

# Utazás közbeni támogatás



## A szolgáltatás áttekintése

Az utazás közbeni támogatás az utazó felhasználók számára nyújt hardvertámogatási megoldást új HP mobil eszközhöz. Ez az egyszerű, kényelmes szolgáltatás a kézikönyvben felsorolt földrajzi térségekben érhető el. Az utazók számára fenntartott következő munkanapi hardvertámogatás egyes HP márkájú termékekre vehető igénybe, és – helyszíntől függően – következő munkanapi szolgáltatást (helyi nyelven nyújtott távoli problémameghatározással a szolgáltatásban részt vevő országokban)<sup>1</sup> tartalmaz a hardveres probléma megoldásának elősegítése érdekében. A támogatást a normál helyi munkaidőn belül biztosítják.

## A szolgáltatás főbb elemei

- Távoli problémameghatározás és támogatás
- Hardvertámogatás helyszíni kiszállással
- Cserealkatrészek és anyagok
- Rendelkezésre állás normál munkaidőben
- Következő munkanapi válasz
- Kereskedelmi noteszgépek és táblagépek lefedése

## A szolgáltatás előnyei

- HP-hardvertámogatás utazás közben
- Kényelmes helyszíni támogatás, ahol elérhető
- Megbízható válaszidők
- Multinacionális földrajzi lefedettség

# A szolgáltatás jellemzői és biztosításának részletei

## UTAZÁSI KÁRVÉDELEM

Az utazók a világ legtöbb régiójában igénybe vehetik a szolgáltatást. Az országok/földrajzi térségek listája igen hosszú, és folyamatosan bővül. A részletes, frissített lista a [kézikönyvben](#) érhető el. Ez a lista információkkal szolgál az utazás közbeni támogatás konkrét földrajzi elérhetőségéről. Az országok/földrajzi térségek listája előzetes értesítés nélkül változhat. A HP azt javasolja, hogy az indulás előtt érvényesítse az utazási szolgáltatást ezen a webhelyen.

Amikor a következő helyek bármelyikére, illetve a termék megvásárlása szerinti országon kívülre utazik, akkor a HP:

- Megadja a HP globális megoldási központ telefonszámát az érintett országhoz/földrajzi térséghez, amely a HP [weboldalán](#) található.
- Fogadja az Ön hívásait az utazás célországában/a földrajzi térségben vagy a vállalata belső ügyfélszolgálatától.
- Felméri a hardver meghibásodási szintjét.
- Megszervezi Önnél a következő munkanapi szervízt a résztvevő országban/földrajzi térségben, illetve megszervezi a cserealkatrész kiszállítását, amennyiben ez szükséges.
- Biztosítja a javításhoz szükséges alkatrészeket a hardverspecifikációknak megfelelően, feltéve, hogy a megfelelő alkatrészek elérhetők az utazás helyén.

## VÁLASZIDÓ

A válaszidő határozza meg a szolgáltatási kérelem benyújtása és a szolgáltatási kérelem HP általi visszaigazolása közötti időtartamot. A folyamat a kezdeti szolgáltatási kérelem beérkezésével és HP általi nyilvántartásba vételével indul, és azzal zárul, hogy a HP által meghatalmazott szakembernek beütemezik a javítás támogatását, helyszíni vagy távoli diagnosztikával és javítással. A válaszidőt kizárólag a rendelkezésre állási időben mérik, és átvihető a következő olyan munkanapra, amelyen a rendelkezésre állás biztosítva van.

A helyi korlátozások, például a szolgáltatás által lefedett utazási területek kiigazított válaszideje lehet érvényes arra a földrajzi térségre, ahol a hardvertámogatást igényelték. Minden válaszidő a helyileg elérhető lehetőségek függvénye. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi HP értékesítési kirendeltséghez.

