

HP Battery Replacement Service



Omówienie

W ramach usługi wymiany akumulatora oferowane są dwie wygodne metody wymiany uszkodzonych akumulatorów: wymiana u klienta i poza jego siedzibą. Każda z tych opcji obejmuje dostarczenie jednego (1) akumulatora zamiennego w przypadku wykrycia usterki pierwotnie zakupionego akumulatora wynikającej z wad materiałowych lub wykonania bądź spadku pojemności ładowania poniżej 50 procent.

Tę usługę uznaje się za zrealizowaną po otrzymaniu przez klienta akumulatora zamiennego lub po upływie okresu serwisowania produktu objętego wsparciem, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Informacje o usłudze

- Zdalne wsparcie techniczne oraz diagnozowanie i rozwiązywanie problemów
- Opcja dotycząca usługi wymiany realizowanej przez autoryzowanego przedstawiciela firmy HP u klienta
- Opcja dotycząca usługi zwrotu poza siedzibę klienta i wymiany w wyznaczonym przez HP centrum napraw

Korzyści związane z usługą

- Dwie wygodne metody wymiany uszkodzonych akumulatorów: u klienta lub poza jego siedzibą
- Terminowa wymiana akumulatora pomagająca zachować produktywność
- Wysokiej jakości wsparcie techniczne, które upraszcza proces wymiany

Cechy usługi i opis realizacji

Cechy	Szczegóły realizacji
Gwarancja w zakresie awarii akumulatora	Gwarancja na akumulator obejmuje awarie wynikające z wad materiałowych i wykonania, wyłącznie w okresie obowiązywania tej gwarancji. Gwarancja na akumulator nie obejmuje spadku pojemności ładowania, niezależnie od tego, w którym momencie wystąpi.
Usługa wymiany akumulatora	Oprócz gwarancji w zakresie awarii akumulatora usługa wymiany akumulatora obejmuje: <ul style="list-style-type: none"> • Wady materiałowe lub wykonania. • Spadek pojemności ładowania poniżej 50 procent, do którego dochodzi w miarę upływu czasu oraz w toku eksploatacji, w przypadku wszystkich akumulatorów.
Zdalne diagnozowanie problemów i wsparcie	<ul style="list-style-type: none"> • Podstawowa pomoc techniczna w zakresie diagnostyki udzielana przez telefon, oraz elektroniczne rozwiązania w zakresie zdalnego wsparcia, rozwiązywania problemów, usuwania błędów, instalacji i konfiguracji. • Dostępne w przypadku wszystkich opcji ochrony.
Serwis u klienta ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Wsparcie techniczne w zakresie wymiany uszkodzonego akumulatora u klienta zapewniane przez autoryzowanego przedstawiciela firmy HP. • Wspierane przez HP produkty i materiały potrzebne do wymiany uszkodzonego akumulatora.
Usługa zwrotu poza siedzibę klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Zwrot uszkodzonego akumulatora do wyznaczonego przez HP centrum napraw na potrzeby wsparcia technicznego, naprawy i wymiany. • Wspierane przez HP produkty i materiały potrzebne do wymiany uszkodzonego akumulatora. • Zwrot naprawionego lub wymienionego produktu do lokalizacji klienta w ciągu 3-7 dni roboczych od momentu zrealizowania usługi.

Zakres

Aby zainicjować tę usługę, pobierz i uruchom program [HP Battery Check](#), a następnie zadzwoń do firmy HP, aby uzyskać wsparcie. Alternatywną metodą określania problemów z akumulatorem jest wykupienie [wsparcia HP Premium⁺2,3](#) (dawniej Active Care), które zapewnia wyskakujące alerty na urządzeniu użytkownika końcowego, powiadamiające go o konieczności wymiany akumulatora, zanim dojdzie do awarii. Firma HP zapewni podstawową telefoniczną pomoc techniczną w celu określenia, czy wymiana akumulatora jest konieczna. Firma HP może poprosić o podanie odpowiednich informacji, uruchomienie narzędzi diagnostycznych i wykonanie innych działań wspierających. Jeśli firma HP uzna, że akumulator spełnia kryteria wymiany, dokona jego wymiany zgodnie z zakresem posiadanej przez klienta ochrony.

