

HP Care

HP Kişisel Sistemler Care Pack Hizmetleri



Hizmetin sağladığı avantajlar

- Kaliteli arıza-onarım desteği

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- HP tarafından belirlenmiş onarım merkezlerinde onarım (yedek parçalar ve işçilik dahil)
- Çalışan birimin bulunduğunuz yere geri gönderilmesi
- Belirli ürünlerde ürün yazılımı güncellemeleri

Hizmete genel bakış

HP Care ile üretkenliği geri kazandıran cihaz hizmet ve destek seçenekleriyle çalışanların mutlu kalmasına yardımcı olun.^{1,6} 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.^{1,7} Daha karmaşık sorunlar için, HP Care ile bir HP uzman hizmet merkezinde daha uygun maliyetli tanılama ve onarım seçeneğini tercih edin. Cihazınızı onarım için bir HP uzman teknisyen merkezine bırakın veya gönderin.

Özellikler ve teknik özellikler

HP Care, kapsam dahilindeki donanımınız için uzaktan yardımla iş yeri dışında yüksek kaliteli destek sunar. Hizmete malzeme ve parçalar, işçilik ve iade gönderiminin maliyeti dahil olmak üzere iş yeri dışında onarım veya değiştirme dahildir. HP Care, onarıma ihtiyacı olan cihazı teslim alan ve sorun çözüldükten sonra müşterinin iş yerine geri gönderen HP tarafından görevlendirilmiş bir kurye aracılığıyla temin edilebilir veya HP müşteriye bir posta etiketi sağlar ve cihazın HP'ye gönderilmesinden müşteri sorumludur ve HP sorun çözüldükten sonra cihazı müşterinin iş yerine geri gönderir.

HP aşağıda ayrıntılı şekilde açıklandığı gibi HP tarafından belirlenen onarım merkezine farklı şekillerde gönderim seçenekleriyle çeşitli hizmet düzeyleri sunar.

UZAKTAN SORUN TANILAMA VE DESTEK

HP, çağrınızı aldıktan ve onayladıktan sonra donanım sorununu izole etmeye, sorunu gidermeye ve çözmeye başlar. HP hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan desteği kullanarak uzaktan tanılama yapar veya sorunu uzaktan çözmeyi kolaylaştıracak diğer araçları kullanır. 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.

İŞ YERİ DIŞINDA DESTEK VE MALZEMELER

HP sorunun uzaktan çözülemeyeceğini belirlerse, müşteriye arızalı donanım ürününü HP tarafından belirlenmiş bir onarım merkezine göndermesi için yönlendirir veya bulunduğunuz bölgedeki kapsama bağlı olarak HP cihazı müşterinin iş yerinden alır. HP iş yeri dışında teknik destek sağlar. HP donanımın tekrar çalışır duruma getirilebilmesi için gereken HP destekli yedek parça ve malzemeleri temin eder. HP tamamen kendi takdirine bağlı olarak ana cihaz kapsamı için iş yeri dışında desteğe ek olarak yerleştirme istasyonları, monitörler, klavyeler, kulaklıklar ve fareler gibi çevre birimleri de dahil olmak üzere bu tür donanım ürünlerini uzaktan değiştirmeyi seçebilir. Sorunlu parça veya ürünün yerine verilen parça veya ürünler yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen parçalar ve ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.

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.

İADE GÖNDERİMİ

Yetkili bir HP kuryesi, hizmetin verildiği bölgedeyse onarılan veya değiştirilen ürünü müşterinin bulunduğu yere iade eder veya müşterinin bulunduğu bölgeye bağlı olarak kara yoluyla bir iade gönderimi yapabilir.

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.

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:

- Donanımla 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 ÇÖZÜMLERİ

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 yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.

ÜRÜNÜN HP TARAFINDAN BELİRLENEN ONARIM MERKEZİNE GÖNDERİLMESİ

Müşterinin bulunduğu bölgede mevcut olan kapsama bağlı olarak, HP arızalı ürünün HP'nin belirlediği onarım merkezine teslim edilmesi için farklı gönderim seçenekleri sunabilir:

- HP tarafından teslim alma: Yetkili bir HP kuryesi, hizmetin verildiği bölgedeyseniz arızalı birimi alır ve onarılan veya değiştirilen ürünü müşterinin bulunduğu yere iade eder veya müşterinin bulunduğu bölgeye bağlı olarak kara yoluyla bir iade gönderimi yapabilir.
- Müşteri tarafından teslimat: Müşteri kusurlu ürünün paketlenmesi ve HP tarafından belirlenmiş bir onarım merkezine gönderilmesi veya teslim edilmesi sorumluluğunu üstlenir. HP onarılan veya değiştirilen ürünü hizmetin verildiği coğrafi bölgedeyseniz müşterinin bulunduğu yere geri gönderir.

