

Serviciul de asistență pentru hardware HP la sediu

HP Care Pack



Beneficiile serviciilor

- Timp de funcționare prelungit al produselor
- Flexibilitatea de a îndeplini cerințe de service specifice
- Asistență convenabilă la sediu oferită de experți calificați

Aspecte esențiale ale serviciilor

- Diagnosticarea problemelor și asistență de la distanță
- Asistență hardware la sediu
- Piese de schimb și materiale
- Actualizări de firmware pentru produse selectate
- Intervale de acoperire și timpi de răspuns la alegere
- Acces la informații și servicii de asistență electronică

Prezentare generală a serviciilor

Serviciul de asistență hardware la sediu HP asigură asistență de la distanță și la sediu pentru hardware-ul acoperit, ajutându-te să îmbunătățești durata de funcționare a produsului. Poți alege din mai multe opțiuni la nivel de servicii cu diferite combinații de intervale de acoperire pentru răspuns la sediu, cu durate diferite, pentru a răspunde cerințelor tale specifice privind serviciile. Opțiunile la nivel de servicii cu apel pentru reparație oferă acces la specialiști în asistență, care vor începe rapid rezolvarea problemelor sistemului pentru ca hardware-ul să revină la funcționarea normală într-un interval de timp specificat. Printre opțiunile la nivel de servicii se poate număra Acoperirea cu soluții, care include PC-ul de bază și până la șase dispozitive periferice suplimentare. Aici este inclusă acoperirea a până la două monitoare, stații de andocare, tastaturi, headseturi și mouse-uri separate.

Caracteristici și specificații

Diagnosticarea problemelor și asistență de la distanță

După primirea și confirmarea apelului tău, HP va izola, depana, remedia și rezolva incidentul care afectează componentele hardware. Înainte de asistența la sediu, HP poate efectua o diagnosticare de la distanță, utilizând asistența electronică la distanță pentru a accesa produsele acoperite sau poate utiliza alte mijloace disponibile pentru a facilita rezolvarea problemei de la distanță. HP va asigura asistența telefonică în intervalul de acoperire pentru firmware care poate fi instalat de către client și pentru piese pentru care reparațiile pot fi efectuate de către client (CSR). Indiferent de intervalul tău de acoperire, incidentele care implică hardware acoperit pot fi raportate către HP telefonic sau de pe site-ul web, în funcție de opțiunile disponibile la nivel local, sau în cadrul unui eveniment de raportare a echipamentelor automatizat, prin intermediul soluțiilor electronice de asistență de la distanță, disponibile non-stop. HP va confirma primirea solicitării de service înregistrând apelul, atribuind un cod de caz și transmițându-ți codul respectiv. HP își păstrează dreptul de a alege soluția finală pentru toate incidentele raportate.

Asistență hardware la sediu

Pentru incidentele survenite la produsele hardware, care nu pot fi rezolvate de la distanță, un reprezentant autorizat îți va oferi asistență tehnică la sediu pentru produsele hardware acoperite, pentru a le readuce în stare de funcționare. HP poate opta pentru înlocuirea anumitor produse, inclusiv periferice, precum stații de andocare, monitoare, tastaturi, headseturi și mouse-uri, de la distanță, pe lângă asistența la sediu pentru acoperirea dispozitivelor principale, și nu pentru repararea acestora. Produsele de schimb vor fi noi sau echivalente, din punct de vedere funcțional, cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP. După ce reprezentanții ajung la sediu, aceștia vor furniza serviciile la sediu sau de la distanță, la alegerea acestora, până când produsele sunt reparate. Lucrările pot fi suspendate temporar dacă sunt necesare piese sau resurse suplimentare, dar se vor relua când acestea devin disponibile.

Caracteristici și specificații (continuare)

- **Repararea la defectare:** În momentul furnizării asistenței tehnice la sediu, HP poate instala îmbunătățirile tehnice disponibile și actualizările firmware care nu pot fi instalate de către client pentru produsele hardware acoperite necesare pentru ca produsul acoperit să fie repus în funcțiune sau pentru a menține compatibilitatea cu produsele HP.
- **Repararea la cerere:** La solicitarea ta, HP poate instala actualizări de firmware de importanță critică și care nu pot fi instalate de către client, care sunt recomandate de divizia de produse HP în vederea instalării imediate pe produsele hardware acoperite.

Piese de schimb și materiale

HP va furniza piesele de schimb și materialele compatibile cu HP necesare pentru a menține produsele sau soluțiile acoperite în stare de funcționare, inclusiv cele necesare pentru îmbunătățiri tehnice disponibile și recomandate. Piesele de schimb sunt noi sau echivalente ca performanțe funcționale cu cele noi. Componentele înlocuite devin proprietatea companiei HP. Dacă dorești să reții, să demagnetizezi sau să distrugi fizic în orice alt fel piesele înlocuite, ți se va emite o factură și vei avea obligația de a plăti prețul de listă pentru piesa înlocuită.

Acoperirea nu include consumabilele și piesele consumabile; acestea nu vor fi furnizate în cadrul acestui serviciu; condițiile standard de garanție se aplică consumabilelor și pieselor consumabile. Reparațiile sau înlocuirea oricăror consumabile sau piese consumabile reprezintă responsabilitatea ta. Este posibil să existe anumite excepții; pentru informații suplimentare, contactează HP. Consultă secțiunea Acoperire de la pagina 6 pentru mai multe detalii.

Actualizări de firmware pentru produse selectate

Actualizările de firmware HP sunt puse la dispoziția clienților pentru care există un contract în vigoare care le permite accesul la aceste actualizări. În cadrul acestui serviciu ai dreptul de a descărca, instala și utiliza actualizări de firmware pentru produsele acoperite, sub rezerva restricțiilor aferente licenței din condițiile standard de vânzare HP. HP poate furniza, instala sau acorda asistență pentru instalarea actualizărilor de firmware, precum și asistență hardware la sediu, dacă deții o licență valabilă pentru utilizarea actualizărilor software conexe.

