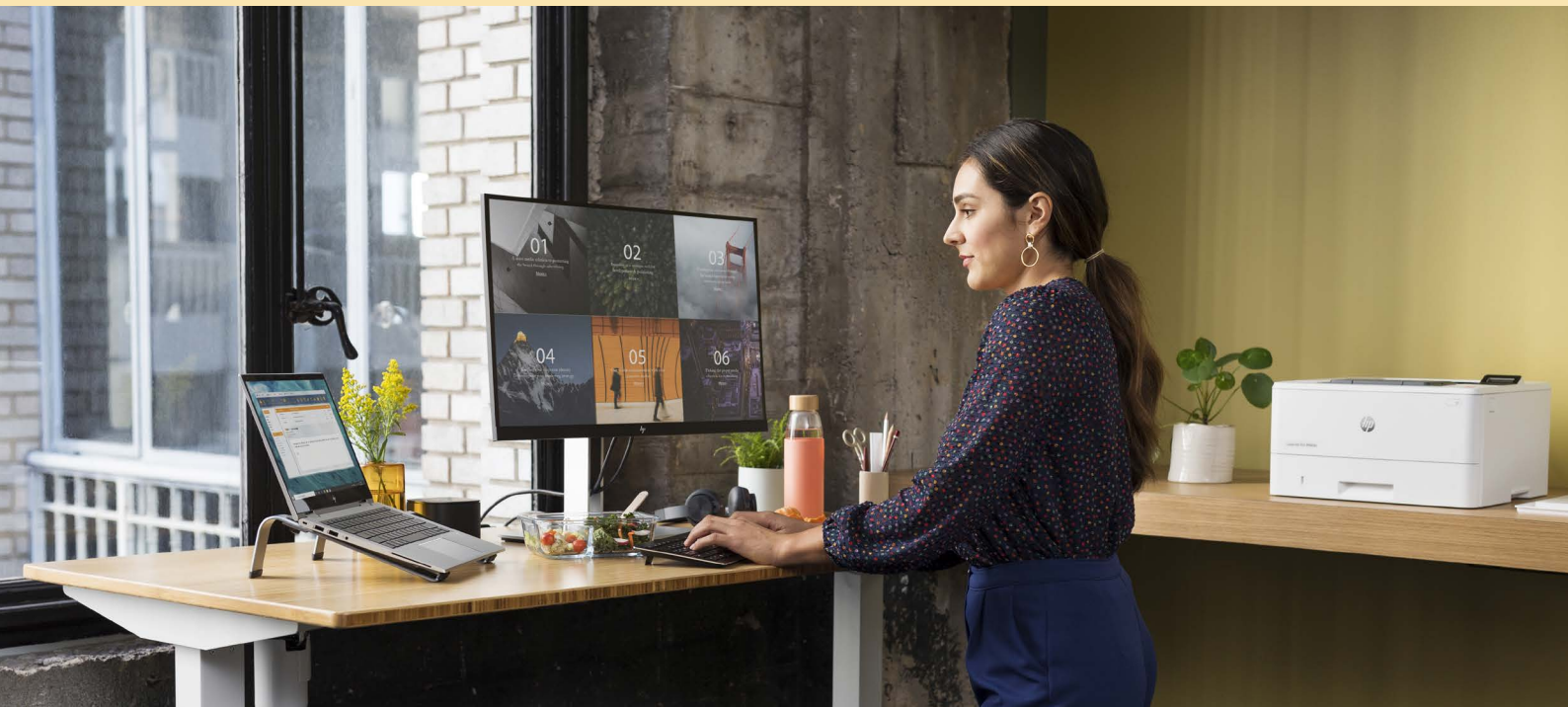


# HP Onsite Care

## Usługi w ramach HP Personal Systems Care Pack



### Korzyści związane z usługami

- Wysokiej klasy usługi naprawy w przypadku awarii
- Wydłużenie czasu sprawnego działania urządzeń
- Elastyczność usług pozwalająca na spełnienie specyficznych potrzeb
- Wygodne usługi pomocy technicznej u klienta świadczone przez wykwalifikowanych ekspertów

### Kluczowe usługi

- Zdalna diagnostyka problemów i wsparcie techniczne
- Wsparcie sprzętowe na miejscu (wymiana części i praca wliczone w cenę)
- Aktualizacje oprogramowania układowego dla wybranych urządzeń

### Przegląd usług

Pomóż utrzymać zadowolenie pracowników dzięki przywracającemu wydajność serwisowi urządzeń i wsparciu w ramach usługi HP Onsite Care<sup>1</sup>. Rozszerz ochronę swoich urządzeń HP o wsparcie IT, zapewniające naprawę sprzętu przez okres do 5 lat bez dopłaty. Zagwarantuj produktywność pracowników niezależnie od miejsca wykonywania pracy dzięki wygodnemu zdalnemu wsparciu IT, które zapewni rozwiązanie problemów sprzętowych za pierwszym razem w 85% przypadków<sup>1,7</sup>. Odzyskaj pełną wydajności jeszcze szybciej – ekspert techniczny HP może zostać wysłany do Twojej siedziby, aby naprawić problem.

### Cechy i specyfikacje

#### ZDALNA DIAGNOSTYKA PROBLEMÓW I WSPARCIE TECHNICZNE

Po odebraniu i potwierdzeniu zgłoszenia serwisowego HP rozpocznie identyfikację oraz rozwiązywanie problemów sprzętowych. Przed udzieleniem pomocy na miejscu HP przeprowadzi zdalną diagnostykę z wykorzystaniem elektronicznego zdalnego wsparcia w celu uzyskania dostępu do produktów objętych usługą lub użyje innych dostępnych środków ułatwiających zdalne rozwiązanie problemu. Firma HP zapewnia pomoc telefoniczną w okresie okna serwisowego oprogramowania układowego do samodzielnej instalacji oraz części wymienianych przez użytkownika (CSR).

