



Donanım Desteği İşyeri Dışında İade Hizmetleri

Care Pack

Hizmetin sağladığı avantajlar

- Esnek gönderim seçenekleri
- Kritik olmayan iş ve ev ortamlarında kullanılan ürünler için yerinde desteğe alternatif olarak güvenilir, düşük maliyetli hizmet
- Yüksek kaliteli destek

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun analizi ve telefon desteği
- HP onarım merkezinde onarım (malzemeler ve parçalar dahil)
- Onarılan birimin bulunduğu yere iade edilmesi
- HP onarım merkezine esnek gönderim seçenekleri
- Üç iş günü içinde standart geri dönme süresi (coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir)
- Standart iş günlerinde, standart çalışma saatlerinde hizmet kullanımı

Hizmete genel bakış

Donanım Desteği İşyeri Dışında İade Hizmetleri, uzaktan telefon desteği ve uygun ürünler için HP onarım merkezinde onarım hizmeti içeren, yüksek kaliteli HP'ye iade hizmet düzeyleri sunar. Bu hizmete işyeri dışında donanım ve onarım; malzeme ve parçalar; işçilik ve iade gönderim masrafları dahildir.

HP, aşağıda ayrıntılı biçimde açıklandığı üzere HP onarım merkezine farklı gönderim seçeneklerine sahip olan farklı hizmet düzeyleri sunmaktadır.

Bazı hizmet düzeyleri beklenmeyen hasar koruması veya arızalı ortam alıkoyma gibi isteğe bağlı hizmet özellikleri ile birlikte de sunulabilir.

Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

| Özellik | Hizmet koşulları |
|--|--|
| Uzaktan sorun tanılama ve destek | Sorun yaşayan bir Müşteri, öncelikle belirtilen destek telefon numarasını aramalıdır. HP; kurulum, ürün yapılandırma, ayarlama ve sorun çözme için telefonda temel teknik destek sağlar. HP, uzaktan ve işyeri dışından bir yardım sağlanmadan önce, Müşteriden ilgili bilgileri vermesini, tanılama araçlarını çalıştırmasını ve HP'nin talebi üzerine diğer destek eylemlerini gerçekleştirmesini isteyebilir. HP, bunun ardından donanım sorununun kaynağını belirlemek üzere Müşteriyle birlikte çalışır. |
| İşyeri dışında destek ve malzemeler | HP'nin belirlediği sorun uzaktan çözülemiyorsa, HP, Müşteriyi arızalı donanım ürününü, HP'nin teknik destek sağlayacağı bir HP onarım merkezine iade etmeye yönlendirir. HP, hizmet kapsamındaki donanım ürününü çalışabilir duruma getirmeniz için gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri temin eder. HP, tamamen kendi kararına bağlı olarak, bu donanım ürünlerini onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek parçalar ve ürünler yenidir veya performans bakımından işlevsel olarak yeniye denk niteliktedir. Değiştirilen parçalar ve ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. HP ayrıca, donanım ürünlerinin düzgün çalışmasını sağlamak ve HP tarafından temin edilen donanım yedek parçalarıyla uyumluluğu korumak amacıyla mühendislik açısından uygulanması önerilen iyileştirmeleri hizmet kapsamındaki ürüne yükleyebilir. HP, tamamen kendi kararına bağlı olarak, hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma getirmek veya HP desteğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla gerekli gördüğü ürün yazılım güncellemelerini yükleyebilir. |
| İade | HP tarafından yetkilendirilmiş bir kurye, onarılan veya değiştirilen donanımı Müşterinin bulunduğu yere (hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa) teslim eder. İade gönderimi karayolu nakliyesiyle yapılır ve genellikle 3 ila 7 iş günü sürer. Müşteri ek ücret ödeyerek teslimatın hızlandırılmasını talep edebilir. |

