

# HP Onsite Care

## HP Kişisel Sistemler Care Pack Hizmetleri



### Hizmetin sağladığı avantajlar

- Kaliteli arıza-onarım desteği
- İyileştirilmiş ürün çalışma süresi
- Özel hizmet ihtiyaçlarını karşılama esnekliği
- Nitelikli uzmanlardan yerinde kolay destek

### Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği (yedek parçalar ve işçilik dahil)
- Belirli ürünlerde ürün yazılımı güncellemeleri

### Hizmete genel bakış

HP Onsite Care ile üretkenliği geri kazandıran cihaz hizmet ve destek seçenekleriyle çalışanların mutlu kalmasına yardımcı olun.<sup>1</sup> Cepten yapılan ek harcamalar olmadan 5 yıla kadar bir süre boyunca donanım sorunlarını onarmak için BT desteğiyle HP cihazlarınızın korumasını artırın. Cihaz sorunlarının ilk seferde %85 oranında çözülmesini hedefleyen kullanışlı uzaktan BT desteğiyle, işin yapıldığı her anda çalışanların üretkenliğini geri kazanmasını sağlayın.<sup>1,7</sup> Üretkenliği daha hızlı geri kazanmak için, sorunu gidermek üzere iş yerinize bir HP uzman teknisyenin gönderilebileceğinden emin olabilirsiniz.

### Özellikler ve teknik özellikler

#### UZAKTAN SORUN TANILAMA VE DESTEK

HP, çağrınızı aldıktan ve onayladıktan sonra donanım sorununu izole etmeye, sorunu gidermeye ve çözmeye başlar. Yerinde yardıma geçmeden önce, HP hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan desteği kullanarak uzaktan tanılama yapabilir ya da sorunu uzaktan çözmeyi kolaylaştıracak diğer araçları kullanabilir. HP, müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımları ve Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçalar için hizmet kapsam penceresi dönemi boyunca telefonla destek sağlar.

Hizmet kapsamındaki donanımlarla ilgili olaylar telefonla veya web sitesi (bölgede bulunuyorsa) üzerinden ya da HP elektronik uzaktan 7/24 destek çözümleri aracılığıyla otomatikleştirilmiş ekipman raporlama olayı olarak HP'ye rapor edilebilir. HP aramayı kaydederek, bir olay numarası atayarak ve bu olay numarasını size bildirerek hizmet talebinin alındığını onaylar. HP bildirilen tüm olaylarla ilgili nihai çözümü kendisi belirleme hakkını saklı tutar.

## YERİNDE DONANIM DESTEĞİ

Uzaktan çözülmesi mümkün olmayan donanım sorunlarında, yetkili temsilci, hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. HP, bazı ürünleri onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek ürünler yeni veya işlevsel açıdan yeniye eşdeğer olacaktır. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Temsilciler şirketinize ulaştıktan sonra, ürünler onarılan dek hizmeti yerinde sunar. Parça veya ek kaynak gerekmesi halinde çalışma geçici olarak durabilir. Ancak, bunlar temin edildiğinde çalışma kaldığı yerden devam eder.

- Arıza durumunda düzeltme: Yerinde teknik destek sunulduğu sırada, HP kapsam dahilindeki ürünün çalışır duruma getirilmesi veya HP'nin destek sunmaya devam edebilmesi için gerekli olan mevcut mühendislik geliştirmelerini ve kapsam dahilindeki donanım ürünlerine yönelik müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncellemelerini yükleyebilir.
- Talep üzerine düzeltme: HP, talebiniz üzerine kapsam dahilindeki donanım ürünlerine HP ürün biriminin derhal yüklenmesini önerdiği kritik, müşteriler tarafından yüklenemeyen ürün yazılımı güncellemelerini yükleyebilir.

## YEDEK PARÇALAR VE MALZEMELER

HP, kapsam dahilindeki ürünü çalışır halde tutmak için mevcut ve tavsiye edilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri sağlar. Yedek parçalar yeni veya performans ve işlev açısından yeni ürünlerle eşdeğer olacaktır. Değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçayı alıkoymayı, manyetik giderme (degaussing) işlemi yapmayı veya fiziksel olarak imha etmeyi istemeniz halinde değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve bu tutarı ödemeniz gerekir.

## BELİRLİ ÜRÜNLERDE ÜRÜN YAZILIMI GÜNCELLEMELERİ

HP ürün yazılımı güncellemeleri, bu güncellemelere erişim imkanı veren aktif sözleşmesi bulunan müşterilere sunulur. Bu hizmetin bir parçası olarak, HP'nin güncel standart satış şartlarına ve lisans sınırlamalarına uymak kaydıyla, kapsam dahilindeki ürünlere yönelik ürün yazılımı güncellemelerini indirme, yükleme ve kullanma hakkına sahip olursunuz. HP ilgili ürün güncellemelerini kullanmak için geçerli bir lisansınız varsa yerinde donanım desteği ile birlikte ürün yazılımı güncellemelerinin yüklenmesini sağlayabilir, bunları yükleyebilir veya yüklenmesine yardımcı olabilir.

