



En kısa zamanda yeniden işe koyulun!

HP Donanım Destek Değişim Hizmeti

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Kapıdan kapıya kolay hizmet
- Yerinde onarıma düşük maliyetli alternatif
- Kargo masraflarının HP tarafından ödenmesi

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun teşhisi ve teknik telefon desteği
- Donanım değişimi
- Arızalı ürünün iadesi için ön ödemeli kargo etiketi, malzemeler ve talimatlar
- Esnek kapsama seçenekleri

Hizmete genel bakış

Beklenmedik donanım arızaları veya sorunları için zaman harcamayın. HP Donanım Destek Değişim Hizmeti, belirli bir süre içinde yedek ürünleri veya parçaları hızla teslim ederek yeniden işe koyulmanızı sağlar. Yerinde desteğe kolay ve düşük maliyetli bir alternatif olan HP Donanım Destek Değişim Hizmeti, kolayca kargoya verilebilen ve yedekleme dosyalarınızdan kolay veri kurtarmaya olanak tanıyan ürünler başta olmak üzere hizmet kapsamına giren ürünler için hızlı ve güvenilir değişim hizmeti sunar. HP, arızalı ürünün gönderilmesi için ambalaj malzemelerini sağlar ve kargo masraflarını öder. Aldığınız yedek ürün veya parçalar yenidir veya performans açısından yeniye eşdeğerdir.

Teknik Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Uzaktan sorun teşhisi ve destek	HP, birim değişimi zamanlamasını belirlemeden önce yükleme, ürün yapılandırma, kurulum ve sorun çözümü için temel telefon teknik desteği sağlar.
Donanım değişimi	Sorun uzaktan çözülemezse, HP, arızalı ürünü veya müşterinin değiştirebileceği parçayı yeni veya performans açısından yeniye eşdeğer ürün veya parçayla değiştirir. Yenisıyla değiştirilen ürün veya parça belirtilen süre içinde iade edilmelidir ve iade edilen ürün veya parça HP'nin malı olur.

Arızalı birimin iadesi için ön ödemeli kargo etiketi, malzemeler ve talimatlar HP, arızalı ürünü HP'ye iade etmeniz için uygun bir ambalaj sağlar. Arızalı ürünün iade edilmesiyle ilgili talimatlar ve ön ödemeli nakliye etiketi ambalajın içine dahil edilecektir.

Tablo 2. Hizmet düzeyi seçenekleri

Özellik	Hizmet koşulları
Sonraki iş günü donanım değişimi	HP tatil günleri hariç standart HP iş günlerinde yerel saatle 14:00'dan önce alınan çağrılarda, HP, yedek ürünü Müşterinin tesisine bir sonraki iş günü teslim edilmek üzere kargoya verir. 14:00'dan sonra veya kapsama gün ve saatleri dışında alınan hizmet istekleri ertesi iş günü kayda alınır ve daha sonraki iş günü hizmet sağlanır.
Önceden değişim	HP, hizmet isteği iletildikten sonra genellikle 4-7 iş günü içerisinde bir yedek ürünü Müşterinin tesisine teslim edilmek üzere kargoya verir. Teslimat süresi coğrafi konuma göre değişebilir.
Alınan birim değişimi	Arızalı ürün HP'ye ulaştıktan ve ürünün arızalı olduğu onaylandıktan sonra, HP, hizmet talebinin kayda alındığı tarihten genellikle 4-7 iş günü içinde teslimat için Müşterinin tesisine yedek bir ürün gönderir. Teslimat süresi coğrafi konuma göre değişebilir.

Tüm hizmet düzeyi seçenekleri için, yedek ürün veya parça, Müşterinin adresine kargo masrafları olmadan bir taşıyıcı veya kargo hizmetiyle gönderilir. Uluslararası gümrükten geçen kargolar yasaktır.

