



Kanal Parçaları ve Uzaktan Hizmet

Bakım Paketi (Care Pack), HP Care hizmetlerinin bir parçası

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun teşhisi ve destek için deneyimli HP servis teknisyenlerine güvenin
- Yedek parçalar ve malzemeler dahildir
- Gelişmiş değişim hizmetiyle yedek parçalara erişiminizi hızlandırın

Hizmete genel bakış

Parçalar ve Uzaktan Hizmet, yüksek kaliteli uzaktan yardıma ve hizmet kapsamına dahil olan donanım bileşenleri için yedek parçalara erişim sağlar. Yedek parçaları, siz henüz kusurlu parçaları HP'ye iade dahi etmeden, bir sonraki iş günü belirttiğiniz adrese göndereceğiz. Nakliye ücretleri standart teslimata dahildir.

Özellikler

Tablo 1. Hizmet Özellikleri

Özellik	Teslimat şartları
Uzaktan sorun tespiti ve destek	Parçalar sevk edilmeden önce, HP PartnerFirst Hizmet Ortağı, donanım sorununu belirlemek ve sorunu uzaktan çözmek, gidermek ve ortadan kaldırmak için Müşteri ile birlikte çalışacaktır.
Gelişmiş değişim	<p>HP, kapsam dahilindeki ürünü çalışır halde tutmak için mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri sağlayacaktır.</p> <p>Kusurlu parçalar, yedek parçalarla değiştirilecektir. HP tarafından sağlanan yedek parçalar yenidir veya performans açısından yeniye denk niteliktedir. Yedek parçalar, seçilen parça teslimat süresine uymak amacıyla kusurlu parçalar HP tarafından teslim alınmadan önce gönderilecektir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>Değiştirilen parçayı elde tutmayı, manyetikliğini gidermeyi veya fiziksel olarak imha etmeyi isteyen müşterilere, değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve müşterilerin bu tutarı ödemeleri gerekir.</p> <p>Sarf malzemeleri ve tüketim parçaları destek dışıdır ve bu hizmetin bir parçası olarak sağlanmazlar; sarf malzemeleri ve tüketim parçaları standart garanti hüküm ve koşullarına tabidir. Herhangi bir sarf malzemesinin veya tüketilebilir parçanın onarımı veya değiştirilmesi Müşteri'nin sorumluluğundadır. Bu kuralın bazı istisnaları olabilir; daha fazla bilgi almak için HP ile iletişime geçin.</p> <p>HP'nin tüketilebilir bir parçanın kapsam dahiline alınabileceğine karar vermesi halinde, yerinde destek süresi taahhütleri söz konusu tüketilebilir parçanın onarımı veya değiştirilmesi durumunda geçerli değildir.</p> <p>Desteklenen maksimum yaşam ömrü/maksimum kullanım: Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde (QuickSpecs) veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen sınırlara göre, desteklenen maksimum kullanım ömrünün ve/veya maksimum kullanım süresinin sonuna gelmiş ya da aşmış parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında sağlanmaz, onarılmaz veya değiştirilmez.</p>
Parça teslimat sürelerinin seçimi	Siparişler, yerel saatle 17.00'den önce HP Global Channel Services Network (GCSN)'e girilmelidir. Mesai saatlerinden sonra alınan siparişler, bir sonraki iş gününde kabul edilecektir.

Tablo 2. Hizmet seviyesi

	Teslimat Şartları
Standart çalışma saatleri, standart iş günleri (9 x 5)	Hizmet, HP tatil günleri haricinde, Pazartesi günü ile Cuma günü arasında yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında, günde 9 saat sunulur.
Bir sonraki iş günü parça teslim süresi	<p>HP, yedek parçaları bir sonraki iş gününde teslim edilecek şekilde nakletmek için ticari açıdan makul çabayı gösterecektir.</p> <p>Tüm müdahale süreleri yerel koşullara bağlıdır. Hizmet mevcudiyeti hakkında ayrıntılı bilgi için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.</p>

PartnerFirst Hizmet ortağının sorumlulukları

Ortağın belirtilen sorumluluklara uygun şekilde hareket etmemesi durumunda, HP, kendi takdirine bağlı olarak, hizmeti tanımlandığı şekilde yerine getirme zorunluluğuna sahip olmayacaktır.

