

Seyahat Desteği

Hizmete genel bakış

Seyahat Desteği¹ seyahat eden kullanıcılara yeni HP cihazları için donanım desteği çözümü sunar. Bu kolay ve kullanışlı hizmet donanım modelinin satın alınabildiği ülkelerde ve coğrafi bölgelerde sunulur. Bu hizmet belirli bazı HP markalı ürünler için sunulur ve donanım sorununun çözümüyle ilgili destek için söz konusu bölgede yerel olarak sunuluyorsa ertesi iş günü müdahale (katılımcı ülkelerde yerel dilde uzaktan sorun tespiti)¹ hizmeti de dahildir. Destek yerel standart çalışma saatlerinde sağlanır.

Hizmetin öne çıkan özellikleri: Hizmetin sağladığı avantajlar:

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Yedek parçalar ve malzemeler
- Standart çalışma saatlerinde destek kapsamı
- Ertesi iş günü müdahale
- HP ticari dizüstü bilgisayarlar, mobil iş istasyonları, çeşitli aksesuarlar ve satış noktası ürünleri
- Seyahatiniz sırasında HP donanım desteği
- Sunulduğu konumlarda kullanışlı yerinde destek
- Güvenilir müdahale süreleri
- Çok sayıda ülkeyi içeren coğrafi kapsam

Hizmet özellikleri ve teslimat özellikleri

SEYAHAT KAPSAMI

Seyahat kapsamı donanım modelinin satışa sunulduğu yerlerde sunulur. HP, yola çıkmadan önce bu [web sitesi](#) üzerinden seyahat kapsamını doğrulamanızı veya söz konusu donanım modelinin coğrafi kapsamı hakkında bilgi almak için iç satış temsilcinize danışmanızı önerir. Coğrafi konumlar önceden haber verilmeksizin değiştirilebilir.

Orijinal ürünü satın aldığınız ülkenin dışına seyahat ettiğinizde HP şu hizmetleri sunar:

- İlgili ülke veya coğrafi konum için HP Global Çözüm Merkezi telefon numarasını sağlar. Bu bilgiye HP [web sitesi](#) üzerinden ulaşılabilir.
- Seyahat edilen ülkede veya coğrafi konumda sizden veya şirketinize ait kurum içi yardım masasından gelen telefon aramalarını kabul eder.
- Donanım arıza düzeyi için tanılama yapar.
- Ertesi iş günü müdahale hizmetini (yerel olarak sunuluyorsa) veya gerekiyorsa yedek parça teslimatını planlar.
- Seyahat edilen yerde yerleştirilmiş parçaların mevcut olması kaydıyla donanım teknik özellikleri uyarınca gerekli parçaları sağlar.

MÜDAHALE SÜRESİ

Müdahale süresi, hizmet talebinin gönderilmesi ile hizmet talebinin HP tarafından alındığının onaylanması arasındaki süredir. İlk hizmet talebi alınıp HP tarafından kaydedildiğinde başlar ve HP yetkili temsilcisinin uzaktan veya yerinde tanılama ve onarımları yapması için onarım randevusunun planlandığı tarihte sona erer. Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresi dahilindeki bir sonraki iş gününe taşınabilir.

Donanım desteğinin talep edildiği coğrafi konuma bağlı olarak, hizmet seyahat bölgeleri ve bu bölgelere göre uyarlanmış müdahale süreleri gibi yerel kısıtlamalar söz konusu olabilir. Tüm müdahale süreleri yerel koşullara bağlıdır. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

UZAKTAN SORUN TANILAMA VE DESTEK

Bu amaca yönelik olarak tanımlanmış bir HP destek telefon numarası aracılığıyla hizmet talebinde bulunduğunuzda, HP donanım sorununu belirlemek ve sorunu uzaktan tanılamak, çözüm üretmek ve sorunu gidermek için kapsam dahilindeki çalışma saatlerinde sizinle birlikte çalışır. HP yerinde destek öncesinde kapsam dahilindeki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan destek araçlarını (kullanılabilirdikleri durumlarda) kullanarak uzaktan tanılamayı başlatabilir ve yürütebilir. Alternatif olarak, HP uzaktan sorun çözümünü kolaylaştırmak için farklı yöntemlere de başvurabilir.

