



Tüketiciler İçin HP Donanım Desteği İş Yeri Dışında İade Hizmetleri

HP Care Pack Hizmetleri

Teknik veriler

HP Donanım Desteği İş Yeri Dışında İade Hizmetleri, uzaktan telefon desteği ya da uygun ürünler için HP tarafından belirlenen bir onarım merkezinde iş yeri dışında onarım hizmetleri içeren, yüksek kalitede, HP'ye iade hizmet düzeyleri sunar. Bu hizmete, iş yeri dışında onarım veya değiştirme, malzemeler ve yedek parçalar, işçilik ve iade nakliye masrafları dahildir.

HP, aşağıda ayrıntılı şekilde açıklandığı gibi, HP tarafından belirlenen onarım merkezine farklı şekillerde nakliye seçeneklerine sahip çeşitli hizmet düzeyleri sunar.

Bazı hizmet düzeyleri, kaza sonucu oluşan hasarlara karşı koruma gibi isteğe bağlı hizmet özellikleri ile de sunulabilir.

Hizmetin sağladığı avantajlar

- Esnek nakliye seçenekleri
- Kritik olmayan iş veya ev ortamlarındaki ürünler için yerinde desteğe göre güvenilir ve ekonomik alternatif
- Yüksek kalitede destek

Hizmetin özellikleri

- Uzaktan sorun tanılama ve telefonla destek
- HP tarafından belirlenen onarım merkezinde onarım (malzemeler ve yedek parçalar dahil)
- Çalışan ünitenin tekrar bulunduğunuz konuma nakliyesi
- HP tarafından belirlenen onarım merkezine nakliyede esnek seçenekler
- Üç iş günü içerisinde standart geri dönme süresi (coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir)
- Standart çalışma saatleri, standart iş günleri kapsam penceresi

Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Uzaktan sorun tanılama ve destek	<p>Bir soruyla karşılaşan Müşteri, öncelikle belirlenen destek telefon numarasını aramalıdır. HP, kurulum, ürün yapılandırması, ayarlama ve sorun çözme konularında telefonla temel teknik destek sağlayacaktır. Uzaktan veya iş yeri dışında yardım hizmeti sunmadan önce, HP Müşteriden ilgili bilgileri vermesini, tanılama araçlarını çalıştırmasını ve HP'nin talebi üzerinde diğer destek eylemlerini gerçekleştirmesini isteyebilir. Sonrasında HP, donanım sorununun kaynağını belirlemek için uzaktan Müşteriyle birlikte çalışacaktır.</p>
İş yeri dışında destek ve malzemeler	<p>Sorunun uzaktan giderilemeyeceğinin tespit edilmesi halinde HP, Müşteriyi arızalı donanım ürününü, HP'nin teknik destek sağlayacağı, HP tarafından belirlenen onarım merkezine iade etmeye yönlendirir. HP, donanımın tekrar çalışır duruma getirilebilmesi için gereken HP destekli yedek parça ve malzemeleri temin edecektir. HP, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, bu donanım ürünlerini onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek parçalar ve ürünler yenidir veya performans açısından işlevsel olarak yenide denk niteliktedir. Değiştirilen parçalar ve ürünler HP'nin mülkiyetine geçer.</p> <p>HP ayrıca, donanım ürünlerinin düzgün çalışmasını sağlamak ve HP tarafından temin edilen donanım yedek parçaları ile uyumluluğu korumak amacıyla piyasada mevcut mühendislik iyileştirmelerini hizmet kapsamındaki donanım ürününe yükleyebilir. HP, tamamen kendi kararıyla, hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma getirmek veya HP tarafından desteklenebilirliği muhafaza etmek için HP'ye göre gerekli olan ürün yazılımı güncelleştirmelerini de yükleyebilir.</p>
Ürünün müşteriye iadesi	<p>Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, HP yetkili kuryesi onarılan veya değiştirilen Müşterinin bulunduğu yere götürür. İade kara yoluyla yapılır ve genellikle 3 ila 7 iş günü sürer. Müşteri ek ücret ödeyerek hızlı teslimat yapılmasını talep edebilir.</p>
Ürünün HP tarafından belirlenen onarım merkezine gönderilmesi	<p>Satın alınan hizmet düzeyine bağlı olarak HP, arızalı ürünün HP tarafından belirlenen onarım merkezine gönderilmesinde farklı nakliye seçenekleri sunar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Müşteri tarafından teslimat: Bu seçenekte, arızalı ürünün HP tarafından belirlenen onarım merkezine gönderilmesi Müşterinin sorumluluğu altındadır. Müşteri, ürünün tercih edilen teslimat yöntemine uygun olarak paketlenmesini sağlamalıdır. Teslimat bizzat yapılabileceği gibi bölgede bulunan ticari bir kargo hizmeti de kullanılabilir.• HP tarafından yerinden alma: Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, HP yetkili kuryesi arızalı ürünü alarak HP tarafından belirlenen onarım merkezine teslim eder. Ürünün kurye tarafından alınmasından önce uygun şekilde paketlenip hazırlama sorumluluğu Müşteriye aittir. Ürünün aynı gün teslim alınabilmesi için hizmet taleplerinin yerel saatle 12:00'a kadar gönderilmesi gerekir. Diğer tüm hizmet talepleri, bir sonraki iş günü için programlanır.
Geri dönme süresi	<p>Bu hizmette geri dönme süresi, ek onarım süresi gerektiren, sık tekrarlayan arızalar ve mevcut olmayan yedek parçalar gibi durumlar haricinde, uygun konumlarda üç (3) HP iş günüdür. Dönüş süresi, arızalı ürünün HP tarafından alındığı andan onarılan veya değiştirilen ürünün tekrar Müşteriye iade edilmeye hazır duruma gelmesine kadar geçen iş günü sayısı olarak ölçülür. Ürünün HP tarafından alınması (kullanılan gönderme seçeneğine bağlı olarak) aşağıdakilerden biri anlamına gelir: (1) Ürünün HP yetkili kuryesi tarafından Müşterinin bulunduğu yerden alınması veya (2) Ürünün Müşteri tarafından teslim edilmesi ya da gönderilmesi durumunda, ürünün HP tarafından belirlenen onarım merkezinde HP çalışma saatleri içerisinde teslim alınması. Onarılmış veya değiştirilmiş ürünün Müşteriye gönderilmesi sırasında geçen zaman, geri dönme süresine dahil edilmez. Arızalı ürün HP tarafından belirlenen onarım merkezine yerel saatle 17:00'dan sonra ulaşırsa, üç iş gününü kapsayan geri dönme süresi bir sonraki iş günüyle başlar.</p> <p>Üç günlük geri dönme süresi, tüm coğrafi bölgelerde geçerli değildir ve büyük şehirlerin dışında bulunan alanlarda bu süre daha uzun olabilir.</p>
Kapsam penceresi	<p>Kapsam penceresinde, açıklanan hizmetlerin iş yeri dışında veya uzaktan verildiği zamanlar belirtilir. Hizmet, hafta içi Pazartesi ile Cuma günleri yerel saatle 08:30 ile 18:00 arasında, Cumartesi günleri ise 10:30 ile 16:00 saatleri arasında verilir. HP'nin tatil günlerinde hizmet sunulmaz (coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir).</p>

Özellikler

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Kaza sonucu arıza koruması	<p>Uygun ürünler için kullanım sırasında kaza sonucu ortaya çıkan hasarlara karşı belirli hizmet düzeyleri sunulabilir. Kazalara karşı koruma geçerli olduğunda Müşteri, hizmetinin bir parçası olarak hizmet kapsamında olan donanım ürününde kullanım sırasında ortaya çıkan hasarlara karşı koruma alır.</p> <p>Kaza sonucu oluşan hasar, ürünün normal kullanımı sırasında gerçekleşen ani veya beklenmedik bir olay sonucunda üründe ortaya çıkan fiziksel hasardır. Kapsam dahilindeki risklere, içine ve üzerine istem dışı sıvı sıçraması, düşme, elektrik dalgalanmasının yanı sıra hasar gören veya bozulan sıvı kristal ekranlar (LCD'ler) ve bozuk parçalar dahildir.</p> <p>Kaza sonucu hasar koruma hizmetine ilişkin ek ayrıntılar ve istisnalar 'Hizmetle ilgili sınırlamalar' bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.</p>

Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi özellikleri

Hizmet düzeyi seçeneklerinin tümü ürünlerin tümünde kullanılamaz. Müşterinin seçtiği hizmet düzeyi seçenekleri, Müşterinin sözleşme belgelerinde belirtilir.

