

HP Donanım Desteği Değişim Hizmeti



HP Sözleşmeli Bakım Hizmetleri

Hizmetin sağladığı faydalar

- Pratik kapıda hizmet
- Yerinde onarıma göre daha düşük maliyet
- Arızalı ürünü HP'ye iade etmek için esnek seçenekler: HP tarafından gönderilen ön ödemeli kargo etiketleri ve malzemeleriyle iade gönderisi veya HP tarafından pratik kapıda teslim alma hizmeti
- Esnek yanıt süresi seçenekleri

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve telefonla teknik destek
- Donanım değişimi
- Farklı iade seçenekleri
- Farklı yanıt süresi seçenekleri (yalnızca uygun ürünler için)
- Kapsam zaman aralığı seçenekleri (yalnızca uygun ürünler için)
- Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim
- Kaza sonucu hasar koruması (yalnızca uygun ürünler için belirli ülkelerde ve isteğe bağlı)

Hizmete genel bakış

HP, seçili HP ve çoklu satıcı ürünleri için güvenilir ve hızlı donanım değişim hizmeti sunuyor. HP Donanım Desteği Değişim Hizmeti, yerinde onarıma göre maliyet bakımından verimli ve pratik bir alternatiftir.

HP Donanım Desteği Değişim Hizmeti eski ürününüzün yerine yenisinin belirli bir zaman aralığı içerisinde ücretsiz kargo yoluyla bulunduğunuz yere gönderilmesini sağlıyor. Seçili ürünlerde, ihtiyaçlarınıza uygun olarak, farklı yanıt süresi, kapsam zaman aralığı ve iade seçenekleri arasında seçim yapabilirsiniz.

Özellikler

Tablo 1. Hizmet Özellikleri

Özellik	Hizmet sunum şartları
Uzaktan sorun tanılama ve destek	Bir sorunla karşılaşan Müşteri, öncelikle belirtilen destek telefon numarasını aramalıdır. HP, kurulum, ürün yapılandırması, ayarlama ve sorun çözme konularında telefonla temel teknik destek sağlayacaktır. HP, ürün değiştirme hizmeti sunmadan önce, Müşteri'den ilgili bilgileri vermesini, tanılama araçlarını çalıştırmasını ve HP'nin talebi üzerine diğer destek eylemlerini gerçekleştirmesini isteyebilir.
Donanım değişimi	HP'nin kanaatine göre sorunun uzaktan çözülebilir nitelikte olmaması halinde HP, arızalı ürünü veya müşteri tarafından değiştirilebilir parçayı yeni veya performans bakımından yeniye denk nitelikte olmakla birlikte küçük görsel kusurlar içerebilecek bir ürün veya parçayla değiştirecektir. Değiştirilen ürün ya da parça HP'nin mülkiyetine geçer. Eskisinin yerine verilecek ürün veya parça, gönderim ücreti alınmaksızın kargo veya kurye aracılığıyla Müşteri'nin bulunduğu yere gönderilecektir. Müşteri'nin bulunduğu yere gönderim talebi, HP'nin yeni ürün veya parçayı uluslararası gümrüklerden geçirecek şekilde göndermesini gerektirmemelidir.
Arızalı ürünün HP'ye iadesi	Müşteri, arızalı ürünü aşağıda belirtilen zaman aralığı içerisinde (bkz. "Müşteri'nin sorumlulukları") HP tarafından yeni ürünle birlikte gönderilen paketleme talimatlarını, malzemelerini ve ön ödemeli kargo etiketlerini kullanarak HP'ye iade etmekle yükümlüdür. HP, kendi takdirine bağlı olarak, arızalı ürünü Müşteri'nin bulunduğu yerden almayı da tercih edebilir. Belirli ürünler ve konumlar için HP tarafından teslim alma hizmeti isteğe bağlı bir özellik olarak sunulabilir.
Adrese teslim hizmetinde yanıt süresi	Adrese teslim hizmetinde yanıt süresi, ilk hizmet talebinin HP tarafından alınıp kaydedilmesiyle başlayıp, yeni ürünün kapsam zaman aralığı içerisinde Müşteri'nin bulunduğu yere gönderilmesiyle sona eren süreyi ifade etmektedir. Yanıt süreleri yalnızca kapsam zaman aralığı süresince ölçülür ve kapsam zaman aralığının bulunduğu bir sonraki gün kaldıkları yerden devam ettirilebilir. Uygun ürünlerde adrese teslim hizmeti için mevcut yanıt süresi seçenekleri Hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir. Adrese teslim hizmetinde tüm yanıt süreleri yerel uygunluk durumuna bağlıdır. Hizmetin uygunluğu konusunda ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun.

