



# Usługa Wsparcia Technicznego Następnego Dnia Roboczego dla osób podróżujących

## Care Pack, część HP Care

### Korzyści z usługi

- Wsparcie dla sprzętu HP w czasie podróży
- Wygodne wsparcie u Klienta, jeżeli dostępne
- Niezawodny czas reakcji
- Międzynarodowa dostępność geograficzna

### Najważniejsze cechy usługi

- Pokrycie kosztów dojazdu: usługa dostępna w ponad 80 krajach
- Zdalna pomoc i diagnostyka problemu
- Wsparcie dla sprzętu u Klienta
- Części i materiały wliczone w cenę
- Okno serwisowe w czasie standardowego czasu pracy, w zwykłe dni robocze
- Usługa obejmująca tylko komputery przenośne
- Usługa zachowania uszkodzonych nośników (opcja, jedynie dla obsługiwanych produktów)

### Opis usługi

Usługa Wsparcia Technicznego Następnego Dnia Roboczego dla osób podróżujących oferuje użytkownikom wsparcie techniczne dla nowych komputerów przenośnych HP. To proste i wygodne rozwiązanie dostępne jest we wszystkich krajach i lokalizacjach geograficznych wymienionych w Tabeli 1.

Usługa dostępna jest dla wybranych produktów marki HP i Compaq i obejmuje, w ramach lokalnej dostępności, jednodniowy czas reakcji u klienta (wraz ze zdalną diagnostyką problemu w lokalnym języku kraju uczestniczącego) na zgłoszone problemy sprzętowe. Pomoc udzielana jest w ciągu lokalnego, standardowego czasu pracy, w zwykłe dni robocze.

### Specyfikacje

Tabela 1. Cechy usługi

| Cecha                           | Sposób realizacji usługi  |
|---------------------------------|---|
| <b>Pokrycie kosztów dojazdu</b> | <p>Opisywana usługa dostępna jest w następujących krajach/lokalizacjach geograficznych:</p> <p>Afryka:<br/>Maroko, Nigeria, Afryka Południowa</p> <p>Ameryki:<br/>Argentyna, Bahamy, Barbados, Belize, Bermudy, Boliwia, Brazylia, Brytyjskie Wyspy Dziewicze, Kajmany, Kanada, Chile, Kolumbia, Kostaryka, Republika Dominikańska, Ekwador, Salwador, Gwatemala, Gujana, Honduras, Jamajka, Meksyk, Antyle Holenderskie, Nikaragua, Panama, Paragwaj, Peru, Portoryko, Surinam, Trynidad i Tobago, Urugwaj, USA, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych, Wenezuela</p> <p>Azja, Pacyfik:<br/>Australia, Chiny, Hong Kong, Indie, Indonezja, Japonia, Korea, Malezja, Nowa Zelandia, Filipiny, Singapur, Tajwan, Tajlandia</p> <p>Europa:<br/>Austria, Albania, Kraje Bałtyckie, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Czechy, Dania, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Luksemburg, Holandia, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Rosja, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Zjednoczone Królestwo</p> <p>Bliski Wschód:<br/>Bahrajn, Egipt, Izrael, Jordan, Kuwejt, Liban, Zjednoczone Emiraty Arabskie</p> <p>Powyższa lista krajów/lokalizacji geograficznych może ulec zmianie bez powiadomienia. Podczas podróży Klienta przez którąkolwiek z wymienionych wyżej lokalizacji, lecz poza krajem, w którym produkt został zakupiony, HP zobowiązuje się:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udostępnić Klientowi – w dziale „Kontakt z HP” na stronie hp.pl – właściwy dla danego kraju/lokalizacji geograficznej numer telefonu do centrum reagowania HP.</li><li>• Przyjmować wezwania Klienta lub działu wsparcia firmy Klienta w krajach/lokalizacjach geograficznych, w których Klient podróżuje</li><li>• Diagnozować stopień uszkodzenia sprzętu</li><li>• Przygotować wykonanie usługi w następnym dniu roboczym u Klienta, w kraju/lokalizacji geograficznej objętej usługą, lub – w razie potrzeby – dostarczyć niezbędne części zamienne</li><li>• Zapewnić wymagane do naprawy i odpowiednie do serwisowanego sprzętu części pod warunkiem, że są one dostępne w lokalizacji, w której podróżuje Klient</li></ul> |