Tablo 3. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Seçenek	Hizmet koşulları
Elleçleme sırasında beklenmeyen hasar	Hizmet kapsamına giren ürünler için, elleçleme sırasında beklenmeyen hasar hizmet özelliğiyle özel hizmet düzeyleri sunulabilir. Elleçleme sırasında beklenmeyen bir hasar olduğunda, Müşteri bu hizmet kapsamındaki donanım ürününde beklenmeyen hasara karşı koruma elde eder. Ek bilgi için 'Hizmet sınırlamaları' bölümüne bakın.
Arızalı ortam saklama	Bu hizmet özelliği, hizmet kapsamına giren ürünler için, Müşterinin hassas veriler içerdiği için elden çıkarmak istemediği arızalı sabit disk veya uygun SSD/Flash Sürücü bileşenlerini elinde tutmasını sağlar. Kapsam dahilindeki tüm Disk veya uygun SSD/Flash Sürücüler arızalı ortam saklamaya dahil edilmelidir. Ek bilgi için 'Hizmet sınırlamaları' bölümüne bakın.

Kapsam

HP temel ürün parça numarasına ve HP tarafından sağlanan tüm iç bileşenlere (HP Jetdirect kartları, bellek ve CD-ROM sürücüler) dahil tüm standart aksesuarlar bu hizmetin kapsamındadır. Aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere bu hizmetin kapsamında olmayan parçalar şunlardır:

- Müşterinin değiştirebildiği piller ve tablet PC kalemli dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere sarf malzemeleri
- Bakım takımları, taşıma çantaları ve diğer sarf malzemeleri
- HP olmayan aygıtlar
- Temel birime ek olarak satın alınan kızaklar, yerleştirme istasyonları ve bağlantı noktası çoğaltıcıları gibi aksesuarlar

Müşteriler, ürünlerinin veya buldukları yerin bu hizmete uygun olup olmadığını belirlemek için yerel HP yetkili temsilcisine danışabilir.

Müşteri sorumlulukları

Müşteri, HP Care Pack destek hizmeti sözleşmesinde belirtildiği gibi hizmet kapsamındaki donanımı HP Care Pack'e hemen kaydetmelidir. Müşterinin, HP'nin talebi üzerine, HP'nin uzaktan sorun çözümü çalışmalarını desteklemesi gerekir. Müşterinin yapması gerekenler şunlardır:

- HP'nin zamanında ve profesyonel uzaktan destek sağlaması ve desteğe uygunluğun düzeyini belirleyebilmesi için gereken tüm bilgileri sağlamak
- Kendi kendine yapılan testleri başlatmak ve diğer teşhis araçlarını ve programlarını çalıştırmak
- HP'nin sorunları belirleyip çözmesine yardımcı olmak için, HP'nin talep ettiği diğer tüm makul faaliyetleri gerçekleştirmek

Belirli ürünler için, Müşteri hizmeti almaya başlamadan önce HP'ye yedek ürün için tüm yapılandırma gereksinimlerini bildirmeli ve bu yapılandırma gereksinimlerini her bir hizmet talebi sipariş formunda belgelemelidir.

Hizmet talebi sırasında, Müşteri kredi kartı numarasını veya sipariş numarasını HP'ye sağlamalıdır. 'HP tarafından teslim alma' seçeneği seçilmediyse, Müşteri yedek ürünü teslim aldıktan sonra arızalı ürünü 3 iş günü içinde kargoya vermeli ve bunu HP'ye ispatlamak için ön ödemeli sigorta alınırsını saklamalıdır. HP, Müşteri yedek ürünü teslim aldıktan sonraki 10 iş günü içerisinde arızalı ürünü teslim almazsa, yedek ürün liste fiyatından Müşteriye fatura edilir.

Aşağıdakiler Müşterinin sorumluluğundadır:

- İşletim sisteminin, geliştirme programının ve diğer tüm ilgili yazılım programlarının ve verilerinin güncel bir yedek kopyasını bulundurmak
- Onarım veya değiştirmenin ardından yazılım ve verileri birime geri yüklemek
- Kullanıcı uygulama yazılımını yükleme ve tüm yazılımların düzgün şekilde lisanslandığından emin olmak

- Müşterinin yükleyebileceği kritik ürün yazılımı güncellemelerini ve Müşteriye teslim edilen yedek parçaları ve yedek birimleri kurmak
- Kısıtlanan ürün bilgilerine erişim kazanmak ve proaktif bildirim veya Müşterinin kullanabileceği diğer hizmetleri almak amacıyla HP'nin elektronik hizmetlerini kullanmak için kaydolmak

Elleçleme sırasında beklenmeyen hasar hizmet özelliğini içeren Care Pack hizmetlerinde, HP'nin sistem onarımını hızlandırabilmesi için olayın gerçekleştiği tarihten sonraki 30 gün içerisinde beklenmeyen hasarı HP'ye rapor etmek Müşterinin sorumluluğundadır.

