



# Seyahat Edenler için HP Sonraki İş Günü Donanım Desteği

## HP Care hizmetleri kapsamında Care Pack

### Hizmetin sağladığı avantajlar

- Seyahatiniz sırasında HP donanım desteği
- Sunulduğu yerlerde, kullanışlı yerinde destek
- Güvenilir müdahale süresi
- Çok uluslu coğrafi kapsam

### Hizmetin özellikleri

- Seyahat kapsamı: 80'den fazla ülkede hizmet sunulmaktadır
- Uzaktan sorun tespiti ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Parça ve malzeme dahil
- Kapsam penceresi: standart iş saatleri, standart iş günleri
- Yerinde müdahale süresi: terel olarak bulunduğu anda, sonraki iş günü
- Yalnızca dizüstü kapsamı (isteğe bağlı)
- Arızalı Ortam alıkoyma hizmeti (isteğe bağlı; yalnızca uygun ürünler için)
- Kaza sonucu arıza koruması hizmeti (isteğe bağlı)

## Hizmete genel bakış

Seyahat Edenler için Sonraki İş Günü Donanım Desteği, taşınabilir bilgisayar kullanıcılarına yeni HP taşınabilir ürünleri için bir donanım desteği çözümü sağlar. Bu kolay ve kullanışlı çözüm, [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel) adresinde listelenen tüm ülkelerde/coğrafi bölgelerde bulunur. Bu hizmet, belirli HP ve Compaq markalı ürünler için sunulur ve yerel olarak bulunduğu yerlerde donanım problem çözümünü desteklemek amacıyla sonraki iş günü müdahale süresini (katılan ülkelerde yerel dilde uzaktan sorun çözme tanısı ile birlikte) içerir. Destek, ilgili ülkenin/coğrafi bölgenin standart iş saatleri ve iş günleri çerçevesinde sağlanır.

## Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Teslimat koşulları
<b>Seyahat kapsamı</b>	<p>Seyahat kapsamı, geniş ve sürekli daha da genişleyen bir ülkeler/coğrafi konumlar listesiyle dünyanın önde gelen coğrafi bölgelerinde sunulur. Ayrıntılı liste <a href="http://hp.com/services/travel">hp.com/services/travel</a> adresinde bulunabilir. Bu liste, kaza sonucu arıza koruması ve arızalı ortamı alıkoyma seçeneklerini içeren Seyahat Edenler için Sonraki İş Günü Donanım Desteği'nin hangi coğrafi bölgelerde sunulduğu ile ilgili özel bilgiler sağlar. Ülke/coğrafi bölge listesi önceden haber verilmeksizin değiştirilebilir.</p> <p>Müşterilerin seyahate çıkmadan önce bu web sitesi aracılığıyla seyahat kapsamını doğrulamaları önerilir.</p> <p>Müşteri, ürünün satın alındığı orijinal ülkenin dışında, bu bölgelerden birinde seyahat ederken HP aşağıdakileri yapar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteriye, <a href="http://hp.com">hp.com</a> adresindeki "Contact HP" (HP'ye Başvurun) altında ilgili ülkenin/coğrafi bölgede faaliyet gösteren HP Global Çözüm Merkezi'nin telefon numarasını sağlar</li><li>• Müşteri veya Müşteri şirketinin kendi yardım merkezinden gelen çağrılar, seyahat edilen ülkede/coğrafi bölgede kabul edilir</li><li>• Donanım arızası düzeyine kadar tanı koyar</li><li>• Katılımda bulunan ülkede/coğrafi bölgede Müşterinin bulunduğu konuma sonraki iş günü yanıt hizmeti ayarlar veya gerektiğinde yedek parça ulaştırır</li><li>• Yerel parçaların seyahat konumunda bulunması ölçüsünde, donanım teknik özelliklerine göre onarım için gerekli parçaları sağlar</li></ul>
<b>Uzaktan sorun tespiti ve destek</b>	<p>Müşteri, HP'nin bu iş için tahsis ettiği destek telefon numaralarından birini arayarak hizmet talep ettikten sonra, HP, donanım sorununu tespit etmek ve sorunu uzaktan çözmek için kapsam penceresi boyunca Müşteri'yle birlikte çalışır. Yerinde yardıma geçmeden önce, HP, hizmet kapsamındaki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan destek araçlarını kullanarak (kullanılabilirse) uzaktan tanılama yapabilir veya uzaktan sorun çözme için yardımcı olacak diğer mevcut araçları kullanabilir.</p> <p>Ürünün satın alındığı ülkenin dışında bir donanım sorunu yaşandığında Müşteri'nin önce yerel iş saatleri ve iş günleri dahilinde, <a href="http://hp.com">hp.com</a> adresindeki "Contact HP" (HP'ye Başvurun) altında sağlanan yerel telefon numaralarından yardım için HP'yi araması gerekir.</p>

