

Seyahat Desteği



Hizmete genel bakış

Seyahat Desteği, hareketli kullanıcılara yeni HP mobil cihazları için donanım desteği çözümü sunar. Bu kolay ve kullanışlı hizmet başvuru kılavuzunda listelenen ülkelerde ve coğrafi konumlarda sunulur. Bu hizmet belirli bazı HP markalı ürünlerde kullanılabilir ve sunulduğu bölgelerde donanım sorununun çözümüne yönelik ertesi iş günü müdahaleyi de kapsar (katılımcı ülkelerde yerel dilde uzaktan sorun tespiti dahil). Destek yerel standart çalışma saatlerinde sağlanır.

Hizmetin öne çıkan özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve destek
- Yerinde donanım desteği
- Yedek parçalar ve malzemeler
- Standart çalışma saatlerinde kapsam
- Ertesi iş günü müdahale
- Ticari notebook ve tablet kapsamı

Hizmetin sağladığı avantajlar

- Seyahat sırasında HP donanım desteği
- Mümkün olduğunda kolay yerinde destek
- Güvenilir yanıt süreleri
- Çok sayıda ülkeyi içeren coğrafi kapsam

Hizmet özellikleri ve teslimat teknik özellikleri

SEYAHAT SİGORTASI

Seyahat sigortası dünyanın pek çok farklı bölgesinde sunulur. Hizmetin sunulduğu ülke ve coğrafi konum listesi geniştir ve genişlemeye devam etmektedir. Ayrıntılı ve güncel bir liste için [başvuru kılavuzuna](#) bakabilirsiniz. Bu liste, Seyahat Desteğinin hangi coğrafi konumlarda sunulduğu hakkında bilgi sağlar. Ülkeler ve coğrafi konumlar listesi haber verilmeden değiştirilebilir. HP, herhangi bir seyahate çıkmadan önce bu [web sitesi](#) üzerinden seyahat sigortanızı doğrulamanızı tavsiye eder.

Bu konumlardan birine ve ürünün satın alındığı ülke dışına seyahat etmeniz halinde HP:

- İlgili ülke veya coğrafi konum için HP Global Çözüm Merkezi telefon numarasını sağlar. Bu bilgiye HP [web sitesinden](#) ulaşılabilir.
- Seyahat edilen ülke veya coğrafi konumda, sizin veya şirketinizin yardım masası tarafından yapılan telefon aramalarını kabul eder.
- Donanım arıza seviyesini teşhis eder.
- Katılımcı ülke veya coğrafi bölgede bulunduğunuz yere ertesi iş günü müdahale hizmetini veya gerekiyorsa yeni donanım parçalarının teslimini planlar.
- Seyahat edilen yerde yerelleştirilmiş parçaların mevcut olması kaydıyla donanım teknik özellikleri uyarınca gerekli parçaları sağlar.

MÜDAHALE SÜRESİ

Müdahale süresi, hizmet talebinin gönderilmesi ile hizmet talebinin HP tarafından alındığının onaylanması arasındaki süredir. İlk hizmet talebi alınıp HP tarafından kaydedildiğinde başlar ve uzaktan veya HP yetkili temsilcisinin yerinde teşhis ve onarımları gerçekleştirmek üzere planlandığı tarihte sona erer. Müdahale süreleri için yalnızca hizmetin sunulduğu çalışma saatleri dikkate alınır ve kapsam dahilindeki hizmet saatlerini içeren ertesi iş gününe sarkabilir.

Donanım desteğinin talep edildiği coğrafi konuma bağlı olarak, hizmet seyahat bölgeleri ve bu bölgelere göre uyarlanmış müdahale süreleri gibi yerel kısıtlamalar söz konusu olabilir. Tüm müdahale süreleri yerel koşullara bağlıdır. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel HP satış ofisiyle iletişime geçin.

UZAKTAN SORUN TANILAMA VE DESTEK

Bu amaca yönelik olarak tanımlanmış bir HP destek telefon numarası aracılığıyla hizmet talebinde bulunduğunuzda, HP donanım sorununu belirlemek ve sorunu uzaktan tanılama, çözüm üretmek ve sorunu gidermek için kapsam dahilindeki çalışma saatlerinde sizinle birlikte çalışır. HP yerinde destek öncesinde kapsam dahilindeki ürünlere erişmek için elektronik uzaktan destek araçlarını (kullanılabilirlikleri durumlarda) kullanarak uzaktan tanılamayı başlatabilir ve yürütebilir. Alternatif olarak, HP uzaktan sorun çözümünü kolaylaştırmak için farklı yöntemlere de başvurabilir.