## TÁVOLI PROBLÉMAMEGHATÁROZÁS ÉS TÁMOGATÁS

Azt követően, hogy Ön bejelentette szolgáltatási igényét az e célra szolgáló HP támogatási telefonszámon, a HP a rendelkezésre állási időn belül elkezdheti Önnel a hardverhiba elszigetelésére irányuló munkát, illetve annak távoli elhárítását, orvosolását és megoldását. Bármilyen helyszíni segítségnyújtás előtt a HP távoli diagnosztikát indíthat és végezhet elektromos távtámogatási eszközökkel (ahol elérhetők) a lefedett termékekhez történő hozzáférés érdekében. Más lehetőségként a HP további módszereket is alkalmazhat a távoli problémamegoldás elősegítéséhez.

Amennyiben a vásárlás országán kívül tapasztal hardveres problémát, először hívja a HP-t segítségért a helyi munkaidőben a helyi telefonszámok valamelyikén, amelyek megtalálhatók a [HP weboldalán](#).

## HELYSZÍNI HARDVERTÁMOGATÁS

Az olyan műszaki hardverproblémák esetén, amelyek a HP megítélése szerint távoli hozzáféréssel nem oldhatók meg, egy a HP által megbízott szakember nyújt helyszíni műszaki támogatást a szolgáltatás által lefedett hardvertermékeken, azok működőképes állapotának visszaállítása érdekében. A HP saját belátása szerint dönthet úgy is, hogy a termékeket javítás helyett kicseréli.

Emellett a HP az elérhető technikai fejlesztéseket is telepítheti, hogy elősegítse az Ön hardvertermékeinek megfelelő működését, és megőrizze azok kompatibilitását a HP által biztosított hardver-cserealkatrészekkel. Saját belátása szerint a HP olyan belső firmware-frissítéseket is telepíthet, amelyek a HP megítélése szerint szükségesek az érintett termék működőképes állapotának visszaállításához, illetve a HP támogatásának fenntartásához.

## CSEREALKATRÉSZEK ÉS ANYAGOK

---

A HP biztosítja a jogosult termék működőképes állapotának fenntartásához szükséges, a HP által támogatott cserealkatrészeket, beleértve az elérhető és javasolt technikai fejlesztésekhez szükséges alkatrészeket és anyagokat. A cserealkatrészek újak, vagy teljesítményüket illetően funkcionálisan az újnak megfelelőek. A kicserélt alkatrészek a HP tulajdonába kerülnek. Ha szeretné megtartani, demagnetizálni vagy más módon fizikailag megsemmisíteni a kicserélt alkatrészeket, számla ellenében ki kell fizetnie a cserealkatrész listaárát.

A fogyóeszközökre nem vonatkozik a támogatás, és ezeket nem biztosítjuk a szolgáltatás keretében; az általános jótállási feltételek a fogyóeszközökre is kiterjednek. A jelen szolgáltatás keretében nem javítjuk és nem cseréljük azokat az alkatrészeket és összetevőket, amelyek túllépték a gyártó használati utasításában, termékspecifikációiban vagy a műszaki adatlapon ismertetett maximálisan támogatott élettartamukat és/vagy maximális korlátozást.

További információkat a jelen adatlap „Mire terjed ki a szolgáltatás?” szakaszában talál.

A megszüntetett cserealkatrészek és összetevők esetében frissítésre lehet szükség. A megszüntetett alkatrészek összetevőinek frissítései további módosításokkal járhatnak. A HP Önnel együttműködve tesz ajánlásokat cserékre. A helyi támogatási lehetőségek miatt nem minden országban kapható cserealkatrész minden összetevőhöz.

---

## Mire terjed ki a szolgáltatás?

Ez a szolgáltatás a jogosult HP számítógépekre terjed ki, beleértve a HP által támogatott és nyújtott alkatrészeket, például memóriákat és optikai meghajtókat. Ez magában foglalja az eredeti csomagolásban, tartozékként kínált, a fő asztali számítógéppel, munkaállomással, vékony klienssel, notebookkal vagy táblagéppel együtt vásárolt HP márkájú kiegészítőket, melyek lehetnek például egerek, billentyűzetek, dokkolóállomások, keretek, portreplikátorok vagy hálózati töltők.

