



Części zamienne i serwis zdalny

Care Pack, część HP Care

Najważniejsze funkcje oferowane w ramach usług

- Możesz polegać na doświadczonym serwisie HP, który zapewnia zdalne wsparcie i diagnostykę problemów
- Wymiana wadliwych części sprzętowych we współpracy z HP
- Szybszy dostęp do części zamiennych dzięki wymianie zaawansowanej
- Wybieraj spośród wielu różnych okien czasowych świadczenia usług wsparcia zdalnego i terminów dostaw części

Przegląd usług

Szybki powrót do pracy dzięki planowi pomocy technicznej, który w odpowiednim czasie rozwiązuje problemy związane ze sprzętem. Usługa Parts and Remote Service zapewnia dostęp do wysokiej jakości zdalnej pomocy oraz części zamiennych do elementów sprzętu objętych ofertą. Wyślemy części zamienne we wskazane miejsce – nawet zanim zdążyś zwrócić niesprawne części do HP. Usługa obejmuje opłaty za przesyłkę w ramach standardowej dostawy. Dostępne są również dodatkowe opcje w zakresie wcześniej określonych godzin i miejsca dostawy. Elastyczny wybór między kilkoma pakietami usług ze wstępnie zdefiniowanymi poziomami usług lub konfigurować dodatkowe usługi w celu spełnienia konkretnych potrzeb biznesowych.

Specyfikacje

Tabela 1. Cechy usług

Funkcja	Opis realizacji
Zdalne diagnozowanie problemów i wsparcie	Przed wysłaniem jakichkolwiek części firma HP będzie współpracować z klientem w celu wyizolowania incydentu sprzętowego oraz zdalnego rozwiązania problemu, zaradzić mu i rozwiązać go. Niezależnie od okna serwisowego klienta, problemy ze sprzętem objętym usługą można zgłaszać do HP telefonicznie lub za pośrednictwem portalu internetowego, zależnie od lokalnej dostępności, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
Wymiana części	Wadliwe części zostaną wymienione na części zamienne. Części zamienne dostarczane przez HP muszą być nowe lub równoważne nowym parametrom technicznym.
Zaawansowana wymiana	HP potwierdzi przed zamknięciem standardowych godzin pracy, że część zamienna zostanie wysłana przed otrzymaniem przez HP wadliwej części, aby dotrzymać wybranego czasu dostawy części.
Wybór terminów dostawy części	Czas dostawy części liczony jest od momentu odebrania i potwierdzenia zgłoszenia przez HP do momentu dostarczenia części do klienta w określonej lokalizacji. Zamówienia muszą być przyjmowane w standardowe dni robocze, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP, do godziny 17:00 czasu lokalnego. Zamówienia otrzymane po godzinach będą przyjmowane następnego dnia roboczego.
Zniżka na zestaw Time and Material Uptime Kit	W ramach tej usługi, wyłącznie w odniesieniu do kwalifikujących się produktów, klient jest uprawniony do otrzymania określonego, stałego procentowego rabatu w stosunku do bieżącej ceny katalogowej HP na zestawy konserwacyjne zamówione przez zgłoszenie telefoniczne do działu wsparcia technicznego HP. Obowiązująca wartość procentowa rabatu jest określona w dokumentacji umowy Klienta. Części zamienne do zestawów serwisowych to części zamienne, które nie są wymagane do rozwiązania zgłoszonego incydentu. Części lub zestawy części zamienne gwarantujące czas przestojów są zamawiane w celu utworzenia lub zwiększenia zapasów części zamiennych należących do Klienta.
Zniżka na głowicę drukującą "Czas i materiał"	W ramach tej usługi, tylko w przypadku kwalifikujących się produktów, klient jest uprawniony do otrzymania określonego, stałego procentowego rabatu w stosunku do bieżącej ceny katalogowej HP na głowice drukujące, które nie są objęte tą usługą, a które zostały zamówione poprzez zgłoszenie telefoniczne do działu wsparcia technicznego HP. Obowiązująca wartość procentowa rabatu jest określona w dokumentacji umowy Klienta.
Zniżka za robociznę "Czas i materiał w miejscu instalacji"	W ramach tej usługi, wyłącznie w odniesieniu do kwalifikujących się produktów, klient ma prawo do otrzymania określonego, stałego procentowego rabatu w stosunku do bieżącej ceny katalogowej HP za robociznę wykonaną na miejscu przez HP lub autoryzowanego przedstawiciela w celu wykonania naprawy; wykonywanie prewencyjnych zadań konserwacyjnych; lub wykonywać inne czynności związane z diagnostyką techniczną, wsparciem technicznym i konserwacją. Opłaty związane z dojazdem nie są objęte zniżką. Obowiązująca wartość procentowa rabatu jest określona w dokumentacji umowy Klienta.

