

Asistență pentru călătorii



Prezentare generală a serviciului

Asistența pentru călătorii pune la dispoziția utilizatorilor în mișcare o soluție de asistență pentru hardware pentru noile lor dispozitive mobile HP. Acest serviciu simplu și convenabil este disponibil în țările și zonele geografice enumerate în ghidul de referință. Acest serviciu este disponibil pentru anumite produse marca HP și include, în funcție de disponibilitatea locală, răspuns la sediu în următoarea zi lucrătoare (cu asistență în limba locală pentru diagnosticarea problemelor de la distanță în țările participante)¹ pentru soluționarea problemelor legate de hardware. Asistența este oferită în timpul programului de lucru standard local.

Aspecte esențiale ale serviciului

- diagnosticarea problemelor și asistență de la distanță;
- asistență pentru hardware la sediu;
- piese de schimb și materiale;
- acoperire în timpul programului de lucru standard;
- răspuns în următoarea zi lucrătoare;
- acoperire pentru notebookuri și tablete comerciale;

Beneficiile serviciului

- asistență pentru hardware HP în timpul călătoriei;
- asistență avantajoasă la sediu, dacă este disponibilă;
- timpi de răspuns pe care te poți baza;
- acoperire geografică în mai multe țări;

Caracteristicile serviciului și specificații de livrare

ACOPERIRE PENTRU CĂLĂTORII

Acoperirea pentru călătorii este disponibilă în majoritatea regiunilor lumii, iar lista de țări și zone geografice este cuprinzătoare și se extinde permanent. Lista detaliată, actualizată este disponibilă în [ghidul de referință](#). Această listă oferă informații despre disponibilitatea geografică a Asistenței pentru călătorii. Lista de țări și zone geografice poate fi modificată fără notificare prealabilă. HP recomandă să validezi acoperirea pentru călătorii pe acest [site web](#) înainte să pleci în călătorie.

Atunci când călătorești în oricare dintre aceste zone și în afara țării în care a fost efectuată achiziția produsului a produsului, HP:

- îți va pune la dispoziție numărul de telefon HP Global Solution Center pentru țara sau zona geografică respectivă, care se găsește pe [site-ul web](#) HP;
- va accepta, în țara sau zona geografică în care călătorești, apelurile tale sau pe cele ale biroului intern de asistență al companiei tale;
- va diagnostica defecțiunile de hardware;
- va organiza operațiunile de service cu răspuns în următoarea zi lucrătoare la sediul tău din țara sau zona geografică participantă sau livrarea unei piese de schimb, în funcție de necesități;
- va furniza piesele pentru reparații conform specificațiilor hardware, cu condiția ca piesele localizate să fie disponibile în locul în care a fost efectuată deplasarea.

TIMP DE RĂSPUNS

Timpul de răspuns specifică intervalul de timp dintre trimiterea solicitării de service și confirmarea solicitării de service de către HP. Începe când HP primește și înregistrează solicitarea inițială de service și se încheie când este programată efectuarea reparațiilor de către reprezentantul autorizat de HP și diagnosticarea și repararea au loc de la distanță sau la sediu. Timpii de răspuns sunt măsurați numai în intervalul de acoperire și pot fi transferați în următoarea zi lucrătoare pentru care există un interval de acoperire.

Restricții locale, cum ar fi zonele de deplasare pentru service cu timpi de răspuns ajustați, se pot aplica în funcție de zona geografică în care se solicită asistența pentru hardware. Toți timpii de răspuns depind de disponibilitatea locală. Pentru informații detaliate cu privire la disponibilitatea serviciilor, contactează un birou local de vânzări HP.

DIAGNOSTICAREA PROBLEMELOR ȘI ASISTENȚĂ DE LA DISTANȚĂ

După ce ai trimis o cerere de service prin intermediul unui număr de telefon pentru asistență HP desemnat, HP va colabora cu tine în intervalul de acoperire pentru a izola problema de hardware și pentru a o depana, remedia și rezolva de la distanță. Înainte de orice activitate de asistență la sediu, HP poate iniția și efectua diagnosticarea de la distanță, utilizând instrumente de asistență electronice (dacă sunt disponibile) pentru a accesa produsele acoperite. Sau HP poate utiliza alte mijloace disponibile pentru a facilita rezolvarea problemei de la distanță.