### Zdalna pomoc i diagnostyka problemu

Po dokonaniu zgłoszenia serwisowego pod wskazanym przez HP numerem telefonu pomocy technicznej, serwis, we współpracy z Klientem, rozpocznie realizację usługi, w czasie określonego w umowie okna serwisowego, aby ustalić przyczynę awarii urządzenia, przeprowadzić zdalną diagnostykę, przygotować rozwiązanie i rozwiązać problem z pomocą Klienta. Przed przybyciem do klienta, HP może zainicjować i przeprowadzić zdalną diagnostykę za pomocą elektronicznych narzędzi zdalnego wsparcia (o ile jest to możliwe) zapewniających dostęp do objętych usługą produktów. HP może także użyć innych metod świadczenia usług serwisowych w celu ułatwienia zdalnego rozwiązania problemu.

W razie występowania problemów sprzętowych podczas przebywania poza krajem zakupu urządzenia, Klient musi najpierw wezwać pomoc dzwoniąc do HP na lokalny numer telefonu podany w dziale „Kontakt z HP” na stronie hp.pl, w czasie standardowych godzin pracy, w zwykłe dni robocze.

| Cecha                                 | Sposób realizacji usługi  |
|---------------------------------------|---|
| <b>Wsparcie dla sprzętu u Klienta</b> | <p>W przypadku problemów sprzętowych, które, zgodnie z oceną HP, nie mogą być rozwiązane zdalnie, autoryzowany przedstawiciel HP przyjedzie do Klienta i zapewni obsługę serwisową urządzenia objętego umową, w celu przywrócenia go do prawidłowej pracy. HP może, zgodnie z własną decyzją, zdecydować się na wymianę produktu zamiast jego naprawy. Wymienione produkty są nowe lub równoważne nowym pod względem wydajności. Wymieniony produkt staje się własnością HP. Dodatkowo, HP może zainstalować dostępne ulepszenia, aby ułatwić klientowi zapewnienie poprawnego działania sprzętu i zachowania niezbędnej zgodności z wymienionym sprzętem. HP zastrzega sobie prawo do instalacji aktualizacji firmware, które w opinii HP są wymagane do przywrócenia właściwej pracy urządzenia oraz możliwości wsparcia przez HP.</p>  |
| <b>Części i materiały</b>             | <p>HP dostarcza wspierane przez siebie części i materiały niezbędne do konserwacji sprzętu objętego umową i zapewnienia jego właściwej pracy, w tym części i materiały związane z dostępnymi i zalecanymi ulepszeniami. Wymienione części są nowe lub równoważne nowym pod względem wydajności. Wymienione części stają się własnością HP.</p>  |
| <b>Okno serwisowe</b>                 | <p>Okno serwisowe oznacza przedział czasowy, w którym opisywana usługa jest realizowana u Klienta lub zdalnie.</p> <p>Wezwania otrzymane poza oknem serwisowym zostaną przyjęte następnego dnia, dla którego klient posiada wykupione okno serwisowe.</p> <p>Dla tej usługi, dostępne jest następujące okno serwisowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Standardowe godziny pracy, zwykłe dni robocze (9x5): Usługa dostępna jest między 8:00 a 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, w wyłączeniu dni wolnych od pracy (zależnie od kraju i lokalizacji geograficznej) lub w czasie obowiązkujących standardowych godzin pracy i zwykłych dni roboczych w kraju/lokalizacji geograficznej, gdzie dokonano zgłoszenia.</li> </ul> <p>Wszystkie okna serwisowe zależą od lokalnej dostępności. Informacje na temat dostępności usług można sprawdzić w lokalnym biurze handlowym HP.</p>   |
| <b>Czas reakcji u Klienta</b>         | <p>Czas reakcji na miejscu u Klienta liczony jest od momentu otrzymania i zarejestrowania zgłoszenia serwisowego, do chwili dotarcia przedstawiciela HP na miejsce, jeżeli czas ten mieści się w oknie serwisowym Klienta. Czasy reakcji mierzone są tylko w obrębie okna serwisowego. Jeśli czas reakcji wykracza poza przedział czasowy określony dla danego okna serwisowego, usługa może być realizowana w następnym dniu w obrębie kolejnego okna serwisowego określonego dla danej usługi.</p> <p>Dla tej usługi, dostępny jest następujący czas reakcji u Klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reakcja w następnym dniu roboczym—Autoryzowany przedstawiciel HP przyjeżdża do Klienta w celu rozpoczęcia wykonywania usługi w następnym dniu roboczym po przyjęciu zgłoszenia serwisowego w czasie trwania okna serwisowego.</li> </ul> <p>Ograniczenia lokalne, takie jak obszary objęte usługą z wydłużonym czasem reakcji, mogą mieć zastosowanie w zależności od położenia geograficznego sprzętu, do którego wzywana jest pomoc techniczna.</p> <p>Wszystkie czasy reakcji zależą od lokalnej dostępności. Informacje na temat dostępności można sprawdzić w lokalnym biurze handlowym HP.</p> |