Tabela 2. Opcjonalne usługi

Funkcja	Opis realizacji
Zachowanie uszkodzonych nośników	W przypadku kwalifikujących się produktów ta funkcja usługi umożliwia klientowi zachowanie wadliwego dysku lub kwalifikujących się komponentów dysku SSD/flash, których klient nie chce się pozbywać ze względu na poufne dane zawarte na dysku (dysku lub dysku SSD/flash) objętym usługą.

Tabela 3. Dostępne poziomy usług

Nie wszystkie opcje poziomu usług są dostępne dla wszystkich produktów. Opcje poziomu usług dostępne dla Klienta wybór zostanie określony w dokumentacji kontraktowej Klienta.

Wsparcie zdalne – opcje okna serwisowego

Opcja	Opis realizacji
Standardowe godziny pracy, standardowe dni robocze (9x5)	Usługa jest dostępna przez 9 godzin dziennie w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP.
12 godzin, standardowe dni robocze (12x5)	Usługa jest dostępna 12 godzin dziennie w godzinach od 8:00 do 20:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP.
18 godzin, standardowe dni robocze (18x5)	Usługa jest dostępna 18 godzin dziennie w godzinach od 6:00 do północy czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP.
24 godziny na dobę, standardowe dni robocze	Serwis jest dostępny 24 godziny na dobę, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w firmie HP.
Przedłużenie ochrony o dodatkowe dni	Okno serwisowe jest wydłużane przez zastosowanie wybranych godzin obowiązywania usługi do dodatkowych dni tygodnia, w tym: ▪ Soboty, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w HP ▪ Niedziele, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w HP ▪ Dni wolne od pracy w HP, jeżeli przypadają one w dniu, który w innym przypadku zostałby uwzględniony w wybranym oknie serwisowym

Części zamienne – części zamienne zostaną dostarczone na adres dostawy podany w umowie lub do innej lokalizacji uzgodnionej przez HP w następujących terminach:

Opcja	Opis realizacji
Standardowy czas dostawy części	Części zamienne zostaną dostarczone w oparciu o lokalny standardowy czas realizacji produktu, zwykle w ciągu 5–7 dni roboczych.
Czas dostawy części w następnym dniu roboczym	Części zamienne zostaną dostarczone w następnym dniu roboczym.
Czas dostawy części drugiego dnia roboczego	Części zamienne zostaną dostarczone w drugim dniu roboczym.

Obowiązki klienta

Jeśli HP uzna, że Klient nie wywiązuje się z obowiązków określonych w zakresie usługi, HP lub autoryzowany usługodawca HP i) nie będzie zobowiązany do świadczenia opisanych usług lub ii) zrealizuje usługę na koszt klienta zgodnie z obowiązującymi stawkami za czas pracy i materiały.