Özellik	Teslimat koşulları
<b>Yerinde donanım desteği</b>	<p>Donanımlarla ilgili uzaktan çözülemeyecek (HP karar verir) teknik sorunlar söz konusu olduğunda, yetkili bir HP temsilcisi, hizmet kapsamında olan donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. HP, tamamen kendi kararıyla, ürünleri onarmak yerine yenisini sağlamayı seçebilir. Sorunlu ürünün yerine verilen ürünler, yenidir veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğerdir. Değiştirilen ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>Ayrıca, HP, Müşteri'nin donanım ürünlerini sorunsuz bir şekilde kullanmasına yardımcı olmak ve HP tarafından sağlanan donanım yedek parçalarıyla uyumluluğu sağlamak için mevcut mühendislik iyileştirmelerini de takabilir. HP, tamamen kendi kararıyla, hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma getirmek veya HP tarafından desteklenebilirliği muhafaza etmek için HP'ye göre gerekli olan ürün yazılımı güncelleştirmelerini de yükleyebilir.</p>
<b>Yedek parça ve malzemeler</b>	<p>HP, hizmet kapsamındaki donanım ürününün çalışır durumda olmasını sağlamak için gereken HP destekli yedek parçaları ve malzemeleri sağlar. Bunlara, mevcut ve önerilen mühendislik iyileştirmeleri için gerekli olan parça ve malzemeler de dahildir. Değiştirilen parçanın yerine verilen parçalar, yeni veya performans ve işlevsel olarak yeniye eşdeğer olur. Değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçaları saklamak isteyen müşterilerden parça için ücret tahsil edilecektir ve müşterinin varsa indirimler uygulandıktan sonra liste fiyatı tutarını ödemesi gerekecektir.</p> <p>Sarf malzemeleri ve değiştirilebilir parçalar desteklenmemekte ve bu hizmet kapsamında sunulmamaktadır; sarf malzemeleri ve değiştirilebilir parçalar için standart garanti şartları geçerlidir.</p> <p><b>Desteklenen maksimum yaşam süresi/maksimum kullanım:</b> Üreticinin çalıştırma kılavuzunda, ürünün özet teknik özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen desteklenen maksimum yaşam süresini ve/veya maksimum kullanma sınırını aşan parçalar ve bileşenler, bu hizmet kapsamında temin edilmez, onarılmaz veya değiştirilmez.</p>
<b>Kapsam penceresi</b>	<p>Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin verilme (yerinde veya uzaktan) süresini ifade eder.</p> <p>Kapsam penceresi dışında alınan hizmet talepleri, Müşteri'nin hizmet kapsam penceresinin olduğu bir sonraki güne kaydedilir.</p> <p>Bu hizmet, aşağıdaki kapsam penceresi seçenekleri sunulur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standart iş saatleri, standart iş günleri (9x5): Hizmet, HP tatilleri dışında (ülkeye ve coğrafi bölgeye göre değişebilir) Pazartesi - Cuma arası, yerel saatlerle 08:00 - 17:00 arası veya hizmetin talep edildiği katılım yapan ülkenin/coğrafi bölgenin uygun standart iş saatleri ve standart iş günlerinde sağlanır.</li> </ul> <p>Tüm kapsam aralıkları yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Hizmet mevcudiyeti hakkında ayrıntılı bilgi için yerel satış ofisiyle görüşün.</p>
<b>Yerinde müdahale süresi</b>	<p>Yerinde müdahale süresi, ilk hizmet talebinin alınıp HP kayıtlarına geçmesiyle başlayan ve yetkili HP temsilcisinin, söz konusu zaman belirtilen kapsam penceresi dahilindeyse, Müşteri'nin bulunduğu yere gelmesiyle sona eren süredir. Müdahale süreleri yalnızca kapsam penceresi sırasında ölçülür ve kapsam penceresi olan bir sonraki güne taşınabilir.</p> <p>Bu hizmet için aşağıdaki müdahale süreleri sunulur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sonraki iş günü yerinde müdahale: Hizmet talebinin kayda geçmesinin ardından, sonraki kapsam gününde, yetkili bir HP temsilcisi donanım bakım hizmetine başlamak üzere kapsam penceresi dahilinde Müşteri'nin bulunduğu yere gelir.</li> </ul> <p>Ayarlı müdahale süresi ile hizmet seyahat alanları gibi yerel sınırlamalar, donanım desteğinin talep edildiği coğrafi bölgeye bağlı olarak geçerli olabilir.</p> <p>Tüm müdahale süreleri yerel mevcudiyet durumuna bağlıdır. Hizmet mevcudiyeti hakkında ayrıntılı bilgi için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.</p>

