

Поддръжка при пътуване



Преглед на услугата

Услугата „Поддръжка при пътуване“ осигурява на често пътуващите потребители решение за хардуерна поддръжка за новите им преносими устройства от HP. Тази лесна и удобна услуга се предлага в държавите и географските райони, изброени в [справочното ръководство](#). Услугата се предлага за избрани продукти на HP и включва, спрямо възможностите на местно ниво, време за реакция до следващия работен ден (с дистанционно диагностициране на проблемите на местен език в участващите държави)¹ за поддръжка и решаване на хардуерни проблеми. Поддръжката се предоставя в рамките на местното стандартно работно време.

Акценти на услугата

- Дистанционно диагностициране на проблеми и поддръжка
- Поддръжка на хардуер на място
- Резервни части и материали
- Покритие в рамките на стандартното работно време
- Реакция в рамките на следващия работен ден
- Покритие за търговски преносими компютри и таблети

Предимства на услугата

- Хардуерна поддръжка на HP по време на пътуването Ви
- Удобна поддръжка на място, където това е възможно
- Надеждни срокове за реакция
- Международно географско покритие

Характеристики на услугата и спецификации за доставка

ПОКРИТИЕ ПРИ ПЪТУВАНЕ

Покритието при пътуване се предлага почти навсякъде по света, със списък от държави и географски райони, който е обширен и продължава да се разширява. Подробен, актуализиран списък може да намерите в [справочното ръководство](#). Този списък предоставя информация за конкретната географска наличност на „Покритие при пътуване“. Списъкът с държави и географски райони подлежи на промяна без предупреждение. HP препоръчва да проверявате покритието си при пътуване през този [уебсайт](#) преди всяко пътуване.

Когато пътувате до някой от тези райони и извън държавата, в която първоначално е закупен продукта, HP:

- Предоставя телефонен номер на глобалния център за поддръжка на HP за съответната държава/географски район, който може да намерите на [уебсайта](#) на HP.
- Приема обаждания в държавата или географския район на пътуване от Вас или от вътрешното бюро за помощ на Вашата компания.
- Диагностицира нивото на повреда на хардуера.
- Урежда обслужване на следващия работен ден там, където се намирате в участващата държава или географски район, или доставка на резервна част, спрямо необходимостта.
- Осигурява частите, които са нужни за ремонта, съгласно хардуерната спецификация, стига съответните части да са достъпни там, където се намирате.

ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ

Времето за реакция обозначава периода от време между подаването на заявката за обслужване и потвърждаването на заявката за обслужване от HP. То започва да тече, когато първоначалната заявка за обслужване бъде получена и регистрирана в HP, и завършва, когато упълномощеният представител на HP бъде ангажиран да извърши ремонта, като диагностиката и ремонтите се извършват дистанционно или на място. Времето за реакция се отчита в рамките на периода на покритие и може да се прехвърли към следващия работен ден, за който е обявен период на покритие.

В зависимост от географския район, където е необходима хардуерна поддръжка, може да се прилагат местни ограничения, като пътнически зони с коригирано време за реакция. Времето за реакция зависи от местната наличност. За подробна информация за наличното обслужване се свържете с местния офис за продажби на HP.

ДИСТАНЦИОННО ДИАГНОСТИЦИРАНЕ НА ПРОБЛЕМИ И ПОДДРЪЖКА

След като вече сте направили заявка за обслужване чрез определения за тази цел телефонен номер за поддръжка на HP, HP ще Ви съдейства в рамките на периода на покритие, за да идентифицира хардуерния проблем и да отстрани, коригира и разреши проблема дистанционно. Преди да бъде оказана помощ на място, HP може да инициира и извърши дистанционна диагностика с помощта на електронни инструменти за дистанционна поддръжка (където това е възможно) за достъп до обезпечените продукти. Като алтернатива HP може да използва други налични средства за улесняване на дистанционното разрешаване на проблема.

При възникване на хардуерен проблем извън страната на закупуване, първо трябва да се обадите на HP за съдействие в рамките на местното работно време и на местните телефонни номера, които можете да намерите на [уебсайта на HP](#).

ПОДДРЪЖКА НА ХАРДУЕР НА МЯСТО

При технически проблеми с хардуера, които не могат да бъдат разрешени дистанционно, по преценка на HP, упълномощен представител на HP ще предостави техническа поддръжка на място на обезпечените хардуерни продукти, за да ги върне в работно състояние. HP може да избере по собствена преценка да замени продуктите, вместо да ги поправа.