Kapsam zaman aralığı	<p>Kapsam zaman aralığı yeni ürünlerin teslim edildiği ve uzaktan tanılama ve destek servislerinin verilebildiği zaman aralığını ifade eder. Kapsam zaman aralığı dışında alınan hizmet talepleri, Müşteri'nin kapsam zaman aralığına sahip olduğu bir sonraki gün kaydedilecektir.</p> <p>Uygun ürünler için mevcut kapsam zaman aralığı seçenekleri Hizmet düzeyi seçenekleri tablosunda belirtilmiştir.</p> <p>Tüm kapsam zaman aralıkları yerel uygunluk durumuna bağlıdır. Hizmetin uygunluğu konusunda ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişim kurun.</p>
Elektronik destek bilgilerine ve hizmetlerine erişim	<p>HP, bu hizmet dahilinde ticari olarak kullanılabilir durumdaki elektronik veya İnternet tabanlı belirli araçlara erişim olanağı sunar. Müşteri'nin şunlara erişim şansı olur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HP Yazılım Desteği anlaşmaları aracılığıyla ilave yetkilendirme gerektirebilecek belirli HP ürün yazılımlarını veya yamalarını indirmek, donanımla ilişkili proaktif hizmet bildirimlerine abone olmak veya sorunları çözmek ve en iyi uygulamaları diğer kayıtlı kullanıcılarla paylaşmak için destek forumlarına katılmak gibi, kayıtlı kullanıcıların hizmetine sunulmuş belirli olanaklar • Sorunların daha hızlı çözülmesini sağlamak için onaylı teknik destek belgeleri arasında genişletilmiş İnternet tabanlı arama olanağı • Şifre kullanarak HP'nin mülkiyetindeki belirli hizmet tanılama araçlarına erişim • HP'ye doğrudan soru göndermek için İnternet tabanlı bir araç; araç, destek ya da hizmet talebini soruyu yanıtlamaya yetkili kaynağa yönlendiren bir ön seçim süreciyle sorunların hızla çözülmesine yardımcı olur; araç ayrıca, telefon aracılığıyla iletilenler de dahil olmak üzere, bildirilen her bir destek ya da hizmet talebinin durumunun görüntülenebilmesini sağlar • Ürün bilgilerini almak, destek sorularına yanıt bulmak ve destek forumlarına katılmak için, HP'ye ve belirli üçüncü taraf ürünler için üçüncü taraflara ait bilgi veri tabanlarında arama yapma; bu hizmet üçüncü tarafların erişim sınırlamalarına tabi olabilir

Özellikler (isteğe bağlı)