## Özellikler (isteğe bağlı)

**Tablo 2.** İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Teslimat koşulları
<b>Yalnızca dizüstü bilgisayar kapsamı</b>	Müşteri, kapsama giren bilgisayar ürünleri için yalnızca dizüstü bilgisayar kapsamı almayı tercih edebilir. Bu kapsamı sunan Care Pack tekliflerinde, belirtilen hizmet düzeyi harici monitör ve harici veya diğer aksesuarlar için geçerli değildir. Yerleştirme istasyonları veya , ancak satın alımın yapıldığı ülke dışına seyahat edildiğinde hizmet kapsamına girmez.
<b>Arızalı ortamı alıkoyma</b>	Uygun ürünler için, bu hizmet seçeneği, Müşterinin, diskte ('Disk Sürücü veya SSD/Flash Sürücü') bulunan önemli veriler nedeniyle başkasına vermek istemediği arızalı sabit disk sürücüsü veya SSD/Flash sürücü bileşenlerini (bu hizmet kapsamında olan) alıkoymasına olanak sağlar. Kapsam dahilinde olan bir sistemdeki tüm Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerin arızalı ortam alıkoymaya dahil olması gerekir. HP, bu belgede veya Destek için HP Tek Sipariş Hükümlerinde yer alan aksi yöndeki hükümlere bakılmaksızın, HP tarafından Müşteriye bir arızalı ürün yerine yeni bir ürün gönderilmesi durumunda, arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği kapsamındaki arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücünün mülkiyetini alma hakkından vazgeçer. Müşteri, HP destek anlaşması ile HP tarafından sağlanan tüm hatalı Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerini saklar ve hatalı Disk veya SSD/Flash Sürücüdeki verilerin korunması ve gizliliği için tamamen müşteri sorumludur.
<b>Kaza sonucu arıza koruması</b>	Uygun ürünler için kaza sonucu arıza korumasına sahip belirli hizmet düzeyleri sunulabilir. Kaza sonucu arıza koruması geçerli olduğunda Müşteri hizmetinin bir parçası olarak hizmet kapsamında olan donanım üründe oluşan kaza sonucu arızaya karşı koruma alır.  Kaza sonucu arıza, normal kullanım sırasında gerçekleşmek şartıyla, ani ve beklenmeyen bir olay nedeniyle bir üründe oluşan fiziksel zarar olarak tanımlanmaktadır. Hizmet kapsamına giren tehlikeler arasında birimin içine veya üstüne istemeden sıvı dökülmesi, düşürmeler, düşmeler ve elektrik dalgalanmalarının yanı sıra hasarlı veya kırılmış LCD ekranlar veya kırılmış parçalar bulunur. Kaza sonucu arıza koruması hizmetiyle ilgili daha fazla ayrıntı ve istisnalar 'Hizmetle ilgili sınırlamalar' bölümünde sunulmuştur.