Освен това HP може да инсталира налични инженерни подобрения, за да Ви помогне да постигнете задоволително ниво на работа на хардуерните продукти и да запазите съвместимостта с доставените от HP хардуерни резервни части. По собствена преценка HP може да инсталира всякакви актуализации на фърмуера, които според HP са необходими за връщане на обезпечения продукт в работно състояние или за запазване възможността за поддръжка от HP.

РЕЗЕРВНИ ЧАСТИ И МАТЕРИАЛИ

HP ще предостави поддържани от HP резервни части и материали, необходими за поддържането на обезпечения продукт в работно състояние, включително такива за налични и препоръчителни инженерни подобрения. Резервните части ще бъдат нови или функционалните им характеристики ще са еквивалентни на нови такива. Заменените части стават собственост на HP. Ако искате резервните части да се запазят, размагнетизират или по друг начин физически да се унищожат, ще бъдете таксувани и ще се изиска да заплатите резервната част по ценообразис.

Консумативите не се поддържат и не се осигуряват като част от тази услуга; За всички консумативи са в сила стандартните гаранционни правила и условия. Частите и компонентите, които са достигнали максимално поддържания си живот и/или максималния лимит, посочен в ръководството за експлоатация на производителя, кратките спецификации на продукта или информационния лист с технически данни за продукта, не се осигуряват, ремонтират или заменят като част от тази услуга.

Обърнете се към раздел „Покритие“ на този информационен лист за повече подробности.

За резервни части и компоненти, които са спрени от производство, може да се изиска ъпгрейд. Надстройването за спрени от производство части на компонентите в някои случаи може да доведе до допълнителни разходи. HP ще Ви съдейства и ще препоръча резервни части. Не всички компоненти ще имат налични резервни части във всички държави, поради местни възможности за доставка.

Покритие

Тази услуга осигурява покритие за отговарящи на условията компютри на HP, включително поддържани и предоставяни от HP вътрешни компоненти като памет и оптични устройства. Това включва свързани аксесоари с марка HP, закупени заедно и включени в оригиналната опаковка на основния компютър, работна станция, тънък клиент, лаптоп или таблет, като мишка, клавиатура, докинг станция, кабел, порт репликатор или AC захранващ адаптер.

За системи за продажба (POS) на HP и пакетни продуктови решения, като например решения за продажба на дребно или мобилни точки за продажба, тази услуга обезпечава само основното устройство.

Батериите за преносими търговски компютри HP са обезпечени за период до три години. За повече информация потърсете „Обяснение на гаранциите на батериите за лаптопи от бизнес клас“ на адрес hp.com.

Период на покритие

Периодът на покритие определя времето, през което се извършват услугите на място или от разстояние. Заявките за обслужване, получени извън този период на покритие, ще бъдат регистрирани на следващия работен ден, за който е валиден период на покритие на услугата.

Периодът на покритие за тази услуга е в рамките на стандартно работно време, в стандартните работни дни: Услугата се предлага от 8:00 до 17:00 ч. местно време, от понеделник до петък, с изключение на празничните дни за HP (които може да варират в зависимост от държавата и географския район) или приложимото стандартно работно време и стандартните работни дни на участващата държава или географски район, където е заявена услугата.

Периодът на покритие зависи от местната наличност. За подробна информация за наличните услуги се свържете с местен офис за продажби.

Задължения на клиента

Ако определените отговорности на клиента не са изпълнени, HP (i) няма задължение да предостави услугите, както е описано, или (ii) да извърши услуги за Ваша сметка съгласно действащите цени за време и материали. Ако HP пожелае, Вие или упълномощен представител на HP трябва да регистрирате хардуерния продукт за поддръжка до десет дни от датата на закупуване на услугата с помощта на регистрационните указания във всеки пакет или електронна документация, предоставени от HP, или друг метод съгласно изискванията на HP. В случай че обезпечен продукт промени за постоянно местоположението си, регистрацията (или съответната корекция на съществуващата регистрация в HP) трябва да се осъществи до десет дни след промяната.

При поискване, от клиента се изисква да съдейства на HP за дистанционно разрешаване на възникналия проблем. Клиентът трябва:

- Да стартира всяка необходима и изпълнима от клиента диагностика, преди да уведоми HP за неизправност в хардуерния продукт.
- Своевременно да уведоми HP за всяка неизправност в хардуерния продукт.
- Да предостави серийния номер на обезпечения продукт.
- Да предостави местен адрес и телефонен номер.
- Да е на разположение на място за сервизния инженер или за получаване на частите от куриер.
- Да предостави на HP пълен и неограничен достъп до всички места, където трябва да се извърши услугата.
- Да осигури цялата информация, необходима на HP, за да предостави навременна и професионална дистанционна поддръжка и да даде възможност на HP да определи нивото на приложимост на поддръжката.
- Да започне автотестове и да инсталира и стартира други диагностични инструменти и програми.
- Да инсталира актуализации и поправки на фърмуера, подлежащи на инсталиране от клиента.
- Да изпълни други необходими дейности, за да помогне на HP да установи и разреши проблемите, съгласно изискванията на HP.