## İsteğe Bağlı Hizmet Özellikleri

### BEKLENMEYEN HASAR KORUMASI

İsteğe bağlı Beklenmeyen Hasar Koruması ile bilgisayarın normal kullanımı sırasında gerçekleşen düşme, sıvı dökülmesi ve elektrik dalgalanmaları gibi olaylar nedeniyle öngörülemez hasar meydana geldiğinde cihazların onarılmasını veya değiştirilmesini sağlar. Beklenmeyen Hasar Koruması hizmeti özelliğiyle ilgili ek ayrıntılar ve istisnalar, "Hizmet sınırlamaları" bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Ülkeye özgü kısıtlamalar geçerli olabilir; HP temsilciniz ile iletişime geçin.<sup>1,2</sup>

### ARIZALI ORTAM ALIKOYMA

Kusurlu sabit sürücülerin şirketinizde kalmasına olanak tanıyan Arızalı Ortam Alıkoyma özelliğini ekleyerek hassas verilerin tehlikeye girme riskini azaltmaya yardımcı olun.<sup>1,2,3</sup> Bu seçenek, içerebilecekleri hassas veriler nedeniyle elinizden çıkarmak istemediğiniz arızalı sabit disk sürücülerini veya SSD/flash sürücü bileşenlerinin sizde kalmasına olanak tanır. Kapsam dahilindeki bir sistemde bulunan tüm uygun sürücülerin arızalı ortam alıkoyma hizmetine katılması gerekir.

## SEYAHAT DESTEĞİ

Bakımınızı Seyahat Kapsamı ile genişlettiğinizde, dünya çapında 110'dan fazla ülkede yerel dilde telefon ve yerinde destek kapsamını kullanarak sorunlar ortaya çıktığında hizmet dışı kalma sürelerinin kısaltılmasına yardımcı olun.

Seyahat kapsamı dünyanın en önemli coğrafyalarında sunulmaktadır ve bu hizmetin sunulduğu ülke/coğrafi konum listesi genişler ve genişlemeye devam etmektedir. Ayrıntılı listeye [buradan](#) erişebilirsiniz. Bu liste, Beklenmeyen Hasar Koruması ve Arızalı Ortam Alıkoyma seçenekleri de dahil olmak üzere Seyahat Edenler için Ertesi İş Günü Donanım Desteği hizmetlerinin hangi coğrafi konumlarda sunulduğu hakkında bilgiler içermektedir. Ülkeler/coğrafi konumlar listesi önceden bildirilmeden değiştirilebilir.

HP, herhangi bir seyahate çıkmadan önce bu web sitesi üzerinden seyahat kapsamını doğrulamanızı tavsiye eder.

Bu konumlardan birine ve ürünün satın alındığı ülke dışına seyahat etmeniz halinde HP:

- İlgili ülke/coğrafi bölge için burada bulunabilen HP Küresel Çözüm Merkezi telefon numarasını sağlar.
- Seyahat edilen ülkede/coğrafi konumda sizden veya şirketinize ait kurum içi yardım masasından gelen telefon aramalarını kabul eder.
- Donanım arıza düzeyi için tanılama yapar.
- Katılımcı ülkede/coğrafi konumda bulunduğunuz yere yerinde müdahale hizmeti sunulmasını veya gerekiyorsa yedek parça teslim edilmesini planlar.
- Seyahat edilen yerde yerleştirilmiş parçaların mevcut olması kaydıyla donanım teknik özellikleri uyarınca gerekli parçaları sağlar.

## ÇÖZÜM CARE PACK

Çevre birimlerini HP ticari masaüstü bilgisayarlar, iş istasyonları, mobil iş istasyonları ve belirli bazı dizüstü bilgisayarlar ile aynı anda satın aldığınızda, altı adede kadar çevre birimine (en fazla iki ekran dahil) onarım veya değiştirme kapsamı ekleyin.<sup>1,5</sup>

## Hizmet sunum şartları

### KAPSAM

Bu hizmet, bellek ve optik sürücüler gibi HP tarafından desteklenen ve tedarik edilen bileşenler de dahil olmak üzere uygun HP bilgisayarlar için kapsam sağlar. Bu da, bilgisayarın orijinal paketinde bulunan kablolu fare, kablolu klavye veya AC güç adaptörü gibi HP markalı ek aksesuarların hizmet kapsamına alınmasını içerir.

Bu kapsam sınırlamasıyla sunulan HP Care Pack Hizmetleri, harici HP monitörleri kapsamaz. All-in-one cihazlara, ayrı harici bir monitör olarak değerlendirilmeyen ekran da dahildir. Ancak, örneğin all-in-one cihazlara takılan ikinci monitör bu HP Care Pack kapsamında değildir.

HP Solution Care Pack satın aldıysanız, Çözüm Hizmetleri temel birimin yanı sıra, örneğin maksimum 2 harici monitör, yerleştirme istasyonları, kablosuz fare, kablosuz klavye ve HP kulaklıklar da dahil olmak üzere ana birime bağlı 6 adet HP destekli çevre birimini de kapsar. Solution Care Pack kapsamında olması için çevre birimlerinin temel bilgisayarla aynı anda satın alınması gerekir.

HP yerleştirme istasyonları veya bağlantı noktası çoğaltıcılar, HP Care Pack'in satın alındığı ülke sınırları içerisinde kapsam dahilindedir, ancak satın alınan ülke dışında kapsam dahilinde değildir.

