

Channel Parts and Remote szolgáltatás

Care Pack, a HP Care része



A szolgáltatás kiemelt jellemzői

- A HP tapasztalt szerviztechnikusai megbízható távoli problémameghatározást és támogatást garantálnak
- A cserealkatrészek és -anyagok a szolgáltatás részét képezik
- Az Advance exchange csereszolgáltatással gyorsan hozzáférhet a cserealkatrészekhez

A szolgáltatás áttekintése

A Parts and Remote szolgáltatás kiváló minőségű távoli támogatást, valamint cserealkatrészeket biztosít az arra jogosult, a szolgáltatás hatálya alá eső hardverelemekre. A cserealkatrészeket a következő munkanapon kiszállítják a megadott helyre – még azelőtt, hogy a hibás alkatrészeket visszajuttatná a HP-hez. Normál kiszállítás esetén a szolgáltatás fedezi a szállítási költséget.

Ismeretetés

1. táblázat A szolgáltatás ismertetése

Szolgáltatás	A szolgáltatás jellemzői
Távoli problémameghatározás és támogatás	Az alkatrészek kiszállítása előtt a HP PartnerFirst szervizpartner az ügyféllel együtt körülhatárolja a hardverproblémát, és távolról kijavítja a hibát, elhárítva a problémát.
Advance exchange	A HP biztosítja a HP által támogatott cserealkatrészeket, illetve a jogosult hardvertermék működőképes állapotának fenntartásához szükséges anyagokat, ideértve az elérhető és javasolt technikai fejlesztésekhez szükséges alkatrészeket és anyagokat. A meghibásodott alkatrészeket kicserélik. A HP által biztosított cserealkatrészeknek újak vagy teljesítményüket illetően funkcionálisan az újak megfelelőnek kell lenniük. A cserealkatrészt még azelőtt kiszállítják, hogy a HP megkapná a meghibásodott elemet, a kiválasztott kézbesítési időt betartva. A kicserélt alkatrészek a HP tulajdonába kerülnek. Ha az ügyfél szeretné megtartani, demagnetizálni vagy más módon fizikailag megsemmisíteni a kicserélt alkatrészeket, számla ellenében meg kell fizetnie a cserealkatrész listaárát. A szolgáltatás nem terjed ki a kellékanyagokra és fogyóeszközökre, ezeket a szolgáltatás keretében nem biztosítják; a kellékanyagokra és fogyóeszközökre vonatkozóan a normál jótállási feltételek vannak érvényben. A kellékanyagok vagy fogyóeszközök javítása és cseréje az ügyfél feladata. Bizonyos kivételek előfordulhatnak; további információért forduljon a HP-hoz. Ha egy fogyóeszköz a HP döntése alapján jogosult a szolgáltatásra, az érintett fogyóeszköz javítására vagy cseréjére vonatkozóan nincs érvényben a helyszíni válaszidő. Maximális támogatott élettartam/Maximális használat: e szolgáltatás keretében nem javítják és nem cserélik azokat az alkatrészeket és komponenseket, amelyek elérték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a technikai adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális használati korlátozásait.
Választható alkatrész-kiszállítási idő	A rendeléseket helyi idő szerint 17 óráig fel kell adni a GCSN-en. Az ezt követően feladott rendelések a következő munkanapon érkeznek be.

2. táblázat Szolgáltatási szint

	A szolgáltatás jellemzői
Normál munkaidő, normál munkanapok (9 × 5)	A szolgáltatás napi 9 órában érhető el, helyi idő szerint 08:00 órától 17:00 óráig, hétfőtől péntekig, a HP-szünnapok kivételével.
Alkatrész kiszállítása a következő munkanapon	A cserealkatrészek kiküldésével kapcsolatban a HP megteszi az üzletileg ésszerű erőfeszítéseket annak érdekében, hogy azok a következő munkanapon megérkezzenek. Minden válaszidő a helyileg elérhető lehetőségek függvénye. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

A PartnerFirst szervizpartner kötelezettségei

Amennyiben a partner nem tesz eleget a kötelezettségeinek, saját megítélése szerint a HP nem köteles eleget tenni annak, hogy a szolgáltatást az ismertetett módon biztosítsa.

