

HP Care

Usługi w ramach HP Personal Systems Care Pack



Korzyści związane z usługami

- Wysokiej klasy usługi naprawy w przypadku awarii

Kluczowe usługi

- Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne
- Naprawa w wyznaczonych przez HP zakładach naprawczych (części zamienne i robocizna wliczone w cenę)
- Przesyłka zwrotna sprawnego urządzenia z powrotem do siedziby klienta
- Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych urządzeń

Przegląd usług

Pomóż utrzymać zadowolenie pracowników dzięki przywracającemu wydajność serwisowi urządzeń i wsparciu w ramach usług HP Care^{1,6}. Rozszerz ochronę swoich urządzeń HP o wsparcie IT, zapewniające naprawę sprzętu przez okres do 5 lat bez dodatkowych opłat. Zagwarantuj produktywność pracowników niezależnie od miejsca wykonywania pracy dzięki wygodnemu zdalnemu wsparciu IT, które zapewnia rozwiązanie problemów sprzętowych za pierwszym razem w 85% przypadków^{1,7}. W razie bardziej skomplikowanych problemów można wybrać ekonomiczną diagnostykę i naprawę w specjalistycznym punkcie serwisowym HP dzięki usłudze HP Care. Wystarczy dostarczyć lub wysłać urządzenie do punktu serwisowego HP w celu naprawy.

Cechy i specyfikacje

HP Care oferuje wysokiej jakości wsparcie z pomocą zdalną dla objętego usługą sprzętu. Usługa obejmuje naprawę lub wymianę poza siedzibą klienta, w tym materiały i części, robocizną oraz koszt przesyłki zwrotnej. Usługa HP Care może być świadczona za pośrednictwem kuriera zapewnionego przez HP, który odbiera urządzenie wymagające naprawy – po rozwiązaniu problemu urządzenie zostaje zwrócone do klienta również za pośrednictwem kuriera. HP może również dostarczyć klientowi etykietę pocztową – wówczas klient odpowiada za wysłanie urządzenia do HP, a następnie HP odsyła urządzenie klientowi po rozwiązaniu problemu.

HP oferuje wiele poziomów usług z różnorodnymi opcjami wysyłki do wyznaczonego przez HP zakładu naprawczego, jak wskazano poniżej.

ZDALNA DIAGNOSTYKA PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia serwisowego HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie problemów sprzętowych. HP może przeprowadzić zdalną diagnostykę z wykorzystaniem elektronicznego zdalnego wsparcia w celu uzyskania dostępu do produktów objętych gwarancją lub użyć innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu. Firma HP zapewnia pomoc telefoniczną w okresie okna serwisowego oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika (CSR).

Zdarzenia dotyczące sprzętu objętego wsparciem można zgłaszać do HP za pośrednictwem telefonu lub strony internetowej, w miarę dostępności lokalnej, a także w ramach zautomatyzowanego zgłaszania zdarzeń za pośrednictwem całodobowego zdalnego wsparcia HP. Firma HP potwierdzi otrzymanie zgłoszenia serwisowego i prześle użytkownikowi jego numer identyfikacyjny. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

WSPARCIE I MATERIAŁY POZA SIEDZIBĄ KLIENTA

Jeśli firma HP stwierdzi, że problemu nie można rozwiązać zdalnie, poinstruuje klienta w zakresie przekazania wadliwego sprzętu do wyznaczonego przez HP punktu naprawczego lub odbierze urządzenie z siedziby klienta, w zależności od dostępności usług serwisowych w danym regionie. Firma HP zapewni wsparcie techniczne poza siedzibą klienta. Firma HP zapewni części i materiały objęte pomocą techniczną HP, które są niezbędne do przywrócenia sprzętu do stanu używalności. Firma HP może według własnego uznania zdecydować o wymianie takiego sprzętu, w tym urządzeń peryferyjnych, takich jak stacje dokujące, monitory, klawiatury, zestawy słuchawkowe i myszy, jako uzupełnienie świadczonego poza siedzibą klienta wsparcia technicznego w zakresie serwisu urządzeń głównych, zamiast ich naprawy. Części i produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części i produkty stają się własnością firmy HP.