Çıkarılabilir medyalar, müşteri tarafından değiştirilebilir piller, tablet bilgisayar kalemleri ve diğer sarf malzemeleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim ürünleri ve ayrıca kullanıcı bakımı ve HP olmayan cihazlar bu hizmet kapsamının dışındadır. Mobil HP iş bilgisayarları pilleri üç yıla kadar kapsam dahilindedir. Daha ayrıntılı bilgi almak için [hp.com](http://hp.com) adresinde "iş dizüstü bilgisayarları için pil garantilerini anlama" ifadesini aratın.

Üretimi sona ermiş yedek parçalar ve bileşenlerde, parça veya bileşenin yükseltilmesi gerekebilir. Üretimi sona ermiş yedek parçaların veya bileşenlerin yerine yükseltilmiş ürünlerin kullanılması durumunda ilave ücretler uygulanabilir. HP değişim tavsiyesinde bulunmak için sizinle birlikte çalışır. Yerel destek yeterliliklerinin değişmesinden ötürü her ülkede tüm bileşenler için yedek parça bulunmayabilir.

#### KAPSAM PENCERESİ

Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin iş yerinde veya uzaktan teslim edildiği süreyi belirtir. Hizmet, HP tatil günleri haricinde Pazartesten Cumaya yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında sunulur (kapsam coğrafi konuma göre değişebilir).<sup>1</sup>

Yetkili HP temsilcisi, hizmet talebi HP tarafından alındıktan ve onaylandıktan sonra uygun müdahale aralığı içinde donanım bakım hizmetine başlamak üzere ve kapsam penceresi sırasında şirketinize gelir. Kapsam dışında alınan çağrılar, çağrı anında günlüğe kaydedilir, sonraki kapsam günü içinde kabul edilir ve uygun müdahale aralıklarında servis verilir. Tüm kapsam pencereleri yerel kullanılabilirliğe bağlıdır.

#### YERİNDE MÜDAHALE SÜRESİ

Kapsam dahilindeki donanımlarla ilgili uzaktan çözülmesi mümkün olmayan olaylarda, HP bir sonraki kapsam gününde yerinde müdahalede bulunmak için ticari olarak makul olan ölçülerde çaba gösterir. (Teklifin bir parçası olarak belirtilmesi halinde diğer yerinde müdahale süreleri geçerli olabilir.) Yerinde müdahale süresi, HP'nin ilk aramayı alıp onaylamasıyla başlar ve HP yetkili temsilcisi iş yerinize ulaştığında veya HP bildirilen olayın yerinde müdahale gerektirmediğine karar verdiğinde sona erer. Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresinde bir sonraki güne taşınabilir. Bazı hizmet düzeyi seçenekleri bazı ürünlerde veya ülkelerde sunulmaz. Tercih ettiğiniz hizmet düzeyi seçenekleri, kayıt belgelerinizde belirtilir. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı ve kapsamı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

#### ESKALASYON YÖNETİMİ

HP karmaşık olayların çözümünü kolaylaştırmak için resmi eskalasyon prosedürleri geliştirmiştir. Yerel HP yönetimi sorun çözümüne yardımcı olmaları için uygun HP kaynaklarının ve/veya seçilmiş üçüncü tarafların becerilerini kayıt altına alarak sorunların ilerleme durumlarını koordine eder.

## ELEKTRONİK DESTEK BİLGİLERİNE VE HİZMETLERİNE ERİŞİM

HP, bu hizmet dahilinde ticari olarak kullanılabilir durumdaki elektronik veya web tabanlı bazı araçlara erişim olanağı sunar. Şunlara erişiminiz olur:

- Donanım ile ilişkili proaktif hizmet bildirimlerine abone olmak veya sorunları çözmek ve en iyi uygulamaları diğer kayıtlı kullanıcılarla paylaşmak için destek forumlarına katılmak dahil olmak üzere kayıtlı kullanıcıların hizmetine sunulmuş belirli olanaklar.
- Sorunların daha hızlı çözülmesini sağlamak için onaylı teknik destek belgelerinde genişletilmiş web tabanlı arama olanağı.
- Parola kullanarak HP'nin mülkiyetindeki bazı hizmet tanılama araçlarına erişim.
- Doğrudan HP'ye soru sorabilmek için web tabanlı bir araç. Bu araç destek veya hizmet talebini soruyu yanıtlamaya yetkili bir kaynağa yönlendiren bir ön belirleme süreciyle sorunların hızla çözülmesine yardımcı olur. Ayrıca, telefon aracılığıyla olanlar da dahil olmak üzere iletilen her bir destek veya hizmet talebinin durumunu görüntülemeyi sağlar.
- Bazı üçüncü taraf ürünleriyle ilgili ürün bilgilerini arayabileceğiniz ve alabileceğiniz, destek sorularına yanıt bulabileceğiniz ve destek forumlarına katılabileceğiniz HP veya üçüncü taraflarca barındırılan bilgi veritabanları. Bu hizmet üçüncü tarafların erişim sınırlamalarına tabi olabilir.

## ELEKTRONİK UZAKTAN DESTEK ÇÖZÜMÜ

Elektronik uzaktan destek çözümü uygun ürünler için güçlü sorun giderme ve onarım özellikleri sunar. Sisteme uzaktan erişim çözümlerini içerebilir ve kullanışlı bir merkezi yönetim noktası ile şirkete ait açık olaylar ve geçmiş görüntüsünü sunabilir. Sisteme uzaktan erişim HP destek uzmanının daha etkin sorun giderme ve daha hızlı problem çözme hizmeti sunmasını sağlayabilir. HP destek uzmanları yalnızca sizin onayınızla sisteme uzaktan erişimden faydalanır.