Tablo 1. Hizmet özellikleri (devam)

| Özellik | Hizmet koşulları |
|-------------------------------------|--|
| HP onarım merkezine gönderim | <p>HP, satın alınan hizmet düzeyine bağlı olarak, arızalı ürünün HP onarım merkezine teslim edilmesi için farklı seçenekler sunar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Müşteri tarafından teslimat: Bu seçenekte, arızalı ürünün HP onarım merkezine teslim edilmesinden Müşteri sorumludur. Müşteri, ürünün tercih edilen teslimat yöntemine uygun olarak paketlenmesini sağlamalıdır. Teslimat şahsen yapılabilir veya yerel bir ticari kargo hizmeti kullanılabilir. HP tarafından yerinden alma: Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede bulunuyorsa, HP yetkili kuryesi arızalı ürünü alır ve HP onarım merkezine teslim eder. Ürünün kurye tarafından bulunduğu yerden alınmasından önce uygun biçimde paketlenmesi ve hazırlanmasından Müşteri sorumludur. Hizmet talepleri yerel saatle öğlen 12:00'den önce yapılırsa, aynı gün yerinden alma seçeneği etkinleştirilmiş olur. Diğer tüm hizmet talepleri bir sonraki iş gününe programlanır. |
| Geri dönme süresi | <p>Bu hizmet için geri dönme süresi, daha uzun onarım süresi gerektirebilecek ara sıra ortaya çıkan arızalar ve parça bulunamaması durumları hariçinde, uygun konular için üç (3) HP iş günüdür. Geri dönme süresi, arızalı ürünün HP tarafından alındığı andan, onarılan veya değiştirilen ürünün Müşterinin bulunduğu yere iade edilmeye hazır olduğu ana kadar geçen iş günü sayısı olarak ölçülür. Ürünün HP tarafından alınması aşağıdakilerden biri anlamına gelir (kullanılan gönderme seçeneğine bağlı olarak): (1) Müşterinin bulunduğu yerden bir HP yetkili kuryesi tarafından alınması veya (2) Müşteri tarafından teslim edilmesi veya gönderilmesi durumunda, HP onarım merkezinde HP çalışma saatleri içerisinde alınması. Onarılan veya değiştirilen ürünün Müşteriye gönderilmesi için geçen zaman geri dönme süresine dahil edilmez. Arızalı ürün HP onarım merkezine yerel saatle 17:00'den sonra ulaşırsa, üç günlük geri dönme süresi bir sonraki iş günüyle başlar.</p> <p>Tüm coğrafi bölgelerde, özellikle büyük şehirlerin dışında üç günlük geri dönme süresinin uygulanması mümkün olmayabilir.</p> |
| Hizmet kullanım aralığı | <p>Hizmet kullanım aralığı, açıklanan hizmetlerin müşterinin bulunduğu yer dışında veya uzaktan sunulduğu zamanları belirtir. Hizmet, HP tatil günleri hariç Pazartesi ile Cuma günleri, yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında sunulur (coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir).</p> |

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

| Özellik | Hizmet koşulları |
|-------------------------------|---|
| Arızalı ortam alıkoyma | <p>Uygun ürünler için, bu hizmet özelliği seçeneği, Müşterinin, disk üzerinde ("Disk veya SSD/Flash Sürücü") önemli veriler bulunması nedeniyle elinden çıkarmak istemediği, bu hizmet kapsamında olan arızalı sabit disk veya uygun SSD/Flash sürücüleri elinde tutmasına olanak sağlar. Kapsam dahilinde olan bir sistemdeki tüm Disk veya uygun SSD/Flash Sürücülerin arızalı ortam alıkoymaya hizmeti seçeneğine dahil olması gerekir. HP, bu belgede veya HP'nin geçerli standart satış şartlarında yer alan aksi yöndeki hükümlere bakılmaksızın, HP tarafından Müşteriye yedek bir Disk veya SSD/Flash Sürücü gönderilmesi durumunda, arızalı ortam alıkoyma hizmet seçeneği kapsamındaki arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücünün mülkiyetini üzerine alma hakkından feragat eder. Müşteri, HP destek sözleşmesi kapsamında HP tarafından desteklenen tüm arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücüleri elinde tutar.</p> |

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri (devam)

| Özellik | Hizmet koşulları |
|-----------------------------------|--|
| Beklenmeyen hasar koruması | <p>Uygun ürünler için, kullanım sırasında ortaya çıkan beklenmeyen hasarlara karşı koruma içeren özel hizmet düzeyleri sunulabilir. Müşteri, beklenmeyen hasar korumasının geçerli olduğu durumlarda, bu hizmetin bir parçası olarak hizmet kapsamı altındaki donanım ürününde kullanım sırasında ortaya çıkan beklenmeyen hasarlara karşı koruma elde eder.</p> <p>Beklenmeyen hasar, bir ürünün normal kullanımı sırasında ortaya çıkan ani veya öngörülemeyen bir olay nedeniyle veya böyle bir olay sonucunda ürünün fiziksel hasar görmesi olarak tanımlanır. Kapsam altındaki risklere birim içine ve üzerine kasti olmayan sıvı dökülmeleri, çarpmalar, düşmeler ve elektrik dalgalanmalarının yanı sıra hasar görmüş veya kırılmış sıvı kristal (LCD) ekranlar veya kırık parçalar da dahildir. Beklenmeyen hasar koruması hizmeti özelliğine ilişkin ayrıntılar ve sınırlamalar 'Hizmetle ilgili sınırlamalar' bölümünde açıklanmıştır.</p> |