CZĘŚCI ZAMIENNE I MATERIAŁY

Firma HP dostarczy wspierane przez siebie części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania urządzenia objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację, w tym również do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych. Części zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części stają się własnością firmy HP. Klienci zamierzający zachować, rozmagnetyzować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymienione części zostaną obciążeni kosztami i będą musieli zapłacić cenę katalogową za część zamienną.

PRZESYŁKA ZWROTNA

Autoryzowany przez HP kurier zwróci naprawiony lub wymieniony produkt do siedziby klienta, jeśli znajduje się ona w regionie, w którym świadczona była usługa, lub też wysyłka zwrotna może odbyć się transportem naziemnym, w zależności od lokalizacji klienta.

AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA UKŁADOWEGO DLA WYBRANYCH URZĄDZEŃ

Usługa HP w zakresie aktualizacji oprogramowania układowego jest dostępna dla klientów z aktywną umową uprawniającą do dostępu do tych aktualizacji. W ramach tej usługi użytkownik ma prawo do pobierania, instalowania i używania aktualizacji oprogramowania układowego do produktów objętych licencją, z zastrzeżeniem ograniczeń licencyjnych określonych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży HP. Firma HP może dostarczać, instalować lub pomagać w instalacji aktualizacji oprogramowania układowego w połączeniu ze wsparciem sprzętowym na miejscu, jeśli użytkownik ma ważną licencję na korzystanie z odpowiednich aktualizacji oprogramowania.

ZARZĄDZANIE PRZEKAZYWANIEM PROBLEMÓW NA WYŻSZY POZIOM

Firma HP opracowała oficjalne procedury eskalacji, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją przekazywania na wyższy poziom zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych komercyjnych narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient ma dostęp do:

- określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych czy możliwość korzystania z forów dotyczących rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy użytkownikami;
- rozszerzonej wyszukiwarki internetowej dokumentów technicznych, które ułatwiają i przyspieszają rozwiązywanie problemów;
- określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem;
- narzędzia internetowego umożliwiającego przesyłanie zapytań bezpośrednio do HP. Narzędzie to pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, za pomocą którego zapytania o wsparcie lub pomoc serwisu są kierowane do właściwych działów. Umożliwia również podgląd statusu zapytań o wsparcie lub pomoc serwisu, w tym również zgłoszeń dokonanych drogą telefoniczną;
- baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których można wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania i wypowiedzieć się na forach pomocy technicznej. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

ROZWIĄZANIE Z ZAKRESU ZDALNEGO WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W przypadku wybranych produktów usługa zdalnego wsparcia elektronicznego zapewnia dostęp do szerokich możliwości rozwiązywania problemów i usuwania awarii. Może ona obejmować zdalny dostęp do systemu, stanowiąc wygodny centralny punkt zarządzania i zapewniając możliwość podglądu zarówno otwartych, jak i archiwalnych awarii. Zdalny dostęp do systemu umożliwia specjalistom HP skuteczniejsze i szybsze usuwanie awarii. Specjaliści ds. wsparcia HP będą korzystali ze zdalnego dostępu do systemu jedynie na podstawie autoryzacji użytkownika.

ZAKOŃCZENIE PRACY

Naprawy uznaje się za zakończone po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. HP nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych; użytkownik jest odpowiedzialny za wdrożenie odpowiednich procedur z zakresu tworzenia kopii zapasowych. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę poprawności działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony. Firma HP ma prawo, według własnego uznania, do przeprowadzenia tymczasowej lub trwałej wymiany produktu w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione produkty stają się własnością firmy HP.