A HP értékesítési ponti (POS) rendszerei és csomagban értékesített termékmegoldásai, például a kiskereskedelmi vagy mobil értékesítési ponti megoldások esetén ez a szolgáltatás csak az alapegységre terjed ki.

A HP mobil kereskedelmi célú számítógépekhez való akkumulátorokhoz a szolgáltatás három évig vehető igénybe. További részletekért írja be a keresőmezőbe az „understanding battery warranties for business notebooks” szöveget a HP.com webhelyen.

---

## Rendelkezésreállási idő

A rendelkezésreállási idő azt az időszakot jelöli, amikor a leírt szolgáltatásokat a helyszínen vagy távolról biztosítják. A rendelkezésreállási időn kívül beérkező bejelentések az Ön számára elérhető következő rendelkezésre állási napon kerülnek naplózásra.

E szolgáltatás rendelkezésreállási ideje normál munkaidőben, normál munkanapokon a következő: A szolgáltatás helyi idő szerint hétfőtől péntekig 8:00 és 17:00 között érhető el, kivéve a HP által is tartott munkaszüneti napokat (melyek országonként és földrajzi térségenként változhatnak), vagy azon részt vevő ország vagy földrajzi térség alkalmazandó normál munkaidejében és normál munkanapjain, ahol a szolgáltatást igényelték.

A rendelkezésreállási idő opciók területenként eltérhetnek. A szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban forduljon a helyi értékesítési kirendeltséghez.

---

# Az ügyfél kötelezettségei

Amennyiben az ügyfél nem felel meg a megadott kötelezettségeinek, a HP (i) nem köteles a szolgáltatásokat a leírtak szerint biztosítani, illetve (ii) e szolgáltatást az Ön költségére végzi el az érvényes időbérek és anyagárak felszámításával. Ha a HP kéri, akkor Önnek vagy a HP hivatalos képviselőjének a szolgáltatás megvásárlásától számított 10 napon belül regisztrálnia kell a támogatandó hardverterméket az egyes csomagokon belüli regisztrációs utasítások, a HP által biztosított e-mailes dokumentum vagy a HP egyéb iránymutatásai szerint. Ha az érintett HP-termék helye véglegesen megváltozik, a regisztrációt (vagy a meglévő HP-regisztráció megfelelő módosítását) a változást követő tíz napon belül el kell végezni.

Kérésre az ügyfél köteles segíteni a HP távoli hibaelhárító munkáját. Az ügyfél feladatai:

- Bármilyen alkalmazandó, ügyfél által végrehajtható diagnosztika futtatása azelőtt, mielőtt az ügyfél értesítené a HP-t a hardvertermék meghibásodásáról.
- A HP haladéktalan értesítése a hardvertermék bármilyen meghibásodásáról.
- A szolgáltatás hatókörébe tartozó termék sorozatszámának megadása.
- Helyi cím és telefonszám megadása.
- Az ügyfélnek jelen kell lennie a helyszíni szolgáltatás elvégzésekor vagy a futár által szállított alkatrészek átvételéhez.
- Teljes és korlátlan hozzáférés biztosítása a HP számára minden olyan területhez, ahol a szolgáltatás végrehajtása történik.
- Meg minden információ megadása, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális távoli támogatást nyújtson, illetve hogy a HP felmérhesse, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe.
- Önteszték elindítása, illetve más diagnosztikai eszközök és programok telepítése és futtatása.
- Az ügyfél által telepíthető belső firmware-frissítések és hibajavítások telepítése.
- A HP kérésének megfelelően egyéb észszerű tevékenységek elvégzése annak érdekében, hogy segítse a HP-t a problémák azonosításában vagy megoldásában.