Caracteristici opționale ale serviciilor

- **Protecție la deteriorare accidentală:** Nivelurile specifice de servicii pot include protecția împotriva deteriorărilor accidentale cauzate de manipularea produselor hardware acoperite eligibile. Pentru Solution Care Pack, acoperirea protecției la deteriorare accidentală se va extinde numai la unitatea de bază a configurației sau soluției respective, nu și la periferice. Deteriorările accidentale sunt definite ca deteriorările fizice ale unui produs cauzate de sau rezultând în urma unui incident care se produce brusc, neprevăzut, cu condiția ca o astfel de deteriorare să se producă în timpul utilizării obișnuite. Acestea includ, de exemplu, stropirea neintenționată cu lichide a unității sau pătrunderea lichidelor în interiorului acesteia, căderi, supratensiune electrică, precum și afișaje cu cristale lichide (LCD) deteriorate sau sparte și piese rupte. Se pot aplica restricții în funcție de țară; consultă-te cu reprezentantul HP local.
- **Reținerea suporturilor defecte:** Această opțiune îți oferă posibilitatea să păstrezi unitățile de hard disk sau componentele de unități SSD/flash defecte la care nu dorești să renunți datorită datelor sensibile pe care le conțin. Toate unitățile eligibile ale unui sistem acoperit trebuie să participe la programul de reținere a suporturilor defecte.
- **Apel pentru reparație:** Angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru serviciul Apel pentru reparație poate fi selectat pentru produsele eligibile în locul timpului de răspuns la sediu. Pentru probleme critice cu produsele acoperite, care nu pot fi rezolvate în mod oportun de la distanță, HP va face eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a readuce hardware-ul acoperit la starea de funcționare în intervalul de timp specificat de la solicitarea inițială de service făcută la HP Solution Center. Serviciul Apel pentru reparație nu este disponibil în toate țările/regiunile. Pentru mai multe detalii, contactează un birou local de vânzări HP.
- **Gestionare îmbunătățită a inventarului de piese:** Pentru a respecta angajamentele cu privire la intervalul de timp pentru serviciul Apel pentru reparație, HP are un inventar de piese de schimb esențiale, care sunt depozitate într-un centru desemnat de HP. Aceste piese sunt gestionate pentru a asigura disponibilitatea ridicată a stocului și sunt accesibile reprezentanților HP autorizați care răspund la solicitările de asistență eligibile. Gestionarea îmbunătățită a inventarului de piese este inclusă pentru anumite angajamente opționale privind intervalul de timp pentru serviciul Apel pentru reparație.



Caracteristici și specificații (continuare)

- Acoperirea exclusivă pentru desktopuri/stații grafice/stații grafice mobile/dispozitive thin client/notebookuri: În cazul produselor pentru PC-uri eligibile, poți alege acoperirea exclusivă pentru desktopuri, stații grafice, stații grafice mobile, dispozitive thin client sau notebookuri. Serviciile HP Care Pack cu o astfel de acoperire limitată nu acoperă monitoare externe sau accesoriile care nu sunt achiziționate și incluse în ambalajul original al produsului.
- Înlocuirea kitului de întreținere: Un tehnician calificat HP se deplasează la sediul tău și asigură manopera, piesele și materialele necesare pentru a înlocui kitul de întreținere și a curăța imprimanta. Imprimanta trebuie să funcționeze corespunzător pentru ca kitul să poată fi instalat. HP poate să utilizeze componente recondiționate, cu performanțe echivalente cu ale celor noi; componentele înlocuite devin proprietatea companiei HP. Angajamentul privind repararea se consideră onorat când tehnicianul înlocuiește kitul de întreținere și imprimă cu succes o pagină de test.

Specificații de livrare

Interval de acoperire

Intervalul de acoperire specifică timpul în care serviciile descrise sunt livrate la sediu sau de la distanță. Un reprezentant autorizat HP va ajunge la sediu pentru acoperirea dispozitivului principal sau va utiliza metode de la distanță pentru perifericele acoperite de serviciul Solution în intervalul de acoperire, pentru a presta serviciul de întreținere hardware în intervalul de acoperire adecvat, după primirea apelului și confirmării acestuia de către HP. Apelurile primite în afara intervalului de acoperire vor fi înregistrate în momentul apelului, confirmate în următoarea zi de acoperire și service-ul aferent va fi efectuat în intervalul de intervenție corespunzător.

Toate perioadele de acoperire depind de disponibilitatea locală. Pentru informații detaliate despre disponibilitatea serviciilor, contactează un birou local de vânzări HP.

Timp de răspuns la sediu

Pentru incidentele survenite la produsele hardware acoperite, care nu pot fi rezolvate de la distanță, HP va face eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a interveni la sediu în timpul de răspuns la sediu specificat (de exemplu, în a treia zi de acoperire, în următoarea zi de acoperire sau în interval de patru ore). Intervalul de timp de răspuns la sediu începe în momentul în care apelul inițial a fost primit și confirmat de HP și se încheie atunci când reprezentantul autorizat al HP ajunge la sediul tău sau când HP stabilește că evenimentul raportat nu necesită, în prezent, o intervenție la sediu. Pentru serviciile Solution Care Pack, orice periferice (cum ar fi monitoare, tastaturi, mouse-uri, stații de andocare, headseturi etc.) vor fi reparate sau înlocuite de la distanță, în funcție de circumstanțe. Timpii de răspuns sunt măsurați numai în cadrul intervalului de acoperire și pot fi transferați pentru ziua următoare pentru care există un interval de acoperire.

Specificații de livrare (continuare)

Opțiuni la nivel de servicii

Unele opțiuni la nivel de servicii nu sunt disponibile pentru toate produsele. Opțiunile la nivel de servicii pe care le-ai ales vor fi specificate în documentația contractuală. Pentru informații detaliate despre disponibilitatea și acoperirea serviciilor, contactează un birou local de vânzări HP.

Opțiune la nivel de servicii	Interval de acoperire
Zile lucrătoare standard	5 zile pe săptămână (de luni până vineri, exclusiv zilele de sărbătoare stabilite de HP)
Prelungirea intervalelor de acoperire cu un anumit număr de zile suplimentare	Intervalul de acoperire este extins prin aplicarea numărului de zile suplimentare selectat la orele de acoperire selectate, inclusiv: • zilele de sâmbătă, exclusiv zilele de sărbătoare stabilite de HP; • zilele de duminică (necesită acoperirea pentru zilele de sâmbătă și de sărbătoare); • zilele de sărbătoare stabilite de HP, indiferent dacă acestea cad într-o zi din timpul săptămânii care ar fi altfel inclusă în intervalul de acoperire selectat.
Program de lucru standard	9 ore pe zi (8:00 a.m. - 5:00 p.m. ora locală)
Prelungirea intervalelor de acoperire cu un anumit număr de ore suplimentare	Intervalul de acoperire este extins prin stabilirea numărului de ore de acoperire personalizat, inclusiv orele individuale suplimentare dinaintea intervalului de acoperire selectat sau de după acesta. Această prelungire poate să aplice orele de acoperire selectate la zilele de acoperire selectate, inclusiv: • 10 ore pe zi (8:00 a.m. - 06:00 p.m. ora locală) • 13 ore pe zi (8:00 a.m. - 09:00 p.m. ora locală) • 16 ore pe zi (8:00 a.m. - 12:00 a.m. ora locală); • 24 de ore pe zi.
Opțiuni privind timpii de răspuns la sediu	Un reprezentant autorizat HP va ajunge la sediul tău în intervalul de acoperire pentru a presta serviciul de întreținere hardware în intervalul specificat, după primirea apelului și confirmarea acestuia de către HP
Răspuns la sediu în 1 oră	Răspuns la sediu în interval de 1 oră
Răspuns la sediu în 2 oră	Răspuns la sediu în interval de 2 ore
Răspuns la sediu în 4 oră	Răspuns la sediu în interval de 4 ore
Răspuns la sediu în următoarea zi lucrătoare	Răspuns la sediu în următoarea zi de acoperire
Răspuns la sediu în a doua zi	Răspuns la sediu în a doua zi de acoperire
Răspuns la sediu în a treia zi	Răspuns la sediu în a treia zi de acoperire
Răspuns la sediu în a cincea zi	Răspuns la sediu în a cincea zi de acoperire
Opțiuni privind timpii de reparare la sediu	HP va face eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a readuce hardware-ul acoperit la starea de funcționare în intervalul de timp specificat de la solicitarea inițială de service făcută la HP Solution Center.
Apel pentru reparație în interval de 6 ore	Reparare în interval de 6 ore de la înregistrarea solicitării de service inițiale
Apel pentru reparație în interval de 8 ore	Reparare în interval de 8 ore de la înregistrarea solicitării de service inițiale
Apel pentru reparație în interval de 24 ore	Reparare în interval de 24 ore de la înregistrarea solicitării de service inițiale