WYSYŁKA DO ZAKŁADU NAPRAWCZEGO WYZNACZONEGO PRZEZ HP

W zależności od obsługi serwisowej dostępnej w regionie klienta firma HP może zaoferować różne opcje wysyłki w celu dostarczenia wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP zakładu naprawczego:

- Odbiór przez HP: autoryzowany przez firmę HP kurier odbierze wadliwe urządzenie i zwróci naprawiony lub wymieniony produkt do siedziby klienta, jeśli znajduje się ona w regionie, w którym świadczona była usługa, lub też wysyłka zwrotna może odbyć się transportem naziemnym, w zależności od lokalizacji klienta.
- Dostawa przez klienta: klient jest odpowiedzialny za zapakowanie i wysyłkę lub dostarczenie wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP zakładu naprawczego. HP zwróci naprawiony lub wymieniony produkt do siedziby klienta, jeśli znajduje się ona w regionie, w którym świadczona była usługa.

USŁUGA ZWROTU

HP oferuje usługę zwrotu, która obejmuje naprawę lub wymianę i zwrot wadliwego produktu, w tym wszystkie części, robociznę i transport. Klient decydujący się na opcję usługi zwrotu bierze na siebie odpowiedzialność za zapakowanie i wysyłkę lub dostarczenie wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP zakładu naprawczego.

HP zwróci naprawiony lub wymieniony produkt do siedziby klienta, jeśli znajduje się ona w regionie, w którym świadczona była usługa. Czas realizacji tej usługi wyniesie od trzech do pięciu dni roboczych w kwalifikujących się lokalizacjach, z wyjątkiem przypadków awarii przerywanej, które mogą wymagać dodatkowego czasu naprawy.

Klient może kontaktować się telefonicznie z Centrum Obsługi Klienta HP między 8.00 a 17.00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt obowiązujących w firmie HP. W przypadku wybranych produktów może być dostępne rozszerzone wsparcie telefoniczne (godziny mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej).

USŁUGA ODBIORU I ZWROTU

HP zapewnia usługę door-to-door, która obejmuje odbiór, naprawę lub wymianę wadliwego produktu i zwrot sprawnego produktu.

Czas realizacji jest liczony w dniach roboczych od momentu otrzymania wadliwego produktu, jeśli znajduje się on w lokalizacji geograficznej, w której świadczona jest usługa, do momentu, gdy naprawiony produkt jest gotowy do zwrotu klientowi. Czas realizacji nie obejmuje czasu potrzebnego na wysyłkę zwrotną naprawionego lub wymienionego produktu. Klient może zażądać przyspieszonej wysyłki zwrotnej za dodatkową opłatą, na własny koszt.

Klient może kontaktować się telefonicznie z Centrum Obsługi Klienta HP między 8.00 a 17.00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt obowiązujących w firmie HP. Zgłoszenia serwisowe muszą wpłynąć do godziny 12.00 czasu lokalnego, aby aktywować odbiór tego samego dnia. Wszystkie pozostałe zgłoszenia zostaną zaplanowane do odbioru w następnym dniu roboczym. W przypadku wybranych produktów może być dostępne rozszerzone wsparcie telefoniczne (godziny wsparcia mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej).

Specyfikacje (opcjonalne)

OCHRONA PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI

Opcjonalna ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami zapewnia naprawę lub wymianę sprzętu, gdy wystąpią nieprzewidziane uszkodzenia w wyniku np. upadku, rozlania płynu czy przepięcia elektrycznego podczas normalnego użytkowania komputera^{3,4}. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami zostały zawarte w części zatytułowanej „Ograniczenia usługi”. Mogą mieć zastosowanie ograniczenia odnoszące się do kraju; należy skonsultować się z lokalnym przedstawicielem HP.

ZACHOWANIE USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Dodaj opcję zachowania uszkodzonych nośników, aby zapewnić swojej firmie kontrolę nad uszkodzonymi dyskami twardymi i zmniejszyć ryzyko naruszenia ochrony danych wrażliwych^{3,4,5}. Ta opcja pozwala na zachowanie wadliwych dysków twardych lub dysków SSD/flash, których nie chcesz oddać ze względu na zawarte na nich wrażliwe dane. Wszystkie kwalifikujące się dyski w objętym usługą systemie muszą uczestniczyć w procesie zachowania uszkodzonych nośników.

Zakres

Ta usługa obejmuje kwalifikujące się komputery HP, w tym obsługiwane i dostarczane przez firmę HP wewnętrzne komponenty, takie jak pamięci i dyski optyczne. Obejmuje to również serwis dołączonych akcesoriów marki HP znajdujących się w oryginalnym opakowaniu komputera, takich jak mysz przewodowa, klawiatura przewodowa lub zasilacz sieciowy.

