데이터 시트

여행 지원 오프사이트

케어 팩, HP 케어의 일부

서비스 혜택

- 여행 중 HP 하드웨어 지원
- 여러 국가에서 지원
- 유연한 배송 옵션
- 신뢰할 수 있고 저렴한 현장 지원 대체 서비스

주요 특성

- 원격 문제 진단 및 전화 지원
- 80개국 이상에서 여행 지원
- 정상적으로 작동하는 장치를 고객 주소로 반환 배송
- HP 공식 수리 센터로의 유연한 배송 옵션
- 기본적으로 3 영업일 소요(지역에 따라 다름)
- 정상 근무 시간
- 우발적 손상 방지(옵션, 자격이 되는 제품만)

서비스 개요

해외 여행 지원 서비스는 여행 중인 모바일 장치 사용자에게 하드웨어 서비스 지원 솔루션을 제공합니다. HP는 전화 지원 서비스를 제공하고, 문제를 진단하고, 필요한 경우 지정된 HP 수리 센터로 배송을 예약해 드립니다. 서비스는 **hp.com/services/travel** 에 나와 있는 모든 지역에서 제공되며, 여행 국가의 현지어로 지원합니다.

특성 및 사양

기능	사양
원격 진단 및 지원	HP는 설치, 제품 구성, 설정, 문제 해결과 관련된 기본적인 기술 지원을 전화로 제공합니다.
오프사이트 수리 및 교체	원격으로 문제를 해결할 수 없는 경우, HP는 지정된 HP 수리 센터로 배송하여 장치의 수리 또는 교체 여부를 결정합니다.
수리 센터로 배송	HP는 구입한 서비스 수준에 따라 2가지 배송 옵션을 제공합니다. 고객이 직접 배송을 예약하시거나(개인적으로 또는 현지 서비스 이용) HP에서 배송업체를 통해 장치를 수거한 후 수리 센터로 보낼 수 있습니다.
반환 배송	HP 공식 배송업체에서 수리된 또는 교체된 제품을 동일한 서비스 지역에 있는 고객의 주소로 반환합니다.
결함이 발생된 저장장치 소유(옵션)	이 서비스에서 보장되는 제품의 경우, 예를 들어, 민감한 정보가 포함되어 있다면 결함이 있는 하드 드라이브나 SSD/플래시 드라이브를 고객이 소유할 수 있습니다.
우발적 손상 지원(옵션)	해당되는 제품은 실수로 액체를 쏟은 경우, 실수로 5미터 이하에서 떨어뜨린 경우, 과전류로 제품 회로가 손상된 경우 등 우발적 손상에 대해 보상을 받을 수 있습니다.

배송 사양

주요	배송 사양
원격 진단 및 지원	문제가 발생하면 지정된 지원 센터로 전화하십시오. HP에서 관련 정보를 요청하고, 진단 도구를 실행하고, 다른 지원 작업을 수행하도록 요청할 수도 있습니다.
오프사이트 수리 및 교체	장치를 수리할 수 있는 경우 HP는 필요한 부품과 자재를 제공합니다. 수리할 수 없는 경우에는 대체품을 제공합니다.
수리 센터로 배송	• 고객이 배송: 고객은 이 옵션을 사용하여 결함이 있는 장치를 직접 또는 현지 서비스 업체를 통해 수리 센터로 배송합니다. • HP에서 수거: 고객이 서비스 지역 내에 있다면 HP 배송업체가 고객이 있는 곳까지 가서 결함이 있는 제품을 수거한 후 수리 센터로 보냅니다. 당일 수거 요청은 현지 시간으로 정오까지 접수해야 합니다. 그 외 모든 요청은 익일로 예약됩니다.
반환 배송	반환 배송은 보통 3~7 영업일이 소요됩니다. 빠른 배송을 원하시면 추가 비용을 납부하시며 됩니다.
결함이 발생된 저장장치 소유 (옵션)	이 옵션을 사용하면 결함이 있는 하드 드라이브 또는 SSD/플래시 드라이브를 수리나 교체를 위해 배송하기 전에 제거할 수 있습니다. 이렇게 하면 드라이브에 포함된민감한 정보를 물리적으로 보호할 수 있습니다. 이 서비스 옵션을 신청하지 않을 경우, HP 수리 센터는 구성품이 누락된 장치를 접수하지 않습니다.
우발적 손상 지원 (옵션)	이 옵션은 제품을 정상적으로 사용했을 때 발생하는 사고로 인해 작동상 또는 기계적 결함으로 판명될 때 우발적 손상으로 인한 수리 비용을 보상합니다.