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet sunum şartları
HP tarafından teslim alma	<p>Geçerli ürünlerde ve konumlarda, HP tarafından yetki verilmiş bir kurye arızalı ürünü, HP'nin takdirine bağlı olarak, yeni ürünün teslimi esnasında veya takip eden 10 iş günü içerisinde belirlenecek bir zamanda Müşteri'nin bulunduğu yerden teslim alacaktır. Ürünün kurye tarafından alınabilmesi için uygun şekilde paketlenip hazırlanması Müşteri'nin sorumluluğundadır. Bu seçenekle Müşteri, arızalı ürünün iade işlemini başlatıp yönetmekten sorumlu olmayacaktır.</p>
Kaza sonucu hasar koruması	<p>Uygun ürünler için, kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasar koruması için spesifik hizmet düzeyleri sunulabilir. Kazalara karşı koruma geçerli olduğunda Müşteri, hizmetin bir parçası olarak hizmet kapsamında olan donanım ürününde kullanımdan kaynaklanan hasarlara karşı koruma hizmetinden faydalanır.</p> <p>Kaza sonucu hasar, hasarın düzenli kullanım sırasında meydana gelmesi kaydıyla, ani ve öngörülemez bir olayın yol açtığı veya bu tür bir olaydan kaynaklanan fiziksel hasar olarak tanımlanır. Kapsam dahilindeki risklere, donanımın içine ve üzerine istem dışı sıvı sıçraması, düşme ve elektrik dalgalanmalarının yanı sıra, sıvı kristal ekranların (LCD'ler) hasar görmesi ya da kırılması ve parçaların kırılması da dahildir. Kaza sonucu hasar koruması hizmeti özelliğine ait ilave ayrıntılar ve istisnalar "Servisle ilgili sınırlamalar" bölümünde bulunabilir.</p>

Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi seçenekleri

Seçenek	Hizmet sunum şartları
Ertesi gün değişim, standart mesai saatleri (5x9)	<p>Hizmet, kapsam zaman aralığı süresince, HP tatil günleri hariç, Pazartesi gününden Cuma gününe her gün yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında 9 saat boyunca sağlanmaktadır.</p> <p>Saat 14.00'ten önce alınan çağrılarda HP, hizmet talebi kaydedildikten sonra yeni ürünü Müşteri'nin bulunduğu yere ertesi kapsam gününde teslim edilecek şekilde gönderecektir. Saat 14.00'ten sonra veya kapsam zaman aralığı dışında alınan hizmet talepleri ertesi kapsam gününde kaydedilecek ve hizmet bir sonraki kapsam günü içerisinde sunulacaktır.</p> <p>Yeni ürün çoğu bölgede yerel saatle saat 10.30'a kadar teslim edilmiş olacaktır.</p> <p>Teslimat zamanı coğrafi konuma bağlı olarak farklılık gösterebilir.</p>
4 saatte değişim, standart mesai saatleri (5x9)	<p>Yalnızca seçili ürünlerde hizmet, kapsam zaman aralığı süresince, HP tatil günleri hariç, Pazartesi gününden Cuma gününe her gün yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında 9 saat boyunca sağlanmaktadır.</p> <p>Yerel saatle saat 13.00'ten önce alınan çağrılarda HP, hizmet talebi kaydedildikten sonra yeni ürünü Müşteri'nin konumuna 4 saat içinde teslim edilecek şekilde gönderecektir. 4 saat içinde yanıt süresi yalnızca belirli konumlar için geçerlidir ve sadece kapsam zaman aralığı süresince ölçülür. Yerel saatle saat 13:00'ten sonra alınan çağrılarda çağrı, bir sonraki kapsam aralığı gününde kaydedilebilir.</p>
4 saatte değişim, 7x24	<p>Yalnızca seçili ürünlerde hizmet, kapsam zaman aralığı süresince, HP tatil günleri de dahil olmak üzere, Pazartesi gününden Pazar gününe her gün 24 saat boyunca sağlanmaktadır.</p> <p>HP, hizmet talebi kaydedildikten sonra yeni ürünü Müşteri'nin bulunduğu yere 4 saat içinde teslim edilecek şekilde gönderecektir.</p>
Normal ürün hazırlık süresi adrese teslim, standart iş saatleri (5x9)	<p>Hizmet, kapsam zaman aralığı süresince, HP tatil günleri hariç, Pazartesi gününden Cuma gününe her gün yerel saatle 08:00 ile 17:00 arasında 9 saat boyunca sağlanmaktadır.</p> <p>Saat 14.00'ten önce alınan çağrılarda HP, hizmet talebi kaydedildikten sonra yeni ürünü normal ürün hazırlık süresi içerisinde Müşteri'nin bulunduğu yere 3 ila 5 kapsam günü içinde teslim edilecek şekilde gönderecektir. Saat 14.00'ten sonra veya kapsam zaman aralığı dışında alınan hizmet talepleri ertesi kapsam gününde kaydedilecek ve hizmet takip eden 3 ila 5 kapsam günü içerisinde sunulacaktır.</p>