## Specyfikacje (opcjonalne)

**Tabela 2.** Opcjonalne cechy usługi

| Cecha  | Sposób realizacji usługi   |
|--|--|
| <b>Usługa obejmująca tylko komputery przenośne</b> | Dla wybranych produktów komputerowych, Klient może wybrać zakres obsługi obejmujący tylko komputer przenośny. Pakiet Care Pack z ograniczonym zakresem obsługi nie obejmuje zewnętrznego monitora ani stacji dokującej.  |
| <b>Zatrzymanie uszkodzonych nośników</b>           | W przypadku niektórych produktów, opcja ta umożliwia Klientowi zachowanie uszkodzonego dysku twardego objętego tą usługą, którego nie chce się pozbyć ze względu na zawarte na nim poufne dane. Wszystkie dyski w systemie objętym usługą muszą podlegać programowi Zatrzymania uszkodzonych nośników. Pomimo jakichkolwiek treści w tym dokumencie lub w zasadach HP Single Order dla Usług wsparcia stanowiących inaczej, HP zrzeka się prawa do przejęcia uszkodzonego dysku objętego programem wymiany przy okazji dostarczenia klientowi zapasowego dysku. Klient zachowa wszystkie uszkodzone dyski HP na podstawie umowy o wsparciu HP. |

## Zakres usługi

Usługa ta obejmuje produkty marek HP i Compaq oraz wszystkie wewnętrzne komponenty dostarczone przez HP (np. karty HP Jetdirect, pamięć i napędy CD-ROM) oraz akcesoria HP i Compaq dołączone do głównego produktu i zakupione razem z nim, jak np. mysz, klawiatura, stacja dokująca i zasilacz.

Usługa nie obejmuje zewnętrznych monitorów HP. Usługa obejmuje wyświetlacze urządzeń All-in-One, które nie są traktowane jako osobne monitory zewnętrzne. Jeśli jednak do urządzenia All-in-One jest dołączony drugi monitor, nie jest on objęty usługą.

W przypadku pakietu Care Pack z zakresem „tylko komputer osobisty/stacja robocza/terminal/ komputer przenośny”, zewnętrzne monitory i stacje dokujące nie są objęte umową.

W przypadku komponentów już nie produkowanych konieczna może być wymiana części na nowsze. HP współpracując z klientem może rekomendować części zamienne. Ze względu na lokalne uwarunkowania, niektóre części zamienne mogą być niedostępne w niektórych lokalizacjach.