Servis sınırlandırmaları

HP'nin isteğine bağlı olarak, hizmet verilirken uzaktan teşhis ve destek, yedek ürün gönderme veya diğer hizmet sunum yöntemlerinin bir kombinasyonu kullanılır. Diğer hizmet sunum yöntemleri arasında müşterinin değiştirebileceği klavye, fare veya diğer Müşteri Kendi Kendine Onarım parçaları olarak tanımlanan parçalar bulunmaktadır. HP, etkili ve zamanında Müşteri desteği sağlamak için uygun teslim yöntemini belirler.

Aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere bazı faaliyetler bu hizmetin dışında tutulmuştur:

- Müşterinin tesisinde teşhis veya bakım (yerinde teşhis ve bakım gerekirse ve talep edilirse, Müşteri standart HP hizmet fiyatlarından faturalandırılır)
- Yedek ürünün Müşterinin tesisinde kurulumu ve yüklenmesi
- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri kurtarma ve destek
- Karşılıklı bağlantı veya uyumluluk sorunları için sorun giderme
- Ağla ilgili sorunlar için destek
- Müşterinin, HP tarafından kendisine temin edilen sistem tamiri, düzeltme eklentisi veya modifikasyonunu yapmaması nedeniyle ihtiyaç duyulan hizmetler
- Müşterinin, HP tarafından kendisine daha önce önermiş olduğu önlemleri almaması nedeniyle ihtiyaç duyulan hizmetler
- HP'nin görüşüne göre, ürünün muamelesi veya kullanımı nedeniyle gerekli olan hizmetler
- HP'nin görüşüne göre, HP personeli olmayan kişilerin donanımların, ürün yazılımlarının veya yazılımların kurulum, onarım, bakım veya değiştirme işlemlerini yetkisiz olarak yapmaya çalışması nedeniyle gerekli olan hizmetler
- Kullanıcı koruyucu bakımı

Müşterinin istediği kargolama veya teslim alma konumları, HP'nin yedek ürünleri veya değiştirilen ürünleri uluslararası gümrüklerden geçecek şekilde kargoya vermesini gerektirmemelidir.

Coğrafi kapsam değişkenlik gösterebilir.

Elleçleme sırasında beklenmeyen hasar hizmet özelliği seçeneğinin istisnaları

Elleçleme sırasında beklenmeyen hasar koruma hizmet özelliğine uygun olması için, ürünün fabrika garantisinin veya garanti uzatma hizmetinin kapsamının, elleçleme sırasında beklenmeyen hasar hizmetinin kapsamına eşit veya daha uzun olması gerekir.

Elleçleme sırasında beklenmeyen hasar hizmet özelliği, elleçlemeden kaynaklanan ani veya beklenmeyen hasara karşı, bu hasar normal kullanım sırasında ortaya çıkmışsa koruma sağlar. Aşağıdaki durumları ve aşağıdaki durumlardan kaynaklanan hasarı kapsamaz:

- Normal aşınma ve yıpranma renk, doku ve kaplamada değişiklik dereceli olarak kötüleşme; paslanma; tozlanma veya korozyon
- Yangın, araç veya ev kazası (bu gibi durumlarda kaza bir sigorta poliçesi veya diğer bir ürün garantisini kapsamındadır), doğal afet (seller dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) veya kaynağı ürünün dışında olan tüm tehlikeler
- HP'nin teknik özelliklerinin dışında hava ve çevre koşullarına maruz kalma, tehlikeli (biyolojik tehlike dahil) materyaller, operatörün ihmali, kötü kullanım, yanlış muamele, uygun olmayan elektrik beslemesi, yetkisiz onarımlar veya onarım denemeleri, uygun olmayan ve yetkisiz ekipman modifiyesi, eklemesi veya kurulumu, vandallık, hayvan veya böcek zararı veya istilası, arızalı piller, pil akması, üreticinin belirlediği bakım koşullarına uyulmaması (uygun olmayan temizleyicilerin kullanımı dahil)