## Kapsam

Bu hizmet, uygun HP veya Compaq markalı donanım ürünlerinin ve HP tarafından desteklenen ve sağlanan tüm iç bileşenlerin (bellek ve DVD-ROM sürücüler gibi) yanı sıra ana ürünle birlikte satın alınan fare, klavye, yerleştirme istasyonu, AC güç adaptörü gibi HP veya Compaq markalı ek aksesuarlar için kapsam sağlar.

Harici HP Montörleri kapsam dahilinde değildir. All-in-One aygıtlar için ekran ayrı bir harici Monitör olarak kabul edilmediği için kapsam dahilindedir. Ancak All-in-One aygıtlara takılan ikinci bir monitör gibi bileşenler bu hizmetin kapsamına girmez.

Çıkarılabilir ortam, müşteri tarafından değiştirilebilen piller ve tablet bilgisayar kalemleri, bakım kitleri ve diğer sarf malzemeleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere sarf malzemelerinin yanı sıra kullanıcı bakım ürünleri ve markası HP olmayan aygıtlar bu hizmet kapsamının dışındadır. HP Dizüstü Bilgisayar ve Tablet uzun ömürlü piller 3 yıla kadar hizmet kapsamındadır.

Sunumuna son verilen parçalar ve bileşenler için bir yükseltme yolu gerekli olabilir. Bazı durumlarda, sunumuna son verilen parçalar ve bileşenler için yükseltme yolu yapılması nedeniyle Müşterinin ek ücretler ödemesi gerekebilir. HP, Müşteriyle birlikte çalışarak ürünün yenisıyla değiştirmek konusunda önerilerde bulunur. Yerel destek yetenekleri nedeniyle her konumda tüm bileşenler için değiştirme sağlanamayabilir.

## Müşterinin sorumlulukları

Müşterinin, aşağıda belirtilen Müşteri sorumluluklarını yerine getirmedeği durumlarda, HP'nin veya HP yetkili servis sağlayıcısının hizmetleri açıklanan şekilde verme yükümlülüğü ortadan kalkar.

Varsa, Müşteri veya HP yetkili temsilcisi, her paket içindeki kayıt yönergelerini, e-posta belgesini veya HP'nin belirttiği başka bir yöntemi kullanarak, donanım ürününün desteğini bu hizmetin satın alınmasından sonraki 10 gün içinde kaydettirmelidir. Hizmet kapsamındaki ürünün kalıcı olarak yer değiştirmesi halinde, kayıt (veya var olan HP kaydındaki uygun değişiklik) yer değişimini takip eden 10 gün içinde gerçekleştirilmelidir.

HP'nin talep etmesi durumunda, Müşterinin HP'nin uzaktan sorun çözme çabalarına destek olması gerekir. Müşteri:

- HP'ye bir donanım ürünündeki arızayı bildirmeden önce müşteri tarafından yürütülebilecek tüm tanılama yöntemlerini uygulamalıdır
- HP'ye donanım ürünündeki arızayı anında bildirmelidir
- Hizmet kapsamındaki ürünün seri numarasını sağlamalıdır
- Yerel adres ve telefon numarasını sağlamalıdır
- Yerinde hizmet mühendisi geldiğinde veya parçaların kurye teslimi yapıldığında hazır bulunmalıdır
- HP'ye, hizmetin verileceği tüm alanlara tam ve sınırsız erişim izni vermelidir
- HP'nin zamanında ve profesyonel düzeyde uzaktan destek verebilmesi ve uygun destek düzeyini belirleyebilmesi için gerekli olan tüm bilgileri sağlamalıdır
- Otomatik testleri başlatmalı ve diğer tanılama araçlarını ve programlarını yükleyerek çalıştırmalıdır
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncelleştirmelerini ve düzeltme eklerini yüklemelidir
- HP'nin sorunları teşhis etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP tarafından talep edilen diğer makul işlemleri yerine getirmelidir

Bir sorunu çözmek için Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçaların gönderildiği durumlarda, Müşteri, arızalı parçayı HP tarafından belirtilen bir süre içinde geri göndermekten sorumludur. Arızalı parça belirtilen süre içinde HP'ye ulaştırılmazsa veya parça alındığında fiziksel olarak zarar görmüş durumdaysa, Müşteriden arızalı parça için HP tarafından belirlenen bir ücret ödemesi istenir.

Arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneğinde Müşterinin sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

- HP tarafından destek hizmeti sunulduğu sırada; Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerini her zaman fiziksel denetiminiz altında bulundurmamak HP Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerde bulunan verilerden sorumlu değildir
- Alıkonulan Disk veya SSD/Flash Sürücüde bulunan ve Müşteri için önemli olan verilerin yok edilmesini veya emniyette olmasını sağlamak
- Arızalı Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerini alıkoymak için yetkili bir temsilcinin bulunmasını sağlamak, sorunlu olanın yerine verilen Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerini kabul etmek, alıkonulan her Disk veya SSD/Flash Sürücünün kimlik bilgilerini HP'ye vermek ve HP'nin isteği üzerine, Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerin alıkonulduğunun kabul edildiğine dair HP tarafından sağlanan bir belgeyi imzalamak
- Alıkoyulan Disk Sürücüsü'nü yok etmek ve/veya Disk Sürücüsü'nün tekrar kullanılmamasını sağlamak
- Alıkonulan Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerin tümünü ilgili çevre yasalarına ve düzenlemelerine uygun olarak bertaraf etmek

Müşteriye HP tarafından ödünç, kiralık ya da finansal kiralama ürünü olarak sağlanan Disk Sürücüler söz konusu olduğunda, Müşteri, HP'nin verdiği desteğin süresi dolar dolmaz yedek Disk Sürücülerini derhal iade etmelidir. Bu şekilde sağlanan bir Disk Sürücüsünü veya SSD/Flash Sürücüyü HP'ye iade etmeden önce, sürücüdeki önemli verilerin tümünü silmek tamamen Müşterinin sorumluluğundadır; HP, Disk Sürücülerinde veya SSD/Flash sürücülerde kalan verilerin gizliliğini korumakla yükümlü değildir.

## Hizmetle ilgili sınırlamalar

Tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak; uzaktan tanılama ve destek, yerinde verilen hizmetler ve diğer hizmet verme yöntemlerinin birleşimi kullanılarak hizmet verilir. Diğer hizmet verme yöntemleri arasında, müşteri tarafından değiştirilebilir parçaların (örneğin, klavye veya fare), Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği parçalar olarak sınıflandırılan diğer parçaların veya yedek ürünün tamamının kurye ile gönderilmesi de yer alır. HP, etkin ve zamanında Müşteri desteği sağlamak için gerekli uygun teslimat yöntemini belirler.

HP, onarım yapmak için kapsanan ürünü Müşterinin bulunduğu yerden alma hakkına sahiptir.

HP, kaza sonucu arıza koruması da dahil olmak üzere herhangi bir onarım durumunda aygıtın değiştirilmesi gerekirse, Müşterinin arızalı birimi orijinal satın alma ülkesine geri göndermesini gerekli görür. Bu hizmet kapsamında tüm birimin değişimi orijinal satın alma ülkesi dışında sunulmamaktadır. Seyahat kapsamı orijinal birimin yerinde ve serviste onarımıyla sınırlıdır.

Uzaktan tanılama, uzaktan destek veya yukarıda anlatılan diğer hizmet verme yöntemleri kullanılarak hizmet verilebildiği durumlarda, yerinde müdahale süresi uygulaması olmaz.

Aşağıda belirtilen faaliyetler bu hizmet kapsamında değildir:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve destekleme
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme
- Müşterinin HP tarafından Müşteriye sağlanan sistem düzeltmelerini, onarımları, düzeltme eklerini veya modifikasyonları uygulamaması nedeniyle sunulması gereken hizmetler
- Müşterinin, daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici faaliyeti gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler
- Kullanıcı önleyici bakımı

Müşteri, ürünü satın aldığı ülkenin dışında seyahat ederken, açıklanan destek hizmetleri yalnızca hizmetin talep edildiği ve sunulduğu ülke/coğrafi bölge [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel) adresinden erişilebilen tabloda katılımcı ülke/coğrafi bölge olarak listelenmişse sağlanır. Tabloda yer almayan ülkelerde/bölgelerde, bu anlaşma çerçevesinde hizmet sunulmaz. Bu tabloda yer almayan bazı ek konularda, daha düşük bir hizmet düzeyinde hizmet sağlanabilir.