Kapsam

Hizmet, sınırlı sayıda konumda verilebilmektedir. Bulduğunuz konumda bu hizmetin verilir verilmeyeceğini öğrenmek için lütfen yerel HP yetkili temsilcinizle görüşün.

HP'nin destek için sorumlu ana şubelerinden birine 100 milден (160 km) uzak konumlarda bulunan Müşteriler, 4 saatte değişim hizmet düzeyinden faydalanamazlar.

Müşteriler ürünlerinin veya konumlarının hizmete uygun olup olmadığını yerel bir yetkili HP temsilcisine danışabilirler.

Müşteri'nin sorumlulukları

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

- HP'nin zamanında ve profesyonel düzeyde uzaktan destek verebilmesi ve uygun destek düzeyini belirleyebilmesi için gerekli olan tüm bilgileri sağlar
- Otomatik testleri başlatır ve diğer tanılama araçlarını ve programlarını yükler ve çalıştırır
- Müşteri tarafından yüklenebilir aygıt yazılımı güncellemelerini ve yamaları yükler
- HP tarafından istendiği şekilde, HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olacak diğer makul eylemleri gerçekleştirir

Seçili ürünlerde Müşteri, hizmetin başlamasından önce, eskisinin yerine verilecek yeni ürün ile ilgili tüm yapılandırma gereksinimleri konusunda HP'yi bilgilendirmeli ve bu yapılandırma gereksinimlerini her bir hizmet talebi sipariş formunda belirtmelidir.

Hizmet talebi sırasında Müşteri HP'ye bir kredi kartı numarası veya satın alma emri numarası sunmalıdır. "HP tarafından teslim alma" seçeneği seçilmemişse, Müşteri arızalı ürünü HP'ye, yeni ürünü aldığı andan itibaren 3 iş günü içerisinde göndermeli ve ürünü HP'ye gönderdiğinin bir kanıtı olarak saklaması gereken ücreti ödenmiş bir sigorta makbuzu almalıdır. Yeni ürünün Müşteri tarafından alınmasının üzerinden 10 iş günü geçtiği halde arızalı ürün HP'nin eline geçmediği takdirde, yeni ürün liste fiyatı üzerinden Müşteri'ye fatura edilir.

Müşteri'nin belirttiği adres bir iş yeri adresiyse, yeni ürünler genellikle Müşteri'nin resepsiyonuna veya ürün teslim alanına bırakılacak ve aynı şekilde arızalı ürünler de buradan alınacaktır. Müşteri, teslimat esnasında hava yolu taşıma senedini imzalayarak yeni ürünü teslim aldığı belgelemelidir.

Şunlar Müşteri'nin sorumluluğundadır:

- İşletim sisteminin, geliştirme programının ve diğer tüm gerekli yazılım programlarının ve verilerinin güncel yedekleme kopyalarını saklamak
- Onarım veya yenileme sonrasında yazılım ve verileri ürüne yeniden yüklemek
- Kullanıcı uygulama yazılımını yüklemek ve tüm yazılımların uygun şekilde lisanslı olduğunu temin etmek

Bir sorunu çözmek için Müşterinin Kendi Başına Onarması (Customer Self Repair - CSR) kapsamına dahil parçaların veya yeni ürünlerinin gönderilmesi durumunda, Müşteri arızalı parçayı veya ürünü HP'nin belirlediği süre içerisinde göndermekle yükümlüdür. HP'nin arızalı parçayı veya ürünü belirlenen süre içerisinde teslim almaması veya ürünün manyetikliğini kaybetmiş olması ya da alındığında fiziksel olarak hasarlı olması durumunda Müşteri, HP tarafından belirlendiği şekilde, arızalı parça veya ürünün HP liste fiyatına muhtemel geçerli indirimlerin uygulanmasıyla hesaplanacak tutarı ödemekle yükümlü olacaktır.