Satın alımın yapıldığı ülke dışında bir donanım sorunu yaşıyorsanız öncelikle yerel çalışma saatlerinde yerel telefon numaralarını arayarak HP'den destek istemelisiniz. Bu telefon numaralarını [HP web sitesinde](#) bulabilirsiniz.

YERİNDE DONANIM DESTEğİ

Uzaktan çözülmesi mümkün olmayan teknik donanım sorunlarında, HP yetkili temsilcisi HP tarafından verilecek karar doğrultusunda hizmet kapsamındaki donanım ürünlerini çalışır duruma getirmek için yerinde teknik destek sağlar. HP tamamen kendi takdirine bağlı olarak ürünleri onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir.

HP ayrıca donanım ürünlerinizin düzgün çalışmasını sağlamanıza yardımcı olmak ve HP tarafından temin edilen donanım yedek parçaları ile uyumluluğu korumak amacıyla mevcut mühendislik iyileştirmelerini yükleyebilir. HP tamamen kendi takdirine bağlı olarak hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma getirmek veya HP tarafından desteklenebilirliğini korumak için HP'ye göre gerekli olan ürün yazılımı güncellemelerini de yükleyebilir.

YEDEK PARÇALAR VE MALZEMELER

HP kapsam dahilindeki ürünü çalışır halde tutmak için mevcut ve tavsiye edilen mühendislik iyileştirmeleri de dahil olmak üzere gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri sağlar. Yedek parçalar yeni veya performans ve işlev açısından yeni ürünlerle eşdeğer olacaktır. Değiştirilen parçalar HP'nin mülkiyetine geçer. Değiştirilen parçayı alıkoymayı, manyetik giderme (degaussing) işlemi yapmayı veya fiziksel olarak imha etmeyi istemeniz halinde değiştirilen parçanın liste fiyatı üzerinden fatura kesilir ve bu tutarı ödemeniz gerekir.

Sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar desteklenmez ve bu hizmetin kapsamında değildir; sarf malzemeleri ve tüketilebilir parçalar için standart garanti hükümleri ve şartları geçerlidir. Üreticinin kullanım kılavuzunda, ürün Hızlı Özelliklerinde veya teknik ürün veri sayfasında belirtilen sınırlara göre desteklenen maksimum ömrünün ve/veya maksimum sınırın sonuna gelmiş ya da bunları aşmış parçalar ve bileşenler bu hizmet kapsamında sağlanmaz, onarılmaz veya değiştirilmez.

Ayrıntılı bilgi için bu veri sayfasının "kapsam" bölümüne bakın.

Üretimi sona ermiş yedek parçalar ve bileşenlerde, parça veya bileşenin yükseltilmesi gerekebilir. Üretimi sona ermiş bileşenlerin yedek parçalarının yerine yükseltilmiş ürünlerin kullanılması durumunda ilave ücretler uygulanabilir. HP değişim tavsiyesinde bulunmak için sizinle birlikte çalışır. Yerel destek yeterliliklerinin farklılık göstermesi nedeniyle, bazı bileşenler için yedek parçalar bazı ülkelerde bulunmayabilir.

Kapsam

Bu hizmet, bellek ve optik sürücüler gibi HP tarafından desteklenen ve tedarik edilen bileşenler de dahil olmak üzere uygun HP bilgisayarları kapsar. Buna ana masaüstü bilgisayar, iş istasyonu, ince istemci, dizüstü bilgisayar veya tablet ürünü ile birlikte satın alınan veya ürünün orijinal ambalajına dahil edilen fare, klavye, dock istasyonu, kılıf, bağlantı noktası çoğaltıcı veya AC güç adaptörü gibi HP markalı aksesuarlar da dahildir.

Perakende veya mobil satış noktası çözümleri gibi HP satış noktası (POS) sistemlerinde ve paket halinde satılan ürün çözümlerinde bu hizmet yalnızca temel üniteyi kapsar.

Mobil HP iş bilgisayarları pilleri üç yıla kadar kapsam dahilindedir. Daha ayrıntılı bilgi almak için HP.com adresinde "İş Dizüstü Bilgisayarları için Pil Garantilerini Anlama" ifadesini aratın.

Kapsam penceresi

Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin yerinde veya uzaktan verilme süresini belirtir. Hizmet saatleri dışında alınan hizmet talepleri, kapsam pencerenize dahil olan bir sonraki gün kaydedilir.