Tablo 3. Hizmet düzeyi seçenekleri

| Seçenek | Hizmet koşulları |
|--------------------------------------|---|
| İade Hizmeti | <p>HP'nin sunduğu iade hizmetine tüm yedek parçalar, işçilik ve nakliye işlemleriyle birlikte arızalı ürünün onarımı, değiştirilmesi ve iadesi dahildir. İade Hizmeti seçeneğini tercih eden Müşteri, arızalı ürünün paketlenmesi ve HP onarım merkezine gönderilmesi sorumluluğunu üzerine almış olur.</p> <p>Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, HP onarılan veya değiştirilen ürünü söz konusu yere iade eder. Bu hizmet için geri dönme süresi, ara sıra ortaya çıkan ve daha uzun onarım süresi gerektirebilecek arızalar haricinde, uygun konumlar için üç (3) HP iş günüdür. Geri dönme süresi, ürünün HP onarım merkezi tarafından alındığı andan, onarılan veya değiştirilen ürünün Müşteriye iade edilmeye hazır olduğu ana kadar geçen iş günü sayısı olarak ölçülür. Onarılan veya değiştirilen ürünün gönderimi için gereken süre, geri dönme süresine dahil edilmez. Müşteri ek bir ücret karşılığında hızlandırılmış gönderim talebinde bulunabilir ve bu ek ücret Müşteriye fatura edilir.</p> <p>Müşteri, HP Müşteri Destek Merkezi'ni HP'nin tatil günleri hariç Pazartesi ile Cuma günleri, yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında arayabilir. Belirli ürünler için uzatılmış telefonla destek süresi söz konusu olabilir (süreler coğrafi bölgeye bağlı olarak değişiklik gösterebilir).</p> |
| Yerinden Alma ve İade Hizmeti | <p>HP'nin kapıdan kapıya sunduğu hizmete arızalı ürünün yerinden alınması, onarımı, değiştirilmesi ve ürünün çalışır durumda iade edilmesi dahildir. Bu hizmet için geri dönme süresi, ara sıra ortaya çıkan ve daha uzun onarım süresi gerektirebilecek arızalar haricinde, uygun konumlar için üç (3) HP iş günüdür.</p> <p>Geri dönme süresi, Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, arızalı ürünün Müşterinin bulunduğu yerden alındığı andan, onarılan ürünün Müşteriye iade edilmeye hazır olduğu ana kadar geçen iş günü sayısı olarak ölçülür. Onarılan veya değiştirilen ürünün gönderimi için gereken süre, geri dönme süresine dahil edilmez. Müşteri ek bir ücret karşılığında hızlandırılmış gönderim talebinde bulunabilir ve bu ek ücret Müşteriye fatura edilir.</p> <p>Müşteri, HP Müşteri Destek Merkezi'ni HP'nin tatil günleri hariç Pazartesi ile Cuma günleri, yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında arayabilir. Hizmet talepleri yerel saatle öğlen 12:00'den önce yapılırsa, aynı gün yerinden alma seçeneği etkinleştirilmiş olur. Diğer tüm aramalar bir sonraki iş gününe programlanır. Belirli ürünler için uzatılmış telefonla destek süresi söz konusu olabilir (destek süreleri coğrafi bölgeye bağlı olarak değişiklik gösterebilir).</p> |

Kapsam

HP temel birim parça numarasına dahil olan tüm standart aksesuarlar ve HP Jetdirect kartları, bellek ve CD-ROM sürücülerini gibi HP tarafından sağlanan dahili bileşenler bu hizmet kapsamındadır.

Buna ek olarak, harici aksesuarlar, ana ürünle birlikte verilen veya ana ürünle birlikte satın alınan HP marka fare, klavye ve AC güç kablosuyla sınırlıdır.