Özellik	Hizmet koşulları
HP İade Hizmeti	<p>HP'nin sunduğu iade hizmetine, tüm parçalar, işçilik ve nakliye dahil olmak üzere, arızalı ürünün onarımı veya değiştirilmesi ve müşteriye iadesi dahildir. Müşteri, HP İade Hizmeti seçeneğini belirleyerek arızalı ürünün paketlenmesini ve gönderilmesini veya HP tarafından belirlenen onarım merkezine teslimini üstlenmiş sayılır.</p> <p>Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, HP onarılan veya değiştirilen ürünü Müşterinin bulunduğu yere teslim eder. Bu hizmette geri dönme süresi, ek onarım süresi gerektiren, sık tekrarlayan arızalar gibi durumlar haricinde, uygun konumlarda üç (3) HP iş günüdür. Geri dönme süresi, arızalı ürünün HP tarafından belirlenen onarım merkezi tarafından alındığı andan onarılan veya değiştirilen ürünün tekrar Müşteriye iade edilmeye hazır duruma gelmesine kadar geçen iş günü sayısı olarak ölçülür. Onarılan veya değiştirilen ürünün müşteriye gönderilmesi için gereken süre geri dönme süresine dahil değildir. Müşteri ek bir ücret karşılığında hızlı teslimat isteyebilir. Hızlı teslimat faturası Müşteri tarafından ödenir.</p> <p>Müşteri, hafta içi Pazartesi ile Cuma günleri yerel saatle 08:30 ile 18:00 arasında, Cumartesi günleri ise 10:30 ile 16:00 saatleri arasında HP Müşteri Destek Merkezi'ni arayabilir. HP'nin belirlediği tatil günlerinde hizmet sunulmaz. Belirli ürünler için telefonla kapsamlı destek sunulabilir (kapsamlı destek süresi coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir).</p>
HP Alım ve İade Hizmeti	<p>HP, arızalı ürünün alınması, onarılması veya değiştirilmesi ve çalışır durumdaki ürünün tekrar yerine teslim edilmesini içeren kapıdan kapıya hizmet sunar. Bu hizmet için geri dönme süresi, ek onarım süresi gerektiren, sık tekrarlayan arızalar gibi durumlar dışında, uygun konumlar için üç (3) HP iş günüdür. Geri dönme süresi, Müşterinin bulunduğu yerin hizmetin sağlandığı coğrafi bölgede yer alması durumunda, arızalı ürünün, Müşterinin bulunduğu yerden alınmasından, onarılan ürünün tekrar Müşteriye gönderilmeye hazır duruma gelmesine kadar geçen iş günü sayısı olarak ölçülür. Onarılan veya değiştirilen ürünün müşteriye gönderilmesi için gereken süre geri dönme süresine dahil değildir. Müşteri ek bir ücret karşılığında hızlı teslimat isteyebilir. Hızlı teslimat faturası Müşteri tarafından ödenir.</p> <p>Müşteri, hafta içi Pazartesi ile Cuma günleri yerel saatle 08:30 ile 18:00 arasında, Cumartesi günleri ise 10:30 ile 16:00 saatleri arasında HP Müşteri Destek Merkezi'ni arayabilir. HP'nin belirlediği tatil günlerinde hizmet sunulmaz. Ürünün aynı gün teslim alınabilmesi için hizmet taleplerinin yerel saatle 12:00'a kadar gönderilmesi gerekir. Diğer tüm çağrılar, sonraki iş günü için programlanır. Belirli ürünler için telefonla kapsamlı destek sunulabilir (kapsamlı destek süresi coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir).</p>

Kapsam

HP temel birim parça numarasını taşıyan tüm standart aksesuarlar ve HP tarafından tedarik edilen HP Jetdirect kartları, bellek ve CD-ROM sürücüler gibi tüm dahili bileşenler bu hizmet kapsamına dahildir.

Ayrıca, ana ürünle birlikte verilen veya satın alınan HP markalı fare, klavye ve AC bağdaştırıcısı gibi harici aksesuarlar da kapsam dahilindedir.

Aşağıdaki malzemeler, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla bu hizmet kapsamının dışındadır:

- Müşteri tarafından değiştirilebilen piller ve Tablet bilgisayar kalemleri dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla sarf malzemeleri
- Bakım setleri, taşıma çantaları ve diğer malzemeler
- HP markası taşımayan aygıtlar
- Telefon almaç yuvaları, yerleştirme istasyonları ve bağlantı noktası çoğaltıcılar gibi temel birime ek olarak satın alınan aksesuarlar
- Yetkili bir teknisyen ya da kullanıcı tarafından daha önceden onarılmış olan her türlü ürün

Müşterinin sorumlulukları

Müşterinin, aşağıda belirtilen Müşteri sorumluluklarını yerine getirmede olduğu durumlarda, HP'nin veya yetkili HP servis sağlayıcısının hizmetleri açıklanan şekilde verme yükümlülüğü ortadan kalkar.