Bu hizmete ilişkin kapsam dahilindeki hizmet saatleri standart çalışma saatleri veya standart iş günü çalışma saatleridir. Hizmet, HP tatil günleri hariç (ülkeye ve coğrafi konuma göre değişebilir) Pazartesi ve Cuma günleri arasında yerel saatle sabah 8:00 ile akşam 17:00 arasında ya da hizmetin talep edildiği katılımcı ülkede veya coğrafi konumda geçerli standart çalışma saatlerinde ve standart iş günlerinde verilir.

Tüm kapsam dönemleri yerel kullanılabilirliğe bağlıdır. Hizmetin bölgenizde sunulup sunulmadığı hakkında ayrıntılı bilgi almak için yerel satış ofisiyle iletişime geçin.

Müşterinin sorumlulukları

Belirtilen müşteri sorumluluklarının karşılanmaması halinde, HP (i) hizmetleri tanımlandığı şekilde sunmakla yükümlü tutulamaz veya (ii) bu gibi hizmetleri maliyetini karşılamaz koşuluyla cari işçilik ve malzeme ücretleriyle sunar. HP tarafından gerekli görülmesi halinde, destek sunulacak donanım ürününün her paketin içinde sağlanan kayıt talimatları kullanılarak veya HP tarafından sağlanan belge e-postayla gönderilerek veya HP'nin belirttiği başka bir yöntemle siz veya HP tarafından yetkilendirilen bir temsilci tarafından bu hizmetin satın alınmasından sonraki on gün içinde kaydedilmelidir. Hizmet kapsamı dahilindeki bir ürünün konumunun kalıcı olarak değişmesi halinde, kayıt (veya mevcut HP kaydının uygun şekilde uyarlanması) işlemleri konumun değiştii tarihten itibaren on gün içinde yapılmalıdır.

Talep edilmesi halinde, Müşterinin HP'nin uzaktan sorun çözme çabalarına destek olması gerekir. Müşteri şunları yapmalıdır:

- Donanım ürünündeki arızayı HP'ye bildirmeden önce müşteri tarafından uygulanabilecek uygun tanımlama işlemlerini gerçekleştirmek.
- Donanım ürününde arıza olması halinde durumu vakit kaybetmeden HP'ye bildirmek.
- Kapsam dahilindeki ürünün seri numarasını sağlamak.
- Yerel adres ve telefon numarası sağlamak.
- Yerinde hizmet verecek mühendisi karşılamak veya gönderilen parçaları teslim almak için konumda hazır bulunmak.
- Hizmetin sağlanacağı tüm konumlarda HP'ye tam ve sınırsız erişim sağlamak.
- HP'nin zamanında ve profesyonel uzaktan destek sağlaması ve desteğe uygunluğun düzeyini belirleyebilmesi için gereken tüm bilgileri sağlamak.
- Otomatik testleri başlatmak ve diğer tanılama araç ve programlarını yükleyip çalıştırmak.
- Müşteri tarafından yüklenebilen ürün yazılımı güncellemelerini ve yamaları yüklemek.
- HP'nin sorunları tespit etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirmek.

Müşteri tarafından yüklenebilen kritik ürün yazılımı güncellemelerinin yanı sıra size gönderilen Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği (CSR) parçaların ve yedek ürünlerin de zamanında yüklenmesi ve takılması sizin sorumluluğunuzdadır.

Bir sorunu çözmek için Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği (CSR) parçaların gönderildiği durumlarda, arızalı parçayı veya ürünü HP tarafından belirtilen bir süre içinde geri gönderme sorumluluğu size aittir. HP'nin arızalı parçayı belirlenen süre içerisinde teslim almaması veya ürünün alındığında fiziksel olarak hasarlı olması durumunda arızalı parça için HP tarafından belirlenen ücreti ödemekle sorumlu olursunuz.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, tamamen HP'nin takdirine bağlı olarak, uzaktan tanılama ve desteğin, iş yeriniz dışında verilen hizmetin ve diğer hizmet sağlama yöntemlerinin birleşimi şeklinde sunulur. Bunlar arasında, Müşterinin Kendi Başına Onarabileceği (CSR) parçaların veya tüm yedek ürünün kurye tarafından teslim edilmesi de yer alır. Etkili ve zamanında destek sunmak için uygun hizmet sunma yöntemini HP belirler.

HP, onarım için kapsam dahilindeki ürünü bulunduğunuz yerden alma hakkını saklı tutar.

Bir onarım olayında cihazın değiştirilmesi gerekirse, HP arızalı birimi satın alındığı ülkeye iade etmenizi ister. Bu hizmet kapsamında, satın alınan asıl ülke dışında birimin tamamı değiştirilemez. Seyahat kapsamı orijinal birimin yerinde ve şirketiniz dışında onarımıyla sınırlıdır.