Satın alımın yapıldığı ülke dışında bir donanım sorunu yaşıyorsanız, öncelikle yerel çalışma saatlerinde yerel telefon numaralarını arayarak HP'den destek istemelisiniz. Bu telefon numaralarını [HP web sitesinde](#) bulabilirsiniz.

YERİNDE DONANIM DESTEğİ

Uzaktan çözülmesi mümkün olmayan teknik donanım sorunlarında, HP yetkili temsilcisi HP tarafından verilecek karar doğrultusunda hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. HP tamamen kendi takdirine bağlı olarak ürünleri onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir.

HP ayrıca donanım ürünlerinizin düzgün çalışmasını sağlamanıza yardımcı olmak ve HP tarafından temin edilen donanım yedek parçaları ile uyumluluğu korumak amacıyla mevcut mühendislik iyileştirmelerini yükleyebilir. HP tamamen kendi takdirine bağlı olarak hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma getirmek veya HP tarafından desteklenebilirliğini korumak için HP'ye göre gerekli olan ürün yazılımı güncellemelerini de yükleyebilir.

YEDEK PARÇALAR VE MALZEMELER

HP kapsam dahilindeki ürünü çalışır halde tutmak için mevcut ve tavsiye edilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri sağlar. Yedek parçalar yeni veya performans ve işlev açısından yeni ürünlerle eşdeğer olacaktır. Değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçayı alıkoymayı, manyetik giderme (degaussing) işlemi yapmayı veya fiziksel olarak imha etmeyi istemeniz halinde değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve bu tutarı ödemeniz gerekir.

Sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar desteklenmez ve bu hizmetin kapsamında değildir; sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar için standart garanti hükümleri ve şartları geçerlidir. Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen sınırlara göre desteklenen maksimum kullanım ömrünün ve/veya maksimum limitin sonuna gelmiş ya da bunları aşmış parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında sağlanmaz, onarılmaz veya değiştirilmez. Ayrıntılı bilgi için bu veri sayfasının "kapsam" bölümüne bakın.

Üretimi sona ermiş yedek parçalar ve bileşenlerde, parça veya bileşenin yükseltilmesi gerekebilir. Üretimi sona ermiş yedek parçaların veya bileşenlerin yerine yükseltilmiş ürünlerin kullanılması durumunda ilave ücretler uygulanabilir. HP size yedek parça önermek için sizinle birlikte çalışır. Yerel destek yeterliliklerinin değişmesinden ötürü her ülkede tüm bileşenler için yedek parça bulunmayabilir.

Kapsam

Bu hizmet, bellek ve optik sürücüler gibi HP tarafından desteklenen ve tedarik edilen bileşenler de dahil olmak üzere uygun HP bilgisayarlar için kapsam sağlar. Buna ana masaüstü bilgisayar, iş istasyonu, ince istemci, dizüstü bilgisayar veya tablet ürünü ile birlikte satın alınan veya ürünün orijinal ambalajına dahil edilen fare, klavye, yerleştirme istasyonu, kılıf, bağlantı noktası çoğaltıcı veya AC güç adaptörü gibi HP markalı aksesuarlar da dahildir.

Perakende veya mobil satış noktası çözümleri gibi HP satış noktası (POS) sistemlerinde ve paket halinde satılan ürün çözümlerinde bu hizmet yalnızca temel üniteyi kapsar.

Mobil HP iş bilgisayarları pilleri üç yıla kadar kapsam dahilindedir. Daha ayrıntılı bilgi almak için HP.com adresinde "Dizüstü İş Bilgisayarları için Pil Garantilerini Anlama" ifadesini aratın.

Kapsam penceresi

Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin yerinde veya uzaktan verilme süresini belirtir. Bu kapsam penceresi dışında alınan hizmet talepleri, hizmet kapsam pencerenize dahil olan bir sonraki iş gününe kaydedilir.