Acordurile suplimentarei privind nivelurile serviciilor sunt disponibile prin contract.

Specificații de livrare (continuare)

Apel pentru reparație

Intervalul dintre apel și reparație se referă la perioada care începe în momentul în care solicitarea inițială de service este înregistrată la HP Solution Center și se termină când HP stabilește că hardware-ul este reparat. Intervalul de timp pentru serviciul Apel pentru reparație este măsurat numai în cadrul intervalului de acoperire și poate fi transferat în ziua următoare pentru care există un interval de acoperire. Contactează reprezentantul HP în legătură cu intervalele pentru serviciul Apel pentru reparație disponibile în regiunea ta. Toate intervalele pentru Apelul pentru reparație depind de disponibilitatea locală.

Lucrarea de reparații va fi considerată finalizată după ce HP confirmă că defecțiunea hardware a fost remediată sau că s-a înlocuit componenta hardware respectivă. Verificarea efectuată de către HP poate fi realizată printr-un autotest la pornire, diagnosticare autonomă sau verificarea vizuală a funcționării corespunzătoare. La alegerea sa, HP va stabili nivelul de testare necesar pentru a se asigura că hardware-ul a fost reparat. La alegerea sa, HP poate să înlocuiască temporar sau definitiv produsul pentru a-și respecta angajamentul privind timpul de reparare. Produsele de schimb sunt noi sau echivalente ca performanțe cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP.

Este posibil să fie necesar un interval de timp de până la 60 de zile de la achiziționarea și înregistrarea acestui serviciu pentru configurarea și efectuarea analizelor nivelului serviciului considerate necesare de HP și pentru orice procese asociate și planificări legate de piese înainte ca angajamentele cu privire la intervalul de timp aferent serviciului Apel pentru reparație să intre în vigoare. În cursul acestui interval inițial de 60 de zile, dacă se efectuează o analiză a nivelului serviciului, HP va furniza servicii la sediu în cel mai scurt timp de răspuns posibil, în funcție de disponibilitatea pieselor și a resurselor. Timpii de răspuns pot varia în funcție de regiunea geografică și de sediu.

Acoperirea nu este valabilă în afara țării pentru care a fost vândut serviciul HP Care Pack Apel pentru reparație.

Gestionarea transferului sarcinilor

HP a stabilit proceduri formale de transferare a sarcinilor pentru a facilita rezolvarea incidentelor complexe. Managementul HP local coordonează transferul sarcinilor legate de incidente, înregistrând abilitățile resurselor HP și/sau ale terților corespunzători pentru asistență la rezolvarea problemelor.

Acces la informații și servicii de asistență electronică

În cadrul acestui serviciu, HP oferă acces la anumite instrumente electronice și bazate pe web disponibile în comerț. Ai acces la:

- Anumite capacități care sunt puse la dispoziția utilizatorilor înregistrați, de exemplu, abonarea la notificări privind serviciile proactive legate de hardware și participarea la forumuri de asistență pentru remedierea problemelor și schimbul de recomandări cu alți utilizatori înregistrați.
- Căutări extinse pe web pentru identificarea documentelor de asistență tehnică pentru facilitarea rezolvării mai rapide a problemelor.
- Anumite instrumente HP de diagnosticare pentru service, protejate de drepturi de autor, cu acces restricționat cu parolă.
- Un instrument web pentru transmiterea de întrebări direct către HP. Instrumentul te ajută să soluționezi rapid problemele, prin intermediul unui proces de precalificare care direcționează solicitarea de asistență sau de operațiuni de service către resursa care deține calificarea potrivită pentru a-ți răspunde la întrebare. În plus, permite consultarea stării fiecărei solicitări de asistență sau de service trimise, inclusiv pentru situații transmise telefonic.
- Baze de date găzduite de HP și de terți pentru anumite produse de la terți, unde poți să cauți și să găsești informații despre produse, să găsești răspunsuri la întrebări de asistență și să participi la forumuri de asistență. Este posibil ca acest serviciu să fie limitat de restricțiile ale accesului aplicate de terți.

Specificații de livrare (continuare)

Soluție de asistență electronică de la distanță

În cazul produselor eligibile, soluția de asistență electronică de la distanță oferă capacități eficiente de depanare și reparații. Poate să includă soluții de accesare a sistemelor de la distanță și să ofere un punct central de administrare convenabil și o perspectivă la nivel de întreprindere asupra incidentelor deschise și a istoricului. Accesarea sistemelor de la distanță poate permite specialistului în asistență HP să asigure depanare mai eficientă și remedierea mai rapidă a problemelor. Specialiștii în asistență HP vor utiliza accesarea sistemelor de la distanță numai cu permisiunea ta.

Finalizarea lucrării

Lucrarea de reparații va fi considerată finalizată după ce HP confirmă că defecțiunea hardware a fost remediată sau că s-a înlocuit componenta hardware respectivă. HP nu răspunde pentru eventuale date pierdute; îți revine responsabilitatea pentru implementarea unor proceduri de backup corespunzătoare. Verificarea efectuată de către HP poate fi realizată printr-un autotest la pornire, diagnosticare autonomă sau verificarea vizuală a funcționării corespunzătoare. La alegerea sa, HP va stabili nivelul de testare necesar pentru a se asigura că hardware-ul a fost reparat. La alegerea sa, HP poate să înlocuiască temporar sau definitiv produsul pentru a-și respecta angajamentul privind timpul de reparare. Produsele de schimb sunt noi sau echivalente ca performanțe funcționale cu cele noi. Produsele înlocuite devin proprietatea companiei HP. Lucrul până la finalizare poate necesita repararea dispozitivului în afara sediului dacă acesta nu poate fi diagnosticat și reparat la sediu. HP stabilește necesitatea efectuării reparațiilor în afara sediului la alegerea sa.

