



Usługi wsparcia dotyczące sprzętu poza miejscem instalacji oraz zwrotów

Usługi HP Care Pack

Korzyści z usługi

- Elastyczne opcje transportu
- Niezawodna, niedroga alternatywa dla usług świadczonych w miejscu instalacji oferowana dla produktów niekrytycznych dla firmy i środowisk domowych
- Wysokiej klasy wsparcie telefoniczne

Najważniejsze cechy usługi

- Zdalna diagnostyka problemu i pomoc techniczna przez telefon
- Naprawa w określonym przez HP centrum serwisowym (materiały w cenie)
- Wysyłka zwrotna naprawionego urządzenia do Klienta
- Elastyczne opcje dostaw do centrum serwisowego HP
- Standardowo trzydniowy okres naprawy (może zależeć od położenia geograficznego)
- Standardowe godziny pracy, okno serwisowe w zwykłe dni robocze

Opis usługi

Usługa serwisowa HP z transportem zwrotnym zapewnia wysokiej klasy obsługę serwisową urządzenia we wskazanym przez HP centrum serwisowym oraz zdalne wsparcie telefoniczne. Usługa obejmuje naprawę lub wymianę urządzenia w punkcie serwisowym, części, robocizną oraz transport zwrotny urządzenia do klienta.

HP oferuje różne warianty usługi serwisowej z transportem zwrotnym w zależności od sposobu dostarczenia przesyłki do centrum serwisowego HP.

Niektóre warianty tej usługi są również dostępne wraz z dodatkowymi usługami, takimi jak ochrona w razie przypadkowego uszkodzenia czy zachowanie uszkodzonych nośników.

Specyfikacje

Tabela 1. Cechy usługi

Cecha	Sposób realizacji usługi
Zdalna pomoc i diagnostyka problemu	W przypadku stwierdzenia problemu z urządzeniem, Klient zobowiązany jest najpierw skontaktować się telefonicznie z działem wsparcia technicznego pod wskazanym numerem telefonu. HP zapewni podstawową telefoniczną pomoc techniczną przy instalacji, konfiguracji produktu i rozwiązywaniu problemu. Przed udzieleniem pomocy zdalnej lub w serwisie, HP może poprosić klienta o przekazanie dodatkowych informacji, uruchomienie narzędzi diagnostycznych i wykonanie innych czynności diagnostycznych ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu.
Wsparcie techniczne i materiały	W przypadku problemów, które, zgodnie z oceną HP, nie mogą być rozwiązane zdalnie, HP zaleci Klientowi zwrócenie uszkodzonego sprzętu do centrum serwisowego, gdzie udzielone zostanie wymagane wsparcie techniczne. HP dostarcza obsługiwane przez siebie części i materiały niezbędne do naprawy urządzenia objętego umową i zapewnienia jego normalnej pracy. HP może, według własnego uznania, zdecydować się na wymianę sprzętu zamiast jego naprawy. Wymienione produkty lub części są nowe lub odpowiadają nowym pod względem funkcjonalności. Wymienione części i produkty stają się własnością HP. Dodatkowo, HP może zainstalować dostępne usprawnienia techniczne, w objętej umową produkcie, aby zapewnić klientowi poprawne działanie sprzętu i zachować niezbędną zgodność z wymienionymi częściami. Według własnego uznania HP może zainstalować aktualizacje oprogramowania wewnętrznego, które w opinii HP są wymagane do przywrócenia właściwej pracy urządzenia oraz umożliwiają świadczenie usług serwisowych przez HP.
Transport zwrotny	Autoryzowany przez HP kurier zwróci naprawiony lub wymieniony produkt do Klienta, jeżeli znajduje się on w lokalizacji w obrębie której usługa jest świadczona. Produkt zostanie przesyłany transportem naziemnym, który może zająć od 3 do 7 dni roboczych. Za dodatkową opłatą, na życzenie Klienta, urządzenie może zostać odesłane przyspieszonym transportem.