- Ürün tasarımı, inşası, programlama veya talimatlarda hata
- Üreticinin teknik özellikler veya kullanım kılavuzuna uygun olarak ürünün normal kullanımı, depolanması ve çalıştırılması dışındaki bir nedenden kaynaklanan kayıp veya zararın zorunlu kıldığı bakım, onarım veya değiştirme
- Hırsızlık, kayıp, gizemli bir şekilde kaybolma veya yanlış yerleştirme
- Veri kaybı veya bozulması; iş kesintisi
- Sahtecilik (Müşteriye hakemlik eden tarafa, servis verene veya HP'ye ekipmanın nasıl hasar gördüğünü yanlış, yanlış yönlendiren, hatalı veya eksik bildirilmesi dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere)
- Hasarın bilgisayarın çalışmasını ve işlevini etkilemediği, yalnızca görünüşte etkisi olan beklenmeyen veya başka türlü hasar
- Ürünün normal kullanımının ve çalıştırılmasının neden olduğu 'ısınma' ve bozuk pikseller dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere bilgisayar monitörü ekran kusurları
- Seri numaraları sökülmüş veya değiştirilmiş ürünlerdeki hasar
- Üreticinin garantisi, geri toplama veya fabrika bültenleri kapsamındaki hasar veya ekipman arızası
- Müşteri ürünü başka bir konuma taşırken veya başka bir konumdan taşırken oluşan hasar
- Virüsler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere çeşitli nedenlerden kaynaklanan donanım, yazılım, medya, veri vs. hasarı; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; herhangi bir şekilde formatlama; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kodu; nesne kodu veya tescilli veriler; Yazılımlara veya verilere destek hizmeti verilmesi, yapılandırılması, yüklenmesi veya yeniden yüklenmesi; ya da hasarlı veya arızalı medya kullanımı
- HP Care Pack hizmetinin satın alınma tarihinden önce meydana gelmiş, daha önceden mevcut olan durumlar
- Ürünün iskartaya çıkması
- Satın alındığı ülkenin dışına taşınan ve Seyahat + Beklenmeyen Hasar Koruması HP Care Pack kapsamında olmayan ekipmanlar
- Arızası kötü kullanımdan kaynaklanan veya burada başka bir nedenle kapsam dışında tutulduğu belirtilen hasarlı veya arızalı LCD ekranlar
- Çatlak veya hasarlı bilgisayar ekranına ya da hasarlı monitöre neden olan kasıtlı olarak verilen zarar
- Polis operasyonu, ilan edilmiş veya edilmemiş savaş, nükleer kaza veya terörizm nedeniyle oluşan hasar
- Kapsam dahilindeki ürünün herhangi bir şekilde değiştirilmesi veya modifiye edilmesi
- Açıklanmayan veya gizemli ortadan yok olma ve kapsam dahilindeki ürüne zarar veren isteyerek yapılmış tüm hareketler
- Ürün elleçlenirken veya kullanılırken ihtiyatsız, ihmalkar veya hor kullanma Kapak, taşıma çantası veya kılıf gibi koruyucu öğeler korunacak ürünle birlikte veriliyorsa, Müşteri bu beklenmeyen hasar kapsamı hizmet özelliğiyle korunmaya uygun olması için bu ürün aksesuarlarını sürekli kullanmalıdır. İhtiyatsız, ihmalkar veya hor kullanmaya, kapsam dahilindeki ürünlerin hasar görmesine yol açabilecek şekilde zarar verici, bozucu veya saldırgan bir biçimde muamele görmesi veya kullanılması ve ürüne kasıtlı olarak zarar verilmesi dahildir, ancak bunlarla sınırlı değildir. Bu gibi hareketlerden kaynaklanan hasarlar, beklenmeyen hasar koruması hizmet özelliğinden faydalanamaz.

HP'nin ticari ve tüketici ürünleri için, elleçleme sırasında beklenmeyen hasar, HP Care Pack hizmetinin başladığı tarihten itibaren 12 aylık dönemde her ürün için tek bir olayla sınırlıdır. Belirtilen sınıra ulaşıldıktan sonra, daha sonraki iddialar için onarım maliyeti zaman ve malzeme üzerinden fatura edilir; ancak satın alınan diğer tüm HP Care Pack hizmeti özellikleri, satın alınan ülkede aksi yönde belgelenmediği sürece geçerli kalır.