## Obowiązki klienta

Jeżeli dotyczy, Klient musi niezwłocznie zarejestrować objętą umową sprzęt i pakiet Care Pack, zgodnie z ustaleniami zawartymi w umowie HP Care Pack.

Klient może zostać poproszony o pomoc przy zdalnym rozwiązywaniu problemu. W takim przypadku, zadaniem Klienta jest:

- Przeprowadzić wszelkie dostępne testy diagnostyczne jeszcze przed poinformowaniem HP o wadliwym działaniu sprzętu
- Niezwłoczne poinformowanie HP o wadliwym działaniu sprzętu
- Podanie numeru seryjnego produktu objętego usługą
- Podanie numeru telefonu kontaktowego oraz obecnego adresu, pod którym przebywa Klient
- Być obecnym pod podanym adresem by odebrać przesyłkę z częściami zamiennymi lub umożliwić przystanemu inżynierowi wykonanie usługi
- Podać wszystkie niezbędne informacje, aby HP mogło zapewnić szybką i profesjonalną pomoc zdalną, a także umożliwić określenie przez HP, czy wezwanie jest objęte umową
- Wykonać testy uruchomieniowe oraz uruchomić inne narzędzia i programy diagnostyczne
- Zainstalować aktualizacje i poprawki oprogramowania firmware, jeżeli może to być wykonane przez użytkownika
- Wykonać inne rozsądne czynności, które pomogą HP w identyfikacji i rozwiązaniu problemu, zgodnie z życzeniem HP

Klient jest odpowiedzialny za regularne instalowanie krytycznych aktualizacji oprogramowania wewnętrznego oraz wymianę części i instalację całych produktów dostarczonych do Klienta, jeśli czynności te mogą być wykonane we własnym zakresie przez użytkownika.

W przypadku usługi zachowania uszkodzonych nośników, Klient jest odpowiedzialny za:

- Zachowanie kontroli nad dyskami twardymi przez cały czas trwania czynności serwisowych; HP nie bierze odpowiedzialności za dane znajdujące się na tych dyskach
- Zadbanie, by wszystkie ważne dane znajdujące się na zachowanych dyskach zostały skasowane lub dobrze zabezpieczone
- Wyznaczenie autoryzowanego przedstawiciela odpowiedzialnego za zachowanie uszkodzonych

nośników, przyjęcie nośników zastępczych, dostarczenie HP numerów seryjnych każdego zachowanego dysku oraz, za żądaniem HP, wypełnienie dostarczonego przez HP dokumentu poświadczającego zachowanie nośników

- Zniszczenie zatrzymanego dysku twardego lub zapewnienie, że nie zostanie on ponownie wykorzystany
- Zniszczenie wszystkich zachowanych dysków twardej zgodnie z obowiązującym prawem i przepisami dotyczącymi ochrony środowiska

W przypadku dysków wypożyczonych, wynajętych bądź wziętych w leasing od HP, Klient jest zobowiązany zwrócić je niezwłocznie po wygaśnięciu usługi wsparcia HP. Klient jest również odpowiedzialny za usunięcie wszystkich wrażliwych danych przed zwróceniem każdego z dysków.

## Ograniczenia usługi

Według uznania HP, usługa może być świadczona za pomocą zdalnej diagnostyki i zdalnej pomocy technicznej lub w miejscu instalacji lub innymi metodami świadczenia usług serwisowych. Inne metody mogą obejmować przestanie, za pośrednictwem firmy kurierskiej, części wymienianych we własnym zakresie przez użytkownika (klawiatura, mysz i inne), a także całych urządzeń na wymianę. HP określi właściwą metodę świadczenia usługi w celu zapewnienia efektywnego i terminowego jej wykonania.

HP zastrzega sobie prawo do zabrania, w celu wykonania naprawy, objętego usługą produktu z miejsca przebywania Klienta.

Czas reakcji w miejscu instalacji nie ma zastosowania w przypadku usług, które można wykonać za pomocą zdalnej diagnostyki, zdalnej pomocy technicznej lub za pomocą innych metod zapewnienia wsparcia, które zostały opisane powyżej.