## ÇALIŞMAYI TAMAMLAMA

Onarımlar HP'nin donanım arızasının giderildiğini veya donanımın değiştirildiğini doğrulaması üzerine tamamlanmış sayılır. HP veri kayıplarından sorumlu tutulamaz; uygun yedekleme prosedürlerini uygulamaktan siz sorumlu olursunuz. HP ürün ilk açılırken otomatik test, bağımsız tanılama veya düzgün çalıştığına dair görsel doğrulama işlemlerini tamamlayarak doğrulama yapabilir. HP yalnızca kendi takdirine bağlı olarak donanımın onarıldığını doğrulamak için gerekli test düzeyini belirler. HP yalnızca kendi takdirine bağlı olarak onarım süresi taahhüdünü yerine getirmek için ürünü geçici ya da kalıcı olarak yenisiyle değiştirebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler yenisidir veya performans ve işlevsel olarak yeniyeye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer. Tamamlama için gereken çalışma yerinde tanılama ve onarım yapılmadığında cihazın iş yeri dışında onarılmasını gerektirebilir. HP iş yeri dışı onarım gerekliliğini kendi takdirine bağlı olarak belirler.

## MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

Bu hizmet kapsamı içerisine girecek tüm temel ürün yazılımlarına ait uygun lisansları edinmiş olmanız gerekir. Bu analiz sırasında, HP çözüm mühendislerinin gelecekte ortaya çıkabilecek donanım sorunlarına dair inceleme ve sorun giderme işlemlerini yapmasını ve onarımları mümkün olduğunca hızlı ve verimli bir biçimde tamamlamasını sağlayacak kilit sistem yapılandırması bilgileri HP tarafından toplanır.

HP kritik denetim tavsiyelerine uyulmaması veya denetimin HP'den kaynaklanmayan nedenlerden dolayı belirlenen zaman aralığı içerisinde yapılamaması halinde hizmet sözleşmesini iptal etme hakkını saklı tutar.

HP hizmetin verilebilmesini sağlamak için HP ile güvenli bir bağlantı kurarak uygun HP uzaktan destek çözümünü yükleyip çalıştırmanızı şiddetle tavsiye eder. Uygun HP uzaktan destek çözümü kullanılmadığında, HP hizmeti tanımlanan şekilde sağlayamayabilir ve böyle bir yükümlülüğü olmaz.

Müşterinin aşağıda belirtilen müşteri sorumluluklarını yerine getirmediği durumlarda, HP'nin veya yetkili HP servis sağlayıcısının hizmetleri açıklanan şekilde verme yükümlülüğü ortadan kalkar.

HP tarafından gerekli görülmesi halinde, müşteri veya HP yetkili temsilcisi Care Pack içindeki kayıt yönergelerini kullanarak, HP tarafından sağlanan belgeyi e-postayla göndererek veya HP'nin belirttiği başka bir yöntemle donanım ürünü için sunulacak desteği bu hizmetin satın alınmasından sonraki on (10) gün içinde kaydetmelidir. Hizmet kapsamı dahilindeki bir ürünün konumunun değişmesi halinde, kayıt (veya mevcut HP kaydının uygun şekilde uyarlanması) işlemleri konumun değiştiği tarihten itibaren 10 gün içerisinde yapılmalıdır.

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

- HP'nin zamanında ve profesyonel uzaktan destek sağlaması ve desteğe uygunluğun düzeyini belirleyebilmesi için gereken tüm bilgileri sağlamak.
- Otomatik testleri başlatmak ve diğer tanılama araç ve programlarını yükleyip çalıştırmak.
- HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirmek.

Arızalı ürün, onarım veya değiştirme için HP tarafından belirlenmiş merkeze gönderilmeden önce tüm kişisel ve/veya gizli verilerin silinmesi müşterinin sorumluluğundadır; İade edilen üründe saklanan verilerden HP sorumlu değildir.

Arızalı Ortam Alıkoyma<sup>3</sup> hizmeti özelliği seçeneğiyle, yukarıdaki müşteri sorumluluklarına ek olarak müşteri şunları yapmalıdır:

- Arızalı ürünün onarım veya değiştirme için HP tarafından belirlenmiş bir merkeze gönderilmesinden önce tüm Disklerin veya SSD/flash sürücülerin çıkarılması; HP disklerde veya SSD/flash sürücülerde yer alan verilerden sorumlu değildir.
- Alıkoyulan disklerde veya SSD/flash sürücülerde yer alan müşterilere ait hassas verilerin imha edilmesini veya güvende kalmasını sağlamak.
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncellemelerini ve yamaları yüklemek.
- Bu kapsamda alıkoyulan her diskin veya SSD/flash sürücünün tanımlama bilgilerini HP'ye sağlamak ve HP tarafından sağlanan ve disklerin veya SSD/flash sürücülerin tarafınızca saklandığını onaylayan bir belgeyi hazırlamak ve HP'ye teslim etmek.
- Alıkoyulan Diski veya SSD/flash sürücüyü imha etmek ve/veya Diskin/ Sürücünün tekrar kullanılmamasını sağlamak.

- Alıkoyulan diski veya SSD/flash sürücülerini yürürlükteki çevre koruma kanunlarına ve düzenlemelerine uygun şekilde bertaraf etmek.