Usługi HP Care Pack z ograniczeniami dotyczącymi zakresu nie obejmują zewnętrznych monitorów HP. Urządzenia wielofunkcyjne wyposażone są w monitory, które nie są uznawane za oddzielne, zewnętrzne monitory. Jednak na przykład drugi monitor dołączony do urządzenia wielofunkcyjnego nie będzie objęty usługami HP Care Pack.

Jeśli zakupiono pakiet HP Solution Care Pack, usługi w ramach pakietu obejmują urządzenie podstawowe oraz 6 obsługiwanych przez firmę HP urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia podstawowego, w tym na przykład maksymalnie 2 monitory zewnętrzne, stacje dokujące, mysz bezprzewodową, klawiaturę bezprzewodową i zestawy słuchawkowe HP. Aby urządzenie peryferyjne było objęte pakietem Solution Care Pack, musi zostać zakupione w tym samym czasie co komputer podstawowy.

Stacje dokujące HP lub repliki portów są objęte usługą w granicach kraju, w którym usługi HP Care Pack zostały zakupione, lecz nie poza krajem miejsca zakupu.

Materiały eksploatacyjne, w tym również nośniki wymienne, baterie wymieniane przez klienta, rysiki do tabletów i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika oraz urządzenia marek innych niż HP, nie są objęte usługą. Baterie do przenośnych, komercyjnych komputerów HP są objęte usługą przez maksymalnie trzy lata. Więcej informacji można znaleźć, wyszukując „understanding battery warranties for business notebooks” na stronie hp.com.

W przypadku części i podzespołów podlegających wymianie, które nie są już produkowane, konieczne może być dokonanie modernizacji. W niektórych przypadkach modernizacja części i podzespołów, które nie są już produkowane, mogą się wiązać z dodatkowymi kosztami. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W wybranych krajach niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

Okno serwisowe

Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone poza siedzibą klienta lub zdalnie. Serwis jest dostępny między 8.00 a 17.00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt obowiązujących w firmie HP (dostępność może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej).

Odbiór i zwrot przez HP: klient jest odpowiedzialny za odpowiednie zapakowanie i przygotowanie produktu do odbioru przez kuriera. Zgłoszenia serwisowe muszą wpłynąć do godziny 12.00 czasu lokalnego, aby aktywować odbiór tego samego dnia. Wszystkie inne zgłoszenia serwisowe zostaną zaplanowane do odbioru w następnym dniu roboczym.

Dostawa przez klienta: w ramach tej opcji klient jest odpowiedzialny za dostarczenie wadliwego produktu do wyznaczonego przez HP zakładu naprawczego. Klient musi upewnić się, że produkt jest zapakowany w sposób stosowny do wybranej metody dostawy. Dostawa może być zrealizowana osobiście lub za pośrednictwem dostępnej lokalnie komercyjnej firmy kurierskiej.

Obowiązki klienta

Klient musi posiadać ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą. HP może wymagać przeprowadzenia analizy poziomu usług dla urządzeń objętych ochroną. Jeśli tak, autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby umówić się na przeprowadzenie analizy poziomu usług. Podczas tej analizy HP zbierze kluczowe informacje o konfiguracji systemu, które umożliwią inżynierom zajmującym się rozwiązywaniem problemów HP zbadanie i rozwiązanie ewentualnych przyszłych problemów ze sprzętem oraz ukończenie naprawy tak szybko i sprawnie, jak to możliwe. Analiza poziomu usług może być przeprowadzona za pomocą zdalnego dostępu do systemu, zdalnych narzędzi lub telefonicznie, według wyłącznego uznania HP.

Firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy istotne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

Firma HP zaleca, aby klient zainstalował i korzystał z odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, działającego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi w sposób zgodny z jej definicją i nie jest do tego zobowiązana.

Jeśli klient nie będzie wywiązywał się ze swoich zobowiązań wymienionych poniżej, firma HP lub autoryzowany serwis HP nie będą zobowiązane do świadczenia usług zgodnie z opisem.