Hizmetin uzaktan tanılama, uzaktan destek veya daha önce açıklanan diğer hizmet sağlama yöntemleriyle sunulabilmesi halinde yerinde yanıt süresi uygulanmaz.

Kapsam dışında kalan hususlar

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve bunlarla ilgili destek.
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme.
- HP tarafından sağlanan bir sistem düzeltmesini, onarımı, yamayı veya değişikliği uygulamamanızdan kaynaklanan hizmetler.
- Daha önce HP tarafından kaçınılması tavsiye edilen eylemlerden kaçınmamanızdan kaynaklanan hizmetler.
- HP'nin kanaatine göre, donanımlar, ürün yazılımları veya yazılımlar üzerinde, HP personeli olmayan kişiler tarafından yetkisiz bir biçimde gerçekleştirilen kurulum, onarım, bakım veya değişiklik işlemleri nedeniyle sunulması gereken hizmetler.
- HP'nin kanaatine göre, ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle sunulması gereken hizmetler.
- Kullanıcı tarafından uygulanan önleyici bakım.

Ürünü satın aldığınız ülkenin dışına seyahat ettiğinizde, tanımlanan destek hizmetleri yalnızca hizmetin talep edildiği ve sunulacağı ülkenin/coğrafi konumun [başvuru kılavuzunda](#) verilen tabloda katılımcı ülke/coğrafi konum olarak listelenmiş olması durumunda sağlanır. Söz konusu tabloda listelenmemiş olan ülkelerde/coğrafi konumlarda bu sözleşme kapsamında hizmet sunulmaz. Ancak hizmet, bu tabloda listelenmemiş bir dizi ilave konumda daha düşük bir hizmet düzeyinde sunulabilir.

Çıkarılabilir medya, müşteri tarafından değiştirilebilir piller, tablet PC kalemleri, bakım kitleri ve diğer sarf malzemelerinin yanı sıra kullanıcı bakımı ve HP olmayan cihazlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüketim ürünleri bu hizmet kapsamının dışındadır.

Özellikle belirli bir dile veya ülkeye özgü parçalar başta olmak üzere, yedek parçalara ihtiyaç duyulması ve bu parçaların mevcut olmaması halinde, aşağıdaki seçeneklerden birini tercih edebilirsiniz:

- Hizmet talebinin, ürünün aslen satın alındığı ülkeye dönene kadar ertelenmesi.
- Arızalı yabancı ülke ürünü yerine yerel bir parça verilmesini (örneğin, İngiliz/Amerikan klavye) kabul etmek.

Uluslararası olmayan İngilizce klavye, yerel dilde olmayan klavye veya ülkeye uyarlanmış güç kaynağı parçaları gibi, belirli bir dile veya ülkeye özgü parçalar genellikle uluslararası seyahatlerde mevcut değildir ve asıl ülkenin sınırları içinde olunması haricinde, bu sözleşme kapsamına girmezler.

Asıl satın alma ülkesinin dışındaki hizmet talepleri temel birim ile sınırlıdır. Harici monitörler için ilave hizmet kapsamı satın alınmışsa, bu hizmet yalnızca asıl satın alma ülkesinde sunulur. Hepsi bir arada cihazlara, ayrı harici bir monitör olarak değerlendirilmeyen ekran da dahildir. Ancak, örneğin hepsi bir arada cihazlara takılan ikinci monitör kapsam dahilinde değildir. Yerleştirme istasyonu ve bağlantı noktası çoğaltıcı (port replicator), HP Care Pack'in satın alındığı ülkede kapsam dahilindedir, ancak satın alındığı ülkenin dışında kapsam dışında kalır.

HP markalı olmayan seçenekler bu hizmete dahil değildir.

Hizmet alma koşulları

Satın alımın yapıldığı ülke dışındaki ülkelerde/coğrafi konumlarda seyahat kapsamı seyahat dönemleriyle sınırlıdır ve başka bir bölgede kalıcı kullanım için geçerli değildir.

SEYAHAT BÖLGELERİ

Tüm donanım yerinde müdahale süreleri, yalnızca HP tarafından belirlenen destek merkezine en fazla 160 km (100 mil) mesafede yer alan konumlar için geçerlidir. HP tarafından belirlenmiş destek merkezine 320 km (200 mil) uzaklık içinde kalan konumlara gidişler için ek ücret alınmaz. Konum ile HP tarafından belirlenmiş destek merkezinin arasındaki mesafe 320 km'den (200 mil) fazlaysa ek ulaşım ücreti alınır. Seyahat bölgeleri ve varsa ücretler bazı coğrafi konumlarda farklılık gösterebilir.