Z usługi wyłączone są następujące (ale nie tylko) czynności:

- Utworzenie kopii zapasowej, pomoc techniczna i odtworzenie systemu operacyjnego lub innego oprogramowania oraz danych
- Rozpoznawanie i rozwiązywanie problemów z połączeniami i zgodnością
- Czynności wykonywane ze względu na niedokonanie przez Klienta instalacji poprawek systemowych, napraw, instalacji łątek lub modyfikacji zalecanych przez HP
- Czynności wykonywane ze względu na niedokonanie przez Klienta działań zaleconych wcześniej przez HP w celu uniknięcia problemów
- Przeglądy konserwacyjne wykonywane przez samego użytkownika

Gdy Klient podróżuje poza krajem, w którym zakupiony został sprzęt objęty usługą, opisane w tym dokumencie usługi pomocy technicznej będą realizowane jedynie w przypadku, kiedy kraj/lokalizacja geograficzna, w której wzywane jest wsparcie, widnieje na liście krajów/lokalizacji geograficznych uczestniczących w tej usłudze (zobacz część „Strefy dojazdu” w Tabeli 1). Usługi opisane w tej umowie są niedostępne w krajach/lokalizacjach geograficznych, których nie wymieniono w tym dokumencie. W niektórych, dodatkowych lokalizacjach nie wymienionych w tym dokumencie, możliwa jest realizacja usługi na niższym poziomie.

Czas reakcji u Klienta może się zamieniać dla różnych części krajów/lokalizacji geograficznych objętych usługą, a sama usługa wsparcia u Klienta może być niedostępna w niektórych z tych części. Strefy dojazdu i opłaty mogą się być różne w różnych częściach krajów/lokalizacji geograficznych. Szczegółowe informacje na temat godzin obsługi, czasu reakcji oraz stref i kosztów dojazdu można sprawdzić w lokalnym biurze handlowym HP.

W przypadku, gdy części niezbędne do wykonania naprawy – zwłaszcza części specyficzne dla języka/kraju zakupu – są niedostępne, Klient może:

- Odłożyć wezwanie wsparcia do czasu, gdy wróci do kraju pierwotnego zakupu urządzenia.
- Zgodzić się na wymianę wadliwej części zagranicznej na część lokalną (np. angielska/amerykańska klawiatura)
- Zaczekać, aż odpowiednie części zostaną przystane z kraju pierwotnego zakupu.

Przesyłka i odprawa celna pewnych specyficznych dla języka/kraju części, takich jak zlokalizowane i niezlokalizowane klawiatury oraz niektórych zlokalizowanych części zasilaczy, może trwać przynajmniej 3 tygodnie w zależności od kraju pochodzenia i kraju/lokalizacji geograficznej przeznaczenia przesyłki.

Wezwania wsparcia poza krajem pierwotnego zakupu urządzenia ograniczone są jedynie do głównej jednostki produktu. Usługi dla akcesoriów typu stacja dokująca, replikator portów czy monitor dostępne są jedynie w kraju pierwotnego zakupu urządzenia.

Opcje nieopatrzone marką HP nie są objęte tą usługą.

Materiały eksploatacyjne, w tym (ale nie tylko) baterie, piórka do tabletów, pakiety konserwacyjne i inne

oraz czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika, a także urządzenia innych, niż HP, firm nie są objęte usługą.

## Ograniczenia dotyczące usługi zatrzymania uszkodzonych nośników

Usługa zachowania uszkodzonych nośników obejmuje jedynie dyski twarde wymienione przez HP z powodu ich złego funkcjonowania. Dyski wymienione z powodów innych, niż wadliwe działanie, nie są objęte tą usługą.

Częstotliwość awarii dysków twardych jest stale monitorowana i HP zastrzega sobie prawo do anulowania usługi z 30 dniowym wypowiedzeniem, jeżeli HP ma uzasadnione podejrzenia, że Klient nadużywa opcji usługi zatrzymania napędów dysków twardych (np. w przypadku, w którym wymiana uszkodzonego dysku twardego fizycznie przekracza standardowe współczynniki awaryjności dla danego systemu).