Na żądanie HP klient lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać rejestracji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcją rejestracji zawartą 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 10 dni od zmiany.

Na żądanie klient jest zobowiązany udzielić HP wsparcia w próbie zdalnego rozwiązania problemu. Klient zobowiązuje się:

- dostarczyć wszelkich informacji niezbędnych do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- rozpocząć samodiagnostykę oraz zainstalować i uruchomić inne narzędzia i programy diagnostyczne;
- wykonać na żądanie firmy HP inne uzasadnione czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów.

Klient musi zadbać o adekwatne zapakowanie i przygotowanie produktu do odbioru bądź wybranej metody dostawy lub wysyłki do zakładu naprawczego wyznaczonego przez HP. Firma HP może zażądać od klienta, aby wraz z uszkodzonym produktem dołączył wydruk wszelkich wcześniej przeprowadzonych autotestów.

Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszystkich danych osobowych i/lub poufnych z uszkodzonego produktu przed jego zwrotem do wyznaczonej przez HP lokalizacji w celu naprawy lub wymiany; firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane na zwróconym produkcie.

W przypadku pakietów Care Pack obejmujących opcję ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami:

- Obowiązkiem klienta jest zgłoszenie przypadkowego uszkodzenia firmie HP w ciągu 30 dni od daty zdarzenia, aby umożliwić HP przyspieszenie naprawy systemu. Firma HP zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy w ramach usługi w przypadku uszkodzeń systemu zgłoszonych po upływie 30 dni od zdarzenia.
- Korzystanie z tej ochrony wymaga wyjaśnienia, gdzie i kiedy doszło do zdarzenia, jak również szczegółowego opisu faktycznego zdarzenia oraz opisu uszkodzeń urządzenia. Niedostarczenie tych informacji skutkuje odmową uznania roszczenia.
- W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą dołączone były osłony, futerały, etui itp., klient jest zobowiązany do używania tych akcesoriów, aby móc korzystać z ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami produktu.

W przypadku pakietów Pack Care obejmujących opcję serwisową zachowania uszkodzonych nośników^{3,4,5} oprócz powyższych obowiązków klient jest także zobowiązany do:

- zachowania fizycznej kontroli nad dyskami lub dyskami SSD/flash przez cały czas; firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane zawarte na dyskach twardech lub SSD/flash;
- dopilnowania, aby wszelkie poufne dane na zatrzymanych dyskach twardech lub dyskach SSD/flash zostały zniszczone lub były bezpieczne;
- zapewnienia HP informacji identyfikacyjnych na temat każdego zatrzymanego dysku twardego lub dysku SSD/flash oraz realizacji dokumentu dostarczonego przez HP, potwierdzającego zachowanie dysków twardech lub dysku SSD/flash;
- zniszczenia zachowanych dysków twardech lub dysków SSD/flash i zadbania o to, aby nie były ponownie używane;
- zutylizowania wszystkich zachowanych dysków twardech lub dysków SSD/flash zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.

W przypadku dysków twardych lub SSD/flash dostarczonych klientowi przez HP w ramach wypożyczenia, wynajmu lub leasingu należy niezwłocznie zwrócić zamienne dyski twarde lub dyski SSD/flash z chwilą wygaśnięcia lub ustania wsparcia ze strony HP. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za usunięcie wszystkich wrażliwych danych przed zwróceniem dostarczonego w ramach wypożyczenia, wynajmu lub leasingu dysku twardego lub dysku SSD/flash do HP. Firma HP nie będzie ponosić odpowiedzialności za zachowanie poufności wrażliwych danych zapisanych na takim dysku.

Wymagania

Klient musi posiadać ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą. HP może wymagać przeprowadzenia analizy poziomu usług dla urządzeń objętych ochroną. Jeśli tak, autoryzowany przedstawiciel HP skontaktuje się z klientem, aby umówić się na przeprowadzenie analizy poziomu usług. Podczas tej analizy HP zbierze kluczowe informacje o konfiguracji systemu, które umożliwią inżynierom zajmującym się rozwiązywaniem problemów HP zbadanie i rozwiązanie ewentualnych przyszłych problemów ze sprzętem oraz ukończenie naprawy tak szybko i sprawnie, jak to możliwe. Analiza poziomu usług może być przeprowadzona za pomocą zdalnego dostępu do systemu, zdalnych narzędzi lub telefonicznie, według wyłącznego uznania HP.

Firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy istotne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

Firma HP zaleca, aby klient zainstalował i korzystał z odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, działającego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi w sposób zgodny z jej definicją i nie jest do tego zobowiązana.

Ograniczenia usługi

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych na miejscu oraz na inne sposoby. Inne metody świadczenia usług mogą obejmować dostarczanie za pośrednictwem kuriera części wymiennych, które może wymienić klient, takich jak klawiatura, mysz lub, jeśli uzgodniono to z klientem, innych części klasyfikowanych przez HP jako części do samodzielnej naprawy przez klienta lub całego produktu wymagającego wymiany. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie wsparcia klienta.

Firma HP usprawnia proces projektowania produktów, aby możliwa była ich samodzielna naprawa przez klientów. Samodzielna naprawa przez klienta (Customer Self Repair, CSR) to kluczowy element warunków gwarancyjnych HP. W ten sposób, po potwierdzeniu awarii, firma HP może wysyłać części sklasyfikowane jako możliwe do wymiany we własnym zakresie przez użytkownika (klawiatura, mysz i inne) bezpośrednio do klienta. Części są z reguły wysyłane z dnia na dzień i trafiają do klienta tak szybko, jak to tylko 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 urządzenia. Naprawy CSR są opcjonalne w przypadku wewnętrznych części CSR dla klientów posiadających pakiet HP Care Pack lub umowę dotyczącą wsparcia technicznego. „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. Akcesoria zewnętrzne i/lub urządzenia peryferyjne nie kwalifikują się do „opcjonalnej” naprawy CSR.

Jeśli klient ma zawarte umowy dotyczące wsparcia technicznego z pakietem Care Pack, zgodnie z którymi pomoc jest świadczona poza miejscem instalacji (np. „HP Care”), a później nie wybierze opcji samodzielnej naprawy, klient musi dostarczyć produkt do autoryzowanego punktu serwisowego HP lub wysłać produkt do firmy HP (według wskazania HP).

Usługa nie obejmuje następujących czynności:

- przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności;
- 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;
- usługi, które w opinii HP są wymagane ze względu na niewłaściwe postępowanie lub użytkowanie produktu;
- usługi, które w opinii HP są niezbędne ze względu na nieautoryzowane próby instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego lub innego oprogramowania przez osoby niebędące pracownikami HP;
- konserwacja zapobiegawcza wykonywana przez użytkownika.

OGRANICZENIA DOTYCZĄCE USŁUGI ZACHOWANIA USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Opcja zatrzymania uszkodzonych nośników dotyczy wyłącznie dysków twardych lub kwalifikujących się dysków SSD/flash, w których firma HP stwierdziła wady w ramach zdalnej diagnostyki problemu. Nie ma ona zastosowania w przypadku wymiany dysków twardych lub dysków SSD/flash, które nie uległy awarii.

Dyski SSD/flash, które 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, specyfikacją QuickSpecs lub specyfikacją techniczną produktu, nie są objęte opcją zachowania uszkodzonych nośników w ramach usługi.

Odsetek awarii dysków twardych 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 zachowania uszkodzonych nośników (np. gdy wymiana wadliwych dysków twardych znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

Firma HP nie ma żadnych obowiązków w odniesieniu do danych, które mogą znajdować się na jakimkolwiek dysku twardym lub dysku SSD/flash, ani w odniesieniu do zniszczenia jakiegokolwiek dysku twardego lub dysku SSD/flash zachowanego przez klienta lub przesłanego do HP przez klienta. Niezależnie od jakichkolwiek sformułowań stanowiących inaczej, zawartych w jednostkowych warunkach pomocy technicznej HP dla zamówienia lub na karcie 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 serwisowej uszkodzonych nośników.