HP tarafından müşteriye ödünç verilen, uzun veya kısa süreli olarak kiralanmış ürünler olarak sağlanan Diskler veya SSD/flash sürücüler için, müşteri HP desteğinin sona ermesi veya sonlandırılması üzerine yedek Diski veya SSD/flash sürücülerini derhal iade edecektir. Müşteriye emanet edilmiş, uzun veya kısa süreli olarak kiralanmış Diskleri veya SSD/flash sürücülerini HP'ye iade etmeden önce tüm hassas verilerin kaldırılmasından yalnızca müşteri sorumlu olacaktır.

Beklenmeyen Hasar Koruması hizmeti özelliği içeren Care Pack'ler için:

- HP'nin sistem onarımını hızlandırabilmesi için beklenmeyen hasarı olay tarihinden itibaren 30 gün içinde HP'ye bildirmek müşterinin sorumluluğundadır. HP olayın olduğu tarihten itibaren 30 gün içerisinde bildirilmeyen sistem hasarlarının bu program kapsamında onarımını reddetme hakkını saklı tutar.
- Bu koruma kapsamının kullanılabilmesi için kazanın ne zaman ve nerede olduğu bilgisiyle birlikte olayın ayrıntılı bir açıklaması ve birimde oluşan hasarın bir açıklaması gerekir. Bu bilgilerin sağlanmaması, talebin reddedilmesine yol açar.
- Hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları gibi koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa, ürünün beklenmeyen hasar hizmeti ile korunması için müşterinin bu ürün aksesuarlarını devamlı kullanması gerekir.



## Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak uzaktan tanılama ve desteğin, yerinde verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Klavye ve fare gibi müşteri tarafından değiştirilebilen parçaların, HP tarafından Müşteri Tarafından Onarılabilir parçalar olarak sınıflandırılan diğer parçaların veya müşteri tarafından kabul edilmesi halinde eski ürünün yerine tamamen yeni bir birimin kurye aracılığıyla gönderilmesi gibi diğer hizmet sunum yöntemleri de kullanılabilir. Etkili ve zamanında müşteri destek sunmak için uygun hizmet sunma yöntemini HP belirler.

HP ürünlerini geliştirirken ürünlerin müşteriler tarafından onarılabilir olmasını sağlamak için büyük çaba harcar. Müşteri Tarafından Kendi Başına Onarım (CSR) özelliği HP'nin garanti şartlarının önemli bir bileşenidir. Bu da, herhangi bir arıza olduğu onaylandıktan sonra, klavye, fare gibi parçaların ve CSR kapsamına giren diğer parçaların HP tarafından müşteriye doğrudan gönderilebilmesini mümkün kılar. Parçalar mümkün olan en kısa sürede Müşterilere ulaşması amacıyla gece gönderilir. Böylece, Müşteri gerekli parçayı uygun gördüğü şekilde değiştirebilir.

"Zorunlu" CSR bazı ürünler ile ilişkili standart garantinin bir parçasıdır. HP Care Pack veya sözleşmeli destek anlaşması olan müşteriler için dahili CSR parçalarında CSR isteğe bağlı bir seçenektir. "İsteğe bağlı" olması sayesinde, müşteri ister kendi başına onarım yapabilir ya da isterse ürünle ilgili hizmetin kapsam süresi içerisinde herhangi bir ilave ücret ödemeden HP servis personelinin parçayı değiştirmesini tercih edebilir. Harici aksesuarlar ve/veya çevre birimleri "isteğe bağlı" CSR için uygun değildir.

Hizmetin uzaktan tanılama, uzaktan destek veya daha önce açıklanan diğer hizmet sağlama yöntemleriyle sunulabilmesi halinde yerinde müdahale süresi uygulanmaz.



## Hizmetle ilgili sınırlamalar (devamı)

Aşağıdaki faaliyetler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- Müşterinin HP tarafından sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işlemini yapamaması nedeniyle sunulması gereken hizmetler.
- Müşterinin daha önce HP tarafından önerilen önlemleri almaması nedeniyle sunulması gereken hizmetler.
- HP'nin kanaatine göre, ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle sunulması gereken hizmetler.
- HP'nin kanaatine göre, donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde, HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemleri nedeniyle sunulması gereken hizmetler.
- Kullanıcı tarafından uygulanacak önleyici bakım.

### ARIZALI ORTAM ALIKOYMA HİZMETİ ÖZELLİĞİ SEÇENEĞİNE YÖNELİK SINIRLAMALAR

Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti özelliği seçeneği yalnızca HP tarafından uzaktan sorun tanılama sırasında arızalı olduğu belirlenen disk veya uygun SSD/flash sürücüler için geçerlidir. Bu hizmet, arızalanmamış disklerin veya SSD/flash sürücülerin değiştirilmesinde geçerli değildir.

HP tarafından sarf malzemesi olarak kabul edilen ve/veya üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen limitlere göre desteklenen maksimum kullanım ömrünün veya maksimum kullanım süresinin sonuna gelmiş ya da bunları aşmış SSD/flash sürücüler Arızalı Ortam Alıkoyma hizmet özelliği seçeneği için uygun değildir.

Sabit sürücülerdeki arıza oranları sürekli olarak izlenir ve HP müşterinin Arızalı Ortam Tutma hizmet özelliği seçeneğini aşırı düzeyde kullandığına dair bir kanaate varırsa (örneğin, arızalı sabit sürücülerin değiştirilmesinin ilgili sistem için standart başarısızlık oranlarını önemli ölçüde aştığı durumlarda), bu hizmeti 30 gün önceden bildirimde bulunarak iptal etme hakkını saklı tutar.