범위

HP 제품에 포함된 또는 함께 구매한 모든 표준 액세서리와 내부 구성품(HP 마우스, 키보드, AC 어댑터, Jetdirect 카드, 메모리, CD 드라이브 등)은 본 서비스에 따라 보장됩니다. HP 제품이 아닌 장치, 액세서리, 소모품(고객이 교체할 수 있는 배터리, 태블릿 PC 펜, 가방, 유지보수 키트, 비공인 기술자나 사용자가 수리한 모든 제품 등)은 본 서비스에서 제외됩니다.

고객 책임

- 등록: 여행 지원 오프사이트에서 보장하는 모든 HP 제품은 구매일로부터 10일 이내에 HP에 등록해야 합니다.
- 원격 진단: HP에서 관련 정보를 요청하고, 진단 도구를 실행하고, 다른 합리적인 문제 해결 작업을 수행하도록 요청할 수도 있습니다.
- 배송: 결함이 있는 제품을 지정된 수리 센터로 보내기 전에 고객은 적절하게 포장하고 바로 수거할 수 있도록 준비해야 합니다.

- 데이터 보안: HP는 반환된 제품에 저장된 데이터에 대해 책임을 지지 않습니다. 수리나 교체를 위해 배송하기 전에 모든 개인 및/또는 기밀 정보를안전하게 백업하고 장치에서 제거하십시오.
- 결함이 발생된 저장장치 소유: 결함이 있는 제품을 지정된 수리 센터로 보내기 전에 고객은 모든 하드 드라이브와 SSD/플래시 드라이브를 제거한 후 회사의 보안 및 환경 정책에 따라 파괴하거나 폐기해야 합니다. 정확한 재고 유지 - HP에서 보관하고 있는 드라이브를 확인하기 위해 일련 번호를 요청할 수 있습니다.
- 우발적 손상 지원: 30일 이내에 우발적 손상을 보고하고 자세한 사고 경위를 제공해야 합니다.

서비스 제한 사항

- 소요 시간: 소요 시간은 서비스 지역에 있는 경우 3 영업일이며, 결함이 있는 제품을 HP에서 수령한 후부터 고객에게 반환할 준비가 될 때까지의 시간입니다. 소요 시간에는 배송 시간은 포함되지 않습니다. 일부 지역이나 도심 지역이 아닌 곳의 경우 소요 시간이 3 영업일을 초과할 수도 있습니다.
- 서비스 시간대: 서비스는 현지 시간으로 월요일~금요일 오전 8:00~오후 5:00 이며, HP 휴일은 제외합니다(서비스 범위는 지역에 따라 다를 수 있음).
- 결함이 발생된 저장장치 소유: 하드 드라이브 또는 SSD/플래시 드라이브는 HP 에서 교체하기 전에 결함이 있는 것으로 판명되어야 합니다. 고장률은 면밀히 모니터링하며, HP는 미디어 보유 서비스를 악용하는 것으로 판단할 경우 30 일 공지 후 서비스를 취소할 권한이 있습니다. HP는 결함이 있거나 교체할 하드 드라이브 또는 SSD/플래시 드라이브에 있는 데이터에 대해 책임을 지지 않습니다.

우발적 손상 지원 (ADP) 옵션 서비스의 예외 사항

우발적 손상 서비스를 받으려면 제품이 초기 보증 대상이거나, 옵션인 연장 서비스 계약 기간이 우발적 손상 방지 서비스보다 길어야 합니다. 우발적 손상 서비스는 제품을 정상적으로 사용했을 때 발생하는 사고로 인한 작동상 또는 기계적 결함에 대해 보호를 해줍니다.

이러한 손상이 HP 제한 보증의 대상이 되는 것으로 판명된 제품을 제외하고, HP 제한 보증은 다음 경우와 손상에는 적용되지 않습니다.