A HP PartnerFirst szervizpartner:

- Az előre kiküldött cserealkatrész kiszállítását követő 30 napon belül köteles visszajuttatni a HP-nek az érintett alkatrészeket, ellenkező esetben meg kell fizetnie az alkatrész(ek) teljes listaárát;
- Köteles megfelelően képzett, tanúsítványokkal rendelkező munkaerőt biztosítani;
- A partner felelőssége, hogy a saját támogatási szolgáltatását biztosítsa az ügyfelei számára, és a HP nem vonható felelősségre a partner kézbesítési problémái miatt. A HP kizárólag azért felelős, hogy a cserealkatrészeket a partnernek kiszállítsa.

A szolgáltatás korlátozásai

Ez a szolgáltatás nem tartalmaz helyszíni szolgáltatást, így a PartnerFirst szervizpartner nem jogosult a munkadíjra.

A szolgáltatás nem terjed ki a megelőző jelleggel használt cserealkatrészekre. E szolgáltatás nem vonatkozik az egyéb fogyóeszközökre és -alkatrészekre, többek között a tintára. A normál jótállási feltételek az irányadók.

A szolgáltatás kizárólag a jelen dokumentumban, illetve egy mellékelt Feladatleírásban ismertetett szolgáltatásokra terjed ki.

A szolgáltatás nem terjed ki az alábbi tevékenységekre:

- Azokra a szolgáltatásokra, amelyek a HP megítélése szerint a termék nem megfelelő kezelésének vagy használatának következményei
- Azokra a szolgáltatásokra, amelyek a HP megítélése alapján annak következtében válnak szükségessé, hogy egy nem HP által megbízott dolgozó telepítéseket, javításokat, karbantartásokat, illetve hardver-, szoftver- vagy firmware-módosításokat próbált végrehajtani
- Az annak következtében szükségessé váló szolgáltatásokra, hogy az ügyfél nem hajtotta végre a HP által a számára biztosított rendszerjavításokat vagy módosításokat
- Az annak következtében szükségessé váló szolgáltatásokra, hogy az ügyfél nem tette meg a HP által korábban javasolt, a probléma elkerülését célzó lépéseket
- Biztonsági mentés, helyreállítás, az operációs rendszerrel kapcsolatos támogatás, egyéb szoftverek, adatok
- Alkalmazások működésének tesztelésére, illetve más szükséges vagy az ügyfél által kért tesztekre

Rendeléssel kapcsolatos információ

Az elérhető szolgáltatási opciók és szolgáltatási szintek eltérhetnek a helyi erőforrások függvényében, és a jogosult termékekre, illetve térségekre korlátozódhatnak. További információért, illetve a Parts and Remote szolgáltatások megrendelése végett forduljon a helyi HP-képviselőhöz.

További információ:

hp.com/go/pcandprintservices

Iratkozzon fel a friss hírekre

hp.com/go/getupdated

A szolgáltatási szintek és a válaszdók a Care Pack szolgáltatásokban az Ön földrajzi elhelyezkedésétől függően eltérőek lehetnek. A szolgáltatás a hardver megvásárlásának napjától indul. Bizonyos korlátozások és megkötések mellett. Részletek: hp.com/go/cpc.

A HP-szolgáltatásokra az alkalmazandó HP szolgáltatási feltételek vonatkoznak, amelyeket vásárláskor az ügyfél rendelkezésére bocsátanak. A vonatkozó helyi törvények értelmében az ügyfelet további jogok illethetik meg, amelyeket semmilyen módon nem befolyásolnak a HP szolgáltatási feltételei, illetve a HP-termék mellé biztosított HP korlátozott jótállás.

© Copyright HP Development Company, L.P., 2016. Az itt szereplő információk előzetes bejelentés nélkül megváltozhatnak. A HP-termékekre és -szolgáltatásokra vonatkozó jótállást és szavatosságot kizárólag az adott terméket vagy szolgáltatást kísérő, kifejezett jótállási nyilatkozat tartalmazza. 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.

4AA5-7985HUE, 2016. július, 1. verz.