HP'nin herhangi bir diskte veya SSD/flash sürücüde bulunabilecek veriler veya müşteri tarafından tutulan veya müşteri tarafından HP'ye gönderilen herhangi bir diskin veya SSD/flash sürücünün imhası ile ilgili olarak hiçbir yükümlülüğü yoktur. HP'nin tek sipariş destek şartlarında veya teknik veri sayfasında aksine bir hüküm bulunsa bile, HP veya bağlı şirketleri, alt yüklenicileri veya tedarikçileri bu Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti özelliği kapsamında arızı, özel veya dolaylı hiçbir hasardan ya da veri kaybı veya kötüye kullanımdan kaynaklanan hiçbir hasardan sorumlu tutulmayacaktır.



#### BEKLENMEYEN HASAR KORUMASI İLE İLGİLİ SINIRLAMALAR

Beklenmeyen Hasar Koruması hizmeti, ürünün normal kullanımı sırasında gerçekleşen ani veya beklenmedik bir olay sonucunda üründe ortaya çıkan fiziksel hasara karşı koruma sağlar. Aşağıdaki durumları ve aşağıdaki durumlardan kaynaklanan hasarı kapsamaz:

- Normal aşınma ve yıpranma; renk, doku ve kaplamada değişiklik; dereceli olarak kötüleşme; paslanma; tozlanma; veya korozyon.
- Yangın, araçta veya evde olan kazalar (söz konusu kazanın bir sigorta poliçesi veya diğer ürün garantileriyle korunuyor olduğu durumlarda), doğal afetler (sel baskınları dahil ancak bununla sınırlı olmamak kaydıyla) veya ürünün dışındaki faktörlerden kaynaklanan her türlü risk.
- HP teknik özelliklerinde belirtilen koşulların dışında hava ve çevre koşullarına maruz bırakma, tehlikeli malzemelere (biyolojik açıdan tehlikeli malzemeler dahil olmak üzere) maruz bırakma, operatör ihmali, hatalı kullanım, hatalı taşıma, uygun olmayan elektrik güç kaynağı, yetkisiz onarımlar veya onarım girişimleri, hatalı veya yetkisiz ekipman değişikliği, ekleme ve montaj gerçekleştirme, şiddet uygulama, hayvan veya böceklerden kaynaklanan hasar veya istila, bozuk piller, pil sızıntısı veya üretici tarafından belirtilen bakımın yapılmaması (uygun olmayan temizlik malzemelerinin kullanımı dahil).
- Ürün tasarımı, yapımı, programlanması veya talimatlarındaki hatalar.
- Ürünün kaybolması veya üreticinin teknik talimatlarda ve kullanım kılavuzunda belirtmiş olduğu normal kullanıma, depolamaya ve çalıştırmaya uygun olmayan şekillerde kullanılması nedeniyle gerekli olan bakım, onarım veya değişim.
- Hırsızlık, kayıp, açıklanamayan kaybolma veya yanlış yere yerleştirme.
- Veri kaybı veya bozulması; iş kesintileri.
- Dolandırıcılık (ekipmanın nasıl hasar gördüğüne ilişkin yanlış, yanıltıcı, hatalı veya eksik açıklama dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla).
- Hasarın bilgisayarın çalışmasına veya iş görmesine bir etkide bulunmadığı yüzeysel nitelikteki kazalar veya hasarlar.
- "Yanma" ve piksel kaybı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla ürünün normal kullanımından kaynaklanan bilgisayar monitörü kusurları.

## BEKLENMEYEN HASAR KORUMASI İLE İLGİLİ SINIRLAMALAR (DEVAMI)

- Seri numarası çıkarılmış veya değiştirilmiş ürünlerdeki hasarlar.
- Üretici garantisi, geri çağırma veya fabrika bildirimleri kapsamındaki hasar veya ekipman arızaları.
- Kapsam dahilindeki ürünün bir yerden başka bir yere nakliyesi sırasında oluşan hasarlar.
- Virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; herhangi bir şekilde formatlama; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kodu; nesne kodu veya tescilli veriler; yazılımlara veya verilere destek hizmeti verilmesi, bunların yapılandırılması, yüklenmesi veya yeniden yüklenmesi ya da hasarlı veya arızalı medya kullanımı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere çeşitli nedenlerden kaynaklanan donanım, yazılım, medya, veri vs. hasarı.
- HP Care Pack'in satın alınma tarihinden önce ortaya çıkmış her türlü sorun.
- Ürünün teknolojik olarak eskimesi.
- Satın alındığı ülkenin dışına çıkarılan ve Seyahat + Beklenmeyen Hasar Koruması Care Pack kapsamında olmayan her türlü ekipman.
- Kötü kullanımdan kaynaklanan veya burada kapsam dışı bırakılan bir arıza nedeniyle hasar gören veya kusurlu LCD ekranlar.
- Bilgisayar ekranı veya monitörünün çatlamasına veya hasar görmesine neden olan kasten verilmiş hasar.
- Polis müdahalesi, ilan edilmemiş veya ilan edilmiş savaş, nükleer kaza veya terörizmden kaynaklanan hasar.
- Kapsam dahilindeki ürün üzerinde yapılan her türlü değişiklik.
- Kapsam dahilindeki üründe hasara neden olacak şekilde kasten yapılan her türlü eylem.
- Ürünün taşınması veya kullanılması sırasında sergilenen dikkatsiz, ihmalkâr veya zarar verme amaçlı davranışlar.
- Hasarın dış yüzeyle sınırlı kaldığı ve/veya iç devreleri ya da keskin kenarları göstermeyen çatlaklar veya delikler.
- Kapsam dahilindeki bir kazayla (örneğin düşme, sıvı dökülmesi) ilişkili olmayan eksik veya bozuk klavye tuşları.