Tabela 1. Cechy usługi (ciąg dalszy)

Cecha	Sposób realizacji usługi
Dostarczenie urządzenia do wskazanego centrum serwisowego HP	<p>W zależności od wykupionego poziomu usługi, HP oferuje różne opcje transportu uszkodzonego produktu do wskazanego centrum serwisowego HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Przesłanie urządzenia do serwisu przez Klienta: w przypadku tej opcji, Klient jest zobowiązany do przesłania uszkodzonego produktu do wskazanego centrum serwisowego HP. Do obowiązków Klienta należy prawidłowe zapakowanie produktu w zależności od wybranego sposobu dostawy. Klient może dostarczyć urządzenie osobiście lub za pośrednictwem dostępnych lokalnie usług kurierskich.• Odbiór urządzenia przez HP: Autoryzowany przez HP kurier odbierze uszkodzony produkt od Klienta, jeżeli znajduje się on w lokalizacji, w rejonie której usługa jest świadczona i dostarczy produkt do centrum serwisowego HP. Do obowiązków Klienta należy prawidłowe zapakowanie produktu i przygotowanie go do odebrania przez kuriera. Aby odbiór urządzenia nastąpił tego samego dnia, zgłoszenie musi zostać przyjęte przed godziną 12:00 czasu lokalnego (zależy od warunków lokalnych). W przypadku zgłoszeń serwisowych przyjętych po godzinie 12:00 czasu lokalnego termin odebrania urządzenia zostanie wyznaczony w następnym dniu roboczym.
Czas realizacji usługi	<p>Czas realizacji usługi wynosi pięć dni roboczych w wybranych lokalizacjach, poza przypadkami, w których sporadyczne problemy i brak części spowoduje wydłużenie czasu naprawy. Całkowity czas realizacji usługi jest liczony w dniach roboczych od momentu dostarczenia produktu do HP, do momentu przygotowania naprawionego produktu do wysyłki do Klienta. Dostarczenie do HP oznacza (w zależności od wybranej opcji dostawy):</p> <ul style="list-style-type: none">• Odebranie przesyłki od Klienta przez autoryzowanego kuriera HP• Dostarczone do centrum serwisowego HP w czasie godzin pracy centrum, jeżeli przesyłkę dostarcza lub wysyła sam Klient <p>Pięciodniowy czas realizacji usługi może nie być dostępny we wszystkich lokalizacjach i może się wydłużyć z dala od obszarów miejskich.</p>
Okno serwisowe	<p>Okno serwisowe oznacza czas, w którym opisane usługi świadczone są zdalnie lub poza centrum serwisowym. Usługa jest dostępna od 8:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku wyłączając dni wolne od pracy (może zależeć od lokalnych uwarunkowań).</p>

Tabela 2. Opcjonalne cechy usługi

Cecha	Sposób realizacji usługi
Zatrzymanie uszkodzonych nośników	<p>W przypadku niektórych produktów, opcja ta umożliwia Klientowi zachowanie uszkodzonego dysku twardego objętego tą usługą, którego nie chce się pozbyć ze względu na zawarte na nim poufne dane. Wszystkie dyski w systemie objętym usługą muszą podlegać programowi Zatrzymania uszkodzonych nośników. Pomimo jakichkolwiek treści w tym dokumencie lub w zasadach HP Single Order dla Usług wsparcia stanowiących inaczej, HP zrzeka się prawa do przejęcia uszkodzonego dysku objętego programem wymiany przy okazji dostarczenia klientowi zapasowego dysku. Klient zachowa wszystkie uszkodzone dyski HP na podstawie umowy o wsparciu HP.</p>
Ochrona w razie przypadkowego uszkodzenia	<p>W przypadku wybranych produktów, niektóre poziomy usługi mogą być oferowane z opcją ochrony w razie przypadkowego uszkodzenia. Dla usług, w przypadku których, oferowana jest taka opcja, Klient otrzymuje ochronę w razie przypadkowego uszkodzenia objętego usługą urządzenia, w ramach tej usługi.</p> <p>Przypadkowe uszkodzenie jest zdefiniowane jako fizyczne uszkodzenie produktu spowodowane zdarzeniem przypadkowym. Usługa obejmuje zdarzenia takie, jak nieumyślne zalanie urządzenia na zewnątrz i wewnątrz, upuszczenie, upadek oraz zwarcie elektryczne. Obejmuje to także uszkodzenie i pęknięcie wyświetlaczy ciekłokrystalicznych LCD i utamane części. Usługa nie obejmuje utraty lub uszkodzenia urządzenia w wyniku kradzieży, zagabienia, pożaru, wypadku samochodowego, działania siły wyższej, zmian spowodowanych standardowym zużyciem materiałów eksploatacyjnych, umyślnego uszkodzenia i innych zdarzeń opisanych w ograniczeniach usługi.</p>