SERWIS U KLIENTA

Usługi wsparcia technicznego i wymiany akumulatora będą świadczone u klienta przez autoryzowanego przedstawiciela HP. Po przybyciu na miejsce autoryzowany przedstawiciel HP będzie kontynuował świadczenie usług w miejscu instalacji sprzętu lub zdalnie, według uznania HP, aż do zakończenia naprawy produktów.

Prace mogą zostać tymczasowo zawieszona w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.

USŁUGA ZWROTU POZA SIEDZIBĘ KLIENTA

Otrzymaś wskazówki dotyczące zwrotu urządzenia z wadliwym akumulatorem do wyznaczonego przez HP centrum napraw, w którym HP zapewni usługi w zakresie wsparcia technicznego i naprawy. W zależności od dostępności w danym kraju firma HP oferuje różne opcje wysyłki w celu dostarczenia wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP centrum napraw:

- Dostawa przez klienta: w ramach tej opcji klient jest odpowiedzialny za dostarczenie wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP centrum napraw. Dostawa może być zrealizowana osobiście lub za pośrednictwem dostępnej lokalnie komercyjnej firmy kurierskiej.
- Odbiór przez HP: autoryzowany przez firmę HP kurier odbierze wadliwy produkt z lokalizacji klienta lub HP dostarczy puste pudełko i przedpłaconą zwrotną etykietę wysyłkową dla danego urządzenia (w zależności od warunków wysyłki obowiązujących w regionie), a następnie dostarczy go do wyznaczonego przez HP centrum napraw.

Po zakończeniu naprawy autoryzowany przez HP kurier zwróci produkt do Twojej lokalizacji.

W przypadku każdej opcji ochrony w ramach tej usługi części i produkty zamienne są nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi. Wymienione części i produkty stają się własnością firmy HP.

Firma HP może zainstalować dostępne w sprzedaży ulepszenia techniczne w sprzęcie objętym ochroną, aby skuteczniej zapewnić właściwe działanie i utrzymać zgodność ze sprzętem dostarczonym przez HP. Według własnego uznania firma HP może zainstalować dostępne aktualizacje oprogramowania układowego wymagane w celu przywrócenia produktu objętego usługą do stanu umożliwiającego jego eksploatację i/lub w celu utrzymania możliwości dalszego świadczenia usług wsparcia przez HP.

Okno serwisowe

Ta usługa jest dostępna w godzinach od 8.00 do 17.00 czasu lokalnego, w standardowych dniach roboczych HP, z wyjątkiem dni wolnych wskazanych przez firmę HP. Wnioski o usługę otrzymane po godzinie 14.00 czasu lokalnego i poza oknem serwisowym będą rejestrowane w następnym dniu roboczym. Zakres ochrony może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej.

Obowiązki klienta

Na żądanie firmy HP użytkownik lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać rejestracji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu dziesięciu (10) dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcjami rejestracji zawartymi w pakiecie Care Pack lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź zgodnie z innymi wskazówkami HP. W przypadku zmiany lokalizacji sprzętu objętego usługą rejestracja (lub stosowna zmiana w istniejącej rejestracji HP) musi nastąpić w ciągu dziesięciu (10) dni od zmiany.

Klienci, którzy wcześniej nie zarejestrują jednorazowej usługi wymiany akumulatora, powinni pamiętać, że rejestracja zakupu jest wymagana przed realizacją zlecenia wymiany akumulatora. W momencie składania wniosku konieczne będzie przedłożenie dowodu zakupu. Należy przygotować się do podania danych z dokumentacji zakupowej przedstawicielowi obsługi klienta oraz wysłania kopii dowodu zakupu faksem lub e-mailem do HP.

Aby usprawnić zdalne rozwiązanie problemów, HP poprosi o:

- wszelkie informacje niezbędne do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- przeprowadzenie samodiagnostyki i/lub zainstalowanie oraz uruchomienie innych narzędzi i programów diagnostycznych;
- inne odpowiednie działania, które mogą pomóc HP określić lub rozwiązać problemy.