Acoperire

Acest serviciu oferă acoperire pentru PC-urile HP eligibile, inclusiv componente interne furnizate de HP și pentru care HP oferă asistență, cum ar fi unitățile de memorie și unitățile optice. Aici este inclusă acoperirea pentru accesoriiile marca HP atașate, incluse în ambalajul original al PC-ului, de exemplu, mouse cu fir, tastatură cu fir sau adaptor de alimentare de c.a.

Serviciile HP Care Pack care au această acoperire limitată nu includ monitoare externe HP. Dispozitivele all-in-one includ afișajul, care nu este considerat monitor extern separat.

Însă, de exemplu, un al doilea monitor conectat la un dispozitiv all-in-one nu ar fi acoperit de acest serviciu HP Care Pack.

Dacă ai achiziționat HP Solution Care Pack, serviciile Solution acoperă unitatea de bază asociată, precum și 6 periferice compatibile cu HP atașate la unitatea de bază, inclusiv, de exemplu, maximum 2 monitoare externe, stații de andocare, mouse wireless, tastatură wireless și headseturi HP. Pentru a fi acoperite de Solution Care Pack, perifericele trebuie achiziționate odată cu PC-ul de bază.

Stațiile de andocare HP sau multiplicatoarele de port sunt acoperite în țara în care a fost achiziționat serviciul HP Care Pack, dar nu și în afara țării respective.

Consumabilele, inclusiv, dar fără limitare la, suporturi amovibile, baterii înlocuibile de către client, stilouri pentru tablete și altele, precum și dispozitivele întreținute de către utilizator și dispozitivele non-HP, nu sunt acoperite de acest serviciu. Bateriile pentru PC-urile comerciale HP mobile sunt acoperite timp de maximum trei ani. Caută understanding battery warranties for business notebooks (înțelegerea garanțiilor pentru bateriile notebookurilor comerciale) pe hp.com pentru mai multe detalii.

Pentru piese de schimb și componente scoase din producție, poate fi necesară o cale de upgrade. Upgrade-urile pentru piese sau componente scoase din producție pot duce uneori la costuri suplimentare. HP te va ajuta cu recomandări privind piesele echivalente. Pentru unele componente nu vor fi disponibile piese echivalente în toate țările, din cauza capacităților de asistență locale.

Specificații de livrare (continuare)

Cerințe preliminare

Trebuie să deții o licență corespunzătoare pentru orice firmware de bază care va fi acoperit de aceste servicii. HP poate solicita o analiză a nivelului de servicii pentru produsele acoperite. În acest caz, un reprezentant autorizat de HP te va contacta pentru a stabili efectuarea analizei nivelului de servicii. În cadrul acestei analize, HP va aduna informații esențiale despre configurarea sistemului, care le vor permite inginerilor de soluții HP să identifice și să remedieze eventualele probleme viitoare legate de hardware și să finalizeze reparațiile cât mai rapid și mai eficient. Analiza nivelului de servicii poate fi realizată la sediu, prin accesarea de la distanță a sistemului, prin intermediul unor instrumente la distanță sau prin telefon, la alegerea companiei HP.

Desfășurarea auditurilor și a proceselor care trebuie finalizate pentru serviciul Apel pentru reparație înaintea onorării angajamentului privind intervalul de timp necesar serviciului Apel pentru reparație pentru hardware poate dura până la șazece de zile.

Se va evalua eligibilitatea pentru serviciul Apel pentru reparație. Înainte de evaluare, trebuie să-i indicîi companiei HP toate locațiile de acoperire dorite.

HP își rezervă dreptul de a efectua o retrogradare a serviciului, optând pentru timp de răspuns la sediu sau de a anula contractul de servicii în cazul în care recomandările auditului nu sunt respectate sau dacă auditul nu este efectuat în intervalul de timp specificat, cu excepția cazului în care întârzierea este cauzată de HP.

Pentru opțiunile cu privire la timpul de răspuns la sediu pentru componente hardware, HP recomandă să instalezi și să utilizezi soluția HP corespunzătoare de asistență la distanță, cu o conexiune securizată la HP, pentru prestarea serviciului. Pentru angajamente privind intervalul de timp necesar serviciului Apel pentru reparație pentru hardware, este necesară soluția de asistență HP de la distanță. Dacă nu implementezi soluția HP de asistență la distanță corespunzătoare, este posibil ca HP să nu poată furniza serviciul conform definiției furnizate și nu are obligația de a face aceasta. Dacă nu implementezi soluția HP de asistență la distanță corespunzătoare, se vor percepe taxe suplimentare pentru instalarea la sediu a firmware-ului care nu poate fi instalat de către client.

Responsabilitățile clientului

Dacă obligațiile clientului indicate nu sunt respectate, HP (i) nu va avea obligația de a furniza serviciile așa cum este prevăzut sau (ii) va presta serviciile respective pe cheltuiala ta, în funcție de timpul și de materialele utilizate.

Dacă HP solicită acest lucru, tu sau un reprezentant autorizat de HP trebuie să activezi produsul hardware care necesită asistență în termen de zece zile de la achiziționarea acestui serviciu, urmând instrucțiunile de înregistrare din HP Care Pack sau din documentul trimis de HP prin e-mail ori conform indicațiilor HP. Dacă locația unui produs acoperit se schimbă, activarea și înregistrarea (sau relocarea corespunzătoare conform evidențelor HP actuale) trebuie să fie făcute în termen de zece zile de la schimbare.

HP va efectua o evaluare pentru a stabili dacă serviciul poate fi oferit în noua locație. În cazul în care se constată că HP nu poate accepta Apeluri pentru reparație în noua locație, serviciul va fi modificat și se vor aplica termenii și condițiile serviciului Următoarea zi lucrătoare, la sediu.

Angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru serviciul Apel pentru reparație necesită acces imediat și nerestricționat la sistemul tău, la cererea HP. Angajamentul cu privire la intervalul de timp pentru serviciul Apel pentru reparație nu este aplicabil atunci când accesul la sistem, inclusiv evaluările fizice, depanările la distanță și evaluările pentru diagnosticarea componentelor hardware sunt afectate de întârzieri sau refuzate. Dacă soliciți un serviciu programat, intervalul de timp aferent Apelului pentru reparație începe la ora programată.

