

# Usługa Parts and Remote Service



## Care Pack, część HP Care

### Skrócona charakterystyka usługi:

- Doświadczeni serwisanci HP świadczący usługę zdalnej diagnostyki problemów i wsparcia.
- Oferta obejmuje części zamienne i materiały.
- Łatwy dostęp do części zamiennych w ramach wcześniejszej wymiany.

### Opis usługi

Usługa Parts and Remote Service zapewnia dostęp do wysokiej jakości zdalnej pomocy oraz części zamiennych do elementów sprzętu objętych ofertą. Części zamienne zostaną dostarczone w następnym dniu roboczym we wskazane miejsce – nawet zanim zdążysz zwrócić niesprawne części do HP. Usługa obejmuje koszty transportu w przypadku przesyłek standardowych.

### Specyfikacja

Tabela 1. Składniki usługi

Składnik	Specyfikacja usługi
Zdalna diagnostyka i wsparcie	Przed wysyłką części partner programu HP PartnerFirst pomoże klientowi wyizolować zdarzenie związane ze sprzętem oraz zdalnie rozwiązać problem.
Wcześniejsza wymiana	<p>Firma HP dostarczy wspierane przez siebie części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania sprzętu objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację, w tym również części i materiały do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych.</p> <p>Uszkodzone części zostaną zastąpione częściami zamiennymi. Dostarczone przez HP części zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne nowym częściom. Części zamienne zostaną wysłane przed otrzymaniem przez HP wadliwych części zgodnie z obowiązującym czasem realizacji dostaw części. Zużyte części stają się własnością firmy HP.</p> <p>Klienci chcący zatrzymać, rozmagnesować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć zużyte części, muszą pokryć koszty części zamiennych według stawek cennikowych.</p> <p>Materiały eksploatacyjne nie są objęte usługą; do tego typu materiałów mają zastosowanie standardowe warunki gwarancji. Odpowiedzialność za naprawę i wymianę materiałów eksploatacyjnych ponosi klient. W tym względzie mogą obowiązywać wyjątki. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z HP.</p> <p>Jeżeli część eksploatacyjna jest objęta usługą zgodnie z decyzją HP, gwarantowany czas naprawy w miejscu instalacji sprzętu nie ma zastosowania do naprawy lub wymiany takiej części.</p> <p>Maksymalny wspierany cykl życia/okres eksploatacji: części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną wspieraną długość cyklu życia i/lub okresu 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.</p>
Czasy realizacji dostaw części	Zamówienia należy składać do GCSN do godziny 17:00 czasu lokalnego. Zamówienia złożone po godzinach pracy będą przyjmowane następnego dnia roboczego.

Tabela 2. Poziom usług

	Specyfikacja usługi
Standardowe godziny pracy i dni robocze (9 x 5)	Usługa jest dostępna przez 9 godzin dziennie od 8:00 do 17:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt uznawanych przez HP.
Dostawa części następnego dnia roboczego	<p>HP podejmie racjonalne z ekonomicznego punktu widzenia wysiłki w celu zapewnienia dostawy zamówionych części zamiennych następnego dnia roboczego.</p> <p>Wszystkie czasy realizacji podlegają lokalnym zasadom dostępności. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.</p>

## Obowiązki partnera programu PartnerFirst

W sytuacji gdy partner nie wywiązuje się z określonych obowiązków, firma HP może według własnego uznania wycofać swoje zobowiązanie do świadczenia opisanych usług.

Partner programu HP PartnerFirst:

- zwróci objęte usługą części do HP w ciągu 30 dni od dnia wysyłki części zamiennych dokonanej przez HP w ramach wcześniejszej wymiany lub uiszczy pełną należność według stawek cennikowych za zatrzymane części;
- będzie utrzymywać odpowiednio wykwalifikowany personel;
- odpowiada za zapewnienie klientom wsparcia serwisowego we własnym zakresie, co jest równoznaczne ze zwolnieniem firmy HP z odpowiedzialności za swoje problemy ze świadczeniem usług. Odpowiedzialność HP ogranicza się do zapewnienia partnerowi części zamiennych.

## Ograniczenia usługi

Usługa nie obejmuje serwisu w miejscu instalacji, w związku z czym koszty robocizny nie zostaną zwrócone partnerowi programu PartnerFirst.

Z usługi wyłączone są części na potrzeby konserwacji profilaktycznej. Usługa nie obejmuje także innych części i materiałów eksploatacyjnych, m.in. wkładów atramentowych. Obowiązują standardowe warunki gwarancji.

Czynności nieuwzględnione w sposób wyraźny w niniejszym dokumencie ani w powiązanim z nim zestawieniu prac nie są objęte niniejszą usługą.

Poniższe czynności nie są objęte usługą:

- 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
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta dostarczonych przez HP poprawek, aktualizacji lub modyfikacji systemowych
- Usługi niezbędne z powodu niezastosowania się klienta do zaleceń odnośnie do czynności zapobiegawczych rekomendowanych przez HP
- Przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania oraz danych
- Testowanie działania aplikacji i inne testy zlecone lub wymagane przez klienta

## Informacje dotyczące zamawiania

Dostępność poszczególnych elementów i poziomów usług zależy od lokalnych zasobów i może być ograniczona do określonych produktów lub regionów geograficznych. Aby uzyskać więcej informacji lub złożyć zamówienie na części i zdalny serwis, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP.

Więcej informacji na stronie  
[hp.com/go/pcandprintservices](http://hp.com/go/pcandprintservices)

Zarejestruj się, aby otrzymywać aktualności  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Poziomy usług i czasy realizacji w ramach pakietów HP Care Pack mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej. Usługa jest dostępna od dnia zakupu sprzętu. Obowiązują zastrzeżenia i ograniczenia. Więcej informacji na stronie [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia dostarczonym lub wskazanym klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe wynikające z obowiązujących przepisów prawa, a warunki świadczenia usług HP ani ograniczenia gwarancji na produkty HP nie mają na nie wpływu.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte powyżej mogą ulec zmianie bez uprzedniego powiadomienia. Jedyne gwarancje na produkty i usługi HP są zawarte w wyraźnych oświadczeniach gwarancyjnych dołączonych do tych produktów i usług. Nic, co zostało zawarte w niniejszym dokumencie, nie może być rozumiane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności prawnej za błędy techniczne lub redakcyjne oraz za ewentualne braki w niniejszym opracowaniu.