Tabela 3. Opcje poziomów usług

Opcja	Sposób realizacji usługi
Usługa zwrotu do HP	<p>W usługę wliczone są koszty wszystkich części, robocizny i transportu. W przypadku tego poziomu obsługi, do obowiązków Klienta należy prawidłowo zapakowanie produktu i wystanie lub dostarczenie we własnym zakresie uszkodzonego produktu do wskazanego centrum serwisowego HP. HP odeśle naprawiony lub wymieniony produkt do Klienta, jeżeli jego siedziba znajduje się w lokalizacji, w której usługa jest świadczona. Czas realizacji usługi wynosi pięć dni roboczych w wybranych lokalizacjach, poza przypadkami, w których sporadyczne problemy mogą spowodować wydłużenie czasu naprawy. Całkowity czas realizacji usługi jest liczony w dniach roboczych od momentu przyjęcia produktu przez centrum serwisowe HP, do momentu przygotowania naprawionego produktu do wysyłki do Klienta. Nie wlicza się czasu niezbędnego do odesłania naprawionego lub wymienionego produktu do Klienta. Za dodatkową opłatą, na życzenie Klienta, urządzenie może zostać odesłane przyspieszonym transportem.</p> <p>Klient może skontaktować się z centrum obsługi klienta HP w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku wyłączając dni wolne od pracy. Rozszerzone wsparcie telefoniczne może być dostępne dla wybranych produktów (w zależności od warunków lokalnych).</p>
Usługa z odbiorem i zwrotem HP	<p>W tym przypadku HP zapewnia obsługę serwisową z transportem w dwie strony, która obejmuje odbiór, naprawę lub wymianę uszkodzonego urządzenia i jego zwrot do klienta. Czas realizacji usługi wynosi pięć dni roboczych w wybranych lokalizacjach, poza przypadkami, w których sporadyczne problemy mogą spowodować wydłużenie czasu naprawy. Całkowity czas realizacji usługi jest liczony w dniach roboczych od momentu odebrania produktu przez autoryzowanego kuriera HP od Klienta, jeżeli jego siedziba znajduje się w lokalizacji w obrębie której usługa jest świadczona, do momentu przygotowania naprawionego produktu do wysyłki do Klienta. Nie wlicza się czasu niezbędnego do odesłania naprawionego lub wymienionego produktu do Klienta. Za dodatkową opłatą, na życzenie Klienta, urządzenie może zostać odesłane przyspieszonym transportem.</p> <p>Klient może skontaktować się z centrum obsługi klienta HP w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku wyłączając dni wolne od pracy. Aby odbiór urządzenia nastąpił tego samego dnia, zgłoszenie musi zostać przyjęte przed godziną 12:00 czasu lokalnego (zależy od warunków lokalnych). W przypadku zgłoszeń serwisowych przyjętych po godzinie 12:00 czasu lokalnego termin odebrania urządzenia zostanie wyznaczony w następnym dniu roboczym. Rozszerzone wsparcie telefoniczne może być dostępne dla wybranych produktów (w zależności od warunków lokalnych).</p>

Zakres usługi

Wszystkie standardowe akcesoria dołączone do określonej numerem katalogowym głównej jednostki produktu HP i wszystkie dostarczone przez HP komponenty wewnętrzne takie, jak karty HP Jetdirect, pamięć i napędy CD-ROM są objęte tą umową serwisową.

Dodatkowo usługi obejmują akcesoria zewnętrzne (myszy, klawiatur i zasilacze prądu przemiennego marki HP) dołączone do produktu głównego lub zakupione razem z produktem głównym.

Niniejsza umowa nie obejmuje rzeczy takich jak, ale nie tylko ograniczonych do:

- Materiały eksploatacyjne, między innymi akumulatory wymieniane przez klienta oraz pióra cyfrowe. W przypadku akumulatorów o długim okresie eksploatacji do komputerów przenośnych i tabletów HP usługa obowiązuje przez trzy (3) lata.
- Zestawów konserwacyjnych i innych materiałów eksploatacyjnych
- Urządzeń innych niż HP producentów
- Akcesoria zakupione jako dodatki do jednostki bazowej, takie jak podstawki i stacje dokowania oraz replikator portów
- Produktów naprawianych już przez nieautoryzowanego technika lub użytkownika

Obowiązki Klienta

Jeśli klient nie wykonuje przedstawionych poniżej obowiązków, firma HP ani autoryzowany dostawca usług HP nie będą zobowiązani do świadczenia usług w opisany sposób.