Zdarzenia dotyczące sprzętu objętego wsparciem można zgłaszać do HP za pośrednictwem telefonu lub strony internetowej, w miarę dostępności lokalnej, a także w ramach zautomatyzowanego zgłaszania zdarzeń za pośrednictwem całodobowego zdalnego wsparcia HP. Firma HP potwierdzi otrzymanie zgłoszenia serwisowego i prześle użytkownikowi jego numer identyfikacyjny. Firma HP zastrzega sobie prawo do ustalenia sposobu rozwiązywania wszystkich zgłaszanych problemów.

## WSPARCIE SPRZĘTOWE U KLIENTA

W przypadku awarii sprzętowych, których nie można naprawić zdalnie, autoryzowany przedstawiciel zapewni pomoc techniczną na miejscu w celu przywrócenia urządzeń objętych usługą do stanu umożliwiającego ich użytkowanie. Firma HP może zdecydować o wymianie niektórych urządzeń zamiast ich naprawy. Produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi. Wymienione produkty stają się własnością firmy HP. Po przybyciu przedstawiciela będą realizować usługę na miejscu aż do momentu naprawy produktów. Prace mogą zostać tymczasowo zawieszono w przypadku, gdy wymagane będą dodatkowe części lub zasoby, jednak zostaną wznowione, gdy elementy te staną się dostępne.

- Naprawa po awarii: w momencie świadczenia usługi serwisowej na miejscu firma HP może zainstalować dostępne ulepszenia techniczne i aktualizacje oprogramowania układowego, które nie mogą być instalowane przez klienta, do urządzeń objętych ochroną, wymagane do przywrócenia do stanu sprawności lub utrzymania możliwości wsparcia przez HP.
- Naprawa na żądanie: na żądanie klienta firma HP może zainstalować krytyczne, nieinstalowane przez klienta aktualizacje oprogramowania układowego, które są zalecane przez dział produktów HP do natychmiastowej instalacji na sprzęcie objętym ochroną.

## CZĘŚCI ZAMIENNE I MATERIAŁY

Firma HP dostarczy wspierane przez siebie części zamienne i materiały niezbędne do utrzymania urządzenia objętego usługą w stanie umożliwiającym jego eksploatację, w tym również do dostępnych i zalecanych udoskonaleń technicznych. Części zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione części stają się własnością firmy HP. Klienci zamierzający zachować, rozmagnetyzować lub w inny sposób fizycznie zniszczyć wymienione części zostaną obciążeni kosztami i będą musieli zapłacić cenę katalogową za część zamienną.

## AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA UKŁADOWEGO DLA WYBRANYCH URZĄDZEŃ

Usługa HP w zakresie aktualizacji oprogramowania układowego jest dostępna dla klientów z aktywną umową uprawniającą do dostępu do tych aktualizacji. W ramach tej usługi użytkownik ma prawo do pobierania, instalowania i używania aktualizacji oprogramowania układowego do produktów objętych licencją, z zastrzeżeniem ograniczeń licencyjnych określonych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży HP. Firma HP może dostarczać aktualizacje oprogramowania układowego, instalować je lub pomagać w ich instalacji w połączeniu ze wsparciem sprzętowym zapewnianym na miejscu, jeśli użytkownik ma ważną licencję na korzystanie z odpowiednich aktualizacji oprogramowania.

## Opcjonalne elementy usługi

### OCHRONA PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI

Opcjonalna ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami zapewnia naprawę lub wymianę sprzętu, gdy wystąpią nieprzewidziane uszkodzenia w wyniku np. upadku, rozlania płynu czy przepięcia elektrycznego podczas normalnego użytkowania komputera. Dodatkowe informacje i wyłączenia w zakresie ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami zostały zawarte w części zatytułowanej „Ograniczenia usługi”. Mogą mieć zastosowanie ograniczenia odnoszące się do kraju; należy skonsultować się z lokalnym przedstawicielem HP<sup>1,2</sup>.

### ZACHOWANIE USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Dodaj opcję zachowania uszkodzonych nośników, aby zapewnić swojej firmie kontrolę nad uszkodzonymi dyskami twardymi i zmniejszyć ryzyko naruszenia ochrony danych wrażliwych<sup>1,2,3</sup>. Ta opcja pozwala na zachowanie wadliwych dysków twardych lub dysków SSD/flash, których nie chcesz oddać ze względu na zawarte na nich wrażliwe dane. Wszystkie kwalifikujące się dyski w objętym usługą systemie muszą uczestniczyć w procesie zachowania uszkodzonych nośników.

## POMOC TECHNICZNA DLA PODRÓŻUJĄCYCH

Pomóż ograniczyć przestoje spowodowane problemami, korzystając ze wsparcia telefonicznego w lokalnym języku i wsparcia na miejscu w ponad 110 krajach na całym świecie dzięki rozszerzeniu obsługi o ochronę w podróży.

Opcja pomocy dla podróżujących jest dostępna w większości regionów geograficznych świata, a lista krajów i regionów geograficznych jest stale poszerzana. Szczegółową listę można znaleźć [tutaj](#). Lista zawiera informacje dotyczące geograficznej dostępności usług wsparcia sprzętowego w następnym dniu roboczym dla podróżujących pracowników, w tym ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami oraz opcji zachowania uszkodzonych nośników. Lista krajów / regionów geograficznych może ulec zmianie bez powiadomienia.

HP zaleca, aby przed każdym wyjazdem potwierdzić ochronę w podróży za pośrednictwem tej strony internetowej.