Specificații de livrare (continuare)

Pentru opțiuni privind timpul de răspuns la sediu în legătură cu produse hardware, se recomandă insistent o soluție de asistență HP de la distanță corespunzătoare, care este necesară în cazul angajamentelor privind intervalul de timp necesar serviciului Apel pentru reparație pentru hardware. Trebuie să pui la dispoziție toate resursele necesare, conform notelor despre versiunea soluției de asistență HP de la distanță, pentru a permite furnizarea serviciului și a opțiunilor. La instalarea unei soluții de asistență HP de la distanță, trebuie de asemenea să configurezi detaliile de contact în soluția de asistență de la distanță, detalii pe care HP le va utiliza în cazul defectării unui dispozitiv. Pentru mai multe detalii privind cerințele, specificațiile și excluderile aplicabile, contactează reprezentantul local HP.

La cerere, trebuie să susții eforturile companiei HP pentru rezolvarea problemelor de la distanță luând următoarele măsuri:

- Oferă toate informațiile necesare pentru ca HP să asigure asistență de la distanță promptă și profesională și să stabilească nivelul de eligibilitate pentru asistență.
- Inițiază autoteste și instalează și rulează alte instrumente și programe de diagnosticare.
- Instalează actualizări de firmware și corecții care pot fi instalate de către client.
- Realizează orice alte activități, în limite rezonabile, pentru ca HP să identifice sau să remedieze problemele, conform solicitării HP.

Îți revine responsabilitatea pentru instalarea în timp util a actualizărilor de firmware care pot fi instalate de către client, precum și a pieselor pentru repararea de către client și a produselor de înlocuire trimise ție. Acceptă să achiți costuri suplimentare în cazul în care soliciți companiei HP să instaleze actualizări de firmware sau corecții care pot fi instalate de către client. Orice cheltuieli suplimentare percepute vor depinde de timpul și de materialele utilizate, cu excepția cazului în care nu s-a stabilit altceva în prealabil în scris.

În cazul în care îți sunt livrate piese sau produse de schimb pentru repararea de către client în vederea remedierii unei probleme, îți revine responsabilitatea de a returna piesa sau produsul defect într-un interval de timp indicat de HP. Dacă HP nu primește piesa sau produsul defect în intervalul de timp indicat ori dacă piesa sau produsul este demagnetizat sau prezintă semne de deteriorare fizică la primire, ți se va solicita să plătești prețul de listă al companiei HP pentru piesa sau produsul defect, așa cum stabilește HP.

Îți revine responsabilitatea pentru securitatea propriilor informații proprietare și confidențiale și pentru igienizarea sau ștergerea corespunzătoare a datelor de pe produsele care pot fi înlocuite și returnate companiei HP în cadrul procesului de reparare. Pentru mai multe informații despre aceste responsabilități, inclusiv cele din Politica HP privind igienizarea suporturilor și Politica privind gestionarea suporturilor pentru clienții din domeniul medical, consultă hp.com/go/mediahandling.

Protecție la deteriorarea accidentală (caracteristică opțională)

În cazul ofertelor HP Care Pack care includ caracteristica opțională de protecție la deteriorare accidentală, trebuie să raportezi deteriorarea accidentală companiei HP în termen de 30 de zile de la data incidentului, pentru ca HP să accelereze procesul de reparare a sistemului. Raportul trebuie să conțină o descriere detaliată a accidentului, inclusiv când, unde și cum s-a produs, și o descriere a deteriorării unității. HP va refuza solicitarea dacă nu trimiți aceste informații sau dacă raportezi incidentul la minimum treizeci de zile de la data incidentului. De la data de începere a serviciului HP Care Pack, se poate efectua maximum o (1) reparație sau înlocuire a unui produs HP într-un interval de 12 luni.

Specificații de livrare (continuare)

Reținerea suporturilor defecte și reținerea completă a suporturilor defecte (caracteristică opțională)

În cazul opțiunilor de caracteristici pentru reținerea suporturilor defecte, îți revin următoarele responsabilități:

- Să deții în permanență controlul fizic asupra unităților hard disk sau SSD/flash; HP nu este responsabilă pentru datele de pe unitățile hard disk sau SSD/flash.
- Să te asiguri că orice date sensibile de pe unitățile hard disk sau SSD/flash reținute sunt distruse sau sunt în siguranță.
- Să trimiți companiei HP informații de identificare pentru fiecare unitate hard disk sau SSD/flash reținută și să completezi un document pus la dispoziție de HP în care să declari că ai reținut unitățile hard disk sau SSD/flash.
- Să distrugi unitățile HDD sau SSD/flash reținute și/sau să te asiguri că unitățile HDD sau SSD/flash nu sunt utilizate din nou.
- Să elimini toate unitățile HDD sau SSD/flash reținute în conformitate cu prevederile legislației și regulamentelor de mediu aplicabile.

În cazul unităților hard disk sau SSD/flash puse la dispoziție de HP cu titlu de împrumut sau închiriere, vei returna în timp util unitățile hard disk sau SSD/flash la data expirării sau încheierii perioadei de asistență oferită de HP. Îți va reveni întreaga responsabilitate pentru eliminarea tuturor datelor sensibile înainte de a returna unitățile hard disk sau SSD/flash împrumutate sau închiriate la HP, iar HP nu va fi responsabilă pentru păstrarea confidențialității datelor sensibile care rămân pe unitățile hard disk sau SSD/flash respective.

Limitele serviciului

La alegerea HP, serviciul va fi furnizat utilizându-se diagnosticarea și asistența la distanță, combinate cu servicii furnizate la sediu și alte metode de furnizare a serviciilor. Aici pot fi incluse livrarea prin curier a pieselor pentru repararea de către client sau a unui întreg produs înlocuitor. HP va stabili metoda de livrare adecvată pentru a asigura asistență eficientă și în timp util și pentru a-și respecta angajamentul asumat cu privire la intervalul de timp aferent serviciului Apel pentru reparație, dacă este cazul.

HP își proiectează produsele astfel încât să poată fi reparate de către client. Repararea de către client este o componentă esențială a condițiilor garanției HP. Aceasta permite ca HP să îți expedieze direct componente de schimb, cum ar fi tastatura, mouse-ul sau alte componente clasificate drept piese care pot fi reparate de către client după confirmarea unei defecțiuni. În general, componentele sunt expediate peste noapte, astfel încât să fie primite cât mai curând. Apoi le poți înlocui când dorești.

Repararea de către client obligatorie este inclusă în garanția standard asociată unor produse. Repararea de către client este opțională pentru clienții care au optat pentru un serviciu HP Care Pack. Repararea opțională îți permite să efectuezi reparații care pot fi făcute de către client sau să alegi ca personalul de service HP să înlocuiască produsul fără costuri suplimentare în perioada de acoperire a serviciilor pentru produs.