HP tarafından belirlenen destek merkezine 160 km'den (100 mil) daha uzak konumlara müdahale süreleri, daha uzun seyahat gerektirecekleri için aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde farklılık gösterir.

HP tarafından belirlenmiş destek merkezine uzaklık	Yerinde müdahale süresi
0-160 km (0-100 mil)	Ertesi iş günü*
167-320 km (107-200 mil)	1 ek iş günü*
321-480 km (201-300 mil)	2 ek iş günü*
480 km'den (300 mil) fazla	Sipariş sırasında belirlenir ve kaynak olup olmamasına tabidir*

*Seyahat bölgesi tanımları ve ilgili müdahale süreleri, katılımcı ülkelerde/coğrafi konumlarda farklılık gösterir. Seyahat bölgeleri ve değiştirilen müdahale süreleri hakkında ayrıntılı bilgi için yerel satış ofisleri ile iletişime geçin.

Ekstra kapsam için isteğe bağlı ek özellikler

Desteğinizi, ofis içinde ve dışında işgücüne yetkinlik kazandıran özel seçeneklerle tamamlayın.

PİL DEğİşTİRME HİZMETİ

Pil Değiştirme Hizmeti, arızalı pillerin değiştirilmesi için tesis dışında ve içinde değiştirme olmak üzere iki kolay yöntem sunar. Her iki seçenekte de, ilk satın alınan pilde malzeme veya işçilik kusurlarından kaynaklanan bir arıza tespit edilirse veya şarj kapasitesi yüzde 50'nin altına düşerse yedek pil sağlanır. Pil Değiştirme Hizmetine ilişkin ek ayrıntılar ve istisnalar [Pil Değiştirme veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

ARIZALI ORTAM ALIKOYMA

Kusurlu sabit sürücülerin şirketinizde kalmasına olanak tanıyan Arızalı Ortam Alıkoyma özelliğini ekleyerek hassas verilerin tehlikeye girme riskini azaltmaya yardımcı olun.^{1,2,3} Bu seçenek, içerebilecekleri hassas veriler nedeniyle elinizden çıkarmak istemediğiniz arızalı sabit disk sürücülerinin veya SSD/flash sürücü bileşenlerinin sizde kalmasına olanak tanır. Kapsam dahilindeki bir sistemde bulunan tüm uygun sürücülerin Arızalı Ortam Alıkoyma hizmetine katılması gerekir. Arızalı Ortam Alıkoyma hizmeti ile ilgili ek bilgiler ve istisnalar [Arızalı Ortam Alıkoyma veri sayfasında](#) açıklanmıştır.

ÇÖZÜM CARE PACK

Üretkenlik araçlarınıza tam destek sağlamak için bilgisayarınıza bağlı 6 adede kadar aksesuarı hizmet kapsamına alın.^{1,2} HP Solution Care Pack satın aldıysanız, Çözüm Hizmetleri temel birimin yanı sıra, örneğin maksimum 2 adet harici monitör, yerleştirme istasyonu, kablosuz fare, kablosuz klavye ve HP kulaklık da dahil olmak üzere ana birime bağlı 6 adet HP destekli çevre birimini de kapsar. Solution Care Pack kapsamında olması için çevre birimlerinin temel bilgisayarla aynı anda satın alınması gerekir.

Hükümler ve şartlar

Tüm HP Care Pack [hüküm ve şartlarını](#) inceleyin.

Daha fazla bilgi için

Ayrıntılar için yerel HP satış temsilciniz veya kanal ortağınızla iletişime geçin veya řu adresi ziyaret edin:
hp.com/go/pcandprintservices



- Hizmet düzeyleri ve yanıt süreleri coğrafi konunuza göre değişebilir.
- Ayrı veya isteğe bağlı seçenek olarak satılır. Beklenmeyen Hasar Koruması, cihaz satın alınırken satın alınmalıdır. Diğer Care Pack hizmetleri, cihaz satın alındıktan sonra 30 gün içinde satın alınmalıdır. HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriyeye bildirilen ilgili HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.
- Anızalı Ortam Alıkoyma hizmeti satın alındıysa, arızalı sürücüler müşteride kalır.

HP Hizmetleri, sağlanan hizmete ilişkin veya satın alma sırasında Müşteriyeye bildirilen ilgili HP hükümlerine ve şartlarına tabidir. Müşteri, ilgili yerel yasalar uyarınca ek yasal haklara sahip olabilir ve HP hizmet hükümleri ve şartları veya HP Ürünü ile birlikte sağlanan HP Sınırlı Garantisi bu hakları herhangi bir şekilde etkilemez.