Bu hizmet kapsamında olmayan kalemlerden bazıları, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıda belirtilmiştir:

- Müşteri tarafından değiştirilebilen piller ve tablet bilgisayar kalemleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla sarf malzemeleri. Uzun ömürlü HP Dizüstü Bilgisayar ve Tablet pilleri üç (3) yıla kadar kapsam altındadır.
- Bakım takımları, taşıma kılıfları ve diğer sarf malzemeleri
- HP olmayan aygıtlar
- Yerleştirme istasyonu ve bağlantı noktası çoğaltıcısı gibi, temel birime ek olarak satın alınan aksesuarlar
- Daha önce yetkisiz bir teknisyen veya kullanıcı tarafından onarılan tüm ürünler

Müşterinin sorumlulukları

Müşterinin aşağıda belirtilen Müşteri sorumluluklarını yerine getirmediği durumlarda, HP veya HP yetkili bir hizmet sağlayıcı, hizmetleri açıkladığı şekilde sunmakla yükümlü değildir.

HP tarafından gerekli görüldüğü takdirde, Müşteri veya HP yetkili temsilcisi, Care Pack içinde veya HP tarafından sağlanan e-posta belgesinde yer alan kayıt talimatlarını izleyerek ya da HP'nin yönlendirdiği şekilde, bu hizmetin satın alınmasından sonra on (10) gün içinde, desteklenecek donanım ürününü kaydettirmelidir. Kapsam altındaki bir ürünün konum değiştirmesi durumunda, kayıt işlemi (veya mevcut HP kaydında uygun bir ayarlama) değişiklikten sonra 10 gün içinde yapılmalıdır.

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

- HP'nin zamanında ve profesyonel düzeyde uzaktan destek verebilmesi ve uygun destek düzeyini belirleyebilmesi için gerekli olan tüm bilgileri sağlayacaktır
- Kendi kendine sınamaları başlatacağı ve diğer tanılama araçlarını ve programlarını kurup çalıştıracaktır
- HP'nin sorunları belirlemesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirecektir

Müşteri, ürünün yerinden alınması veya HP onarım merkezine tercih edilen teslim ve nakliye yöntemiyle gönderilmesi için uygun biçimde paketlenmesini ve hazırlanmasını sağlamalıdır. HP, Müşterinin arızalı birimle birlikte daha önce yapılmış kendi kendine sınamaya sonuçlarını basılı olarak vermesini talep edebilir.

Arızalı ürünü HP onarım veya değiştirme merkezine iade etmeden önce, ürünün üzerindeki tüm kişisel ve/veya gizli bilgileri kaldırmak Müşterinin sorumluluğudur; HP iade edilen üründe saklanan verilerden sorumlu değildir.

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğinde Müşteri, yukarıdaki Müşteri sorumluluklarına ek olarak aşağıdakilerden de sorumludur:

- Arızalı ürünü HP onarım veya değiştirme merkezine iade etmeden önce, ürünün üzerindeki tüm Disk veya SSD/Flash Sürücülerini kaldırmak; HP, Disk veya SSD/Flash Sürücünde saklanan verilerden sorumlu değildir
- Alıkoyulan Disk veya SSD/Flash Sürücünde bulunan ve Müşteri için önemli olan verilerin imha edilmesini veya güvende olmasını sağlamak
- HP'ye işbu belge çerçevesinde alıkoyulan her Disk veya SSD/Flash Sürücü hakkında tanımlayıcı bilgiler sağlamak ve HP tarafından hazırlanan, Müşterinin Disk veya SSD/Flash Sürücülerini alıkoyduğunu doğrulayan bir belgeyi imzalamak ve HP'ye iade etmek
- Alıkoyulan Disk veya SSD/Flash Sürücüyü imha etmek ve/veya Disk/Flash Sürücünün yeniden kullanılmamasını sağlamak
- Alıkoyulan tüm Disk veya SSD/Flash Sürücülerini geçerli çevre yasaları ve düzenlemelerine uygun şekilde bertaraf etmek