Limitele serviciului (continuare)

Serviciile HP Care Pack care includ condiții pentru servicii la sediu presupun expedierea directă a componentelor pentru repararea de către client către tine, dacă alegi repararea de către client. Ca alternativă, un reprezentant al serviciului de asistență HP va sosi la sediu pentru a efectua reparațiile dacă decizi să nu utilizezi repararea de către client.

Serviciile HP Care Pack care includ condiții pentru servicii în afara sediului, cum ar fi ridicare și returnare sau returnare la HP presupun ca tu să expediezi produsul către un centru de reparații HP autorizat sau să trimiți produsul la HP (la alegerea HP) dacă decizi să nu utilizezi repararea de către client.

Dacă accepți repararea de către client recomandată și o componentă pentru repararea de către client îți este trimisă pentru a readuce sistemul în stare de funcționare, nivelul de servicii la sediu nu se va aplica. În astfel de cazuri, HP expediază în mod expres componente pentru repararea de către client, care sunt esențiale pentru funcționarea produsului în locația ta.

Nu se va aplica timpul de răspuns la sediu dacă serviciul poate fi livrat prin intermediul diagnosticării la distanță, al asistenței la distanță sau prin alte metode de furnizare a serviciilor descrise mai sus.

În cazul soluțiilor pentru sisteme de puncte de vânzare (POS) și produse oferite la pachet de la HP, cum ar fi soluțiile pentru PC-urile, soluțiile pentru industria de retail, infocchioșcurile sau cărucioarele, se pot presta servicii la sediu numai pentru unitatea de bază. Serviciul pentru periferice atașate va fi furnizat prin expedierea de piese de schimb sau de produse de schimb pentru înlocuire pentru CSR sau pentru instalare de către curierul cu specializare tehnică care livrează piesa sau produsul.

Excluderi de la Serviciul de asistență hardware la sediu:

- Copie de rezervă, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte programe și pentru date.
- Testarea funcționalității aplicațiilor sau efectuarea de teste suplimentare solicitate de tine.
- Depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate.
- Asistență pentru problemele legate de rețea.
- Servicii solicitate în urma neintegrării de soluții, îmbunătățiri, corecții sau modificări oferite de HP.
- Servicii solicitate din cauza nerespectării acțiunilor de evitare recomandate anterior de HP.
- Servicii solicitate din cauza manipulării sau utilizării necorespunzătoare a produsului.
- Servicii solicitate din cauza încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software.

Durată de viață/de utilizare maximă acceptată

Pieșele și componentele care au ajuns la sfârșitul duratei de viață maxime acceptate și/sau la limita maximă de utilizare stabilită în manualul de utilizare al producătorului, specificațiile rapide ale produsului sau fișa tehnică a produsului nu vor fi furnizate, reparate sau înlocuite în cadrul acestui serviciu.

Limitele serviciului (continuare)

Excluderi din Protecția la deteriorarea accidentală

Caracteristica Protecție la deteriorarea accidentală oferă protecție împotriva deteriorării accidentale care se produce brusc, neprevăzut, cu condiția ca o astfel de deteriorare să se producă în timpul utilizării obișnuite. Aceasta nu acoperă următoarele situații și deteriorări cauzate de:

- uzura normală; schimbarea culorii, texturii sau finisajului; deteriorarea treptată; rugină; praf; coroziune;
- incendiu, accident auto sau al proprietarului locuinței (în cazul în care accidentul respectiv este acoperit de o poliță de asigurare sau altă garanție a produsului), o calamitate naturală (inclusiv, dar fără limitare la inundații) sau orice alt pericol din afara produsului;
- expunerea la condiții meteorologice sau condiții de mediu care nu sunt conforme cu specificațiile HP, expunerea la materiale periculoase (inclusiv din punct de vedere biologic), neglijența utilizatorului, utilizare abuzivă, manipulare necorespunzătoare, alimentare electrică incorectă, reparații neautorizate sau încercări de a repara, modificări, accesorii sau instalări necorespunzătoare și neautorizate ale echipamentului, vandalism, deteriorare cauzată de sau infestare cu animale sau insecte, baterii defecte, scurgerea bateriilor sau neefectuarea lucrărilor de întreținere recomandate de producător (inclusiv utilizarea unor soluții de curățare necorespunzătoare).
- eroare de proiectare, construire, programare a produsului sau în instrucțiunile produsului;
- întreținere, reparare sau înlocuire impusă de pierderea sau deteriorarea din alte cauze decât utilizarea normală, depozitarea și folosirea produsului conform specificațiilor producătorului și manualului proprietarului;
- furt, pierdere, dispariție misterioasă sau așezare greșită;
- pierderea sau deteriorarea datelor; întreruperi de activitate;
- fraudă (inclusiv, dar fără limitare la informarea incorectă, înșelătoare, eronată sau incompletă cu privire la modul în care s-a deteriorat echipamentul);
- deteriorare accidentală sau alt tip de deteriorare de natură estetică a produsului, ceea ce înseamnă că deteriorarea respectivă nu afectează operarea și funcționarea computerului;
- imperfecțiuni ale ecranului computerului, inclusiv, dar fără limitare la ardere și pixeli lipsă, cauzate de utilizarea și operarea normală a produsului;
- deteriorarea produselor ale căror numere de serie au fost îndepărtate sau alterate;
- deteriorarea sau defectarea echipamentului acoperită de garanția producătorului, retragere sau buletine din fabrică;
- deteriorarea cauzată în timpul transportului produsului acoperit către sau dintr-o altă locație;
- deteriorarea produselor hardware, software, a conținutului media, a datelor etc. cauzată, printre altele, de viruși; aplicații; programe de rețea; upgrade-uri; orice tip de formatare; baze de date; fișiere; drivere; cod sursă; cod de obiect sau date proprietare; orice operațiune de asistență, configurare, instalare sau reinstalare pentru orice software sau date; sau utilizarea de suporturi deteriorate ori defecte;
- orice condiții preexistente apărute înainte de data achiziționării serviciului HP Care Pack;
- învechirea produsului;
- orice echipament relocat în afara țării de achiziție, care nu este acoperit de un serviciu HP Care Pack pentru călătorii și Protecție la deteriorarea accidentală;
- ecrane LCD deteriorate sau defecte din cauza utilizării abuzive sau excluse prin prezenta;
- deteriorare intenționată care duce la fisurarea sau deteriorarea ecranului de computer sau a monitorului;
- deteriorare în urma unor acțiuni ale poliției, a unei stări de război nedecarate sau declarate, a unui incident nuclear sau a unui act de terorism;



Limitele serviciului (continuare)

- orice fel de modificare a produsului acoperit;
- orice act comis cu intenția de a cauza deteriorarea produsului acoperit;
- comportament neglijent sau abuziv în timpul manipulării ori utilizării produsului;
- fisuri sau găuri ale unității unde deteriorarea nu afectează carcasa exterioară și/sau nu expune circuite interne sau muchii ascuțite;
- butoane de tastatură lipsă sau deteriorate, fără legătură cu un accident acoperit (de exemplu, scăparea pe jos, vărsarea de lichide).