I O ILE BEZWZGLĘDNIE OBOWIĄZUJĄCE PRZEPISY PRAWA NIE STANOWIĄ INACZEJ, HP, PODMIOTY Z NIM WSPÓŁPRACUJĄCE, PODWYKONAWCY LUB DOSTAWCY, NIEZALEŻNIE OD INFORMACJI PRZEDSTAWIONYCH W WARUNKACH POJEDYNCZEGO ZAMÓWIENIA HP LUB W DOKUMENCIE Z DANYMI TECHNICZNYMI, W ŻADNYM WYPADKU NIE PONOSZĄ WZGLĘDEM KLIENTA ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ZNISZCZENIE, USZKODZENIE LUB UTRATĘ DANYCH ORAZ ICH ODTWORZENIE LUB NIEWŁAŚCIWE WYKORZYSTANIE, W SZCZEGÓLNOŚCI ZA ZAWARTOŚĆ LUB ZA ZNISZCZENIE KTÓREGOKOLWIEK Z ZACHOWANYCH PRZEZ KLIENTA DYSKÓW TWARDYCH, BĄDŹ ZA PRZYPADKOWE USZKODZENIA I UTRATĘ ORAZ NIEWŁAŚCIWE WYKORZYSTANIE DANYCH OBJĘTYCH USŁUGĄ ZACHOWANIA USZKODZONYCH NOŚNIKÓW Warunki wykonania usługi

Strefy dojazdu w krajach/lokalizacjach innych niż kraj pierwotnego zakupu, jak to opisano w Tabeli 1, są ograniczone do wyjazdów okresowych i nie obowiązują w wypadku stałego pobytu z innym regionie.

## Strefy dojazdu

Zobowiązanie zachowania czasu reakcji u Klienta na zgłoszenie jest wiążące w miejscach odległych o mniej, niż 160 km od wskazanego przez HP punktu serwisowego. Dojazd do miejsc odległych o maksymalnie 320 km od wskazanego przez HP punktu serwisowego jest bezpłatny. Jeżeli odległość jest większa, niż 320 km, za dojazd pobierana jest dodatkowa opłata.

Strefy dojazdu i opłaty, jeśli dotyczą, mogą zależeć od położenia geograficznego.

Jeżeli odległość jest większa, niż 160 km, czasy reakcji ulegają zmianie ze względu na zmieniony czas dojazdu: (siehe folgende Tabelle).

| Odległość od wskazanego przez HP punktu wsparcia | Czas reakcji u Klienta  |
|--|---|
| 0 – 160 km                                       | Następny dzień roboczy *  |
| > 160 – 320 km                                   | 1 dodatkowy dzień roboczy *                                       |
| > 320 – 480 km                                   | 2 dodatkowe dni robocze *   |
| Ponad 460 km                                     | Ustalony w momencie zgłoszenia i zależny od dostępności zasobów * |

## Dodatkowe informacje [hp.com/go/pcandprintingservices](http://hp.com/go/pcandprintingservices)

**Kontakt z lokalnym centrum reagowania HP w celu wezwania wsparcia można uzyskać pod adresem**  
[http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html)

**Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje.**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Udostępnij współpracownikom

Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usługi dostarczonej lub wskazanym klientowi w momencie zakupu. Klient może mieć dodatkowe prawa ustawowe wynikające z obowiązujących przepisów prawa polskiego i warunki świadczenia usługi HP ani ograniczona gwarancja HP na dany produkt HP nie mają na nie wpływu.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte powyżej mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Gwarancje na produkty i usługi HP są zawarte jedynie w stosownej dokumentacji gwarancyjnej dołączonej do tych produktów i usług. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie powinny być rozumiane jako dodatkowa dorozumiana ani wyraźna gwarancja, tak w rzeczywistości, jak i w świetle prawa. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne oraz za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