HP, yüksek düzeyde iddialarda bulunma geçmişine sahip Müşterilerin elleçleme sırasında beklenmeyen hasar hizmet özelliğini satın alma taleplerini reddetme hakkını saklı tutar.

Arızalı medya saklama hizmet özelliği seçeneğinin sınırlamaları

Arızalı medya saklama hizmet özelliği seçeneği, yalnızca HP tarafından arıza nedeniyle değiştirilen Diskler veya uygun SSD/Flash Sürücüler için geçerlidir. Arıza yapmamış Disk veya SSD/Flash Sürücülerin değiştirilmesinde geçerli değildir. HP tarafından sarf malzemesi olduğu belirtilmiş ve/veya üreticinin kullanım kılavuzunda, ürünün Hızlı Teknik Özellikler belgesinde veya teknik veri sayfasında belirtilen desteklenen maksimum yaşam süresini ve/veya maksimum kullanım limitini aşmış SSD/Flash Sürücüler, arızalı medya saklama hizmet özelliği seçeneği kapsamına girmeye uygun değildir.

HP tarafından ayrı bir kapsama girmesi gerektiği belirtilen seçenekler için arızalı medya saklama hizmeti alınıyorsa, bu hizmet ayrı olarak yapılandırılmalı ve satın alınmalıdır. Disk veya SSD/Flash sürücülerin arıza oranları düzenli olarak takip edilir ve HP, Müşterinin arızalı medya saklama hizmet özelliği seçeneğini çok kullandığına inanıyorsa (örneğin, arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücülerin değiştirilmesi, ilgili sistem için standart arıza oranlarından çok yüksekse), otuz (30) gün önceden bildirimde bulunarak bu hizmeti iptal edebilir.

Bu belgede veya HP'nin güncel standart satış koşullarında aksine bir hüküm bulunsa bile, HP'nin Müşteriye bir yedek ürün teslim etmesi durumunda, HP, arızalı medya saklama hizmet özelliği seçeneği kapsamındaki arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücüyü sahiplik haklarından feragat eder. Müşteri, HP destek sözleşmesi kapsamında HP tarafından desteklenen tüm arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücülerini elinde tutacaktır ve arızalı Disk veya SSD/Flash Sürücüde bulunan verilerin korunması ve gizliliğinden Tamamen Müşteri sorumlu olacaktır.

HP'nin, Müşterinin elinde tutulan Disk veya SSD/Flash Sürücülerin içeriği veya imhasıyla ilgili hiçbir yükümlülüğü olmayacaktır. HP'nin güncel standart satış koşullarında veya teknik veri sayfasında aksine bir hüküm bulunsa bile, HP veya bağlı şirketleri, alt yüklenicileri veya tedarikçileri, bu arızalı medya saklama hizmeti kapsamında arızı, özel veya dolaylı hiçbir hasardan ya da veri kaybı veya kötüye kullanımından kaynaklanan hiçbir hasardan sorumlu tutulmayacaktır.

Sipariş bilgileri

Hizmet özelliklerinin kullanılabilirliği yerel kaynaklara bağlı olarak değişebilir ve uygun ürünlerle veya coğrafi konumlarla kısıtlanmış olabilir. Daha fazla bilgi almak veya HP Donanım Destek Değişim Hizmeti sipariş etmek için, yerel HP temsilcisine veya HP satıcısına başvurun.

Daha fazla bilgi için

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi almak için, dünya çapında satış ofislerimize başvurun veya şu adresi ziyaret edin:

hp.com/go/cpc

Güncellemeler için kaydolun

hp.com/go/getupdated

HP Care Pack'ler için hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri bulunduğunuz coğrafi konuma göre değişebilir. Hizmet, donanımın satın alındığı tarihte başlar. Kısıtlamalar ve sınırlamalar geçerli olabilir. Ayrıntılar için, bkz. hp.com/go/cpc.

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma esnasında Müşteriye bildirilen HP şart ve koşullarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca başka 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 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Bu 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.