Klient zobowiązuje się:

- Prawidłowo zapakowane części wysyłane do HP; wszystkie paczki muszą zawierać numer konta zwrotu usługi wymiany części; Paczki bez odpowiedniego numeru konta mogą podlegać opóźnieniom w odbiorze i odbiorze oraz mogą podlegać obowiązującym opłatom za późny zwrot
- Zwróć kwalifikujące się części do HP w ciągu 30 dni od wysłania części zamiennych przez HP w celu wymiany z wyprzedzeniem lub zapłać pełną krajową cenę katalogową za produkt(y)
- Wydawania HP autoryzacji finansowania (zamówienia zakupu) na opłaty za konkretne zdarzenia lub przedpłaty za pojedyncze zdarzenia za pomocą karty kredytowej; autoryzacja finansowania pokryje wszystkie niezwrócone i niepodlegające naprawie wymienione części według pełnej krajowej ceny katalogowej, jak również wszelkie obowiązujące opłaty za wysyłkę lub uzupełnianie zapasów poniesione przez Klienta
- W razie potrzeby dostarczyć dowód zakupu lub dokumentację importową części przekazywanej do wymiany
- Utrzymuj odpowiednio przeszkoloną i certyfikowaną siłę roboczą

Na żądanie HP klient będzie zobowiązany do wsparcia HP w zdalnym rozwiązywaniu problemów. Klient zobowiązuje się:

- Dostarczyć wszystkie niezbędne informacje, aby firma HP mogła w odpowiednim czasie udzielić profesjonalnego wsparcia zdalnego oraz aby była w stanie ocenić poziom wsparcia, do jakiego uprawniony jest klient.
- Rozpoczyna samodiagnostykę oraz instaluje i uruchamia inne narzędzia i programy diagnostyczne
- Na żądanie HP wykonać inne uzasadnione czynności, aby pomóc zidentyfikować i usunąć problem.

W przypadku opcji usługi zachowania uszkodzonych nośników, poza powyższymi obowiązkami Klienta, Klient musi:

- Zachować wszystkie dyski lub dyski SSD/flash; Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane zawarte na dyskach twardych lub SSD/flash
- Dopilnowanie, aby wszelkie poufne dane Klienta na zatrzymanym Dysku lub Dysku SSD/Flash zostały zniszczone lub pozostały bezpieczne
- Zapewnienie HP informacji identyfikacyjnych dla każdego zatrzymanego Dysku lub dysku SSD/Flash oraz wykonanie i zwrócenie do HP dokumentu dostarczonego przez HP, potwierdzającego zachowanie przez Klienta Dysku lub dysków SSD/Flash.
- Zniszcz zachowany dysk lub dysk SSD/flash i/lub upewnij się, że dysk nie zostanie ponownie użyty
- Zutylizowanie wszystkich zachowanych dysków twardych lub dysków SSD/flash zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska

W przypadku dysków lub dysków SSD/flash dostarczonych klientowi w ramach wypożyczenia, wynajmu lub leasingu klient niezwłocznie zwróci zamienny dysk lub dysk SSD/flash po wygaśnięciu lub zakończeniu świadczenia wsparcia przez HP. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za usunięcie wszelkich wrażliwych danych przed zwrotem wypożyczonego, wynajętego lub wdzierżawionego dysku lub dysku SSD/Flash do HP.

Ograniczenia dotyczące usługi

Usługa ta nie obejmuje usług świadczonych na miejscu. Jeśli klient zwróci się do serwisu na miejscu w celu wymiany wadliwej części, musi poprosić o usługę "Czas i materiały" według obowiązujących stawek za czas i materiały lub skontaktować się z autoryzowanym serwisem HP.

Elementy do konserwacji zapobiegawczej nie są objęte usługą. Inne materiały eksploatacyjne, przedmioty lub materiały eksploatacyjne, takie jak między innymi tusz, nie są objęte usługą. Obowiązują standardowe warunki gwarancji.

Wszelkie usługi, które nie zostały wyraźnie określone w tym dokumencie lub w powiązanym Oświadczeniu o pracy, są wyłączone z tej usługi.