Ön felelős a kritikus, ügyfél által telepíthető firmware-frissítések, valamint az Önhöz szállított, ügyfél által végzett javításhoz (CSR) szükséges alkatrészek és cseretermékek időben történő telepítéséért.

Azokban az esetekben, amikor a probléma elhárításához szükséges, az ügyfél által cserélhető (CSR) alkatrészeket kiszállítják, az Ön kötelessége, hogy a HP által meghatározott időszakon belül visszaküldje a hibás alkatrészt. Abban az esetben, ha a HP a meghatározott időszakon belül nem kapja meg a hibás alkatrészt, illetve ha az alkatrész fizikailag sérült a beérkezéskor, Ön köteles a HP által megjelölt összeget kifizetni a hibás alkatrészért.

---

## A Szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

A szolgáltatást a HP saját belátása szerint távoli diagnosztika és támogatás, helyszínen kívüli szolgáltatás, illetve egyéb szolgáltatási megoldások kombinációjával biztosítja. Ezek magában foglalhatják a futárral történő kiszállítást, az ügyfél által cserélhető (CSR) alkatrészeket vagy egy teljes csereterméket. A HP határozza meg a megfelelő teljesítési módot, hogy hatékony és időben történő támogatást nyújthasson.

A HP fenntartja a jogot a szolgáltatás hatókörébe tartozó termék elszállítására a javítás elvégzéséhez.

A HP azt kéri, hogy ha a javítás az eszköz cseréjét teszi szükségessé, akkor a meghibásodott egységet a vásárlás helye szerinti országba juttassa vissza. A teljes egységcsere nem vehető igénybe a szolgáltatás keretében a vásárlás helye szerinti országon kívül. Az utazási kárvédelem az eredeti termék helyszíni és helyszínen kívüli javítására korlátozódik.

A helyszíni válaszdíj nem alkalmazandó, amennyiben a szolgáltatás távoli diagnosztika, távoli támogatás vagy a fent ismertetett egyéb szolgáltatási módszerek valamelyikével biztosítható.

---

# Kizárások

- Az operációs rendszer, egyéb szoftverek és adatok biztonsági mentése, helyreállítása és támogatása.
- Kapcsolódási és kompatibilitási problémák elhárítása.
- Az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy Ön nem hajtotta végre a HP által a számára biztosított rendszerjavításokat vagy módosításokat.
- Az annak következtében szükségessé váló szolgáltatások, hogy Ön nem tette meg a HP által korábban javasolt, a probléma elkerülését célzó lépéseket.
- Olyan szolgáltatások, amelyek a HP véleménye szerint azért válnak szükségessé, mert a hardver, a firmware vagy a szoftverek jogosulatlan (nem HP által végzett) telepítésére, javítására, karbantartására vagy módosítására tettek kísérletet.
- A HP álláspontja szerint a termék nem megfelelő kezeléséből vagy használatából eredő szolgáltatások.
- Felhasználói megelőző karbantartás.

Ha a vásárlás helye szerinti országon kívülre utazik, akkor a leírt támogatási szolgáltatásokat csak akkor tudjuk nyújtani, ha a szolgáltatás igénylésének és teljesítésének helye szerinti ország/földrajzi térség szerepel a részt vevő országok/földrajzi térségek listáján, a kézikönyvben található táblázatban. A jelen szerződés keretében a szolgáltatások nem érhetők el a táblázatban felsorolt országokon/földrajzi térségeken kívül. Esetenként azonban a szolgáltatás alacsonyabb szinten igénybe vehető néhány, a táblázatban nem szereplő helyen is.

A fogyóeszközökre, így például az eltávolítható adathordozókra, ügyfél által kicserélhető akkumulátorokra, táblagéphez való tollakra, karbantartó készletekre, valamint más tartozékokra, felhasználó általi karbantartásra és nem HP eszközökre a szolgáltatás nem terjed ki.