Müşteriye HP tarafından ödünç, kiralık ya da finansal kiralama ürünleri olarak sağlanan Disk veya SSD/Flash Disk Sürücüler söz konusu olduğunda, Müşteri, HP'nin verdiği desteğin süresi dolar dolmaz yedek Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerini derhal iade eder. Bu şekilde ödünç, kiralık veya finansal kiralama ürünleri olarak sağlanan bir Disk veya SSD/Flash Sürücüyü HP'ye iade etmeden önce üzerindeki tüm önemli verileri silmek tamamen Müşterinin sorumluluğundadır.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan sorun tanımlama ve desteğin, işyeri dışında verilen hizmetin ve diğer hizmet sunma yöntemlerinin bir kombinasyonu şeklinde sunulacaktır. Diğer hizmet sunma yöntemleri, klavye, fare gibi, müşteri tarafından değiştirilebilir parçaların ya da Müşterinin kabul etmesi halinde, HP tarafından Müşterinin Kendi Başına Onarması kapsamında olduğu kabul edilen diğer parçaların veya eski ürünün yerine tamamen yeni bir ürünün kurye aracılığıyla gönderilmesini içerebilir. Müşteriye etkili ve zamanında destek sunmak ve hizmetin bir parçasıysa, çağrı-onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için gereken hizmet sunma yöntemini HP belirleyecektir.

HP, ürün bileşenlerini müşterinin kendi başına onarmasını mümkün kılacak şekilde tasarlamaya kayda değer miktarda kaynak ayırmaktadır. Müşterinin kendi başına onarması (Customer Self Repair - CSR), HP'nin garanti şartlarının önemli bir bileşenidir. HP'nin, herhangi bir arıza olduğu onaylandıktan sonra, klavye, fare gibi parçaları ve CSR kapsamına giren diğer parçaları Müşteriye doğrudan gönderebilmesini mümkün kılmaktadır. Parçalar genellikle bir gün içinde gönderilebilmekte, böylece Müşteriye mümkün olan en kısa sürede ulaştırılabilmektedir. Bu sayede Müşteri, gerekli parçayı uygun gördüğü şekilde değiştirebilmektedir.

"Zorunlu" CSR, belirli ürünler için sunulan standart garantinin bir parçasıdır. CSR, HP Care Pack hizmetine veya sözleşmeli destek anlaşmasına sahip müşteriler için isteğe bağlıdır. "İsteğe bağlı" olması sayesinde Müşteri, CSR işlemini gerçekleştirebilir veya ürünle ilgili hizmetin kapsam süresi içerisinde herhangi bir ilave ücret ödemediği HP servis personelinin parçayı değiştirmesini tercih edebilir.

"Yerinde" hükümlerini içeren Care Pack ve sözleşmeli destek anlaşmaları, Müşterinin CSR'yi tercih etmesi halinde CSR parçalarının doğrudan Müşteri'ye gönderilmesini; Müşterinin CSR seçeneğinden faydalanmak istememesi durumunda ise, HP destek temsilcisinin onarımı gerçekleştirmek üzere Müşterinin konumuna gelmesini içerir.

"İşyeri dışında" hükümlerini içeren, Yerinden Alma ve İade ya da HP'ye İade gibi Care Pack ve sözleşmeli destek anlaşmalarında, Müşterinin CSR seçeneğinden faydalanmak istememesi halinde, HP'nin takdirine bağlı olarak, Müşterinin ürünü HP'nin yetkili onarım merkezine teslim etmesi veya HP'ye göndermesi gerekir.

Aşağıdaki etkinlikler bu hizmete dahil değildir:

- İşletim sisteminin, diğer yazılımların ve verilerin yedeklenmesi, kurtarılması ve desteklenmesi
- Ara bağlantı veya uyumluluk sorunlarının giderilmesi
- Müşterinin HP tarafından Müşteriye sağlanan sistem düzeltmelerini, onarımları, düzeltme eklerini veya değişikliklerini uygulamaması nedeniyle gereken hizmetler
- Müşterinin daha önce HP tarafından önerilen sorunlardan kaçınma eylemini gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler
- HP'nin görüşüne göre donanımın, ürün yazılımının veya yerleşik yazılımın HP personeli olmayan yetkisiz kişiler tarafından kurulması, onarılması, bakımının yapılması veya değiştirilmesi girişimleri sonucunda gereken hizmetler
- HP'nin görüşüne göre ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler
- Kullanıcının önleyici bakımı

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğinin sınırlamaları

Arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneği, yalnızca HP tarafından uzaktan sorun tanısında arızalı olarak tanısı konmuş Disk veya uygun SDD/Flash Sürücüler için geçerlidir. Arızalı olmayan Disk veya SDD/Flash Sürücülerin değiştirilmesi için geçerli değildir.