Jeżeli wymagane, Klient lub autoryzowany przedstawiciel HP jest zobowiązany do zarejestrowania urządzenia objętego usługą w ciągu dziesięciu (10) dni od zakupu tej usługi. Rejestrację należy przeprowadzić zgodnie z instrukcjami zawartymi w HP Care Pack lub dokumencie wysłanym pocztą e-mail bądź według wskazówek dostarczonych przez HP. Jeżeli objęty usługą produkt przenoszony jest do innej lokalizacji, ponowna rejestracja (lub odpowiednia zmiana istniejącej rejestracji) wymagana jest w ciągu dziesięciu dni od zmiany.

HP może zobowiązać klienta do współpracy przy zdalnym rozwiązywaniu problemu. W takim przypadku klient może być poproszony o:

- Zapewnienie wszystkich niezbędnych informacji, aby HP mogło zapewnić szybką i profesjonalną pomoc zdalną, a także umożliwić określenie przez HP, czy wezwanie jest objęte umową
- Uruchomienie wbudowanych testów diagnostycznych i innych narzędzi i programów diagnostycznych
- Wykonanie innych uzasadnionych czynności, które pomogą HP w identyfikacji i rozwiązaniu problemu, zgodnie z życzeniem HP

Klient jest odpowiedzialny za regularne instalowanie krytycznych aktualizacji oprogramowania wewnętrznego oraz wymianę części i instalację całych produktów dostarczonych do Klienta, jeśli czynności te mogą być wykonane we własnym zakresie przez użytkownika.

Klient jest zobowiązany do właściwego zapakowania i przygotowania produktu do wysyłki w zależności od wybranego sposobu dostawy do centrum serwisowego HP. HP może zażądać od Klienta dołączenia do uszkodzonego produktu wydruków wykonanych wcześniej testów.

Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszystkich osobistych lub poufnych danych z uszkodzonego produktu, zanim zostanie on przekazany HP w celu naprawy bądź wymiany; HP nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na przekazanym przez Klienta produkcie.

W wypadku usługi zatrzymania uszkodzonych nośników, Klient jest dodatkowo odpowiedzialny za:

- Usunięcie wszystkich dysków twardych przed przekazaniem uszkodzonego produktu do HP w celu naprawy bądź wymiany; HP nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na przekazanych dyskach twardych
- Zadbanie, by wszystkie ważne dane znajdujące się na zachowanych dyskach zostały skasowane lub dobrze zabezpieczone
- Dostarczenie HP numerów seryjnych każdego zachowanego dysku oraz, za żądaniem HP, wypełnienie dostarczonego przez HP dokumentu poświadczającego zachowanie nośników

- Zniszczenie zatrzymanego dysku twardego lub zapewnienie, że nie zostanie on ponownie wykorzystany
- Zniszczenie wszystkich zachowanych dysków twardych zgodnie z obowiązującym prawem i przepisami dotyczącymi ochrony środowiska

W przypadku dysków twardych wypożyczonych, wynajętych bądź wziętego w leasing od HP, Klient jest zobowiązany zwrócić je niezwłocznie po wygaśnięciu usługi wsparcia HP. Klient jest również odpowiedzialny za usunięcie wszystkich wrażliwych danych przed zwróceniem każdego z dysków.

Ograniczenia usługi

Firma HP poczyniła znaczące inwestycje w zakresie projektowania swoich produktów pod kątem samodzielnych napraw przez klienta. Części do samodzielnej wymiany przez użytkownika (CSR) stanowią kluczowy element warunków gwarancji HP. W ten sposób, po potwierdzeniu awarii, firma HP może wysłać części sklasyfikowane jako możliwe do wymiany we własnym zakresie przez użytkownika (klawiatura, mysz i inne) bezpośrednio do klienta. Części zwykle są wysyłane przesyłką kurierską, tak aby klient otrzymał je najszybciej, jak to możliwe. Po otrzymaniu części klient może przystąpić do ich wymiany w dogodnym dla siebie momencie.