Ha a javításhoz szükséges alkatrészecskék, különös tekintettel a speciálisan nyelvspecifikus vagy országspecifikus alkatrészecskére, nem állnak rendelkezésre, Ön a következő lehetőségek közül választhat:

- Elnapolja a szolgáltatási kérelmet mindaddig, amíg vissza nem tér abba az országba, ahol a terméket eredetileg megvásárolta.
- Elfogadja, hogy a hibás külföldi alkatrészt egy helyi alkatrészt cserélik (például elfogad egy angol nyelvű billentyűzetet).

A speciálisan nyelvspecifikus vagy országspecifikus alkatrészecskék, például nem nemzetközi angol billentyűzetek, nem helyi nyelvű billentyűzetek és bizonyos, a helyi körülményekre szabott tápegységek általában nem érhetők el külföldi utazás során, és ezekre kizárólag a származási ország határain belül terjed ki a jelen szerződés.

A szolgáltatások, amelyeket azon az országon kívül igényelnek, amelyben a terméket megvásárolták, kizárólag az alapegységre korlátozódnak. Amennyiben ezt a kiegészítő lefedettséget megvásárolták, a külső monitorokra vonatkozó szolgáltatások kizárólag a vásárlás országában vehetők igénybe. A kombinált eszközök nem tartalmazzák a kijelzőt, amelyek különálló, külső monitornak minősülnek. Ugyanakkor a kombinált eszközökhöz csatlakoztatott második monitorra például nem terjed ki a szolgáltatás. A dokkolóállomás vagy portreplikátor a HP Care Pack megvásárlásának helye szerinti országban tartozik a szolgáltatás hatókörébe, ha azonban ezen az országon kívülre utazik, akkor nem.

A szolgáltatás nem terjed ki a nem HP márkájú opciókra.

---

## Jogosultság a szolgáltatásra

Az utazási kárvédelem szolgáltatásra való jogosultság a vásárlás eredeti országától eltérő országokban/ földrajzi térségekben az utazások időtartamára korlátozódik, és nem érvényes az eltérő régióban történő állandó szolgáltatásnyújtásra.

## UTAZÁSI ZÓNÁK

A hardverszolgáltatások helyszíni válaszideje kizárólag a HP által kijelölt támogatási központ 160 kilométeres körzetében található telephelyekre vonatkozik. A HP által kijelölt támogatási központ 200 mérföldes (320 kilométeres) körzetében a kiszállítás ingyenes. A kijelölt HP szervizközpont 320 kilométeres körzetén kívüli kiszállítás esetében további költség kerül felszámolásra. Bizonyos térségekben az utazási zónák és díjak (ha van ilyen) eltérőek lehetnek.

A HP által kijelölt támogatási központok 160 kilométeres körzetén kívül lévő helyek esetében a hosszabb utazás miatt módosított válaszidő van érvényben, amint azt az alábbi táblázat mutatja.

| Távolság a HP által kijelölt támogatási központtól | Helyszíni válaszidő                                                           |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 0-160 km                                           | Következő munkanap*                                                           |
| 167-320 km                                         | Egy további munkanap*                                                         |
| 321-480 km                                         | Két további munkanap*                                                         |
| 480 km fölött                                      | Megrendeléskor határozzák meg, a rendelkezésre álló erőforrások függvényében* |

\*Az utazási zónák meghatározásai és a vonatkozó válaszidők a részt vevő országoktól/földrajzi térségektől függően változnak. Az utazási zónákkal és a módosult válaszidőkkel kapcsolatos további információkért vegye fel a kapcsolatot a helyi értékesítési irodával.

## Optionális kiegészítő funkciók az extra szolgáltatási lefedettségért

Egészítse ki támogatását egyedi opciókkal, amelyek segítségével bárhol dolgozhat.