Bu hizmet için kapsam penceresi standart iş günlerinde standart çalışma saatleridir: Hizmet, HP tatil günleri hariç (ülkeye ve coğrafi konuma göre değişebilir) Pazartesi ve Cuma günleri arasında yerel saatle sabah 8:00 ile akşam 17:00 arasında ya da hizmetin talep edildiği katılımcı ülkede veya coğrafi konumda geçerli standart çalışma saatlerinde ve standart iş günlerinde verilir.

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

Müşterinin sorumlulukları

Belirtilen müşteri sorumluluklarının karşılanmaması halinde, HP (i) hizmetleri tanımlandığı şekilde sunmakla yükümlü tutulamaz veya (ii) bu gibi hizmetleri maliyetini karşılamaz koşuluyla cari işçilik ve malzeme ücretleriyle sunar. HP tarafından gerekli görölmesi halinde, sizin veya HP tarafından yetkilendirilen bir temsilcinin destek sunulacak donanım ürününü her paketin içindeki kayıt talimatlarını kullanarak veya HP tarafından sağlanan belgeyi e-postayla göndererek veya HP'nin belirttiği başka bir şekilde bu hizmetin satın alınmasından sonraki on gün içinde kaydetmeniz gerekir. Hizmet kapsamı dahilindeki bir ürünün konumunun kalıcı olarak değişmesi halinde, kayıt (veya mevcut HP kaydının uygun şekilde uyarlanması) işlemleri konumun değiştiği tarihten itibaren on gün içerisinde yapılmalıdır.

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

- Donanım ürünündeki arızayı HP'ye bildirmeden önce müşteri tarafından uygulanabilecek uygun tanılama işlemlerini yapmak.
- Donanım ürününde arıza olması halinde durumu vakit kaybetmeden HP'ye bildirmek.
- Kapsam dahilindeki ürünün seri numarasını sağlamak.
- Yerel adres ve telefon numarası sağlamak.
- Yerinde hizmet verecek mühendisi karşılamak veya kargoyla gönderilen parçaları teslim almak için konumda hazır bulunmak.
- Hizmetin sağlanacağı tüm konumlarda HP'ye tam ve sınırsız erişim sağlamak.
- HP'nin zamanında ve profesyonel uzaktan destek sağlaması ve desteğe uygunluğun düzeyini belirleyebilmesi için gereken tüm bilgileri sağlamak.
- Otomatik testleri başlatmak ve diğer tanılama araç ve programlarını yükleyip çalıştırmak.
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncellemelerini ve yamaları yüklemek.
- HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri yapmak.

Müşteri tarafından yüklenebilen kritik ürün yazılımı güncellemelerinin yanı sıra size gönderilen Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği (CSR) parçaların ve yedek ürünlerin de zamanında yüklenmesi ve takılması sizin sorumluluğunuzdadır.

Bir sorunu çözmek için Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği (CSR) parçaların gönderildiği durumlarda, arızalı parçayı HP tarafından belirtilen bir süre içinde geri gönderme sorumluluğu size aittir. HP'nin arızalı parçayı belirlenen süre içerisinde teslim almaması veya parçanın alındığında fiziksel olarak hasarlı olması durumunda, arızalı parça için HP tarafından belirlenen ücreti ödemekle sorumlu olursunuz.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan tanılama ve desteğin, tesis dışında verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Müşteri Tarafından Onarılabilen parçaların veya tam bir yedek ürünün kargoyla teslimi de bunlara dahildir. Etkili ve zamanında destek sunmak için uygun hizmet sunma yöntemini HP belirler.

HP onarım için kapsam dahilindeki ürünü bulunduğunuz yerden alma hakkını saklı tutar.

Bir onarım olayında cihazın değiştirilmesi gerekirse, HP arızalı birimi satın alındığı ülkeye iade etmenizi ister. Bu hizmet kapsamında, satın alınan asıl ülke dışında birimin tamamı değiştirilemez. Seyahat kapsamı orijinal birimin yerinde ve tesis dışında onarımıyla sınırlıdır.