- 정상적인 마모: 색상, 질감, 마감의 변화. 점진적인 저하, 녹, 먼지, 부식.
- 파손 행위, 화재, 차량 또는 주택 소유주의 사고, 불가항력(홍수나 자연재해 등), 기타 외부 영향으로 인한 위험.
- 치안 활동, 전쟁, 핵 사고, 테러에 의한 손상.

- HP 사양을 벗어난 기후나 환경에 노출, 위험한 물질에 노출(생물학적 위험물 또는 인간이나 동물의 체액 등), 동물이나 벌레에 의한 손상이나 감염.
- 사용자의 부주의, 오용, 취급 부주의.
- 부적절한 전원 공급, 허용되지 않은 수리나 수리 행위, 부적절하고 허용되지 않은 장비 변경, 부착이나 설치, 결함이 있는 배터리, 배터리 누출, 제조업체가 지정한 유지 보수 작업의 불충분한 이행(부적절한 청소제 사용도 포함).
- 제품 설계, 제조, 프로그래밍, 지침의 오류.
- 제조업체의 사양과 사용 설명서에 따른 제품의 정상적인 사용, 저장, 작동을 제외한 원인으로 발생한 손실 또는 손상에 의한 유지 보수, 수리, 교체.
- 도난, 분실, 알 수 없는 사라짐, 잘못된 곳에 두기.
- 데이터 소실 또는 손상, 비즈니스 중단.
- 사기(장비가 손상된 원인을 고객의 심사관, 서비스 기사, HP에 정확하지 않게 통지, 오해가 있도록 통지, 잘못 통지한 경우도 포함).
- 제품의 외형에만 영향이 있는 우발적 또는 기타 사고. 즉, 제품의 기능에는 아무런 영향을 미치지 않는 케이스나 캐비닛 등 작동과 관련이 없는 부품이나 구성품의 손상 등 컴퓨터의 작동과 기능에 영향을 주지 않는 손상.
- 제품의 정상적인 사용과 작동으로 인한 “번인”과 누락된 픽셀 등 컴퓨터 모니터 화면의 결함.
- 일련 번호가 삭제되었거나 변조된 제품의 손상.
- 제조업체의 보증, 리콜, 제조 사양에 의해 보장을 받는 손상이나 장비 결함.
- 고객이 제품을 다른 장소로 이동하는 중 발생한 손상.
- 바이러스, 애플리케이션 프로그램, 네트워크 프로그램, 업그레이드, 모든 종류의 포맷, 데이터베이스, 파일, 드라이버, 소스 코드, 객체 코드, 자체 데이터, 또는 소프트웨어나 데이터의 지원, 구성, 설치, 재설치 또는 손상되었거나 결함이 있는 미디어의 사용 등으로 인한 하드웨어, 소프트웨어, 미디어, 데이터 등의 손상.
- HP 케어 팩 서비스를 구매하기 이전의 상태. 또한, HP에 클레임을 하기 전에 하드웨어 구매 후 30일이 지난 후에 구매한 케어 팩에 대해 30일간의 대기 기간이 있어야 합니다.
- 제품 노후
- 구매한 국가를 벗어난 또는 여행 + 우발적 손상 방지 HP 케어 팩에서 보장하지 않는 장비.
- 오용에 의한 고장이나 여기에 명시되지 않은 고장의 경우, 손상된 또는 결함이 있는 LCD 화면.

- 컴퓨터 디스플레이 화면에 금이나 손상이 유발하거나 모니터에 손상을 유발하는 의도된 손상.
- 모든 종류의 제품 변조나 변경.
- 설명할 수 없거나 알 수 없는 사라짐 및 제품에 손상을 유발하는 의도된 행위.
- 제품을 취급하거나 사용할 때 무모한, 부주의한, 오용, 계획적인 또는 의도된 행위. 오용은 제품을 사용할 때 보호 장구를 의도적으로 사용하지 않거나, 손상을 유발시킬 수 있는 위험한 또는 공격적인 제품 취급과 사용, 그리고 계획적 또는 의도된 제품 손상입니다.
- 커버, 케이스, 파우치 등 보호 장구가 제공되었거나 제품에 사용할 수 있는 경우, 고객은 본 우발적 손상 보장 서비스를 받으려면 지속적으로 이러한 제품 액세서리를 사용해야 합니다.