Poniższe czynności nie są objęte usługą:

- Usługi, które według firmy HP są wymagane w związku z niewłaściwym postępowaniem lub użyciem produktu
- Usługi, które według firmy HP są wymagane z powodu podejmowania przez personel firmy innej niż HP nieuprawnionych prób instalowania, naprawiania, serwisowania lub modyfikowania sprzętu, oprogramowania lub oprogramowania układowego.
- Usługi wymagane z powodu niezastosowania przez klienta poprawek, uaktualnień lub innych modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez firmę HP.
- Usługi wymagane z powodu niezastosowania się klienta do zaleceń HP dotyczących działań zapobiegawczych.
- Przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych
- Testowanie działania aplikacji lub inne testy zlecone lub wymagane przez klienta

Poniżej przedstawiono ograniczenia opcji usługi przechowywania uszkodzonych nośników:

- Opcja usługi przechowywania uszkodzonych nośników ma zastosowanie tylko do dysków lub kwalifikujących się dysków SSD/Flash, które nie uległy awarii.
- Dyski SSD/flash, które nie zostały sklasyfikowane przez HP jako części eksploatacyjne i/lub przekroczyły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia i/lub okresu eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi lub specyfikacją techniczną, nie są objęte usługą zachowania uszkodzonych nośników.
- Odsetek awarii dysku lub pamięci SSD/flash jest nieustannie monitorowany, a firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku uzasadnionych podejrzeń, że Klient nadużywa opcji usługi zachowania wadliwych nośników (na przykład, gdy wymiana wadliwego dysku lub pamięci SSD/Flash znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

Firma HP nie ma żadnego zobowiązania odnoszącego się do treści lub zniszczenia jakiegokolwiek dysku twardego lub SSD/FLASH zachowanego przez klienta.

Niezależnie od jakichkolwiek sformułowań stanowiących inaczej, zawartych w warunkach pojedynczego zamówienia HP lub w arkuszu danych technicznych, firma HP, jej podmioty zależne, podwykonawcy i dostawcy w żadnym przypadku nie ponoszą odpowiedzialności za szkody uboczne, szczególne lub następne ani za szkody będące wynikiem utraty lub niewłaściwego użytkowania danych w ramach usługi zachowania uszkodzonych nośników.

Uprawnienia do usług

Skontaktuj się z lokalnym autoryzowanym przedstawicielem HP, aby dowiedzieć się, czy konkretna lokalizacja kwalifikuje się do skorzystania z tej usługi.

Postanowienia ogólne/inne wyłączenia

HP potwierdzi połączenie poprzez zarejestrowanie zgłoszenia; przekazanie identyfikatora sprawy Klientowi; oraz potwierdzenie powagi incydentu Klienta, lokalizacji dostawy, wymagań dotyczących czasu dostawy części oraz potencjalnych dodatkowych kosztów związanych z przyspieszoną wysyłką lub alternatywnymi lokalizacjami wysyłki.

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 części i usługę zdalną, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym firmy HP i podać poniższy numer produktu: HK707AC.

Więcej informacji

[Usługi wsparcia HP w zakresie dokumentów i drukowania | Oficjalna strona HP®](#)
[Wielkoformatowe drukarki i plotery HP | Oficjalna strona HP®](#)

Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują pewne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje można znaleźć na stronie hp.com/go/cpc.

Usługi HP podlegają stosownym warunkom i postanowieniom, przekazanim lub wskazanym Klientowi przy zakupie. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe, zgodnie z właściwym prawem lokalnym, na które w żaden sposób nie wpływają warunki i postanowienia dotyczące usług HP ani ograniczona gwarancja HP dołączona do produktu tej firmy.

© Copyright 2026 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 warunkach gwarancji dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami. Żaden z zapisów niniejszego dokumentu nie powinien być interpretowany jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne i redakcyjne ani za pomyłki występujące w niniejszym dokumencie.