HP PartnerFirst Hizmet Ortağı:

- Yedek parçaların HP tarafından bir gelişmiş değişim hizmeti kapsamında nakledilmesinden itibaren 30 gün içerisinde ilgili parçaları HP'ye iade edecek veya parçaların liste fiyatının tamamını ödeyecektir;
- Uygun eğitim ve sertifikalara sahip iş gücünü istihdam edecektir;
- Ortak, müşterileri için kendi destek hizmetini sağlamakla yükümlüdür ve HP ortaktan kaynaklanan hiçbir teslimat sorunundan sorumlu tutulamaz. HP, yalnızca yedek parçaların ortağa tesliminden sorumlu olacaktır.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Bu hizmet yerinde servisi içermez, dolayısıyla PartnerFirst Hizmet Ortağına hiçbir işçilik ödemesi yapılmayacaktır.

Önleyici bakım parçaları bu hizmete dahil değildir. Mürekkep dahil ancak bununla sınırlı olmamak üzere sağlanan diğer tüketim parçaları, ürünler veya sarf malzemeleri bu hizmet kapsamına dahil değildir. Standart garanti hüküm ve koşullarına tabidir.

Bu belgede veya ilgili bir İş Emrinde belirtilmeyen hiçbir hizmet bu hizmetin kapsamına dahil değildir.

Aşağıdaki faaliyetler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- HP'nin görüşüne göre ürünün hatalı kullanım veya bakımından kaynaklanan hizmet gereksinimleri
- HP'nin görüşüne göre HP dışı personelin donanım, sürüm veya yazılım üzerinde gerçekleştirdiği yetkisiz kurulum, onarım, bakım veya değişiklik çalışmalarından kaynaklanan hizmet gereksinimleri
- Müşterinin HP tarafından sağlanan herhangi bir sistem düzeltmesi, onarımı, yaması veya değişikliğini uygulamamasından kaynaklanan hizmet gereksinimleri
- Müşterinin HP tarafından daha önce tavsiye edilen önleyici eylemleri gerçekleştirmemesinden kaynaklanan hizmet gereksinimleri
- İşletim sistemi, diğer yazılımlar ve verilere ilişkin yedekleme, kurtarma ve destek işlemleri
- Uygulamaların çalışma testleri veya Müşteri'nin talep ettiği veya ihtiyaç duyduğu diğer testler

Sipariş bilgileri

Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin elverişliliği yerel kaynaklara göre değişiklik göstermektedir ve belirli ürünler ve coğrafi konumlar için geçerli olmayabilir. Daha fazla bilgi almak veya Parça ve Uzaktan Hizmet siparişi vermek için yerel HP satış temsilcinizle iletişime geçin.

Daha fazla bilgi için:

hp.com/go/pcandprintservices

Güncellemeler için üye olun:
hp.com/go/getupdated

Bakım Paket (Care Pack) hizmetleri için hizmet seviyeleri ve geri dönüş süreleri bulunduğunuz bölgeye göre değişiklik gösterebilir. Hizmet, donanımın satın alındığı tarihte başlar. Sınırlamalar ve kısıtlamalar olabilir. Detaylar için bkz. hp.com/go/cpc.

HP Hizmetleri, sunulan hizmet için geçerli olan veya satın alma anında Müşteriye bildirilen HP hüküm ve koşulları tarafından yönetilir. Müşteriler geçerli yerel yasalara uygun olarak ilave yasal haklara sahip olabilir ve bu tür haklar hiçbir şekilde hizmete ait HP hüküm ve koşullarından veya HP ürününüzle birlikte sunulan HP Sınırlı Garantisinden etkilenmez.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Burada belirtilen bilgiler bildirimde bulunulmadan değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetleri için verilen garantiler, söz konusu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti koşullarında belirtilenlerle sınırlıdır. Burada belirtilenlerin ek garanti oluşturduğu yorumu yapılmamalıdır. HP bu belgede olabilecek teknik hatalardan veya editöryal hatalardan ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