OGRANICZENIA DOTYCZĄCE USŁUGI OCHRONY PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI

Usługa ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami obejmuje ochronę przed nagłym i nieprzewidzianym nieumyślnym uszkodzeniem, pod warunkiem że uszkodzenie nastąpi podczas normalnego użytkowania produktu. Zakres usługi nie obejmuje następujących sytuacji ani szkód nimi spowodowanych:

- Zwykłe zużycie; zmiana koloru, faktury lub wykończenia; stopniowe pogorszenie się stanu; rdzewienie; zakurzenie; korozja.
- Pożar, wypadek komunikacyjny lub domowy (w przypadku gdy jest on objęty polisą ubezpieczeniową lub inną gwarancją na produkt), klęska żywiołowa (w tym również powódź) lub inne zdarzenia niemające związku z produktem.
- Działanie warunków atmosferycznych lub środowiskowych nieprzewidzianych przez HP, działanie substancji niebezpiecznych (w tym również biologicznych), zaniedbania operatora, niewłaściwe użytkowanie, niewłaściwe postępowanie, nieodpowiednie źródło zasilania, nieautoryzowane naprawy lub próby napraw, niewłaściwe i nieautoryzowane modyfikacje sprzętu, korzystanie z nieodpowiednich akcesoriów i instalacji, akty wandalizmu lub uszkodzenia spowodowane przez zwierzęta bądź owady, wadliwe baterie, wycieki z baterii, brak wykonywania czynności konserwacyjnych zaleconych przez producenta (w tym również stosowanie niewłaściwych środków czyszczących).
- Błędy we wzornictwie, konstrukcji, programowaniu lub instrukcjach.
- Konieczność wykonania czynności konserwacyjnych, naprawy lub wymiany spowodowana utratą lub uszkodzonymi wynikającymi z przyczyn innych niż normalne użytkowanie, przechowywanie i obsługa produktu zgodnie ze specyfikacjami producenta i instrukcją obsługi.
- Kradzież, utrata, zaginięcie lub zgubienie.
- Utrata lub uszkodzenie danych; przerwa w działalności firmy.
- Oszustwa (w tym m.in. niewłaściwe, mylące, błędne lub niekompletne ujawnienie informacji dotyczących sposobu uszkodzenia urządzenia).
- Przypadkowe lub inne uszkodzenie produktu natury kosmetycznej, czyli takie, które nie wpływa na możliwość obsługi i działanie komputera.
- Niedoskonałości ekranu komputera, w tym m.in. „wypalenia” i brakujące piksele, spowodowane normalną eksploatacją produktu.
- Uszkodzenia produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmodyfikowane.
- Uszkodzenia lub awarie objęte gwarancją producenta, akcją wycofania produktu z rynku lub biuletynem fabrycznym.
- Uszkodzenia powstałe podczas realizowanego transportu objętego usługą produktu z lub do innej lokalizacji.
- Uszkodzenia sprzętu, oprogramowania, nośników, danych itp. spowodowane m.in. przez wirusy; aplikacje; programy sieciowe; aktualizacje; dowolnego rodzaju formatowanie; bazy danych; pliki; sterowniki; kod źródłowy; kod obiektów lub dane zastrzeżone; serwisowanie, konfigurowanie, instalowanie lub ponowne instalowanie jakiegokolwiek oprogramowania lub danych; używanie uszkodzonych lub wadliwych nośników.
- Wszystkie istniejące wcześniej warunki, które wystąpiły przed zakupem HP Care Pack.
- Starzenie się produktów.