Limitele Protecției la deteriorarea accidentală

Pentru a fi eligibil pentru achiziționarea caracteristicii de Protecție la deteriorare accidentală, produsul trebuie să beneficieze de o garanție din fabrică sau de un serviciu de extindere a garanției cu o durată a acoperirii egală sau mai mare decât cea a serviciului de protecție împotriva deteriorării accidentale.

Dacă ți-au fost furnizate sau puse la dispoziție produse de protecție (huse, genți pentru transport, huse pentru transport) pentru produsul acoperit, aceste accesorii trebuie să fie utilizate continuu pentru ca produsul să fie eligibil pentru protecție în cadrul acestui serviciu de acoperire a deteriorărilor accidentale.

Comportamentul neglijent sau abuziv include, dar fără limitare la, manipularea și utilizarea produselor acoperite într-un mod dăunător, care produce vătămare sau ofensiv care poate duce la deteriorare, precum și deteriorarea intenționată sau voită a produsului. Deteriorarea cauzată de astfel de acțiuni nu este acoperită de caracteristica Protecție la deteriorarea accidentală.

După atingerea limitei specificate, costul reparațiilor pentru solicitări suplimentare va depinde de timpul și de materialele utilizate, dar toate celelalte caracteristici ale serviciului HP Care Pack achiziționat vor fi disponibile, cu excepția cazului în care este precizat altfel în țara de achiziție.

În cazul clienților cu un număr foarte mare de solicitări, HP își rezervă dreptul de a refuza solicitările de achiziționare a caracteristicii Protecție la deteriorarea accidentală.

Se pot aplica restricții în funcție de țară. Pentru informații detaliate despre disponibilitatea serviciilor pentru protecția la deteriorarea accidentală, contactează un birou local de vânzări HP.

Deteriorarea perifericelor externe atașate la unitatea de bază. Acoperirea protecției la deteriorarea accidentală se va extinde numai la computerul de bază.

Limitele serviciului (continuare)

Limitele Reținerii suporturilor defecte

Opțiunea de reținere a suporturilor defecte se aplică numai unităților HDD sau unităților SSD/flash compatibile înlocuite de HP din cauza unei defecțiuni. Aceasta nu este aplicabilă situațiilor în care trebuie să se înlocuiască unitățile HDD sau SSD/flash care s-au defectat.

Unitățile SSD/flash care sunt specificate de HP ca piese consumabile și/sau pentru care s-a depășit durata de viață maximă acceptată și/sau limita maximă de utilizare prevăzute în manualul de utilizare al producătorului, în Specificațiile rapide ale produsului sau în fișa tehnică nu sunt eligibile pentru opțiunea de reținere a suporturilor defecte.

Ratele de defectare ale unităților de hard disk și SSD/flash sunt monitorizate în permanență și HP își rezervă dreptul de a anula acest serviciu cu o notificare prealabilă de 30 de zile dacă crede în mod rezonabil că folosești abuziv caracteristica opțională de reținere a suporturilor defecte (de exemplu, când înlocuirea unităților de hard disk și SSD/flash defecte depășește considerabil ratele de defectare standard pentru sistemul respectiv).

HP nu va avea nicio obligație cu privire la conținutul sau distrugerea oricărei unități de hard disk și SSD/flash pe care ai reținut-o sau ai trimis-o la HP. Fără a aduce atingere vreunei prevederi din condițiile de vânzare standard actuale ale companiei HP sau din fișa de date tehnice, HP sau afiliații, subcontractanții ori furnizorii săi nu vor fi sub nicio formă responsabili pentru daune accidentale, speciale sau pe cale de consecință sau pentru pierderea sau utilizarea abuzivă a datelor în cadrul acestui serviciu de reținere a suporturilor defecte.

Ratele de defectare a acestor componente sunt monitorizate permanent, iar HP își rezervă dreptul de a anula acest serviciu cu un preaviz de treizeci de zile, dacă HP consideră, în mod rezonabil, că utilizezi excesiv funcția de reținere a suporturilor defecte (cum ar fi atunci când înlocuirea componentelor de stocare de date depășește semnificativ ratele standard de defectare pentru sistemul respectiv).

Excluderi de la înlocuirea kitului de întreținere

Această caracteristică nu include alte lucrări de reparații în afara înlocuirii kitului de întreținere. Dacă imprimanta ta necesită înlocuirea altor componente, acest serviciu va fi taxat separat. Kiturile de întreținere pentru imprimante HP pot fi înlocuite numai de tehnicieni HP autorizați.

Nivelul de severitate a incidentului

HP va confirma un apel prin înregistrarea unui caz, comunicarea codului de caz și confirmarea severității incidentului și a cerințelor privind durata pentru a începe acțiunea de remediere. Notă: în cazul evenimentelor transmise prin intermediul soluțiilor HP de asistență electronică de la distanță, HP te va contacta și îți va cere să indici severitatea incidentului și să permiți accesul la sistem înainte de începerea intervalului pentru serviciul Apel pentru reparație pentru hardware sau a timpului de răspuns la sediu pentru hardware. Angajamentele privind timpul de răspuns la sediu pentru asistență hardware sau intervalul pentru serviciul Apel pentru reparație pot fi diferite, în funcție de severitatea incidentului. Tu stabilești nivelul de severitate a incidentului.

Nivel de severitate	Exemple
Nivelul de severitate 1: Foarte critică	Înteruperea mediului de producție; sistemul sau aplicația de producție s-a întrerupt/prezintă risc ridicat; deteriorarea/pierderea datelor sau risc pentru date; activitatea a fost grav afectată; probleme de siguranță.
Nivelul de severitate 2: Degradare critică	Mediul de producție a fost grav afectat; sistemul sau aplicația de producție s-a întrerupt/a fost compromisă; risc de recurență; activitatea a fost afectată semnificativ.
Nivelul de severitate 3: Normal	Sistemul non-producție (de ex., sistemul testat) s-a întrerupt sau degradat; sistemul sau aplicația de producție s-a degradat, dar s-a implementat o soluție temporară; s-au pierdut funcții neesențiale; impact limitat asupra activității.
Nivelul de severitate 4: Scăzut	Fără impact asupra activității sau utilizatorilor.