**BEKLENMEYEN HASAR KORUMASI İLE İLGİLİ SINIRLAMALAR (DEVAMI)**

Beklenmeyen Hasar Koruması hizmet özelliğinin satın alınabilmesi için ürünün fabrika garantisinin veya uzatılmış garanti hizmetinin kapsamının, beklenmeyen hasar koruması hizmetinin kapsamına eşit veya bu kapsamdan daha uzun olması gerekir.

Kapsam dahilindeki ürünle kullanılmak üzere kaplamalar, çantalar veya kılıflar gibi koruyucu aksesuarlar verilmişse veya kullanıma sunulmuşsa ürünün bu beklenmeyen hasar koruması hizmeti kapsamında korunması için bu ürün aksesuarlarını sürekli kullanmanız gerekir.

Tedbirsizlik, ihmal veya bilinçli olarak kötü kullanıma, kapsam dahilindeki ürünlerin hasar görmeleriyle sonuçlanacak şekilde zararlı, kötü veya saldırgan bir biçimde kullanım ya da ürüne kasten zarar verilmesi dahildir, ancak bunlarla sınırlı değildir. Bu gibi eylemlerden kaynaklanan hasarlar Beklenmeyen Hasar Koruması hizmet özelliği kapsamında değildir.

Belirtilen limit aşıldığında, ek hak taleplerine ilişkin onarım masrafı işçilik ve malzeme esasına göre ücretlendirilir, ancak satın alınan ülkede aksi özel olarak belgelendirilmediği müddetçe satın alınan HP Care Pack hizmetinin diğer tüm özellikleri geçerli olmaya devam eder.

Geçmişte önemli ölçüde yüksek hak taleplerinde bulunmuş müşteriler söz konusu olduğunda, HP beklenmeyen hasar koruması özelliği satın alma taleplerini reddetme hakkını saklı tutar.

Ülkeye özgü kısıtlamalar geçerli olabilir. Beklenmeyen Hasar Korumasının bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

Ana birime bağlı harici çevre birimlerinde hasar. Beklenmeyen Hasar Koruması kapsamı yalnızca temel bilgisayarı kapsar.

## SEYAHAT DESTEĞİ İÇİN SINIRLAMALAR

Beklenmeyen Hasar Koruması da dahil olmak üzere bir onarım olayında cihazın değiştirilmesi gerekirse HP, arızalı birimi satın alındığı ülkeye iade etmenizi ister. Bu hizmet kapsamında, satın alınan asıl ülke dışında birimin tamamı değiştirilemez. Seyahat kapsamı orijinal birimin yerinde onarımıyla sınırlıdır.

Ürünü satın aldığınız ülkenin dışına seyahat ettiğinizde, tanımlanan destek hizmetleri yalnızca hizmetin talep edildiği ve sunulacağı ülkenin/coğrafi konumun buradan erişilebilecek olan tabloda katılımcı ülke/coğrafi konum olarak listelenmiş olması durumunda sağlanacaktır. Söz konusu tabloda listelenmemiş olan ülkelerde/coğrafi konumlarda bu sözleşme kapsamında hizmet sunulmamaktadır. Ancak hizmet, bu tabloda listelenmemiş bir dizi ilave konumda daha düşük bir hizmet düzeyinde sunulabilir.

Özellikle belirli bir dile veya ülkeye özgü parçalar başta olmak üzere, yedek parçalara ihtiyaç duyulması ve bu parçaların mevcut olmaması halinde, aşağıdaki seçeneklerden birini tercih edebilirsiniz:

- Hizmet talebini, ürünün asıl satın alındığı ülkeye dönüncüye kadar ertelemek.
- Arızalı yabancı ülke ürünü yerine yerel bir parça verilmesini (örneğin, İngiliz/Amerikan klavye) kabul etmek.

Uluslararası olmayan İngilizce klavye, yerel dilde olmayan klavye veya ülkeye uyarlanmış güç kaynağı parçaları gibi, belirli bir dile veya ülkeye özgü parçalar genellikle uluslararası seyahatlerde bulunamayabilir ve asıl ülkenin sınırları içinde olunması haricinde, bu sözleşme kapsamına girmez.

Asıl satın alma ülkesinin dışındaki hizmet talepleri temel birim ile sınırlıdır. Harici monitörler için ilave hizmet kapsamı satın alınmışsa, bu hizmet yalnızca asıl satın alma ülkesinde sunulmaktadır. Yerleştirme istasyonu ve bağlantı noktası çoğaltıcı HP Care Pack'in satın alındığı ülkede kapsam dahilindedir, ancak satın alındığı ülke dışına seyahat durumunda kapsam dışında kalır.

HP markalı olmayan seçenekler bu hizmete dahil değildir.