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

Kapsam dışında kalan hususlar

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- HP tarafından size sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işlemlerini yapmamanız nedeniyle sunulması gereken hizmetler.
- Daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici faaliyetleri yapmamanız nedeniyle sunulması 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 sunulması gereken hizmetler.
- HP'nin kanaatine göre, ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle sunulması gereken hizmetler.
- Kullanıcı tarafından uygulanacak önleyici bakım.

Ürünü satın aldığınız ülkenin dışına seyahat ettiğinizde, tanımlanan destek hizmetleri yalnızca hizmetin talep edildiği ve sunulacağı ülkenin/coğrafi konumun desteklenmesi durumunda sağlanır.

Çıkarılabilir medya, müşteri tarafından değiştirilebilir piller, tablet PC kalemli, bakım kitleri ve diğer sarf malzemelerinin yanı sıra kullanıcı bakımı ve HP olmayan cihazlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim ürünleri bu hizmet kapsamının dışındadır. Özellikle belirli bir dile veya ülkeye özgü parçalar başta olmak üzere, yedek parçalara ihtiyaç duyulması ve bu parçaların mevcut olmaması halinde, aşağıdaki seçeneklerden birini tercih edebilirsiniz:

- Hizmet talebini, ürünün asıl satın alındığı ülkeye dönünceye kadar ertelemek.
- Arızalı yabancı ülke ürünü yerine yerel bir parça verilmesini (örneğin, İngiliz/Amerikan klavye) kabul etmek.

Uluslararası olmayan İngilizce klavye, yerel dilde olmayan klavye veya ülkeye uyarlanmış güç kaynağı parçaları gibi, belirli bir dile veya ülkeye özgü parçalar genellikle uluslararası seyahatlerde mevcut değildir ve asıl ülkenin sınırları içinde olunması haricinde, bu sözleşme kapsamına girmezler.

Asıl satın alma ülkesinin dışındaki hizmet talepleri temel birim ile sınırlıdır. Harici monitörler için ilave hizmet kapsamı satın alınmışsa, bu hizmet yalnızca asıl satın alma ülkesinde sunulur. All-in-one cihazlara, ayrı harici bir monitör olarak değerlendirilmeyen ekran da dahildir. Ancak, örneğin all-in-one cihazlara takılan ikinci monitör kapsam dahilinde değildir. Yerleştirme istasyonu ve bağlantı noktası çoğaltıcı HP Care Pack'in satın alındığı ülkede kapsam dahilindedir, ancak satın alındığı ülke dışına seyahat durumunda kapsam dışında kalır. HP markalı olmayan seçenekler bu hizmete dahil değildir.

Hizmet alma koşulları

Satın alımın yapıldığı ülke dışındaki ülkelerde/coğrafi konumlarda seyahat kapsamı seyahat dönemleriyle sınırlıdır ve başka bir bölgede kalıcı kullanım için geçerli değildir. Bir müşteri Seyahat Desteği Care Pack'e sahipse ve ayrıca Beklenmeyen Hasar Koruması (ADP), Pil Değiştirme Hizmeti ve/veya Arızalı Ortam Alıkoyma (DMR) gibi diğer ek hizmetleri de satın almışsa, müşteri seyahat ederken bu kapsam desteğinin sınırlamalarına tabi olur.

SEYAHAT BÖLGELERİ

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.

Seyahat bölgesi tanımları ve ilgili müdahale süreleri, katılımcı ülkelerde/coğrafi konumlarda farklılık gösterir. Seyahat bölgeleri ve değişen müdahale süreleri hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel satış ofisiyle iletişime geçin.

Hükümler ve şartlar

HP Care Pack [hükümlerinin ve şartlarının](#) tamamını inceleyin.

Daha fazla bilgi için

Ayrıntılı bilgi için yerel HP satış temsilciniz veya kanal iş ortağınız ile iletişime geçin veya hp.com/go/pcandprintservices adresini ziyaret edin.



1. Hizmet düzeyleri ve geri dönüş süreleri bulunduğunuz bölgeye göre değişiklik gösterebilir.

HP hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen yürürlükteki 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 2025 HP 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, yazım hatalarından veya eksikliklerden sorumlu tutulamaz.