HP tarafından değiştirilebilir parçalar olduğu ve/veya üreticisinin kullanım kılavuzunda, ürün Özet Belirtilimlerinde veya teknik veri sayfasında belirtilmiş olan desteklenen maksimum yaşam süresi ve/veya maksimum kullanım sınırını aştığı belirtilen SSD/Flash Sürücüler, arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğine dahil değildir.

Sabit sürücülerdeki hata oranları sürekli izlenmektedir ve HP, Müşterinin arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı ölçüde kullandığı kanaatine varırsa (örneğin, arızalı sabit sürücülerin değiştirilmesi, söz konusu sistem için geçerli olan standart hata oranlarını önemli ölçüde aşarsa) 30 gün önceden bildirimde bulunarak bu hizmeti iptal etme hakkını saklı tutar.

HP'nin, müşteri tarafından alıkoyma veya Müşteri tarafından HP'ye gönderilen herhangi bir Disk veya SSD/Flash Sürücüde bulunabilecek verilerle ya da bu verilerin imha edilmesiyle ilgili hiçbir yükümlülüğü yoktur. Destek için HP'nin tekli sipariş şartları veya teknik veri sayfasındaki ifadeler geçerli olmakla birlikte HP veya bağlı kuruluşları, yüklenicileri veya tedarikçileri arızı, özel veya sonuç olarak ortaya çıkan zararlardan veya bu arızalı ortam alıkoyma hizmeti kapsamındaki verilerin kaybolması veya kötüye kullanımı sonucunda ortaya çıkan zararlardan hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

Beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliği seçeneğinin istisnaları

Beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliğini satın almak için, ürünün beklenmeyen hasar koruma hizmeti özelliğinin süresine eşit veya bundan daha uzun bir kapsama süresine sahip olan bir fabrika garantisi veya garanti uzatma hizmetinin kapsamında olmasını gerekir. Beklenmeyen hasar koruma hizmeti özelliği, bir ürünün normal kullanımı sırasında ortaya çıkan ani veya öngörülemez bir olay sonucunda ürünün hasar görmesine karşı koruma sağlar. Aşağıdaki durumları ve hasarları kapsamaz:

- Normal aşınma ve eskime; renk, doku veya yüzey değişimi; pas, kir veya korozyon
- Yangın, bir araç veya ev sahibinin kaza geçirmesi (ilgili kazanın bir sigorta poliçesi veya diğer bir ürün garantisi kapsamında olmadığı durumlar), doğal olaylar (bununla sınırlı olmamak kaydıyla sel dahil) veya ürün dışındaki ortamdaki kaynaklanan diğer tehlikeler
- HP'nin belirtilmelerinin dışındaki hava veya çevre koşulları, tehlikeli maddelere (biyolojik olarak tehlikeli maddeler dahil) maruz kalma, operatör ihmali, kötüye kullanım, kötü kullanım, uygunsuz elektrik güç kaynağı, yetkisiz onarımlar veya onarma girişimleri, uygunsuz ve yetkisiz donanım değişiklikleri, eklemeler veya kurulumlar, vandalizm, hayvan veya böcek hasarı veya istilası, arızalı piller, pil sızıntısı, üretici tarafından belirtilen bakımın yapılmaması (uygunsuz temizlik maddelerinin kullanımı dahil)
- Ürün tasarımı, oluşturulması, programlaması veya talimatlarında hata
- Ürünün üreticinin belirtilmelerine ve kullanım kılavuzuna uygun şekilde normal kullanım, depolama ve işletimi dışındaki durumlardan kaynaklanan kayıp veya hasarlar nedeniyle gerekli hale gelen bakım, onarım ve değiştirme işlemleri
- Hırsızlık, kayıp, gizemli şekilde ortadan kaybolma veya yanlış yere koyma
- Veri kaybı veya bozulması; iş kesintileri
- Sahtekarlık (bununla sınırlı olmamak kaydıyla Müşteriyi değerlendiren tarafa, hizmet sağlayıcıya veya HP'ye donanımın nasıl hasar gördüğüne ilişkin yanlış, yanıltıcı, hatalı veya eksik açıklamada bulunulması dahil)
- Kaza sonucu veya başka bir şekilde oluşan, bilgisayarın işletimini ve işlevselliğini etkilemeyen kozmetik nitelikte hasarlar
- Bilgisayar monitörü ekranında, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla ürünün normal kullanımı ve işletiminin neden olduğu 'sönük pikseller' ve eksik pikseller bulunması
- Seri numaraları silinen veya değiştirilen ürün hasarları
- Üreticinin garantisi, geri çağırma programı veya fabrika bültenleri kapsamında olan hasar veya donanım arızaları
- Müşterinin bir kapsam altındaki ürünü başka bir konuma veya başka bir konumdan nakliyesi nedeniyle oluşan hasarlar
- Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; her türlü formatlama; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kodu; nesne kodu veya özel bilgiler; herhangi bir yazılım veya veri desteği, yapılandırması, yüklemesi veya yeniden yüklemesi ya da hasarlı veya arızalı ortamların kullanılmasından kaynaklanan nedenlerle oluşan donanım, yazılım, ortam, veri, vb., hasarları
- İlgili Care Pack'in satın alınma tarihinden önce mevcut olan (gerçekleşen) tüm koşullar
- Ürünün eskimesi
- Satın alındığı ülkenin dışına taşınan ve bir Seyahat + Beklenmeyen Hasar Koruması Care Pack'i kapsamında olmayan tüm donanımlar
- Kötü kullanım nedeniyle oluşan veya işbu belgede hariç tutulan arızalarda hasar görmüş veya arızalı LCD ekranları
- Bilgisayar ekranının veya monitörünün çatlaması veya hasar görmesiyle sonuçlanan kasti hasarlar