W przypadku wyjazdu do dowolnej z tych lokalizacji i poza kraj zakupu oryginalnego produktu firma HP:

- zapewni numer HP Global Solution Centre dla danego kraju / regionu geograficznego, który można znaleźć tutaj;
- będzie odbierać połączenia w danym kraju / regionie geograficznym od klienta lub wewnętrznego działu pomocy technicznej firmy klienta;
- zapewni diagnostykę poziomu awarii sprzętu;
- zorganizuje usługę naprawy w miejscu, w którym klient się znajduje w uczestniczącym kraju lub regionie geograficznym, albo dostarczy część zamienną, w zależności od potrzeb;
- dostarczy części potrzebne do przeprowadzenia naprawy zgodnie ze specyfikacją produktu pod warunkiem, że części te są dostępne w lokalizacji, w której klient się znajduje.

## PAKIET SOLUTION CARE PACK

Dodatkowa naprawa lub wymiana maksymalnie sześciu urządzeń peryferyjnych (w tym maksymalnie dwóch monitorów) przy zakupie urządzeń peryferyjnych razem z komercyjnymi komputerami stacjonarnymi, stacjami roboczymi, mobilnymi stacjami roboczymi i wybranymi notebookami HP<sup>1,5</sup>.

## Opis realizacji

### ZAKRES

Ta usługa obejmuje kwalifikujące się komputery HP, w tym obsługiwane i dostarczane przez firmę HP wewnętrzne komponenty, takie jak pamięci i dyski optyczne. Obejmuje to również serwis dołączonych akcesoriów marki HP znajdujących się w oryginalnym opakowaniu komputera, takich jak mysz przewodowa, klawiatura przewodowa lub zasilacz sieciowy.

Usługi HP Care Pack z ograniczeniami dotyczącymi zakresu nie obejmują zewnętrznych monitorów HP. Urządzenia wielofunkcyjne wyposażone są w monitory, które nie są uznawane za oddzielne, zewnętrzne monitory. Jednak na przykład drugi monitor dołączony do urządzenia wielofunkcyjnego nie będzie objęty usługami HP Care Pack.

Jeśli zakupiono pakiet HP Solution Care Pack, usługi w ramach pakietu obejmują urządzenie podstawowe oraz 6 obsługiwanych przez firmę HP urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia podstawowego, w tym na przykład maksymalnie 2 monitory zewnętrzne, stacje dokujące, mysz bezprzewodową, klawiaturę bezprzewodową i zestawy słuchawkowe HP. Aby urządzenie peryferyjne było objęte pakietem Solution Care Pack, musi zostać zakupione w tym samym czasie co komputer podstawowy.

Materiały eksploatacyjne, w tym również nośniki wymienne, baterie wymieniane przez klienta, rysiki do tabletów i inne materiały, a także czynności konserwacyjne wykonywane przez użytkownika oraz urządzenia marek innych niż HP, nie są objęte usługą. Baterie do przenośnych, komercyjnych komputerów HP są objęte usługą przez maksymalnie trzy lata. Więcej informacji można znaleźć, wyszukując „understanding battery warranties for business notebooks” na stronie hp.com.

W przypadku części i podzespołów podlegających wymianie, które nie są już produkowane, konieczne może być dokonanie modernizacji. W niektórych przypadkach modernizacja części i podzespołów, które nie są już produkowane, mogą się wiązać z dodatkowymi kosztami. Firma HP może zarekomendować produkty na wymianę. W wybranych krajach niektóre podzespoły nie podlegają wymianie ze względu na lokalne możliwości w zakresie wsparcia.

#### OKNO SERWISOWE

Okno serwisowe określa czas, w którym usługi są świadczone na miejscu lub zdalnie. Serwis jest dostępny między 8.00 a 17.00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt obowiązujących w firmie HP (dostępność może się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej)<sup>1</sup>.

Autoryzowany przedstawiciel HP dotrze na miejsce w oknie serwisowym, aby rozpocząć serwisowanie sprzętu w odpowiednim odstępie czasu po otrzymaniu zgłoszenia i potwierdzeniu go przez HP. Zgłoszenia otrzymane poza oknem serwisowym będą rejestrowane w czasie zgłoszenia, potwierdzone w kolejnym dniu obowiązywania okna i obsługiwane w odpowiednim czasie reakcji. Wszystkie godziny świadczenia usług są zależne od lokalnej dostępności.

#### CZAS DOTARCIA NA MIEJSCE

W przypadku awarii sprzętu objętego usługą, której nie można usunąć zdalnie, firma HP dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zająć się awarią w kolejnym dniu obsługi serwisowej. (Mogą obowiązywać inne czasy dotarcia na miejsce, jeśli zostały określone w ramach oferty). Czas dotarcia na miejsce jest liczony od momentu, gdy pierwotne zgłoszenie zostanie odebrane i potwierdzone przez HP, a kończy się, gdy autoryzowany przedstawiciel HP dotrze do siedziby użytkownika lub gdy HP stwierdzi, że zgłoszone zdarzenie nie wymaga obecnie interwencji na miejscu. Czas reakcji jest liczony wyłącznie w ramach okna serwisowego i może zostać przeniesiony na kolejny dzień okna serwisowego. Nie wszystkie opcje poziomu usług są dostępne w przypadku wszystkich urządzeń lub krajów. Wybrane opcje poziomu usług zostaną określone w dokumentacji rejestracji. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług, należy skontaktować się z lokalnym punktem sprzedaży HP.

#### ZARZĄDZANIE PRZEKAZYWANIEM PROBLEMÓW NA WYŻSZY POZIOM

Firma HP opracowała oficjalne procedury eskalacji, aby ułatwić usuwanie złożonych awarii. Koordynacją przekazywania na wyższy poziom zajmuje się lokalny zespół zarządzający HP, tworząc listę zasobów HP i/lub wybranych podwykonawców zewnętrznych, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu.

#### DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W ramach tej usługi HP zapewnia dostęp do określonych komercyjnych narzędzi elektronicznych i internetowych. Klient ma dostęp do:

- określonych funkcji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników, takich jak subskrypcje proaktywnych powiadomień serwisowych czy możliwość korzystania z forów dotyczących rozwiązywania problemów i udostępniania najlepszych praktyk pomiędzy użytkownikami;
- rozszerzonej wyszukiwarki internetowej dokumentów technicznych, które ułatwiają i przyspieszają rozwiązywanie problemów;
- określonych autorskich narzędzi diagnostycznych HP z dostępem chronionym hasłem;
- narzędzia internetowego umożliwiającego przesyłanie zapytań bezpośrednio do HP. Narzędzie to pomaga w szybkim rozwiązywaniu problemów dzięki procesowi wstępnej kwalifikacji, który kieruje zapytanie dotyczące wsparcia do odpowiednich zasobów. Pozwala również na wyświetlanie statusu każdego zgłoszenia dotyczącego wsparcia lub usługi, w tym spraw zgłoszonych telefonicznie;
- baz wiedzy HP lub innych firm (w przypadku niektórych produktów), w których można wyszukać informacje o produkcie, uzyskać odpowiedzi na pytania i wypowiedzieć się na forach pomocy technicznej. Dostęp do tej usługi może być ograniczony ze względu na limity narzucone przez partnerów zewnętrznych.

#### ROZWIĄZANIE Z ZAKRESU ZDALNEGO WSPARCIA ELEKTRONICZNEGO

W przypadku wybranych produktów usługa zdalnego wsparcia elektronicznego zapewnia dostęp do szerokich możliwości rozwiązywania problemów i usuwania awarii. Może ona obejmować zdalny dostęp do systemu, stanowiąc wygodny centralny punkt zarządzania i zapewniając możliwość podglądu zarówno otwartych, jak i archiwalnych awarii. Zdalny dostęp do systemu umożliwia specjalistom HP skuteczniejsze i szybsze usuwanie awarii. Specjaliści ds. wsparcia HP będą korzystali ze zdalnego dostępu do systemu jedynie na podstawie autoryzacji użytkownika.

#### ZAKOŃCZENIE PRACY

Naprawy uznaje się za zakończone po stwierdzeniu przez HP, że awaria sprzętu została usunięta lub sprzęt został wymieniony. HP nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych; użytkownik jest odpowiedzialny za wdrożenie odpowiednich procedur z zakresu tworzenia kopii zapasowych. Kontrola działania sprzętu przeprowadzona przez HP może obejmować test uruchomienia, samodiagnostykę lub wzrokową kontrolę poprawności działania. Firma HP według własnego uznania ustali poziom testów konieczny do stwierdzenia, że sprzęt został naprawiony. Firma HP ma prawo, według własnego uznania, do przeprowadzenia tymczasowej lub trwałej wymiany produktu w celu spełnienia zobowiązania dotyczącego terminu naprawy. Produkty zamienne będą nowe lub funkcjonalnie równoważne z nowymi pod względem parametrów. Wymienione produkty stają się własnością firmy HP. Wykonanie prac może wymagać naprawy urządzenia poza siedzibą klienta, jeśli nie można dokonać diagnostyki i naprawy na miejscu. HP określa konieczność naprawy poza siedzibą firmy według własnego uznania.

## OBOWIĄZKI KLIENTA

Klient musi posiadać ważną licencję na oprogramowanie układowe objęte usługą. Podczas tej analizy HP zbierze kluczowe informacje o konfiguracji systemu, które umożliwią inżynierom zajmującym się rozwiązywaniem problemów HP zbadanie i rozwiązanie ewentualnych przyszłych problemów ze sprzętem oraz ukończenie naprawy tak szybko i sprawnie, jak to możliwe.

Firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania umowy o świadczenie usług w przypadku, gdy istotne sugestie opracowane w wyniku audytu nie będą przestrzegane lub audyt nie zostanie przeprowadzony w ustalonym terminie, chyba że opóźnienie nastąpi z winy HP.

Firma HP zaleca, aby klient zainstalował i korzystał z odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, działającego za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z HP, które umożliwi świadczenie usługi. Jeśli klient nie wdroży odpowiedniego rozwiązania wsparcia zdalnego HP, firma HP może nie mieć możliwości świadczenia usługi w sposób zgodny z jej definicją i nie jest do tego zobowiązana.

Jeśli klient nie będzie wywiązywał się ze swoich zobowiązań wymienionych poniżej, firma HP lub autoryzowany serwis HP nie będą zobowiązane do świadczenia usług zgodnie z opisem.

Na żądanie HP klient lub autoryzowany przedstawiciel HP musi dokonać rejestracji sprzętu, który ma zostać objęty usługą, w ciągu 10 dni od zakupu usługi, postępując zgodnie z instrukcją rejestracji zawartą w pakiecie Care Pack lub w wiadomości e-mail otrzymanej od HP bądź zgodnie z innymi wskazówkami HP. W przypadku zmiany lokalizacji sprzętu objętego usługą rejestracja (lub stosowna zmiana w istniejącej rejestracji HP) musi nastąpić w ciągu 10 dni od zmiany.

Na żądanie klient jest zobowiązany udzielić HP wsparcia w próbie zdalnego rozwiązania problemu. Klient zobowiązuje się:

- dostarczyć wszelkich informacji niezbędnych do terminowej realizacji przez firmę HP profesjonalnych usług zdalnej pomocy technicznej oraz ustalenia przez HP przysługującego poziomu wsparcia;
- rozpocząć samodiagnostykę oraz zainstalować i uruchomić inne narzędzia i programy diagnostyczne;
- wykonać na żądanie firmy HP inne uzasadnione czynności, aby pomóc HP w identyfikacji lub rozwiązaniu problemów.

Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszystkich danych osobowych i/lub poufnych z uszkodzonego produktu przed jego zwrotem do wyznaczonej przez HP lokalizacji w celu naprawy lub wymiany; firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane na zwróconym produkcie.

W przypadku opcji zachowania uszkodzonych nośników<sup>3</sup> oprócz powyższych obowiązków klient jest także zobowiązany do:

- usunięcia wszystkich dysków twardych lub dysków SSD/flash przed oddaniem wadliwego produktu do wyznaczonej lokalizacji HP w celu naprawy lub wymiany; firma HP nie ponosi odpowiedzialności za dane zawarte na dysku twardym lub SSD/flash;
- upewnienia się, że dane poufne klienta zapisane na dysku lub pamięci SSD/flash zostaną zniszczone lub zabezpieczone;
- zainstalowania aktualizacji i poprawek oprogramowania układowego przeznaczone do samodzielnej instalacji;
- zapewnienia HP informacji identyfikacyjnych dla każdego zatrzymanego dysku twardego lub SSD/flash oraz wypełnienie i zwrócenia firmie HP dokumentu dostarczonego przez HP, potwierdzającego zachowanie dysków twardych lub SSD/flash przez klienta;
- zniszczenia zachowanych dysków twardych lub dysków SSD/flash i/lub upewnienia się, że dyski twarde/pozostałe nie zostaną użyte ponownie;

- zutylizowania wszystkich zachowanych dysków twardych lub dysków SSD/flash zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.

W przypadku dysków lub pamięci SSD/flash dostarczonych klientowi przez HP w ramach wypożyczenia, wynajmu lub leasingu należy niezwłocznie zwrócić zamienne dyski twarde lub dyski SSD/flash z chwilą wygaśnięcia lub ustania wsparcia ze strony HP. Klient ponosi wyłączoną odpowiedzialność za usunięcie wszystkich wrażliwych danych przed zwróceniem dostarczonego w ramach wypożyczenia, wynajmu lub leasingu dysku twardego lub dysku SSD/flash do HP.

W przypadku pakietów Care Pack obejmujących opcję ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami:

- Obowiązkiem klienta jest zgłoszenie przypadkowego uszkodzenia firmie HP w ciągu 30 dni od daty zdarzenia, aby umożliwić HP przyspieszenie naprawy systemu. Firma HP zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy w ramach usługi w przypadku uszkodzeń systemu zgłoszonych po upływie 30 dni od zdarzenia.
- Korzystanie z tej ochrony wymaga wyjaśnienia, gdzie i kiedy doszło do zdarzenia, jak również szczegółowego opisu faktycznego zdarzenia oraz opisu uszkodzeń urządzenia. Niedostarczenie tych informacji skutkuje odmową uznania roszczenia.
- W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą dołączone były osłony, futerały, etui itp., klient jest zobowiązany do używania tych akcesoriów, aby móc korzystać z ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami produktu.



## Ograniczenia usługi

Według uznania HP usługa będzie świadczona za pomocą zdalnych narzędzi do diagnostyki i wsparcia, usług świadczonych na miejscu oraz na inne sposoby. Inne metody świadczenia usług mogą obejmować dostarczanie za pośrednictwem kuriera części wymiennych, które może wymienić klient, takich jak klawiatura, mysz lub, jeśli uzgodniono to z klientem, innych części klasyfikowanych przez HP jako części do samodzielnej naprawy przez klienta lub całego produktu wymagającego wymiany. Firma HP ustali stosowny sposób dostawy, który zapewni skuteczne i terminowe udzielenie wsparcia klienta.

Firma HP usprawnia proces projektowania produktów, aby możliwa była ich samodzielna naprawa przez klientów. Samodzielna naprawa przez klienta (Customer Self Repair, CSR) to kluczowy element warunków gwarancyjnych HP. W ten sposób, po potwierdzeniu awarii, firma HP może wysłać części sklasyfikowane jako możliwe do wymiany we własnym zakresie przez użytkownika (klawiatura, mysz i inne) bezpośrednio do klienta. Części są z reguły wysyłane z dnia na dzień i trafiają do klienta tak szybko, jak to tylko możliwe. Po otrzymaniu części klient może przystąpić do ich wymiany w dogodnym dla siebie momencie.

„Obowiązek” korzystania z części CSR stanowi element standardowej gwarancji obejmującej niektóre urządzenia. Naprawy CSR są opcjonalne w przypadku wewnętrznych części CSR dla klientów posiadających pakiet HP Care Pack lub umowę dotyczącą wsparcia technicznego. „Opcjonalnie” oznacza, że klient może sam dokonać wymiany części CSR lub wezwać personel serwisowy HP w celu dokonania wymiany bez dodatkowych opłat w okresie obowiązywania usługi serwisowej. Akcesoria zewnętrzne i/lub urządzenia peryferyjne nie kwalifikują się do „opcjonalnej” naprawy CSR.

Gwarantowany czas dotarcia na miejsce nie obowiązuje w przypadkach, gdy usługa może zostać zrealizowana za pomocą diagnostyki zdalnej, wsparcia zdalnego lub innego sposobu świadczenia usługi opisanego powyżej.



## Ograniczenia usługi – ciąg dalszy

Usługa nie obejmuje następujących czynności:

- przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności;
- usługi wymagane z powodu niezastosowania przez klienta poprawek, uaktualnień lub innych modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez firmę HP;
- usługi wymagane z powodu niezastosowania się klienta do zaleceń HP dotyczących działań zapobiegawczych;
- 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;
- konserwacja zapobiegawcza wykonywana przez użytkownika.