Limitele serviciului (continuare)

Zone de deplasare

Timpii de răspuns la sediu pentru hardware se aplică numai locațiilor aflate la 160 km distanță de centrul de asistență desemnat de HP. Timpii de răspuns pentru sedii aflate la o distanță de peste 100 de mile (160 km) de un centru de asistență desemnat de HP vor varia pentru deplasări cu durată lungă, așa cum se indică în tabelul de mai jos. Distanțele de mai jos sunt indicate exclusiv în scop informativ. Pentru mai multe informații cu privire la zonele de deplasare, contactează un birou local de vânzări HP.

Distanță față de centrul de asistență desemnat de HP	Temp de răspuns la sediu de 1 oră	Temp de răspuns la sediu de 2 ore	Temp de răspuns la sediu de 4 ore	Temp de răspuns la sediu: în următoarea zi sau mai târziu
0-25 mile (0-40 km)	1 oră	2 ore	4 ore	Următoarea/a doua/a treia/a cincea zi de acoperire
26-50 mile (41-80 km)	Stabilit la momentul lansării comenzii și sub rezerva disponibilității resurselor	Stabilit la momentul lansării comenzii și sub rezerva disponibilității resurselor	4 ore	Următoarea/a doua/a treia/a cincea zi de acoperire
50-100 mile (81-160 km)	Indisponibil	Indisponibil	4 ore	Următoarea/a doua/a treia/a cincea zi de acoperire
101-200 mile (161-320 km)	Indisponibil	Indisponibil	8 ore	O zi suplimentară de acoperire
201-300 mile (321-480 km)	Indisponibil	Indisponibil	Stabilit la momentul lansării comenzii și sub rezerva disponibilității resurselor	Două zile suplimentare de acoperire
Peste 480 km	Indisponibil	Indisponibil	Stabilit la momentul lansării comenzii și sub rezerva disponibilității resurselor	Stabilit la momentul lansării comenzii și sub rezerva disponibilității resurselor

Serviciul Apel pentru reparație este disponibil numai locațiilor aflate la 80 km distanță de centrul de asistență desemnat de HP. Pentru sedii care se află la o distanță de 81-160 km de un centru de asistență desemnat de HP, este posibil să se aplice un interval de timp modificat pentru serviciul Apel pentru reparație pentru hardware, așa cum este indicat în tabelul următor. Angajamentul privind intervalul de timp pentru serviciul Apel pentru reparație pentru hardware nu este disponibil pentru centrele aflate la mai mult de 160 km distanță de un centru de asistență desemnat de HP. Distanțele de mai jos sunt indicate exclusiv în scop informativ. Pentru mai multe informații cu privire la zonele de deplasare, contactează un birou local de vânzări HP.

Limitele serviciului (continuare)

Distanță față de centrul de asistență desemnat de HP	Angajament pentru serviciul Apel pentru reparație a hardware-ului în 4 ore	Angajament pentru serviciul Apel pentru reparație a hardware-ului în 6 ore	Angajament pentru serviciul Apel pentru reparație a hardware-ului în 8 ore	Angajament pentru serviciul Apel pentru reparație a hardware-ului în 24 ore
0-50 mile (0-80 km)	4 ore	6 ore	8 ore	24 ore
51-100 mile (81-160 km)	6 ore	8 ore	10 ore	24 ore
Peste 100 de mile (160 km)	Indisponibil	Indisponibil	Indisponibil	Indisponibil

Deplasările la sedii care se află pe o rază de 200 de mile (320 km) de un centru de asistență desemnat de HP vor fi asigurate fără a se percepe taxe suplimentare. În cazul în care sediul se află la o distanță de peste 200 de mile (320 km) față de centrul de asistență desemnat de HP, se va aplica o taxă suplimentară de deplasare.

Dacă produsul se află sau urmează să fie instalat în afara zonei de deplasare specificate sau dacă locația sediului nu este accesibilă cu mașina, prin urmare necesită acces special (de exemplu, platforme petroliere, ambarcațiuni sau zone îndepărtate din deșert), serviciul poate să atragă costuri de asistență suplimentare, timpi mai mari de răspuns, intervale de acoperire mai scurte sau prestarea serviciilor cu ridicare și returnare, după cum stabilește HP. Consultă-te cu reprezentantul de vânzări HP referitor la termenii de asistență locali.

Zonele de deplasare și tarifele pot varia în anumite zone geografice.

Acoperirea poate să nu fie valabilă în afara țării pentru care a fost vândut serviciul HP Care Pack Apel pentru reparație. Pentru detalii, contactează reprezentantul HP local.

Informații referitoare la comenzi

Toate unitățile și opțiunile cu oferte HP Care Pack comercializate individual trebuie să fie comandate cu același nivel de servicii ca produsul de care aparțin pentru ca nivelul de servicii respectiv să fie disponibil pentru acele unități și opțiuni. Disponibilitatea funcțiilor specifice serviciilor și a nivelurilor serviciilor poate varia în funcție de resursele locale și poate fi limitată la produsele și zonele geografice eligibile. Serviciile HP Solution Services Care Pack trebuie achiziționate odată cu hardware-ul pentru a fi acoperite de termenii și condițiile soluției respective. Contactează reprezentantul de vânzări HP local sau partenerul de canal pentru a comanda servicii de asistență HP pentru hardware la sediu sau pentru a cere detalii suplimentare.

Termeni și condiții

Consultă [termenii și condițiile integrale pentru serviciul HP Care Pack](#).

Pentru mai multe informații

Contactează reprezentantul de vânzări HP local sau partenerul de canal pentru detalii sau vizitează hp.com/go/pcandprintservices.

Înscrie-te pentru noutăți
hp.com/go/getupdated



Trimite colegilor

Serviciile HP sunt reglementate de termenii și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clienții pot avea drepturi statutare suplimentare conform legilor locale aplicabile, iar astfel de drepturi nu sunt afectate în niciun fel de termenii și condițiile aferente serviciilor HP sau de Garanția limitată HP oferită odată cu produsul HP.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Informațiile din documentul de față pot fi modificate fără notificare prealabilă. Singurele garanții pentru produsele și serviciile HP sunt cele specificate în declarațiile speciale de garanție care însoțesc respectivele produse și servicii. Nicio prevedere din documentul de față nu trebuie să fie interpretată ca reprezentând o garanție suplimentară. Compania HP nu va fi răspunzătoare pentru erorile tehnice sau editoriale ori pentru omisiunile din documentul de față.

4AA8-5150ROE, octombrie 2022, Rev. 10

Acest document unifică informațiile din fișe de date separate anterioare pentru serviciile HP Care Pack într-o singură fișă de date.