W przypadku wymiany akumulatora poza siedzibą klienta jego obowiązkiem jest odpowiednie spakowanie urządzeń HP z wadliwymi akumulatorami i przygotowanie ich do dostawy do i odbioru przez HP.

Ograniczenia usługi

Usługę należy wykupić w ciągu 90 dni od daty zakupu sprzętu. Klienci, którzy nie wykupią usługi jednorazowej wymiany akumulatora w momencie zakupu sprzętu, będą mogli kupić w HP opcjonalny zestaw akumulatora z rynku wtórnego.

Ta usługa dotyczy jednej (1) wymiany akumulatora na każdy produkt objęty umową w ramach warunków usługi. Zakres ochrony jest ograniczony do akumulatora pierwotnego, który został pierwotnie skonfigurowany i zakupiony wraz z produktem. Żywotność akumulatora zależy od konfiguracji i użytkowania produktu, w tym m.in. jego modelu, używanych aplikacji, ustawień zarządzania zasilaniem i funkcji produktu.

Wyłączenia

Z usługi tej wyłączone są między innymi następujące działania:

- Wszelkie naprawy wykraczające poza wymianę akumulatora, jeśli produkt wymaga takich napraw.
- Wymiany dodatkowych części, ponieważ za tę usługę pobierana będzie osobna opłata.
- Wymiana akumulatorów wtórnych lub opcjonalnych zakupionych po zakupie oryginalnej konfiguracji, co obejmuje akumulatory o dłuższej żywotności i akumulatory podróże.
- Ochrona wykraczająca poza warunki usługi, jak wskazano w opisie usługi.
- Awaria lub spadek pojemności ładowania na skutek wypadków, niewłaściwego użytkowania, zbyt intensywnego użytkowania, zanieczyszczenia, niewłaściwej kalibracji, nieodpowiedniej lub niewystarczającej konserwacji bądź innych przyczyn zewnętrznych.

W niektórych krajach i regionach usługa ta nie jest dostępna. Aby sprawdzić dostępność usługi, skontaktuj się z przedstawicielem handlowym HP.

Informacje dotyczące zamawiania

Dostępność poszczególnych elementów i poziomów usług zależy od lokalnych zasobów i może być ograniczona do określonych produktów lub regionów geograficznych. Aby uzyskać więcej informacji lub złożyć zamówienie na jednorazową usługę wymiany akumulatora, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP.

Warunki

Zapoznaj się z kompletnymi [warunkami](#).

Dowiedz się więcej

Aby uzyskać dodatkowe informacje, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP lub partnerem sprzedaży pośredniej bądź wejdź na stronę hp.com/go/pcandprintservices.



- Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie <https://cpc2.ext.hp.com/>. Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.
- Informacje predykcyjne i wsparcie proaktywne są dostępne tylko w ramach wsparcia HP Premium+. Wybrane rozwiązania HP dla pracowników wymagają pobrania agenta HP Insights na systemy Windows, Mac i Android, który jest dostępny na stronie <https://admin.hp.com/software>. Pełne wymagania systemowe i usługi, które wymagają agenta, można znaleźć pod adresem <https://admin.hp.com/requirements>. Agent zbiera dane telemetryczne i analityczne dotyczące urządzeń oraz aplikacji integrujących się z platformą Workforce Experience i nie jest sprzedawany jako samodzielna usługa. Wymagany jest dostęp do Internetu oraz połączenie z platformą Workforce Experience. HP przestrzega rygorystycznych przepisów RODO dotyczących prywatności, a platforma jest certyfikowana pod kątem zgodności z ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 i SOC 2 Typ 2 w zakresie bezpieczeństwa informacji.
- Wsparcie HP Essential, HP Premium i HP Premium+ jest dostępne w momencie zakupu sprzętu. Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie www.hp.com/go/cpc. Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne, redakcyjne ani ewentualne pominięcia w niniejszym dokumencie.