„Obowiązek” korzystania z części CSR stanowi element standardowej gwarancji obejmującej niektóre produkty. Z części CSR opcjonalnie korzystają użytkownicy, którzy wykupili pakiet HP Care Pack lub podpisali umowę w zakresie wsparcia. „Opcjonalnie” oznacza, że klient może sam dokonać wymiany części CSR lub wezwać personel serwisowy HP w celu dokonania wymiany bez dodatkowych opłat w okresie obowiązywania usługi serwisowej. Użytkownicy korzystający z pakietów Care Pack oraz umów w zakresie wsparcia z usługą naprawy sprzętu w siedzibie klienta mogą według własnego uznania skorzystać z opcji otrzymania części CSR, które wówczas zostaną przesłane bezpośrednio do klienta, lub wybrać wizytę przedstawiciela serwisu HP, który dokona naprawy w siedzibie klienta w przypadku, gdy klient nie będzie chciał samodzielnie wymienić części CSR.

Użytkownicy korzystający z pakietów Care Pack oraz umów w zakresie wsparcia z usługą naprawy poza siedzibą klienta, taką jak usługa odbioru i zwrotu lub usługa zwrotu do HP, w przypadku odmowy skorzystania z części CSR, są zobowiązani dostarczyć produkt do autoryzowanego serwisu HP lub wysłać produkt do firmy HP.

Według uznania HP usługa może być świadczona za pomocą zdalnej diagnostyki i zdalnej pomocy technicznej, usług realizowanych w centrum serwisowym lub innymi metodami świadczenia usług serwisowych. Inne metody mogą obejmować przesłanie, za pośrednictwem firmy kurierskiej, części wymienianych we własnym zakresie przez użytkownika (klawiatura, mysz i inne), a także całych urządzeń na wymianę. HP określi właściwą metodę świadczenia usługi w celu zapewnienia efektywnego i terminowego jej wykonania.

Z usługi wyłączone są następujące (ale nie tylko) czynności:

- Pomoc techniczna i odtworzenie systemu operacyjnego lub innego oprogramowania oraz danych
- Testowanie funkcjonowania aplikacji i dodatkowe testy zamówione lub wymagane przez Klienta
- Rozpoznawanie i rozwiązywanie problemów związanych z połączeniami lub zgodnością
- Rozpoznawanie i rozwiązywanie problemów związanych z siecią
- Czynności wykonywane ze względu na niedokonanie przez Klienta instalacji poprawek systemowych, napraw, instalacji łatek lub modyfikacji zalecanych przez HP
- Czynności wykonywane ze względu na niedokonanie przez Klienta działań zaleconych wcześniej przez HP w celu uniknięcia problemów
- Usługi, których konieczność wykonania, według opinii HP, spowodowana jest nieprawidłowym obchodzeniem się i użytkowaniem urządzenia
- Usługi, których konieczność wykonania, według opinii HP, spowodowana jest przeprowadzeniem przez nieautoryzowane przez HP osoby prób instalacji, napraw, konserwacji i modyfikacji urządzenia, oprogramowania wewnętrznego lub innego oprogramowania
- Przeglądy konserwacyjne, które we własnym zakresie wykonuje użytkownik

Ograniczenia dotyczące usługi zatrzymania uszkodzonych nośników

Usługa zachowania uszkodzonych nośników obejmuje jedynie dyski twarde zdiagnozowane przez HP jako wadliwe podczas zdalnej diagnostyki problemu. Wymiana dysków z powodów innych, niż wadliwe działanie, nie jest objęta tą usługą.

W przypadku napędów SSD/flash, które zostały określone przez firmę HP jako części eksploatacyjne i/lub przekroczyły maksymalny obsługiwany okres eksploatacji i/lub maksymalny limit użycia określony w przygotowanych przez producenta instrukcjach obsługi, w skróconym opisie technicznym produktu lub arkuszu danych technicznych, nie można korzystać z opcji elementu usługi przechowywania wadliwych nośników.

Częstotliwość awarii dysków twardech jest stale monitorowana i HP zastrzega sobie prawo do anulowania usługi z 30 dniowym wypowiedzeniem, jeżeli HP ma uzasadnione podejrzenia, że Klient nadużywa opcji usługi zatrzymania napędów dysków twardech (np. w przypadku, w którym wymiana uszkodzonego dysku twardego fizycznie przekracza standardowe współczynniki awaryjności dla danego systemu).