Onarım için gereken parçalar, özellikle de dile özel/ülkeye özel parçalar, bulunmuyorsa, Müşteri aşağıdaki seçeneklere sahiptir:

- Hizmet talebini, Müşteri ürünün orijinal olarak satın alındığı ülkeye geri dönene kadar ertelemek
- Arızalı yabancı bir parçanın yerel bir parçayla değiştirilmesini kabul edebilir (örneğin İngilizce klavye)

Uluslararası olmayan İngilizce klavyeler, yerel dilde olmayan klavyeler gibi belirli dillere veya ülkelere özel parçalar veya belirli yerel güç temini parçaları yurtdışı seyahatleri sırasında genellikle sunulamaz ve ürünün satın alındığı ülke haricinde bu anlaşmanın şartları kapsamına girmez.

Ürünün satın alındığı ülke dışında talep edilen hizmetler taban birimle sınırlıdır. Harici ekranlar için hizmet, yalnızca ürünün satın alındığı ülkede ve buna yönelik ek hizmet kapsamı satın alınmışsa sunulur. Yerleştirme istasyonları ve bağlantı noktası çoğaltıcılar, Care Pack'in satın alındığı ülkede hizmet kapsamına girer, ancak ürünün satın alındığı ülke dışına yapılan seyahatlerde kapsam dışındadır.

Markası HP olmayan seçenekler bu hizmetin kapsamı dışındadır.

## Arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneği sınırları

Arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneği yalnızca, arıza nedeniyle HP tarafından değiştirilen Diskler veya hizmet kapsamına giren SSD/Flash Disk Sürücüler için geçerlidir. Bu seçenek, arızalı olmayan Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerin değiştirilmesi durumunda geçerli olmaz.

HP tarafından değiştirilebilir parçalar olarak tanımlanan ve/veya Üreticinin çalıştırma kılavuzunda, ürünün özet teknik özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen desteklenen maksimum yaşam süresini ve/veya maksimum kullanma sınırını aşan SSD/Flash Sürücüler arızalı ortamı alıkoyma hizmeti seçeneği kapsamına girmez.

Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerdeki hata oranı sürekli izlenir ve HP, Müşterinin arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneğini aşırı kullandığı kanaatine varırsa (örneğin, arızalı Disk veya SSD/Flash Disk Sürücülerin değişim sayısı, söz konusu sistem için geçerli olan standart hata oranlarını önemli ölçüde aşarsa) 30 gün önceden bildirerek bu hizmeti iptal etme hakkını saklı tutar.

HP'NİN, MÜŞTERİ TARAFINDAN ALIKOYULAN DİSKİN VEYA SSD/FLASH DİSK SÜRÜCÜSÜNÜN İÇERİĞİ VEYA YOK EDİLMESİYLE İLGİLİ HİÇBİR YÜKÜMLÜLÜĞÜ YOKTUR. DESTEK İÇİN HP STANDART SATIŞ ŞARTLARINDA VEYA TEKNİK VERİ SAYFASINDA AKSİ YÖNDE İFADELER BULUNUP BULUNMAMASINA BAKILMAKSIZIN, HP VEYA BAĞLI KURULUŞLARI, ALT YÜKLENİCİLERİ VEYA TEDARİKÇİLERİ ARIZI, ÖZEL VEYA SONUÇ OLARAK ORTAYA ÇIKAN ZARARLAR VEYA BU ARIZALI ORTAMI ALIKOYMA HİZMETİ KAPSAMINDAKİ VERİLERİN KAYBOLMASI YA DA KÖTÜYE KULLANIMI SONUCU ORTAYA ÇIKAN ZARARLARDAN HİÇBİR DURUMDA SORUMLU TUTULAMAZ.