### OGRANICZENIA DOTYCZĄCE OPCJI ZACHOWANIA USZKODZONYCH NOŚNIKÓW

Opcja zatrzymania uszkodzonych nośników dotyczy wyłącznie dysków twardych lub kwalifikujących się dysków SSD/flash, w których firma HP stwierdziła wady w ramach zdalnej diagnostyki problemu. Nie ma ona zastosowania w przypadku wymiany dysków twardych lub dysków SSD/flash, które nie uległy awarii.

Dyski SSD/flash, które zostały sklasyfikowane przez HP jako części eksploatacyjne i/lub przekroczyły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia i/lub okresu eksploatacji, zgodnie z dostarczoną przez producenta instrukcją obsługi, specyfikacją QuickSpecs lub specyfikacją techniczną produktu, nie są objęte opcją zachowania uszkodzonych nośników w ramach usługi.

Odsetek awarii dysków twardych jest nieustannie monitorowany, a firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku uzasadnionych podejrzeń, że klient nadużywa opcji zachowania uszkodzonych nośników (np. gdy wymiana wadliwych dysków twardych znacząco przekracza standardowy odsetek awarii dla danego systemu).

Firma HP nie ma żadnych obowiązków w odniesieniu do danych, które mogą znajdować się na jakimkolwiek dysku twardym lub dysku SSD/flash, ani w odniesieniu do zniszczenia jakiegokolwiek dysku twardego lub dysku SSD/flash zachowanego przez klienta lub przesłanego do HP przez klienta. Niezależnie od jakichkolwiek sformułowań stanowiących inaczej, zawartych w jednostkowych warunkach pomocy technicznej HP dla zamówienia lub na karcie danych technicznych, firma HP, jej podmioty zależne, podwykonawcy i dostawcy w żadnym przypadku nie ponoszą odpowiedzialności za szkody uboczne, szczególne lub następne ani za szkody będące wynikiem utraty lub niewłaściwego użytkowania danych w ramach usługi serwisowej uszkodzonych nośników.



#### OGRANICZENIA DOTYCZĄCE OCHRONY PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI

Usługa ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami obejmuje ochronę przed nagłym i nieprzewidywanym nieumyślnym uszkodzeniem, pod warunkiem że uszkodzenie nastąpi podczas normalnego użytkowania produktu. Zakres usługi nie obejmuje następujących sytuacji ani szkód nimi spowodowanych:

- Zwykłe zużycie; zmiana koloru, tekstury lub wykończenia; stopniowe pogorszenie się stanu; rdzewienie; zakurzenie; korozja.
- Pożar, wypadek komunikacyjny lub domowy (w przypadku gdy jest on objęty polisą ubezpieczeniową lub inną gwarancją na produkt), klęska żywiołowa (w tym również powódź) lub inne zdarzenia niemające związku z produktem.
- Działanie warunków atmosferycznych lub środowiskowych nieprzewidywanych przez HP, działanie substancji niebezpiecznych (w tym również biologicznych), zaniedbania operatora, niewłaściwe użytkowanie, niewłaściwe postępowanie, nieodpowiednie źródło zasilania, nieautoryzowane naprawy lub próby napraw, niewłaściwe i nieautoryzowane modyfikacje sprzętu, korzystanie z nieodpowiednich akcesoriów i instalacji, akty wandalizmu lub uszkodzenia spowodowane przez zwierzęta bądź owady, wadliwe baterie, wycieki z baterii, brak wykonywania czynności konserwacyjnych zaleconych przez producenta (w tym również stosowanie niewłaściwych środków czyszczących).
- Błędy we wzornictwie, konstrukcji, programowaniu lub instrukcjach.
- Konieczność wykonania czynności konserwacyjnych, naprawy lub wymiany spowodowana utratą lub uszkodzonymi wynikającymi z przyczyn innych niż normalne użytkowanie, przechowywanie i obsługa produktu zgodnie ze specyfikacjami producenta i instrukcją obsługi.
- Kradzież, utrata, zaginięcie lub zgubienie.
- Utrata lub uszkodzenie danych; przerwa w działalności firmy.
- Oszustwa (w tym m.in. niewłaściwe, mylące, błędne lub niekompletne ujawnienie informacji dotyczących sposobu uszkodzenia urządzenia).
- Przypadkowe lub inne uszkodzenie produktu natury kosmetycznej, czyli takie, które nie wpływa na możliwość obsługi i działanie komputera.
- Niedoskonałości ekranu komputera, w tym m.in. „wypalenia” i brakujące piksele, spowodowane normalną eksploatacją produktu.
- Uszkodzenia produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmodyfikowane.