- Polisin eylemlerinden, ilan edilmiş veya edilmemiş savaşlardan, nükleer kazalardan veya terörizmden kaynaklanan hasarlar
- Hizmet kapsamı altındaki ürünün herhangi bir şekilde değiştirilmesi veya modifiye edilmesi
- Hizmet kapsamı altındaki ürünün açıklanamaz veya gizemli şekilde ortadan kaybolması ve herhangi bir kasıtlı eylem sonucunda hasar görmesi
- Ürünle işlem yaparken veya ürünü kullanırken dikkatsiz, ihmalkar veya kötü kullanıma yönelik davranışlar hizmet kapsamı altındaki ürünlerle birlikte kılıflar, taşıma çantaları ve keseleri gibi koruyucu aksesuarlar verilirse veya kullanıma sunulursa, Müşteri, beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliği kapsamında korumaya uygun olmak için bu ürün aksesuarlarını sürekli olarak kullanmalıdır. Dikkatsiz, ihmalkar veya kötü kullanıma yönelik davranışlara, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla kapsam altındaki ürünün hasar görmesine neden olabilecek şekilde zararlı, hasar verici veya saldırgan bir tutumla kullanılması ve ürüne bilerek veya kasti olarak hasar verilmesi dahildir. Bu tür eylemler sonucunda oluşan hasarlar, bu beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliği kapsamında DEĞİLDİR.

HP'nin ticari ve tüketici ürünleri için, kullanımdan kaynaklanan beklenmeyen hasar koruması, Care Pack'in başlangıç tarihinden itibaren 12 aylık bir dönem için ürün başına bir örnekle sınırlıdır.

Belirtilen sınıra ulaşıldığında, tüm ek talepler için onarım maliyetleri malzeme ve zaman esasına göre ücretlendirilecektir, ancak Care Pack'in satın alındığı ülkede aksi özellikle belgelenmediği takdirde, satın alınan Care Pack'in diğer tüm hükümleri yürürlükte kalmaya devam edecektir.

HP, önemli ölçüde yüksek tutarda talep geçmişi olan Müşteriler için, kullanım hizmeti özelliğine yönelik beklenmeyen hasar koruması satın alma taleplerini reddetme hakkını saklı tutar.

Genel hükümler/Diğer istisnalar

Ulaşım masrafları geçerli olabilir; lütfen bölgenizdeki HP ofisine başvurun.

Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi almak veya Donanım Desteği İşyeri Dışında İade Hizmetleri sipariş etmek için lütfen bölgenizdeki HP satış temsilcisine başvurun.

Daha fazla bilgi için
hp.com/go/computingservices

Güncellemeler için kaydolun
hp.com/go/getupdated

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma esnasında Müşteriye bildirilen HP şart ve koşullarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet şart ve koşulları veya HP ürünüyle birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2005, 2015–2016 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, işbu belgede olabilecek teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