Вие сте отговорни за навременното инсталиране на важни подлежащи на инсталиране от клиента актуализации на фърмуера, както и за частите за самостоятелен ремонт от клиента (СРК) и резервните продукти, които Ви бъдат доставени.

В случаите, когато се изпращат части за СРК с цел разрешаване на възникнал проблем, Вие носите отговорност за връщането на дефектната част в рамките на срока, определен от HP. В случай че HP не получи дефектната част в рамките на определения срок или ако частта е физически повредена при получаване, ще трябва да заплатите такса за дефектната част, съгласно изискванията на HP.

Ограничения на услугата

По преценка на HP услугата ще бъде предоставена чрез съчетаване на дистанционно диагностициране и поддръжка, услуги, предоставени извън обекта, и други методи за предоставяне на услуги. Те може да включват доставка чрез куриер, на части за самостоятелен ремонт от клиента (СРК) или на цял резервен продукт. HP ще определи подходящия метод за доставка, необходим за предоставяне на ефективна и навременна поддръжка.

HP си запазва правото да вземе обезпечения продукт от Вашия обект, за да извърши ремонта.

HP изисква да върнете неизправното устройство в оригиналната гържава на покупка, ако дадено ремонтно събитие налага замяна на устройството. При тази услуга не се предлага замяна на цялото устройство извън оригиналната гържава на закупуване. Покритието при пътуване е ограничено до ремонт на оригиналното устройство на място и извън обекта.

Времето за реакция на място не се прилага, ако услугата може да бъде предоставена чрез дистанционна диагностика, дистанционна поддръжка или други методи за предоставяне на услуги, описани по-горе.

Изключения

- Резервно копие, възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер и данни.
- Отстраняване на неизправности при проблеми с междусистемните връзки и съвместимостта.

- Услуги, необходими поради невъзможността Ви да приложите системни корекции, ремонти, пачове или модификации, предоставени Ви от HP.
- Услуги, необходими поради невъзможността Ви да предприеме предпазни мерки, предварително препоръчани Ви от HP.
- Услуги, които – по мнението на HP – са необходими заради неупълномощените опити на служители, които не са представители на HP, да инсталират, възстановяват, поддържат и модифицират хардуер, фърмуер или софтуер.
- Услуги, които – по мнението на HP – са необходими, заради неправилно третиране или употреба на продукта.
- Превантивна поддръжка от потребителя.

Когато пътувате извън държавата на покупката, описаните услуги по поддръжка ще се предоставят само ако държавата/географския район, в която е поискана и доставена услугата, е посочена като участваща държава/географски район в таблицата, предоставена в справочното ръководство. Услугите не са достъпни по силата на този договор в държави/географски райони, различни от посочените в таблицата. Услугата може въпреки това да бъде предоставена на по-ниско ниво в някои допълнителни райони, които не са посочени в тази таблица.

Консумативите, включително, но не само, сменяеми носители, батерии, които се сменят от клиента, писалки за таблети, комплекти за поддръжка и други консумативи, както и потребителската поддръжка и устройствата, които не са на HP, не се обезпечават от тази услуга.

Ако части, необходими за ремонта, особено специализирани части, зависими от езика или държавата, не са налични, разполагате със следните опции:

- Да отложите заявката за обслужване, докато се върнете в страната, където продуктът е бил закупен първоначално.
- Да приемете смяната на дефектната чуждестранна част с местна част (например английска/американска клавиатура).

Специализираните зависими от езика или държавата части като клавиатури без международен английски, клавиатури на различен от местния език или определени локализиран електрозахранвания обикновено не са налични при международни пътувания и не са обезпечени съгласно условията на този договор, освен в рамките на границите на държавата на произход.

Услугите, които бъдат поискани извън държавата на оригиналната покупка, са ограничени само до основното устройство. Услугите за външни монитори се предоставят само в държавата на оригиналната покупка, ако това допълнително покритие е било закупено. Устройствата от вида „всичко в едно“ включват дисплея, който не се счита за отделен външен монитор. Въпреки това втори монитор, който е свързан с устройство от вида „всичко в едно“, например, няма да бъде обезпечен. Докинг станцията или репликаторът на портове подлежи на покритие в рамките на държавата, където е бил закупен HP Care Pack, но не се осигурява обезпечение при пътуване извън държавата на закупуване.

Тази услуга не включва опции, които нямат марката HP.