HP NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ZAWARTOŚĆ LUB ZA ZNISZCZENIE KTÓREGOKOLWIEK Z ZACHOWANYCH PRZEZ KLIENTA DYSKÓW TWARDYCH. NIEZALEŻNIE OD INFORMACJI PRZEDSTAWIONYCH W WARUNKACH POJEDYNCZEGO ZAMÓWIENIA HP DLA WSPARCIA LUB W DOKUMENCIE Z DANymi TECHNICZNYMI, W ŻADNYM WYPADKU HP, FIRMY WSPÓŁPRACUJĄCE, PODWYKONAWCY LUB DOSTAWCY NIE SĄ ODPOWIEDZIALNI ZA PRZYPADKOWE, UMYŚLNE LUB WTÓRNE USZKODZENIA I UTRATĘ BĄDŹ NIEWŁAŚCIWE WYKORZYSTANIE DANYCH OBJĘTYCH USŁUGĄ ZACHOWANIA USZKODZONYCH NOŚNIKÓW.

Wyłączenia dotyczące opcji ochrony w razie przypadkowego uszkodzenia

Zakup elementu usługi ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem jest możliwy tylko, jeśli w przypadku produktu obowiązuje gwarancja fabryczna lub usługa przedłużenia gwarancji, a okres obowiązywania gwarancji jest równy okresowi obowiązywania usługi ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem lub dłuższy. Usługa ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem zapewnia ochronę w sytuacji, gdy nagłe i nieprzewidziane przypadkowe uszkodzenie związane z użyciem powstało w trakcie zwykłego użytkowania. Nie uwzględnia ona następujących sytuacji i uszkodzeń powstałych w wyniku:

- Normalnego zużycia, zmiany koloru, tekstury lub wykończenia, stopniowego pogorszenia stanu produktu, zakurzenia, rdzewienia lub korozji.
- Pożaru, wypadku drogowego lub wypadku właściciela domu (w sytuacji, gdy dany wypadek jest objęty polisą ubezpieczeniową lub inną gwarancją dotyczącą produktu), klęsk żywiołowych (w tym, bez ograniczeń, powodzi) ani innych zagrożeń, których źródłem nie jest produkt.
- Wystawienia na działanie warunków pogodowych lub środowiskowych innych niż określone w specyfikacjach HP, wystawienia na działanie materiałów niebezpiecznych (w tym stanowiących zagrożenie biologiczne), zaniedbania osoby obsługującej, niewłaściwego użycia, niewłaściwego traktowania, nieprawidłowego zasilania prądem, napraw lub prób napraw wykonywanych przez nieupoważnione osoby, nieprawidłowych i wykonywanych przez nieupoważnione osoby czynności związanych z modyfikacją, rozbudową lub instalacją sprzętu, wandalizmu, uszkodzenia lub zanieczyszczenia przez zwierzęta lub owady, zastosowania wadliwych akumulatorów, wycieku z akumulatora lub konserwacji produktu w sposób niezgodny z zaleceniami producenta (w tym użycia nieodpowiednich środków czyszczących).
- Błędów projektu, konstrukcji, programowania lub instrukcji dotyczących produktu.
- Konserwacji, naprawy lub wymiany wymuszonych przez utratę lub zniszczenie produktu z przyczyn innych niż zwykłe użycie, przechowywanie lub działanie produktu zgodnie ze specyfikacjami producenta i instrukcją obsługi.
- Kradzieży, utraty, niewyjaśnionego zniknięcia lub zaginięcia.
- Utrat lub uszkodzenia danych bądź przerw w działalności firmy.
- Oszustwa (między innymi nieprawidłowego, mylącego, błędnego lub niekompletnego przedstawienia arbitrowi, pracownikowi serwisu lub firmie HP sytuacji, w której nastąpiło uszkodzenie sprzętu).
- Przypadkowego lub innego uszkodzenia produktu o charakterze kosmetycznym, czyli niewpływającego na sposób obsługi i działanie komputera.
- Niedoskonałości ekranu monitora komputera, między innymi odbarwionych lub brakujących pikseli, wynikających ze zwykłego użycia i działania komputera.
- Uszkodzeń produktów z usuniętymi lub zmienionymi numerami seryjnymi.
- Uszkodzeń lub awarii sprzętu objętych gwarancją producenta, wycofaniami z rynku lub opisanych w biuletynach fabrycznych.
- Uszkodzeń powstałych podczas zorganizowanego przez klienta transportu objętego usługą produktu między lokalizacjami.