#### OGRANICZENIA DOTYCZĄCE OCHRONY PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI – CIĄG DALSZY

- Uszkodzenia lub awarie objęte gwarancją producenta, akcją wycofania produktu z rynku lub biuletynem fabrycznym.
- Uszkodzenia powstałe podczas realizowanego transportu objętego usługą produktu z lub do innej lokalizacji.
- Uszkodzenia sprzętu, oprogramowania, nośników, danych itp. spowodowane m.in. przez wirusy; aplikacje; programy sieciowe; aktualizacje; dowolnego rodzaju formatowanie; bazy danych; pliki; sterowniki; kod źródłowy; kod obiektów lub dane zastrzeżone; serwisowanie, konfigurowanie, instalowanie lub ponowne instalowanie jakiegokolwiek oprogramowania lub danych; używanie uszkodzonych lub wadliwych nośników.
- Wszystkie istniejące wcześniej warunki, które wystąpiły przed zakupem HP Care Pack.
- Starzenie się produktów.
- Wszelki sprzęt wywieziony z kraju zakupu i nieobjęty ubezpieczeniem HP Travel + ochroną przed przypadkowymi uszkodzeniami w ramach Care Pack.
- Uszkodzone lub wadliwe ekrany LCD, w przypadku gdy awaria jest spowodowana niewłaściwym użytkowaniem lub innymi czynnikami wymienionymi jako czynniki wyłączające z ochrony.
- Umyślnie uszkodzenie, w wyniku którego ekran komputera lub monitor pęknie lub zostanie uszkodzony.
- Uszkodzenia powstałe w wyniku działań policji, wypowiedzianej lub niewypowiedzianej wojny, incydentu nuklearnego lub aktu terroryzmu.
- Wszelkie zmiany i modyfikacje produktu objętego usługą.
- Wszelkie zamierzone działania powodujące uszkodzenie produktu.
- Lekkoomyślne, niedbałe lub nieodpowiednie postępowanie podczas obsługi lub użytkowania produktu.
- Pęknięcia lub dziury, w sytuacjach, kiedy uszkodzenie nie wnika do zewnętrznej części obudowy i/lub nie odkrywa wewnętrznych przewodów ani nie tworzy ostrych krawędzi.
- Brakujące lub uszkodzone klawisze klawiatury, niezwiązane z wypadkiem (np. w wyniku upuszczenia, rozlania cieczy).

## OGRANICZENIA DOTYCZĄCE OCHRONY PRZED PRZYPADKOWYMI USZKODZENIAMI – CIĄG DALSZY

Aby produkt kwalifikował się do zakupu opcji ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami, musi być objęty gwarancją fabryczną lub usługą gwarancji przedłużonej o okresie obowiązywania nie krótszym niż okres ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

W przypadku gdy do sprzętu objętego usługą były dołączone osłony, futerały lub etui, klient jest zobowiązany od używania tych akcesoriów, aby móc korzystać z ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami produktu.

Lekkomyślne, niedbałe lub niewłaściwe zachowanie obejmuje między innymi traktowanie lub użytkowanie produktów objętych usługą w sposób niszczycielski, szkodliwy lub agresywny, mogące skutkować jego uszkodzeniem, a także umyślne lub celowe uszkodzenie produktu. Uszkodzenia powstałe w wyniku takich działań nie są objęte opcją ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

Po osiągnięciu podanego limitu koszty napraw wynikających z dodatkowych zgłoszeń będą naliczane za czas pracy i materiały, przy czym pozostałe elementy HP Care Pack nadal obowiązują, chyba że w kraju zakupu sprzętu wyraźnie postanowiono inaczej.

W przypadku klientów charakteryzujących się historią szczególnie wysokich roszczeń HP zastrzega sobie prawo do odrzucenia wniosku o zakup opcji ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami.

Mogą mieć zastosowanie ograniczenia odnoszące się do kraju. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności i zakresu usług ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami, należy się skontaktować z lokalnym punktem sprzedaży HP.

Uszkodzenie zewnętrznych urządzeń peryferyjnych podłączonych do urządzenia podstawowego. Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami obejmuje tylko komputer podstawowy.

#### OGRANICZENIA DOTYCZĄCE POMOCY TECHNICZNEJ DLA PODRÓŻUJĄCYCH

Firma HP wymaga zwrotu uszkodzonego urządzenia do kraju, w którym zostało zakupione, jeśli jakiegokolwiek zdarzenie związane z naprawą, w tym z ochroną przed przypadkowymi uszkodzeniami, wymagałoby wymiany urządzenia. Wymiana całego urządzenia nie jest dostępna poza krajem, w którym dokonano zakupu tej usługi. Ochrona w podróży jest ograniczona do naprawy oryginalnego urządzenia na miejscu.

W przypadku wyjazdu klienta poza kraj, w którym dokonano zakupu, opisane usługi pomocy technicznej będą świadczone tylko wtedy, gdy kraj / region geograficzny żądanej i świadczonej usługi jest krajem / regionem geograficznym wskazanym w tabeli dostępnej tutaj. Usługi w ramach niniejszej umowy są niedostępne w krajach / regionach geograficznych nieuwzględnionych na liście. W niektórych lokalizacjach spoza listy usługi mogą być dostępne w ograniczonym zakresie.

W przypadku gdy części wymagane do naprawy, w szczególności elementy w wersjach dla określonego języka lub kraju, są niedostępne, klient może:

- zawiesić zgłoszenie serwisowe do chwili powrotu do kraju zakupu produktu lub
- wyrazić zgodę na wymianę wadliwej części obcej na część lokalną (na przykład klawiaturę brytyjską/amerykańską).

Specjalistyczne części w określonej wersji językowej lub w wersji dla danego kraju, na przykład klawiatury inne niż międzynarodowa klawiatura angielska, klawiatury przystosowane do obsługi języka innego niż lokalny lub określone elementy zasilaczy, zazwyczaj są niedostępne za granicą i nie są objęte niniejszą umową poza granicami kraju zakupu produktu.

Usługi poza krajem zakupu produktu są ograniczone do urządzenia podstawowego. Usługi serwisowe dotyczące monitorów zewnętrznych są świadczone wyłącznie w kraju zakupu produktu, pod warunkiem wykupienia dodatkowej opcji usługi obejmującej monitor zewnętrzny. Stacja dokująca lub replikator portów są objęte usługą w kraju zakupu pakietu HP Care Pack, jednak usługa nie obejmuje tych elementów poza krajem zakupu.

Opcje innych marek niż HP nie są objęte tą usługą.