## Kaza sonucu arıza koruması özelliği seçeneğinin istinaları

Beklenmeyen hasar koruması hizmetini satın almaya uygun olmak için, ürünün beklenmeyen hasar koruma hizmeti özelliğinin süresine eşit veya bundan daha uzun bir kapsama süresine sahip olan bir fabrika garantisi veya garanti uzatma hizmetinin kapsamında olmasını gerekir. Beklenmeyen hasar koruma hizmeti özelliği, bir ürünün normal kullanımı sırasında ortaya çıkan ani veya öngörülemez bir olay sonucunda ürünün hasar görmesine karşı koruma sağlar. Aşağıdaki durumları ve hasarları kapsamaz:

- Normal aşınma ve eskime; renk, doku veya yüzey değişimi; pas, kir veya korozyon
- Yangın, bir araç veya ev sahibinin kaza geçirmesi (ilgili kazanın bir sigorta poliçesi veya diğer bir ürün garantisi kapsamında olmadığı durumlar), doğal olaylar (bununla sınırlı olmamak kaydıyla sel dahil) veya ürün dışındaki ortamdaki kaynaklanan diğer tehlikeler
- HP'nin belirtilmelerinin dışındaki hava veya çevre koşulları, tehlikeli maddelere (biyolojik olarak tehlikeli maddeler dahil) maruz kalma, operatör ihmali, kötüye kullanım, kötü kullanım, uygunsuz elektrik güç kaynağı, yetkisiz onarımlar veya onarma girişimleri, uygunsuz ve yetkisiz donanım değişiklikleri, eklemeler veya kurulumlar, vandalizm, hayvan veya böcek hasarı veya istilası, arızalı piller, pil sızıntısı, üretici tarafından belirtilen bakımın yapılmaması (uygunsuz temizlik maddelerinin kullanımı dahil)
- Ürün tasarımı, oluşturulması, programlaması veya talimatlarında hata
- Ürünün üreticinin teknik özelliklerine ve kullanım kılavuzuna uygun şekilde normal kullanım, depolama ve işletimi dışındaki durumlardan kaynaklanan kayıp veya hasarlar nedeniyle gerekli hale gelen bakım, onarım ve değiştirme işlemleri
- Hırsızlık, kayıp, gizemli şekilde ortadan kaybolma veya yanlış yere koyma
- Veri kaybı veya bozulması; iş kesintileri
- Sahtekarlık (bununla sınırlı olmamak kaydıyla Müşteriyi değerlendiren tarafa, hizmet sağlayıcıya veya HP'ye donanımın nasıl hasar gördüğüne ilişkin yanlış, yanıltıcı, hatalı veya eksik açıklamada bulunulması dahil)
- Kaza sonucu veya başka bir şekilde oluşan, bilgisayarın işletimini ve işlevselliğini etkilemeyen kozmetik nitelikte hasarlar
- Bilgisayar monitörü ekranında, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla ürünün normal kullanımı ve işletiminin neden olduğu 'sönük pikseller' ve eksik pikseller bulunması