Dacă ai o problemă legată de hardware în afara țării de achiziție, mai întâi trebuie să apelezi compania HP pentru asistență în timpul programului de lucru local, la numerele de telefon locale, disponibile pe [site-ul web](#) HP.

ASISTENȚĂ PENTRU HARDWARE LA SEDIU

Pentru problemele tehnice legate de hardware care în opinia HP nu pot fi rezolvate de la distanță, un reprezentant autorizat de HP îți va oferi asistență tehnică la sediu pentru produsele hardware acoperite, pentru a le readuce în stare de funcționare. HP poate, la alegerea sa, să opteze pentru înlocuirea produselor în loc să le repare.

În plus, HP poate instala îmbunătățiri tehnice disponibile pentru a permite funcționarea corectă a produselor hardware și a menține compatibilitatea cu componentele de schimb pentru hardware furnizate de HP. La alegerea sa, HP poate să instaleze actualizări de firmware care, în opinia HP, sunt necesare pentru a readuce produsul acoperit în stare de funcționare sau pentru a menține compatibilitatea cu soluțiile HP.

PIESE DE SCHIMB ȘI MATERIALE

HP va furniza piesele de schimb și materialele compatibile cu soluțiile HP necesare pentru a menține produsele 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. Piesele 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.

Consultă secțiunea „Acoperire” din această fișă tehnică pentru mai multe detalii.

Pentru piese de schimb și componente scoase din producție, poate fi necesară o cale de actualizare. Actualizările pentru piese sau componente scoase din producție pot uneori avea ca rezultat costuri suplimentare. HP te va ajuta cu recomandări privind piesele de schimb. Pentru unele componente nu vor fi disponibile piese echivalente în toate țările, din cauza capacităților de asistență locale.

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 sunt incluse accesoriile marca HP atașate, achiziționate cu produsul și incluse în ambalajul original al desktopului principal, al stației de lucru, al dispozitivului thin client, al notebookului sau al tabletei, de exemplu, mouse, tastatură, stație de andocare, suport, multiplicator de port sau adaptor de alimentare de c.a.

În cazul soluțiilor pentru sisteme pentru puncte de vânzare (POS) și produse oferite la pachet de HP, cum ar fi soluțiile pentru puncte de vânzare pentru retail sau mobile, acest serviciu acoperă numai unitatea de bază.

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.

Interval de acoperire

Intervalul de acoperire specifică timpul în care serviciile descrise sunt livrate la sediu sau de la distanță. Solicitățile de service primite în afara acestui interval de acoperire vor fi înregistrate în următoarea zi lucrătoare pentru care ai disponibil un interval de acoperire pentru service.

Intervalul de acoperire pentru acest serviciu coincide cu programul de lucru standard, în zilele lucrătoare standard: serviciul este disponibil între 8:00 și 17:00, ora locală, de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale ale HP (care pot varia în funcție de țară și locația geografică) sau în timpul programului de lucru standard și în zilele lucrătoare standard ale țării sau zonei geografice participante în care este solicitat serviciul.

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

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 înregistrezi produsul hardware care necesită asistență în termen de zece zile de la achiziționarea acestui serviciu, urmând instrucțiunile de înregistrare din fiecare pachet sau din documentul trimis de HP prin e-mail ori prin alte mijloace, conform indicațiilor HP. Dacă locația unui produs acoperit se schimbă definitiv, înregistrarea (sau relocarea corespunzătoare conform evidențelor HP actuale) trebuie să aibă loc în termen de zece zile de la schimbare.

La cerere, clientul va trebui să sprijine eforturile făcute de HP pentru remedierea problemelor de la distanță. Clientul va trebui:

- să efectueze operațiunile de diagnosticare aplicabile care pot fi executate de către client înainte de a informa HP cu privire la o defecțiune a produsului hardware;
- să informeze imediat HP cu privire la orice defecțiune a produsului hardware;
- să indice numărul de serie al produsului acoperit;
- să ofere o adresă și un număr de telefon locale;
- să întâmpine inginerul de service la sediu sau să primească piesele livrate de la curier;
- să permită companiei HP accesul deplin și fără restricții în toate locațiile în care urmează să fie executate lucrări de service;
- să ofere toate informațiile necesare pentru ca HP să asigure asistență de la distanță cu promptitudine și în mod profesional și să stabilească nivelul de eligibilitate pentru asistență;
- să inițieze autoteste și să instaleze și să ruleze alte instrumente și programe de diagnosticare;
- să instaleze actualizări de firmware și corecții care pot fi instalate de către client;
- să realizeze orice alte activități 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 critice care pot fi instalate de către client, precum și a pieselor pentru repararea de către client și a produselor de înlocuire trimise ție.