#### HP YERİNDE DONANIM DESTEĞİ HİZMETİNİN DIŞINDA KALANLAR

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Uygulamaların çalışma testleri ya da talep ettiğiniz veya ihtiyaç duyduğunuz ek testler.
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- Ağla ilgili sorunlar konusunda destek.
- HP tarafından sağlanan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işlemlerinin yapılmaması nedeniyle gerekli olan hizmetler.
- Daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici işlemlerin yapılmaması nedeniyle gerekli olan hizmetler.
- Ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gerekli olan hizmetler.
- Donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemleri nedeniyle gerekli olan hizmetler.

#### DESTEKLENEN MAKSİMUM KULLANIM ÖMRÜ/MAKSİMUM KULLANIM

Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen sınırlara göre desteklenen maksimum kullanım ömrünün ve/veya maksimum kullanım limitinin sonuna gelmiş ya da bunları aşmış parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında sağlanmaz, onarılmaz veya değiştirilmez.

## SEYAHAT BÖLGELERİ

Tüm donanım yerinde müdahale süreleri, yalnızca HP tarafından belirlenen destek merkezine en fazla 160 km (100 mil) mesafede yer alan konumlar için geçerlidir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 160 km'den (100 mil) daha uzak konumlara müdahale süreleri, daha uzun seyahat gerektirecekleri için aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde değişir. Aşağıdaki mesafeler yalnızca rehberlik amaçlıdır. Seyahat bölgeleriyle ilgili daha fazla bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

HP TARAFINDAN BELİRLENMİŞ DESTEK MERKEZİNE UZAKLIK	1 SAAT YERİNDE MÜDAHALE SÜRESİ	2 SAAT YERİNDE MÜDAHALE SÜRESİ	4 SAAT YERİNDE MÜDAHALE SÜRESİ	ERTESİ GÜN VE DAHA UZUN SÜRELİ YERİNDE MÜDAHALE SÜRESİ
0-25 mil (0-40 km)	1 saat	2 saat	4 saat	Ertesi/2./3./5. kapsam günü
26-50 mil (41-80 km)	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliğine tabidir	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliğine tabidir	4 saat	Ertesi/2./3./5. kapsam günü
50-100 mil (81-160 km)	Yok	Yok	4 saat	Ertesi/2./3./5. kapsam günü
101-200 mil (161-320 km)	Yok	Yok	8 saat	1 ek kapsam günü
201-300 mil (321-480 km)	Yok	Yok	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliğine tabidir	2 ek kapsam günü
300 mil'den uzak (480 km)	Yok	Yok	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliğine tabidir	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynakların kullanılabilirliğine tabidir

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 320 km (200 mil) uzaklık içinde kalan konumlara gidişler için ek ücret alınmaz. Ulaşılabilecek yerle HP tarafından belirlenmiş destek merkezinin arasındaki mesafe 320 km'den (200 mil) fazlaysa, ek ulaşım ücreti alınır.

Ürün belirtilen seyahat bölgesinin dışında bulunuyorsa veya dışına kurulacaksa ya da araçla ulaşılabilir bir konumda bulunmadığından dolayı özel erişim gerektiriyorsa (örneğin petrol platformları, gemiler veya çölde uzak alanlar), hizmet HP'nin belirleyeceği ilave destek ücretlerini, daha uzun müdahale sürelerini, daha kısa kapsam aralıklarını veya bir noktadan alma ve bir noktaya bırakma şeklinde hizmet sunulmasını gerektirebilir. Yerel destek şartlarını lütfen HP satış temsilcinizle görüşün.

Seyahat bölgeleri ve varsa ücretler bazı coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir.

## Hükümler ve şartlar

HP Care Pack [hükümlerinin ve şartlarının](#) tamamını inceleyin.

## Genel hükümler/Diğer istisnalar

Ulaşım masrafları geçerli olabilir; lütfen yerel HP satış ofisinize danışın.

## Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi almak veya HP Onsite Care siparişi vermek için, yerel HP satış temsilciniz ile iletişime geçin.

Daha fazla bilgi için: [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Güncellemeler için kaydolun [hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

İş arkadaşlarınızla paylaşın

1. HP Care Pack hizmet düzeyleri ve müdahale süreleri coğrafi konunuza göre değişiklik gösterebilir. Hizmet donanımın satın alındığı tarihte başlar. Kısıtlamalar ve sınırlamalar söz konusu olabilir. Ayrıntılı bilgi için, <https://cpc2.ext.hp.com/> adresini ziyaret edin. HP hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriye bildirilen ilgili HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.
2. Ayrı veya isteğe bağlı seçenek olarak satılır.
3. Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti, HP Onsite Care ile birlikte satın alınmışsa değiştirilen sabit sürücüler müşteri tarafından saklanacaktır.
4. Hizmet düzeyleri ve geri dönüş süreleri bulunduğunuz bölgeye göre değişiklik gösterebilir.
5. Çözüm Care Pack'in kapsamına girmesi için bilgisayarın kurulduğu sırada çevre birimlerinin satın alınması gerekir.
6. Hizmet, ticari masaüstü bilgisayarlarda, iş istasyonlarında, mobil iş istasyonlarında ve bazı dizüstü bilgisayarlarda sunulur.
7. HP'nin 1/2022-10/2022 tarihleri arasında dünya genelindeki müşteri desteği verilerine dayanmaktadır.

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma esnasında Müşteriye bildirilen HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteriler ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2023 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.