- Wszelki sprzęt wywieziony z kraju zakupu i nieobjęty ochroną dla podróżujących HP Travel oraz ochroną przed przypadkowymi uszkodzeniami w ramach pakietu Care Pack.
- Uszkodzone lub wadliwe ekrany LCD, w przypadku gdy awaria jest spowodowana niewłaściwym użytkowaniem lub innymi czynnikami wymienionymi jako czynniki wyłączające z ochrony.
- Umyślne uszkodzenie, w wyniku którego ekran komputera lub monitor pęknie lub zostanie uszkodzony.
- Uszkodzenia powstałe w wyniku działań policji, wypowiedzianej lub niewypowiedzianej wojny, incydentu nuklearnego lub aktu terroryzmu.
- Wszelkie zmiany i modyfikacje produktu objętego usługą.
- Wszelkie zamierzone działania powodujące uszkodzenie produktu. • Lekkomyślne, niedbałe lub nieodpowiednie postępowanie podczas obsługi lub użytkowania produktu.
- Lekkomyślne, niedbałe lub nieodpowiednie postępowanie podczas obsługi lub użytkowania produktu.
- Pęknięcia lub dziury, w sytuacjach, kiedy uszkodzenie nie wnika do zewnętrznej części obudowy i/lub nie odkrywa wewnętrznych przewodów ani nie tworzy ostrych krawędzi.
- Brakujące lub uszkodzone klawisze klawiatury, niezwiązane z wypadkiem (np. w wyniku upuszczenia, rozlania cieczy).

Aby produkt kwalifikował się do zakupu opcji ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami, musi być objęty gwarancją fabryczną lub usługą gwarancji przedłużonej o okresie obowiązywania nie krótszym niż okres ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą były dołączone osłony, futerały lub etui, klient jest zobowiązany od używania tych akcesoriów, aby móc korzystać z ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami produktu.

Lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie obejmuje między innymi traktowanie lub użytkowanie produktów objętych usługą w sposób niszczycielski, szkodliwy lub agresywny, mogące skutkować jego uszkodzeniem, a także umyślne lub celowe uszkodzenie produktu. Uszkodzenia powstałe w wyniku takich działań nie są objęte opcją ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

Po osiągnięciu podanego limitu koszty napraw wynikających z dodatkowych zgłoszeń będą naliczane za czas pracy i materiały, przy czym pozostałe elementy HP Care Pack nadal obowiązują, chyba że wyraźnie postanowiono inaczej.

W przypadku klientów charakteryzujących się historią szczególnie wysokich roszczeń HP zastrzega sobie prawo do odrzucenia wniosku o zakup opcji ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami. Mogą mieć zastosowanie ograniczenia odnoszące się do kraju. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami, należy się skontaktować z lokalnym punktem sprzedaży HP. Uszkodzenie zewnętrznych urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia podstawowego. Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami obejmuje tylko komputer podstawowy.

MAKSYMALNY CYKL ŻYCIA / MAKSYMALNY OKRES EKSPLOATACJI

Części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia lub maksymalny limit eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, specyfikacją QuickSpecs lub kartą charakterystyki technicznej produktu, nie będą dostarczane, naprawiane ani wymieniane w ramach tej usługi.

Warunki

Prosimy zapoznać się z pełnymi [warunkami świadczenia usług HP Care Pack](#).

Postanowienia ogólne / inne wyłączenia




Mogą obowiązywać opłaty za dojazd; prosimy o kontakt z lokalnymi punktami sprzedaży HP.

Informacje dotyczące zamawiania

Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić usługi HP Care, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP.

Więcej na stronie hp.com/go/cpc

Więcej informacji o usługach HP Care Pack można znaleźć na stronie hp.com/go/cpc

Udostępnij współpracownikom   

1. Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą być różne 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.

2. Okno serwisowe nie obejmuje czasu wysyłki zwrotnej. Klienci mogą wybrać przyspieszoną wysyłkę zwrotną za dodatkową opłatą, jeśli taka opcja jest dostępna w danym obszarze geograficznym.

3. Poziomy usług i czas realizacji mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej klienta.

4. Sprzedawane osobno lub jako wyposażenie opcjonalne.

5. Jeśli z HP Care lub HP Onsite Care zakupiona zostanie opcja zachowania uszkodzonych nośników, każdy dysk twardy zostanie zachowany przez klienta.

6. Usługa dostępna dla komercyjnych komputerów stacjonarnych, stacji roboczych, mobilnych stacji roboczych i wybranych notebooków.

7. Na podstawie danych dotyczących wsparcia technicznego HP dla klientów na całym świecie z okresu od stycznia do października 2022 r.

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 2023 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 pominięcia występujące w niniejszym dokumencie.