İADE HİZMETİ

HP tüm parçalar, işçilik ve nakliye de dahil olmak üzere arızalı ürünün onarımını veya değiştirilmesini ve müşteriye iadesini içeren bir iade hizmeti sunar. Müşteri, İade Hizmeti seçeneğini tercih ettiğinde, kusurlu ürünün paketlenmesi ve HP tarafından belirlenmiş bir onarım merkezine gönderilmesi veya teslim edilmesi sorumluluğunu üstlenir.

HP onarılan veya değiştirilen ürünü hizmetin verildiği coğrafi bölgedeyseniz müşterinin bulunduğu yere geri gönderir. Bu hizmetin tamamlanma süresi, ek onarım süresi gerektirebilecek sık tekrarlayan arıza durumları dışında hizmetin sunulduğu bölgeler için üç ila beş iş günüdür.

Müşteri HP Müşteri Destek Merkezini, HP tatil günleri dışında Pazartesi Cumaya yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında arayabilir. Belirli bazı ürünler için telefonla uzatılmış destek sunulabilir (bunun süresi coğrafi konuma göre değişiklik gösterebilir).

TESLİM ALMA VE İADE HİZMETİ

HP arızalı ürünün teslim alınmasını, onarılmasını veya değiştirilmesini ve çalışır durumdaki ürünün iade edilmesini içeren kapıdan kapıya hizmet sunar.

Hizmetin tamamlanma süresi, müşterinin konumu hizmetin verildiği coğrafi bölgedeyseniz arızalı ürünün teslim alınmasından onarılan ürünün müşteriye iade edilmeye hazır hale gelmesine kadar geçen iş günü olarak ölçülür. Onarılan veya değiştirilen ürünün müşteriye gönderilmesi için gereken süre hizmetin tamamlanma süresine dahil değildir. Müşteri ek bir ücret karşılığında hızlı iade gönderimi talep edebilir, ancak bunun ücreti müşteri tarafından ödenir.

Müşteri HP Müşteri Destek Merkezini, HP tatil günleri dışında Pazartesi Cumaya yerel saatle 08:00 ve 17:00 arasında arayabilir. Ürünün aynı gün teslim alınabilmesi için hizmet taleplerinin yerel saatle 12:00'a kadar gönderilmesi gerekir. Diğer tüm çağrılar ertesi iş günü teslim alınacak şekilde programlanır. Belirli bazı ürünler için telefonla uzatılmış destek sunulabilir (bunun süresi coğrafi konuma göre değişiklik gösterebilir).

Teknik özellikler (isteğe bağlı)

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.^{3,4} Beklenmeyen Hasar Koruması hizmeti özelliğiyle ilgili ek ayrıntılar ve istisnalar, "Hizmet sınırlamaları" bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Ülkeye özgü kısıtlamalar geçerli olabilir; lütfen HP temsilciniz ile iletişime geçin.

ARIZALI ORTAM ALIKOYMA

Kusurlu sabit sürücülerin şirketinizde kalmasına olanak tanıyan Arızalı Ortam Alıkoyma özelliğini ekleyerek hassas verilerin tehlikeye girme riskini azaltmaya yardımcı olun.^{3,4,5} 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.

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 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 Penceresi

Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin iş yeri dışında 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).

HP tarafından teslim alma ve iade: Ürünün kurye tarafından teslim alınmasından önce uygun şekilde paketlenip hazırlanması Müşterinin sorumluluğundadır. Ürünün aynı gün teslim alınabilmesi için hizmet taleplerinin yerel saatle 12:00'a kadar gönderilmesi gerekir. Diğer tüm hizmet talepleri ertesi iş günü teslim alınacak şekilde programlanır.

Müşteri tarafından teslimat: Bu seçenekte, arızalı ürünü HP'nin belirlediği onarım merkezine teslim etmekten müşteri sorumludur. Müşteri ürünün tercih edilen teslimat yöntemine uygun olarak paketlenmesini sağlamalıdır. Teslimat bizzat yapılabileceği gibi bölgede bulunan ticari bir kargo hizmeti de kullanılabilir.

Müşterinin sorumlulukları

Bu hizmet kapsamı içerisine girecek tüm temel ürün yazılımlarına ait uygun lisansları edinmiş olmanız gerekir. HP kapsam dahilindeki ürünlerde hizmet düzeyinde analiz yapılması şartını koşabilir. Böyle bir durumda, HP'nin yetkili temsilcisi hizmet düzeyinde analizin gerçekleştirilmesi için düzenlemeleri yapmak üzere sizinle iletişime geçecektir. 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. Hizmet düzeyinde analiz uzaktan sistem erişimi, uzaktan araçlar ya da telefon üzerinden yapılabilir ve bu hususta takdir hakkı tamamen HP'ye aittir.

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.