Taşıma ya da kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasar hizmet özelliğini içeren HP Care Pack hizmetlerinde, HP'nin sistem onarımını gerçekleştirebilmesi için kaza sonucu hasarı HP'ye olayın meydana gelmesinden itibaren 30 gün içerisinde bildirmek Müşteri'nin sorumluluğundadır. HP, sistem hasarlarını içeren bu kapsam programı dahilinde, olayın, meydana geldiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde bildirilmemesi durumunda onarımı gerçekleştirmeyi reddetme hakkını saklı tutar. Hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları gibi koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa, kapsam dahilindeki ürünün hasara karşı korunması için bu ürün aksesuarlarını sürekli olarak kullanmak Müşteri'nin sorumluluğundadır.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan tanılama ve desteğin, yeni ürünün gönderilmesinin veya diğer hizmet sağlama yöntemlerinin bir kombinasyonu şeklinde sunulacaktır. Diğer hizmet sağlama yöntemleri, klavye ve fare gibi, müşteri tarafından değiştirilebilir parçaların veya Müşterinin Kendi Başına Onarması kapsamında sınıflandırılan diğer parçaların gönderilmesini içerebilir. Müşteri'ye etkili ve zamanında destek sunmak için uygun hizmet sunma yöntemini HP belirleyecektir.

Aşağıdaki eylemler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- Müşteri'nin yerinde tanılama veya bakım (yerinde tanılama veya bakım gerekliyse ve talep edilmişse, Müşteri'ye HP'nin standart hizmet fiyatları üzerinden fatura kesilecektir)
- Müşteri'nin yerinde yeni ürünün kurulumu ve montajı
- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme
- Ağla ilgili sorunlar konusunda destek
- HP tarafından Müşteri'ye sunulan sistem düzeltme, onarım, yama veya değişiklik işleminin Müşteri tarafından gerçekleştirilmemesinden dolayı gereken servis işlemleri
- Müşteri'nin, HP'nin kendisini önceden uyardığı herhangi bir sakınma eylemini gerçekleştirilmemesinden dolayı gereken servis işlemleri
- Kullanıcı önleyici bakımı

Müşteri'nin bulunduğu yere gönderim veya bulunduğu yerden teslim alma talebi, HP'nin eskisinin yerine verilen ürün veya parçaları uluslararası gümrüklerden geçirerek göndermesini gerektirmemelidir.

Coğrafi kapsam farklılık gösterebilir.

Kaza sonucu hasar koruması hizmet özelliği seçeneğinin istisnaları

Kaza sonucu hasar koruması hizmet özelliğinin satın alınabilirliği, ürünün üretici garantisini kapsama içerisinde olmasına veya kaza sonucu hasar koruması hizmet süresine eşit veya ondan daha uzun bir garanti uzatma hizmetine sahip olmasına bağlıdır. Kaza sonucu hasar koruması hizmet özelliği, hasarın normal kullanım sırasında gerçekleşmesi şartıyla, taşıma veya kullanım sonucunda ani veya öngörülemez kazalara karşı koruma sağlar. Kaza sonucu hasar koruması, aşağıdaki durumları ve bu durumlardan kaynaklanan hasarı kapsamaz:

- Normal aşınma ve yıpranma; renk, doku ve kaplamadaki değişiklikler; zamanla oluşan yıpranmalar; pas, kir veya çürüme
- Yangın, araçta veya ev sahibinin evinde gerçekleşen kazalar (söz konusu kazanın bir sigorta poliçesi veya diğer ürün garantileriyle korunuyor olduğu durumlarda), doğal afetler (bununla sınırlı olmamak kaydıyla sel baskınları dahil) veya ürünün dışındaki faktörlerden dolayı gerçekleşen her türlü risk
- HP'nin şartları dışında kalan hava şartlarına veya çevre şartlarına maruz kalma, tehlikeli (biyolojik olarak tehlikeli olanlar da dahil) maddelere maruz kalma, kullanıcının ihmali, hatalı kullanım, hatalı taşıma, uygun olmayan elektrik kaynağına bağlama, yetkisiz kişilerin gerçekleştirdikleri onarımlar ya da onarım girişimleri, donanım üzerinde uygunsuz ve yetkisiz kişilerce gerçekleştirilen değişiklikler, eklemeler veya kurulum, vandallık, hayvan ya da böceklerin verdiği hasarlar veya bunların donanımı istila etmesi, arızalı piller, pil akması veya üreticinin belirttiği bakımların yapılmaması (uygun olmayan temizleyicilerin kullanılması dahil)
- Ürün tasarımı, yapımı, programlanması veya talimatlarındaki hatalar
- Kaybolma veya ürünün üreticinin teknik talimatlarda ve kullanım kılavuzunda belirtmiş olduğu normal kullanımına, depolanmasına ve çalıştırılmasına uygun olmayan şekillerde kullanılmasından kaynaklanan bakım, onarım veya değiştirme
- Hırsızlık, kayıp, açıklanamayan kaybolma veya yanlış yerleştirme
- Verilerin kaybolması veya bozulması ve iş kesintileri
- Dolandırıcılık (ürünün hasar görme biçimini Müşteri hakemine, servis elemanına veya HP'ye yanlış, aldatıcı, hatalı veya eksik ifşa etmek dahil olmak üzere ve bununla sınırlı olmayacak şekilde)
- Hasarın ürünün çalışmasına veya bilgisayarın iş görmesine bir etkide bulunmadığı, doğası itibarıyla yüzeysel kazalar ve hasar durumları
- Ürünün normal kullanımından kaynaklanan, "yanmış" ve kayıp pikselleri içeren ancak bununla sınırlı olmayan bilgisayar ekranı bozuklukları
- Seri numarası çıkarılmış veya değiştirilmiş ürünlerdeki hasarlar
- Üretici garantisini, geri çağırma veya fabrika bültenleri kapsamındaki zarar veya ekipman arızaları
- Kapsam dahilindeki ürünün Müşteri tarafından bir yerden başka bir yere nakliyesi sırasında oluşan hasarlar
- Donanım, yazılım, ortam, veriler, vs. gibi unsurların aşağıdakileri içeren ancak bunlarla sınırlı olmayan nedenlerle zarar görmesi: virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; her türlü biçimlendirme; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kod; nesne kodu ve mülkiyet kapsamındaki veriler; tüm yazılım ve verilere yönelik tüm destek, yapılandırma, kurulum ve yeniden kurulum işlemleri veya hasarlı ya da bozuk ortam kullanımı
- HP Care Pack hizmetinin satın alınmasından önce gerçekleşen tüm durumlar ve koşullar
- Ürünün teknolojik olarak eskimesi
- Satın alındığı ülkenin dışına çıkartılan ve HP Care Pack Seyahat ve Kaza Sonucu Hasar Koruması kapsamında olmayan her türlü ekipman
- İstismardan veya bu belgede bahsedilmiş kapsam dışı diğer nedenlerden dolayı arızalanan hasarlı veya kusurlu LCD ekranlar