În cazul în care îți sunt livrate piese pentru repararea de către client în vederea remedierii unei probleme, îți revine responsabilitatea de a returna piesa defectă într-un interval de timp indicat de HP. Dacă HP nu primește piesa defectă în intervalul de timp indicat ori dacă piesa prezintă semne de deteriorare fizică la primire, ți se va solicita să plătești o taxă pentru piesa defectă, așa cum stabilește HP.

Limitările serviciului

La alegerea HP, serviciul va fi furnizat utilizându-se diagnosticarea și asistența la distanță, combinate cu servicii furnizate în afara sediului 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.

HP își rezervă dreptul de a prelua produsul acoperit de la sediul tău pentru a efectua reparația.

HP îți solicită să returnezi unitatea defectă în țara în care ai efectuat achiziția în cazul în care orice reparație impune înlocuirea dispozitivului. Înlocuirea întregii unități nu este disponibilă pentru acest serviciu în afara țării în care ai efectuat achiziția. Acoperirea pentru călătorii este limitată la reparații ale unității inițiale la sediu sau în afara sediului.

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.

Excluderi

- copie de rezervă, recuperare și asistență pentru sistemul de operare, pentru alte software-uri și pentru date;
- Depanarea problemelor legate de interconectivitate sau de compatibilitate.
- Servicii solicitate în urma neintegrării de soluții, îmbunătățiri, corecții sau modificări oferite de HP.
- Servicii solicitate ca urmare a nerespectării acțiunilor de evitare recomandate anterior de HP.
- Servicii care, în opinia HP, sunt solicitate din cauza încercărilor neautorizate de a instala, repara, întreține sau modifica componentele hardware, firmware sau software de personal care nu aparține HP.
- Servicii care, în opinia HP, sunt solicitate din cauza manipulării sau utilizării necorespunzătoare a produsului.
- Întreținere preventivă efectuată de utilizator.

Atunci când călătorești în afara țării în care ai achiziționat dispozitivul, serviciile de asistență descrise vor fi furnizate numai dacă țara/zona geografică în care se solicită și prestează serviciul este inclusă în lista țărilor/zonelor geografice participante, conform tabelului disponibil în ghidul de referință. Serviciile nu sunt disponibile în baza prezentului acord în țări/zone geografice care nu sunt incluse în tabelul respectiv. Cu toate acestea, serviciile pot fi furnizate la un nivel inferior în anumite puncte suplimentare care nu sunt incluse în tabelul respectiv.

Consumabilele, inclusiv, dar fără limitare la, suporturi amovibile, baterii înlocuibile de către client, stilouri pentru tablete, kituri de întreținere și altele, precum și dispozitivele întreținute de către utilizator și dispozitivele non-HP, nu sunt acoperite de acest serviciu.

În cazul în care piesele necesare pentru reparații, în special piese specializate cu particularități de limbă sau specifice țării respective, nu sunt disponibile, ai următoarele opțiuni:

- să amâni solicitarea de prestare a serviciului până când revii în țara în care ai achiziționat inițial produsul;
- să accepți înlocuirea unei piese defecte specifice unei alte țări cu o piesă locală (de exemplu tastatura pentru limba engleză - varianta britanică/americană).

În general, piesele specializate cu particularități de limbă sau specifice anumitor țări, cum ar fi tastaturile pentru limba engleză care nu sunt disponibile în versiunea internațională, tastaturile care nu corespund limbii locale sau anumite piese pentru alimentarea cu energie nu sunt disponibile atunci când călătorești în alte țări ale lumii și nu sunt acoperite de condițiile acestui contract, cu excepția teritoriului țării de origine.

Serviciile solicitate în afara țării în care s-a efectuat achiziția se limitează doar la unitatea de bază. Serviciile pentru monitoare externe sunt furnizate numai în țara în care s-a efectuat achiziția, dacă acoperirea suplimentară aferentă a fost achiziționată. 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. Stațiile de andocare sau multiplicatoarele de port sunt eligibile pentru acoperire în țara în care a fost achiziționat HP Care Pack, dar nu se asigură acoperire pentru deplasări în afara țării în care s-a efectuat achiziția.