### AKKUMULÁTORCSERE SZOLGÁLTATÁS

Az Akkumulátorcsere-szolgáltatás két kényelmes módszert kínál a meghibásodott akkumulátorok cseréjére: helyszíni és helyszínen kívüli cserét. Mindkét opció igénybevételével egy pótakkumulátort biztosítanak az ügyfélnek, amennyiben az eredetileg vásárolt akkumulátor anyag- vagy megmunkálási hiba miatt meghibásodik, vagy töltési kapacitása 50% alá csökken. Az Akkumulátorcsere-szolgáltatással kapcsolatos további részletek és kizárások az [Akkumulátorcsere-szolgáltatás adatlapon](#) található.

### HIBÁS ADATHORDOZÓ MEGTARTÁSA

Adja hozzá a Hibás adathordozó megtartása szolgáltatást, hogy továbbra is vállalata felügyelhesse a hibás merevlemezeket, ezzel csökkentve a bizalmas adatok veszélyeztetésének kockázatát.<sup>1,2,3</sup> Ez az opció lehetővé teszi a meghibásodott merevlemezek vagy SSD-/flashmeghajtók megtartását, amennyiben ezek olyan bizalmas adatokat tartalmazhatnak, amelyeket nem szeretne elveszíteni. A szolgáltatás hatókörébe tartozó rendszer összes meghajtójának szerepelnie kell a hibás adathordozó megtartása szolgáltatásban. A Hibás adathordozó megtartása szolgáltatással kapcsolatos további részletek és kizárások az [Hibás adathordozó megtartása adatlapon](#) található.

SOLUTION CARE CSOMAG

Terjessze ki a szolgáltatást a számítógépéhez tartozó akár hat kiegészítőre a produktivitást támogató eszközei teljes körű támogatása érdekében.<sup>1,2</sup> Ha megvásárolta a HP Solution Care Pack csomagot, a megoldásokkal kapcsolatos szolgáltatások kiterjednek az alapegységre, valamint az alapegységhez csatlakoztatott 6 HP által támogatott perifériaeszközre, beleértve például legfeljebb 2 külső monitort, dokkolóállomásokat, vezeték nélküli egeret, vezeték nélküli billentyűzetet és HP-fejhallgatót. A Solution Care Pack általi lefedettséghez a perifériaeszközöket az alapszámítógéppel egy időben kell megvásárolni.

Felhasználási feltételek

Tekintse át a HP Care Pack [felhasználási feltételeit](#).

További információk:

A további részletekért vegye fel a kapcsolatot helyi HP kereskedőjével vagy csatornapartnerével, vagy látogasson el a [hp.com/go/pcandprintservices](https://hp.com/go/pcandprintservices) oldalra



1. A szolgáltatási szintek és a válaszidők az Ön földrajzi elhelyezkedésétől függően eltérőek lehetnek.

2. Külön vagy választható funkcióként vásárolható meg. A Baleseti kár elleni védelem csak az eszköz megvételekor vásárolható meg. A további Care Pack csomagok az eszköz vásárlásától számított 30 napon belül vásárolhatók meg. A HP szolgáltatásaira a vonatkozó HP felhasználási feltételek érvényesek, amelyekről a vásárláskor kap tájékoztatást az ügyfél. Emellett az ügyfélnek lehetnek a helyi jogszabályok által meghatározott jogai, amelyeket semmilyen módon nem befolyásolnak sem a szolgáltatásra vonatkozó HP felhasználási feltételek, sem az adott HP-termékhez biztosított HP korlátozott jótállás.

3. Amennyiben az ügyfél megvásárolja a Hibás adathordozó megtartása szolgáltatást, a hibás adathordozó(kat) az ügyfél tartja meg.

A HP szolgáltatásaira a vonatkozó HP felhasználási feltételek érvényesek, amelyekről a vásárláskor kap tájékoztatást az ügyfél. Emellett az ügyfélnek lehetnek a helyi jogszabályok által meghatározott jogai, amelyeket semmilyen módon nem befolyásolnak sem a szolgáltatásra vonatkozó HP felhasználási feltételek, sem az adott HP-termékhez biztosított HP korlátozott jótállás.