- Seri numaraları silinen veya değiştirilen ürün hasarları
- Üreticinin garantisi, geri çağırma programı veya fabrika bültenleri kapsamında olan hasar veya donanım arızaları
- Müşterinin bir kapsam altındaki ürünü başka bir konuma veya başka bir konumdan nakliyesi nedeniyle oluşan hasarlar
- Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; her türlü formatlama; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kodu; nesne kodu veya özel bilgiler; herhangi bir yazılım veya veri desteği, yapılandırması, yüklemesi veya yeniden yüklemesi ya da hasarlı veya arızalı ortamların kullanılmasından kaynaklanan nedenlerle oluşan donanım, yazılım, ortam, veri, vb., hasarları
- İlgili Care Pack'in satın alınma tarihinden önce mevcut olan (gerçekleşen) tüm koşullar
- Ürünün eskimesi
- Satın alındığı ülkenin dışına taşınan ve bir Seyahat + Beklenmeyen Hasar Koruması Care Pack'i kapsamında olmayan tüm donanımlar
- Kötü kullanım nedeniyle oluşan veya işbu belgede hariç tutulan arızalarda hasar görmüş veya arızalı LCD ekranları
- Bilgisayar ekranının veya monitörünün çatlaması veya hasar görmesiyle sonuçlanan kasti hasarlar
- Polisin eylemlerinden, ilan edilmiş veya edilmemiş savaşlardan, nükleer kazalardan veya terörizmden kaynaklanan hasarlar
- Hizmet kapsamı altındaki ürünün herhangi bir şekilde değiştirilmesi veya modifiye edilmesi
- Hizmet kapsamı altındaki ürünün herhangi bir kasıtlı eylem sonucunda hasar görmesi
- Ürünün dikkatsiz, ihmalkar veya kötü kullanımı (Kapsam altındaki ürünlerle birlikte kılıflar, taşıma çantaları ve keseleri gibi koruyucu aksesuarlar verilirse veya kullanıma sunulursa, Müşteri, beklenmeyen hasar koruması hizmet kapsamında korumaya uygun olmak için bu ürün aksesuarlarını sürekli olarak kullanmalıdır.) Dikkatsiz, ihmalkar veya kötü kullanıma yönelik davranışlara, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla kapsam altındaki ürünün hasar görmesine neden olabilecek şekilde zararlı, hasar verici veya saldırgan bir tutumla kullanılması ve ürüne bilerek veya kasti olarak hasar verilmesi dahildir. Bu tür eylemler sonucunda oluşan hasarlar, bu beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliği kapsamında DEĞİLDİR. HP'nin ticari ve tüketici ürünleri için, kullanımdan kaynaklanan beklenmeyen hasar koruması, Care Pack'in başlangıç tarihinden itibaren 12 aylık bir dönem için ürün başına bir örnekle sınırlıdır. Belirtilen sınıra ulaşıldığında, tüm ek talepler için onarım maliyetleri malzeme ve zaman esasına göre ücretlendirilecektir, ancak Care Pack'in satın alındığı ülkede aksi özellikle belgelenmediği takdirde, satın alınan Care Pack'in diğer tüm hükümleri yürürlükte kalmaya devam edecektir. HP, önemli ölçüde yüksek tutarda talep geçmiş olan Müşteriler için, kullanım hizmeti özelliğine yönelik beklenmeyen hasar koruması satın alma taleplerini reddetme hakkını saklı tutar.

## Hizmet alma koşulları

Tablo 1'de belirtildiği gibi, orijinal ürünün satın alındığı ülke haricindeki ülkelerde/coğrafi bölgelerde seyahat kapsamı, seyahat süresiyle sınırlıdır ve ürünün kalıcı olarak başka bir bölgede kullanılması durumunda geçerli değildir.

## Seyahat bölgeleri

Tüm donanım yerinde müdahale süreleri, HP tarafından belirlenen destek merkezinden en fazla 160 km (100 mil) uzaklıkta olan yerler için geçerlidir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezinden en fazla 320 km (200 mil) uzaklıkta olan yerlere ulaşım için ek ücret alınmaz. Ulaşılabilecek yer ile HP tarafından belirlenmiş destek merkezi arasındaki mesafe 320 km'den (200 mil) fazlaysa, ek ulaşım ücreti alınır.

Ulaşım bölgeleri ve ücretler bazı coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkeziyle arasındaki mesafe 160 km'den (100 mil) fazla olan yerler için, artan mesafe nedeniyle aşağıdaki tabloda belirtilen müdahale süreleri geçerli olacaktır.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	Yerinde müdahale süresi
0–160 km (0–100 mil)	Sonraki iş günü*
161–320 km (101–200 mil)	1 ek iş günü*
321–480 km (201–300 mil)	2 ek iş günü*
480 km'den fazla (300 mil)	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynak mevcudiyetine bağlıdır*

**Daha fazla bilgi:**  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

**Teknik destek almak üzere HP Global Çözüm Merkezi'ne erişmek için:**  
[http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html)

\* Seyahat bölgesi tanımları ve ilgili müdahale süreleri, katılımda bulunan ülkelere/coğrafi bölgelere göre değişiklik gösterir. Seyahat bölgeleri ve değiştirilmiş müdahale süresi ayrıntıları için yerel satış ofisine başvurun.

**Güncelleştirmeler için kaydolun**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

  
İş arkadaşlarınızla paylaşın

HP Hizmetleri, satın alma sırasında müşteriye bildirilen hizmete ilişkin geçerli HP şart ve koşullarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet şart ve koşulları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Tbu 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, işbu belgede olabilecek teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