Produsele opționale care poartă marca HP sunt excluse din acest serviciu.

Eligibilitatea pentru serviciu

Acoperirea pentru călătorii în alte țări/zone geografice decât țara în care s-a efectuat achiziția este limitată la perioadele de călătorie și nu este valabilă pentru relocarea definitivă într-o altă regiune.

ZONE DE DEPLASARE

Timpii de răspuns la sediu pentru hardware se aplică numai locațiilor aflate la 100 de mile (160 km) distanță de centrul de asistență desemnat de HP. 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. Zonele de deplasare și tarifele, dacă este cazul, pot varia în anumite zone geografice.

Timpii de răspuns pentru sedii aflate la o distanță de peste 100 de mile (160 km) de centrul de asistență desemnat de HP vor varia pentru deplasări cu durată lungă, așa cum se indică în tabelul de mai jos.

Distanță față de centrul de asistență desemnat de HP	Timp de răspuns la sediu
0-100 de mile (0-160 km)	Următoarea zi lucrătoare*
107-200 de mile (167-320 km)	0 zi lucrătoare suplimentară*
201-300 de mile (321-480 km)	2 zile lucrătoare suplimentare*
Peste 300 de mile (480 km)	Stabilit la momentul lansării comenzii și în funcție de disponibilitatea resurselor*

*Definițiile zonelor de deplasare și timpii de răspuns corespunzători variază în țările/zonile geografice participante. Contactează biroul de vânzări local pentru detalii cu privire la zonele de deplasare și timpii de răspuns modificați.

Caracteristici opționale suplimentare, pentru acoperire sporită

Completează serviciile de asistență cu opțiuni personalizate care îți susțin forța de muncă mobilă.

SERVICIUL DE ÎNLOCUIRE A BATERIEI

Serviciul Înlocuirea bateriei oferă două metode convenabile de înlocuire a bateriilor defecte: înlocuirea în afara sediului și la sediu. Pentru fiecare opțiune, va fi furnizată o baterie înlocuitoare dacă se stabilește că bateria achiziționată inițial are o problemă cauzată de defecte de materiale sau de manoperă sau are o capacitate de încărcare scăzută, sub 50 %. Găsești detalii suplimentare și excluderi privind serviciul Înlocuirea bateriei în [fișa tehnică Serviciul de înlocuire a bateriei](#).

REȚINEREA SUPORTURILOR DEFECTE

Adaugă Reținerea suporturilor defecte pentru a permite companiei tale să mențină controlul asupra unităților de hard disk defecte, contribuind la reducerea riscului de compromitere a datelor sensibile.^{1,2,3} 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 pot conține. Toate unitățile eligibile ale unui sistem acoperit trebuie să fie incluse în serviciul Reținerea suporturilor defecte. Găsești detalii suplimentare și excluderi privind serviciul Reținerea suporturilor defecte în [fișa tehnică Reținerea suporturilor defecte](#).

SOLUTION CARE PACK

Adaugă acoperire pentru până la 6 accesorii atașate la PC, pentru a avea asistență completă pentru instrumentele tale de productivitate.^{1,2} 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 seturi de căști HP. Pentru a fi acoperite de Solution Care Pack, perifericele trebuie achiziționate odată cu PC-ul de bază.

Termeni și condiții

Consultă termenii și condițiile complete pentru serviciile HP Care Pack.

Pentru mai multe informații

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



1. Nivelurile de servicii și timpii de răspuns pot varia în funcție de locația geografică.

2. Se vinde separat sau ca opțiune suplimentară. Protecția la deteriorarea accidentală trebuie achiziționată odată cu dispozitivul. Alte servicii Care Pack trebuie achiziționate în termen de 30 de zile de la achiziționarea dispozitivului. Serviciile HP sunt guvernate de termenii și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate 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.

3. Dacă se achiziționează serviciul Reținerea suporturilor defecte, unitățile de hard disk înlocuite vor fi reținute de către client.

Serviciile HP sunt guvernate de termenii și condițiile aplicabile pentru serviciile HP, furnizate sau indicate clientului în momentul achiziției. Clientul poate 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.