ADP 제한 사항: Gen 2

Gen 2 ADP 케이 팩의 경우, 제품 사용으로 인해 발생한 우발적 손상에 대해 HP가 모든 클레임에 대해 지불하는 총 금액은 세금과 배송비를 제외하고 해당 제품의 구매가를 초과할 수 없습니다. HP, 자회사, 공급업체, 계약업체, 대리점 또는 서비스 제공업체가 수리를 하거나(총 금액이 제품 구매가와 동일) 제품을 동일한 또는 유사한 기능을 가진 신규, 재조립 또는 리퍼비시 제품으로 교체할 경우, HP는 제품 취급으로 발생한 우발적 손상에 대한 클레임에 대해 본 HP 케어 팩 서비스 계약에 따라 더 이상의 책임을 지지 않습니다. 구입한 HP 케어 팩 서비스의 다른 조항은 구매한 국가에서 특별히 명시되지 않은 경우 계속 유효합니다. 추가 ADP 클레임 수리비는 시간과 자재에 따라 청구됩니다.

ADP 제한 사항: “1 ADP 클레임”

“1 ADP 클레임” 케어 팩의 경우, 수리 클레임은 제품 일련 번호당 1번의 클레임으로 제한되며, HP 서비스 시작일부터 적용됩니다. 1번 클레임 하면 본 HP 케어 팩 서비스 계약에 따라 ADP 책임 제한에 도달하게 됩니다. HP, 자회사, 공급업체, 계약업체, 대리점 또는 서비스 제공업체가 ADP 수리를 하거나 제품을 동일한 또는 유사한 기능을 가진 신규, 재조립 또는 리퍼비시 제품으로 교체할 경우, HP는 제품 취급으로 발생한 우발적 손상에 대한 클레임에 대해 본 HP 케어 팩 서비스 계약에 따라 더 이상의 책임을 지지 않습니다. 구입한 HP 케어 팩 서비스의 다른 조항은 구매한 국가에서 특별히 명시되지 않은 경우 계속 유효합니다. 추가 ADP 클레임 수리비는 시간과 자재에 따라 청구됩니다.

ADP 추가 제한 사항

- HP는 제품이나 장비의 고장 또는 서비스의 지연 또는 서비스 수행 불가로 인해 발생한 재산 피해, 시간 낭비 또는 데이터 소실 등 모든 부수적 또는 간접적 피해에 대해 책임을 지지 않습니다.
- HP는 제품을 물리적으로 검사하고, 고객과 협력하여 취급으로 인해 발생한 우발적 손상에 대해 제출한 클레임을 검증할 권한이 있습니다.
- HP는 자체 판단에 따라 HP 제품을 수리하는 대신에 교체할 수도 있습니다. 이때, 해당 제품은 HP 자산이 되며, HP 비용으로 HP(또는 HP 지정업체)에 반납해야 합니다. HP는 제품을 재조립 또는 리퍼비시 제품으로 교체할 권한을 가지고 있습니다. 기술이 발전함에 따라 원래 제품가보다 저렴한 제품으로 교체될 수도 있습니다.
- HP는 자체 판단에 따라 취급에 의한 우발적 손상 서비스의 구매 요청을 거부할 권한이 있습니다.

약관

케어 팩 약관 전문을 참조하십시오.

자세한 정보

여행 지원 오프사이트에 대한 자세한 내용은 지역의 HP 영업사원에게 문의하거나 hp.com/go/cpc 를 방문하십시오.

가입하여 업데이트 받기
hp.com/go/getupdated

동료와 공유하기

HP 서비스는 구매 시 고객에서 제공되거나 명시한 HP 서비스 약관의 적용을 받습니다. 고객은 지역 법률에 따라 추가로 법적 권한을 가질 수 있으며, 이러한 권한은 HP 제품과 함께 제공된 HP 서비스 약관이나 HP 보증의 영향을 받지 않습니다.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. 이 문서의 모든 내용은 통보 없이 변경될 수 있습니다. HP 제품 및 서비스에 대한 보증은 해당 제품 및 서비스에 포함된 간이 보증서에 기재된 내용에 한합니다. 이 문서에 설명된 내용 중 어느 것도 추가적인 보증을 제공하는 것으로 해석할 수 없습니다.HP는 이 문서의 기술적 또는 편집상 오류와 누락에 대해 책임지지 않습니다. 미국에서 인쇄되었습니다.

4AA5-9399KOP, 2018년 2월