- Bilgisayar ekranı veya monitörünün çatlamasına veya hasar görmesine sebep olan kasti zararlar
- Polis müdahalesi, ilan edilmemiş veya ilan edilmiş savaş, nükleer olay veya terörizmden kaynaklanan hasar
- Hizmet kapsamındaki üründe yapılmış olan her türlü değişiklik
- Açıklanamayan veya gizemli kaybolma veya hizmet kapsamındaki ürüne hasar veren herhangi bir kasıtlı davranış
- Ürünün taşınması veya kullanılması sırasında dikkatsiz, ihmalkâr veya zarar verme amacı taşıyan davranışlar; hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları vb. gibi koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa, Müşteri, ürünün bu kaza sonucu hasar kapsam hizmeti altında korunması için bu ürün aksesuarlarını devamlı kullanmalıdır; tedbirsiz, ihmalkâr veya zarar verme amacı taşıyan kullanım, kapsam dahilindeki ürünün veya ürünlerin, hasar görmeleriyle sonuçlanacak şekilde, zararlı, kötü veya saldırgan bir biçimde kullanılmalarını veya ürüne kasten zarar verilmesini içerir ancak bunlarla sınırlı değildir; bu tür eylemlerden kaynaklanan hasarlar, bu kaza sonucu hasar koruması hizmet özelliğinin kapsamı içerisinde YER ALMAZ.

HP ticari ve tüketici ürünleri için, taşıma veya kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasar koruması, HP Care Pack hizmetinin başlangıç tarihinden itibaren 12 aylık süre boyunca bir olayla sınırlıdır.

Belirtilen limit aşıldığında, her türlü ilave onarım isteği süre ve malzemeye bağlı olarak ücretlendirilecek, ancak, satın alınan ülkede aksi özel olarak belgelendirilmediyse, satın alınan HP Care Pack hizmetinin diğer tüm unsurları geçerli olmaya devam edecektir.

Geçmişte yüksek sayıda talep ve istekte bulunan Müşteriler söz konusuysa, HP taşıma veya kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu hasar koruması hizmet özelliğini satın alma taleplerini kabul etmeme hakkını da saklı tutar.

Sipariş bilgileri

Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin elverişliliği yerel kaynaklara göre değişiklik göstermektedir ve belirli ürünler ve coğrafi konumlar için geçerli olmayabilir. Daha fazla bilgi almak veya HP Donanım Desteği Değişim Hizmetini sipariş etmek için, HP'nin yerel satış temsilcisiyle iletişime geçin ve aşağıdaki ürün numaralarını referans olarak verin:

- HA360AC: Tam yapılandırılabilir HP Donanım Desteği Değişim Hizmeti
- HA117PC: HP PC Baskı Donanımı Değişim Hizmeti

Özel ihtiyaçlarınızı hangi hizmet ürününün karşılayabileceğini öğrenmek için lütfen yerel HP temsilcinize veya HP bayinize danışın.

Detaylı bilgi

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi almak için dünya çapındaki herhangi bir satış ofisimizle veya bayimizle iletişime geçin ya da web sitemizi ziyaret edin:

hp.com/services/support

Güncellemeler için üye olun
hp.com/go/getupdated

HP Hizmetleri, satın alma anında Müşteri'ye sunulan veya belirtilen geçerli HP hüküm ve koşulları tarafından yönetilir. Müşteri, geçerli yerel yasalara uygun olarak ilave yasal haklara sahip olabilir ve bu tür haklar hiçbir şekilde HP'nin hizmet hüküm ve koşullarından ya da HP Ürününüzle birlikte sunulan HP Sınırlı Garantisinden etkilenmez.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Burada belirtilen bilgiler bildirimde bulunulmadan değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetleri için verilen garantiler, söz konusu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti koşullarında belirtilenlerle sınırlıdır. Burada belirtilenlerin, hukuken ya da fiilen, açık ya da örtülü olarak ek garanti veya koşul anlamına geldiği yorumu yapılmamalıdır. HP bu belgede olabilecek teknik hatalardan, içerik hatalarından veya unutulmalardan sorumlu tutulamaz.

4AA5-7719TRE, Kasım 2015, Rev. 2