- Uszkodzeń sprzętu, oprogramowania, nośników, danych itp. wynikających z przyczyn takich, jak między innymi wirusy, aplikacje, programy sieciowe, uaktualnienia, dowolne operacje formatowania, bazy danych, pliki, sterowniki, kod źródłowy, kod obiektu lub dane zastrzeżone, dowolne operacje obsługi, konfiguracji, instalacji lub ponownej instalacji dowolnego programu lub danych bądź użycie uszkodzonych lub wadliwych nośników.
- Wszystkich okoliczności, które zaistniały (wystąpiły) przed datą zakupu usługi Care Pack.
- Przeszarości produktu.
- Sprzętu przemieszczonego do kraju innego niż kraj zakupu i nieobjętego usługą Care Pack zapewniającą ochronę w przypadku uszkodzeń przypadkowych i powstałych podczas podróży.
- Uszkodzonych lub wadliwych ekranów LCD, jeśli awaria powstała w wyniku nadużywania lub została wykluczona na podstawie niniejszych postanowień.
- Zamierzonego uszkodzenia sprzętu powodującego zarysowanie lub uszkodzenie ekranu lub monitora komputera.
- Uszkodzeń powstałych na skutek działań policji, niewypowiedzianej lub wypowiedzianej wojny, sytuacji użycia broni nuklearnej lub aktów terroryzmu.
- Dowolnych zmian lub modyfikacji uwzględnionego produktu.
- Zniknięcia w niewyjaśnionych lub tajemniczych okolicznościach oraz wszelkich rozmyślnych działań mających na celu uszkodzenie uwzględnionego produktu.
- Zachowania nierozważnego, niedbałego lub stanowiącego nadużycie podczas obsługi produktu lub korzystania z niego. Jeśli artykuły zabezpieczające, takie jak osłony, torby lub etui, były dołączone do produktu lub były dostępne do użycia wraz z tym produktem, klient musi zawsze korzystać z tych akcesoriów, aby możliwe było uwzględnienie produktu w ramach usługi ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem. Zachowanie nierozważne, niedbałe lub stanowiące nadużycie to między innymi traktowanie i używanie uwzględnionych produktów w sposób szkodliwy, nieodpowiedni bądź niestosowny, co może spowodować ich uszkodzenie, lub każde działanie powodujące celowe lub zamierzone uszkodzenie produktu. Żadne uszkodzenie powstałe w wyniku działań tego typu NIE zostanie uwzględnione w zakresie usługi ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem.

W przypadku produktów HP przeznaczonych dla klientów komercyjnych oraz indywidualnych liczba dopuszczalnych przypadkowych uszkodzeń powstałych podczas użytkowania to jeden przypadek na produkt w ciągu 12 miesięcy od daty rozpoczęcia obowiązywania usługi Care Pack.

Po osiągnięciu wyznaczonego limitu koszt naprawy w przypadku wszelkich dodatkowych roszczeń będzie naliczany w oparciu o czas i materiały, natomiast wszystkie inne postanowienia zakupionej usługi Care Pack będą nadal obowiązywać, chyba że inne postanowienia zostały udokumentowane w kraju zakupu.

W przypadku klientów, którzy w przeszłości zgłaszali dużą liczbę roszczeń, firma HP zastrzega sobie również prawo do odmowy akceptacji zleceń zakupu usługi ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem powstałym podczas użytkowania.

Postanowienia ogólne i pozostałe wyłączenia

Mogą obowiązywać opłaty dotyczące podróży — proszę skonsultować się z lokalnym biurem firmy HP.

Informacje o zamawianiu

Aby uzyskać dalsze informacje lub aby zamówić usługi wsparcia dotyczące sprzętu poza miejscem instalacji oraz zwrotów należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP.

Więcej informacji:
hp.com/go/computingservices

Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualizacje:
hp.com/go/getupdated

Usługi HP są wykonywane na podstawie warunków ogólnych świadczenia usług serwisowych HP dostarczonych lub wskazanych klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe wynikające z obowiązujących lokalnych przepisów prawnych. Prawa te nie będą w żaden sposób naruszane przez warunki i postanowienia dotyczące usługi lub określone w ograniczonej gwarancji HP dostarczonej z produktem firmy HP.

© Copyright 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje na produkty i usługi HP są ustalane w wyraźnych oświadczeniach gwarancyjnych dołączonych do tych produktów i usług. Żadna z informacji zawartych w niniejszym dokumencie nie może być uznana za dodatkowy element gwarancji dorozumiany, faktyczny ani będący w prawie. Firma HP nie może być pociągana do odpowiedzialności za błędy techniczne i edycyjne, oraz za informacje pominięte w tym dokumencie.