Müşteri ürünün uygun şekilde paketlenmişinden ve HP'nin belirlediği onarım merkezine teslim alınmak veya seçilen teslimat veya sevkiyat yöntemiyle gönderilmek üzere hazırlandığından emin olmalıdır. HP müşteriden arızalı ürünle birlikte daha önce alınmış olan otomatik test sonuçlarının bir çıktısını eklemesini isteyebilir.

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.

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.

Arızalı Ortam Alıkoyma^{3,4,5} hizmeti içeren Care Pack'ler için, yukarıdaki yükümlülüklerle ek olarak müşterinin şunları yapması gereklidir:

- Disklerin veya SSD/flash sürücülerin fiziksel kontrolünü her zaman elinde tutmak; HP disklerde veya SSD/flash sürücülerde yer alan verilerden sorumlu değildir.
- Alıkoyduğunuz disklerde veya SSD/flash sürücülerde yer alan hassas verilerin imha edilmesini veya güvende kalmasını sağlamak.
- Bu kapsamda alıkoyduğunuz her bir diskin veya SSD/flash sürücünün tanımlama bilgilerini HP'ye sağlamak ve HP tarafından sağlanan ve disklerin veya SSD/flash sürücülerin tarafınızca saklandığını onaylayan bir belge hazırlamak.
- Alıkoyduğunuz diskleri veya SSD/flash sürücülerini imha etmek ve/veya tekrar kullanıma almamak.
- Alıkoyduğunuz diskleri veya SSD/flash sürücülerini yürürlükteki çevre koruma yasalarına ve düzenlemelerine uygun şekilde bertaraf etmek.

HP tarafından size emanet edilen, uzun veya kısa süreli olarak kiralanan diskler veya SSD/flash sürücüler söz konusuysa, HP tarafından sunulan desteğin sona ermesi veya sonlandırılması üzerine yedek diskleri veya SSD/flash sürücülerini derhal iade edersiniz. Size emanet edilen, uzun veya kısa süreli olarak kiralanan diskleri veya SSD/flash sürücülerini HP'ye iade etmeden önce tüm hassas verilerin silinmesi yalnızca sizin sorumluluğunuzdadır ve HP ilgili diskte veya SSD/flash sürücüde kalan hassas verilerin gizliliğinin korunmasından sorumlu tutulamaz.

Ön gereklilikler

Bu hizmet kapsamı içerisine girecek tüm temel ürün yazılımlarına ait uygun lisansları edinmiş olmanız gerekir. HP kapsam dahilindeki ürünlerde hizmet düzeyinde analiz yapılması şartını koşabilir. Böyle bir durumda, HP'nin yetkili temsilcisi hizmet düzeyinde analizin gerçekleştirilmesi için düzenlemeleri yapmak üzere sizinle iletişime geçecektir. 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. Hizmet düzeyinde analiz uzaktan sistem erişimi, uzaktan araçlar ya da telefon üzerinden yapılabilir ve bu hususta takdir hakkı tamamen HP'ye aittir.

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.

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 ödemediği HP servis personelinin parçayı değiştirmesini tercih edebilir. Harici aksesuarlar ve/veya çevre birimleri "isteğe bağlı" CSR için uygun değildir.

HP Care gibi "iş yeri dışında" hükümleri içeren Care Pack destek sözleşmeleri, müşterinin CSR kullanmak istemediğine karar vermesi halinde HP'nin takdirine bağlı olarak müşterinin ürünü yetkili bir HP onarım merkezine teslim etmesini veya ürünü HP'ye göndermesini gerektirir.

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 HİZMETİYLE İLGİLİ SINIRLAMALAR

Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti özelliği seçeneği yalnızca HP tarafından uzaktan sorun tanımlama 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 HİZMETİ İÇİN 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 talimatlarında 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.
- 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.
- 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 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 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.

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.

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 Care siparişi vermek için, yerel HP satış temsilciniz ile iletişime geçin.

Daha fazla bilgi için: hp.com/go/cpc

HP Care Pack Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi almak için bkz. hp.com/go/cpc

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. Kapsam penceresi, iade gönderim süresini içermez. Müşteriler buldukları bölgede hizmetin sunulup sunulmadığına bağlı olarak ek ücret karşılığında hızlandırılmış iade gönderimi seçeneğini tercih edebilir.
3. Hizmet düzeyleri ve geri dönüş süreleri bulunduğunuz bölgeye göre değişiklik gösterebilir.
4. Ayrı veya isteğe bağlı seçenek olarak satılır.
5. Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti, HP Care veya HP Onsite Care ile birlikte satın alınmışsa değiştirilen sabit sürücüler müşteri tarafından saklanır.
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 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.

© 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. Buradaki hiçbir ifade ek bir garanti verilmesi olarak yorumlanmamalıdır. HP, bu belgedeki teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.