tej usługi wsparcia na czas podróży.

STREFY DOJAZDU

Czasy reakcji w siedzibie klienta dotyczą lokalizacji w promieniu 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP. Dojazd do lokalizacji w promieniu 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP jest zapewniany bez dodatkowych kosztów. W przypadku lokalizacji oddalonych powyżej 320 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP naliczone zostaną dodatkowe opłaty za dojazd. Strefy dojazdu i odnośne opłaty w poszczególnych lokalizacjach mogą być różne.

W przypadku lokalizacji oddalonych powyżej 160 km od wyznaczonego centrum wsparcia HP czas reakcji zostanie wydłużony o czas dojazdu.

Definicje strefy dojazdu i odpowiadającego im czasu reakcji są różne w różnych krajach uczestniczących w programie. Aby otrzymać szczegółowe informacje na temat stref dojazdu i modyfikowanego czasu reakcji, skontaktuj się z lokalnym biurem sprzedaży.

Warunki

Prosimy zapoznać się z pełnymi warunkami świadczenia usług HP Care Pack.

Więcej informacji

Skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym lub partnerem handlowym firmy HP w celu uzyskania szczegółowych informacji lub odwiedź stronę hp.com/go/pcandprintservices.



1. Poziomy usług i czas realizacji mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej klienta.

Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

© Prawa autorskie 2025 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym materiale mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne, redakcyjne ani ewentualne pominięcia w niniejszym dokumencie.