Приложимост на услугата

Покритието при пътуване в държави/географски райони, различни от първоначалната държава на закупуване, е ограничено до определени периоди на пътуване и не е валидно при постоянно пребиваване в друг регион.

ПЪТНИЧЕСКИ ЗОНИ

Всички времена за реакция на място за хардуер важат само за обекти, намиращи се на разстояние до 100 мили (160 km) от определения център за поддръжка на HP. Пътуването до обекти, разположени в рамките на 200 мили (320 km) от определения център за поддръжка на HP, се извършва без допълнително заплащане. Ако мястото се намира на повече от 200 мили (320 km) от определения център за поддръжка на HP, се заплаща допълнителна такса за пътни разходи. Пътническите зони и такси, ако се прилагат такива, може да варират в различните географски райони.

Времето за реакция за обекти, намиращи се на повече от 100 мили (160 km) от определения център за поддръжка на HP, се променя, с оглед удълженото време за път, както е указано в таблицата по-долу.

Разстояние от определения център за поддръжка на HP	Време за реакция на място
0-100 мили (0-160 km)	Следващ работен ден*
107-200 мили (167-320 km)	1 допълнителен работен ден*
201-300 мили (321-480 km)	2 допълнителни работни дни*
Над 300 мили (480 km)	Установява се по време на поръчката и зависи от наличните ресурси*

*Дефинициите на пътническите зони и съответното време за реакция варират в различните участващи държави/географски райони. Свържете се с местния търговски офис за подробности относно пътническите зони и променените времена за реакция.

Избираеми допълнителни функции с добавено покритие

Допълнете поддръжката си с персонализирани опции, които Ви позволяват да работите навсякъде.

УСЛУГА ЗА ЗАМЯНА НА БАТЕРИЯ

Услугата за замяна на батерия предлага два удобни метода за замяна на изтощени батерии – замяна извън обекта и на място. При всяка опция ще бъде предоставена една резервна батерия, ако първоначално закупената батерия е повредена в резултат на дефекти в материалите или изработката или има намален капацитет на зареждане под 50 процента. Допълнителни подробности и изключения, свързани с услугата за замяна на батерия, са описани в [Информационен лист относно „Услуга за замяна на батерия“](#).

ЗАДЪРЖАНЕ НА ДЕФЕКТНИ НОСИТЕЛИ

Добавете опцията за задържане на дефектни носители, за да позволите на компанията си да запази контрол над дефектните твърди дискове, като по този начин намали риска от компрометиране на чувствителни данни.^{1,2,3} Тази опция Ви позволява да запазите компоненти на дефектни твърди дискове или SSD/флаш устройства, които не искате да оставите поради това че може да съдържат чувствителни данни. Всички отговарящи на условията устройства на обезпечената система трябва да участват в задържането на дефектни носители. Допълнителни подробности и изключения, отнасящи се до услугата за задържане на дефектни носители, са описани в [Информационен лист относно „Задържане на дефектни носители“](#).

SOLUTION CARE PACK

Добавете покритие за до 6 аксесоара, прикрепени към Вашия компютър, за пълна поддръжка на Вашите инструменти за продуктивност.^{1,2} Ако сте закупили HP Solution Care Pack, услугите покриват основното устройство, както и 6 поддържани от HP периферни устройства, свързани към основното устройство, включително например до 2 външни монитора, докинг станции, безжична мишка, безжична клавиатура и слушалки на HP. За да бъдат обезпечени от Solution Care Pack, периферните устройства трябва да бъдат закупени едновременно с основния компютър.

Правила и условия

Вижте пълните [правила и условия](#) за HP Care Pack.

За повече информация

Свържете се с Вашия местен търговски представител или търговски партньор на HP за подробности или посетете hp.com/go/pcandprintservices



1. Нивото на услугата и времето за отговор може да зависят от географския район.
2. Продава се отделно или като функция по избор. Услугата „Защитата от случайна повреда“ трябва да бъде закупена в момента на закупуване на устройството. Други опции на Care Pack трябва да бъдат закупени в рамките на 30 дни след покупката на устройството. Услугите на HP се уреждат от приложимите общи условия на HP за предоставяната услуга или са посочени на Потребителя при покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права съгласно приложимото местно законодателство и тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или ограничената гаранция на HP, предоставена с Вашия продукт HP.
3. Ако бъде закупена опцията „Защита на дефектни носители“, дефектните устройства ще бъдат застъпени от клиента.

Услугите на HP се уреждат от приложимите общи условия на HP за предоставяната услуга или са посочени на Потребителя при покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права съгласно приложимото местно законодателство и тези права не са засегнати по никакъв начин от общите условия на HP за услугата или ограничената гаранция на HP, предоставена с Вашия продукт HP.