## WYKLUCZENIA DOTYCZĄCE USŁUGI WSPARCIA SPRZĘTOWEGO HP NA MIEJSCU

- Przygotowywanie kopii zapasowych i wsparcie dla systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- testowanie działania aplikacji i inne testy zlecone lub wymagane przez klienta;
- rozwiązywanie problemów wzajemnej łączności lub kompatybilności;
- wsparcie w przypadku problemów dotyczących sieci;
- usługi niezbędne z powodu niezastosowania przez klienta działań naprawczych, aktualizacji lub modyfikacji systemowych dostarczonych klientowi przez HP;
- usługi niezbędne z powodu niewykonania przez klienta czynności prewencyjnych zalecanych przez HP;
- usługi wymagane w związku z niewłaściwym postępowaniem lub użyciem produktu;
- usługi wymagane w przypadku nieupoważnionych prób zainstalowania, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania układowego albo oprogramowania.

## MAKSYMALNY CYKL ŻYCIA / MAKSYMALNY OKRES EKSPLOATACJI

Części i podzespoły, które osiągnęły maksymalną oczekiwaną długość cyklu życia lub maksymalny limit 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.

## STREFY DOJAZDU

Czasy dotarcia na miejsce w celu naprawy sprzętu dotyczą lokalizacji w promieniu 100 mil (160 km) od wyznaczonego centrum wsparcia HP. W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 100 mil (160 km) od wyznaczonego centrum wsparcia HP obowiązują czasy dotarcia uwzględniające wydłużony czas dojazdu zgodnie z poniższą tabelą. Poniższe odległości mają charakter wyłącznie orientacyjny. Aby uzyskać więcej informacji na temat stref dojazdu, należy się skontaktować z lokalnym punktem sprzedaży HP.

ODLEGŁOŚĆ OD WYZNACZONEGO CENTRUM WSPARCIA HP	CZAS DOTARCIA NA MIEJSCE: 1 GODZINA	CZAS DOTARCIA NA MIEJSCE: 2 GODZINY	CZAS DOTARCIA NA MIEJSCE: 4 GODZINY	NAPRAWA NA MIEJSCU NASTĘPNEGO DNIA LUB PÓŹNIEJ
0-25 mil (0-40 km)	1 godzina	2 godziny	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
26-50 mil (41-80 km)	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
50-100 mil (81-160 km)	Niedostępne	Niedostępne	4 godziny	W ciągu 1/2/3/5 dni objętych oknem serwisowym
101-200 mil (161-320 km)	Niedostępne	Niedostępne	8 godzin	1 dodatkowy dzień objęty oknem serwisowym
201-300 mil (321-480 km)	Niedostępne	Niedostępne	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów	2 dodatkowe dni objęte oknem serwisowym
Powyżej 300 mil (480 km)	Niedostępne	Niedostępne	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów	Ustalane w chwili zamawiania usługi i zależne od dostępności zasobów

Dojazd do lokalizacji w promieniu 200 mil (320 km) od wyznaczonego centrum wsparcia HP jest zapewniany bez dodatkowych kosztów po stronie klienta. W przypadku lokalizacji oddalonych o więcej niż 200 mil (320 km) od wyznaczonego centrum wsparcia HP naliczone zostaną dodatkowe opłaty za dojazd.

Jeśli produkt jest zlokalizowany lub ma zostać zainstalowany poza określoną strefą dojazdu lub lokalizacja placówki jest niedostępna drogą lądową i wymaga zastosowania specjalnych środków dostępu (np. platformy wiertnicze, statki, odludne obszary itp.), to w ramach usługi mogą być naliczane dodatkowe opłaty, czas reakcji może być dłuższy, okno serwisowe może być krótsze, a usługa odbioru i zwrotu może działać na innych zasadach ustalonych przez HP. Informacji o lokalnych warunkach wsparcia udzielają przedstawiciele handlowi HP.

Strefy dojazdu i odnośne opłaty mogą być różne w różnych lokalizacjach.

## Warunki

Prosimy zapoznać się z pełnymi [warunkami świadczenia usług HP Care Pack](#).

## Postanowienia ogólne / inne wyłączenia




Mogą obowiązywać opłaty za dojazd; prosimy o kontakt z lokalnymi punktami sprzedaży HP.

## Informacje dotyczące zamawiania

Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić usługi HP Onsite Care, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym HP.

Więcej na stronie [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Zarejestruj się, aby otrzymywać najnowsze informacje [hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

Udostępnij współpracownikom   

1. Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą być różne w zależności od lokalizacji klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują stosowne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie <https://cpc2.ext.hp.com/>. Usługi HP podlegają stosownym warunkom świadczenia usług HP przekazanych lub wskazanym klientowi w chwili zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe zgodnie z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.
2. Sprzedawane osobno lub jako wyposażenie opcjonalne.
3. Jeśli z HP Onsite Care zakupiona zostanie opcja zachowania uszkodzonych nośników, każdy dysk twardy zostanie zachowany przez klienta.
4. Poziomy usług i czas realizacji mogą się różnić w zależności od lokalizacji geograficznej klienta.
5. Aby urządzenia peryferyjne były objęte pakietem Solution Care Pack, muszą zostać zakupione w momencie zakupu komputera.
6. Usługa dostępna dla komercyjnych komputerów stacjonarnych, stacji roboczych, mobilnych stacji roboczych i wybranych notebooków.
7. Na podstawie danych dotyczących wsparcia technicznego HP dla klientów na całym świecie z okresu od stycznia do października 2022 r.

Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usług HP dostarczonym lub wskazanym klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe z właściwymi przepisami lokalnymi, a warunki świadczenia usług HP lub warunki ograniczonej gwarancji HP dołączonej do produktu HP w żaden sposób nie wpływają na takie prawa.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na produkty i usługi, są określone w warunkach gwarancji dostarczanych wraz z tymi produktami i usługami.