Müşteri veya HP Yetkili Temsilcisi, Care Pack içindeki kayıt yönergelerini kullanarak veya HP tarafından sağlanan belgeyi e-posta ile göndererek ya da HP'nin belirttiği başka bir şekilde, donanım ürünü için sunulacak desteği bu hizmetin satın alınmasından sonraki on (10) gün içinde etkinleştirmelidir. Hizmet kapsamındaki ürünün yer değiştirmesi halinde, yer değişimini takip eden on gün içinde ürün kaydı (ya da var olan HP kaydındaki uygun değişiklik) yapılmalıdır.

HP talep ederse, Müşteri'nin HP'nin uzaktan sorun çözme çabalarına destek olması gerekir. Müşteri:

- HP'nin zamanında ve profesyonel düzeyde uzaktan destek verebilmesi ve uygun destek düzeyini belirleyebilmesi için gerekli olan tüm bilgileri sağlar
- Otomatik testleri başlatır ve diğer tanılama araçlarını ve programlarını yükler ve çalıştırır
- HP'nin sorunları teşhis etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirir

Müşteri, ürünün alınması için gereken şekilde paketlenmesini ve hazırlanmasını ya da teslim yönteminin veya HP tarafından belirlenen onarım merkezine gönderilme yönteminin seçilmesini sağlamalıdır. HP, Müşteriden arızalı ürünle birlikte ürün için daha önceden yapılmış olan otomatik test sonuçlarını da göndermesini isteyebilir.

Arızalı ürün onarım veya değiştirme amacıyla HP tarafından belirlenen bir konuma gönderilmeden önce içindeki tüm kişisel ve/veya gizli bilgilerin silinmesi Müşterinin sorumluluğu altındadır; HP, iade edilen üründe depolanan verilerden sorumlu tutulamaz.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda belirtilen faaliyetler bu hizmet kapsamında değildir:

- İşletim sistemini, diğer yazılımları ve verileri yedekleme, kurtarma ve destekleme
- Birimler arası bağlantı veya uyumluluk sorunlarını giderme
- Müşteri'nin HP tarafından Müşteri'ye sağlanan sistem düzeltmelerini, onarımları, düzeltme eklerini veya modifikasyonları uygulamaması nedeniyle gereken hizmetler
- Müşteri'nin, daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici faaliyeti gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler
- HP'ye göre, HP personeli olmayan yetkisiz kişilerin donanım, ürün yazılımı veya yazılım yükleme/kurma, bunları onarma, bunların bakımını yapma veya bunlar üzerinde değişiklik yapma girişimi sonucunda gerekli olan hizmetler
- HP'nin görüşüne göre, ürünün uygun olmayan biçimlerde kullanılması nedeniyle gereken hizmetler
- Kullanıcı önleyici bakımı

Kaza sonucu oluşan hasar koruması özelliği seçeneğine dahil olmayan durumlar

Kaza sonucu oluşan hasar aşağıdaki durumları ve bu durumlardan kaynaklanan hasarı kapsamaz:

- Normal aşınma ve yıpranma; renk, doku ve kaplamadaki değişiklikler; yüzeydeki kısmi bozukluklar; pas; kir; veya aşınma.
- Yangın, araç taşıma veya ev sahibinden kaynaklanan kazalar (söz konusu kazaların bir sigorta poliçesi veya diğer ürün garantisi kapsamında olduğu durumlar), doğal felaketler (sınırlı olmamak kaydıyla, sel dahil) ve ürünün kendisinden kaynaklanmayan tüm olaylar.
- HP teknik özelliklerinde belirtilen koşulların dışında hava ve çevre koşullarına maruz bırakma, tehlikeli malzemelere (biyolojik açıdan tehlikeli malzemeler dahil olmak üzere) maruz bırakma, operatör ihmali, hatalı kullanım, hatalı taşıma, uygun olmayan elektrik güç kaynağı, yetkisiz onarımlar veya onarım girişimleri, hatalı veya yetkisiz ekipman değişikliği, ekleme ve montaj gerçekleştirme, şiddet uygulama, hayvan veya böceklerden kaynaklanan hasar veya istila, bozuk piller, pil akması, üretici tarafından belirtilen bakımdaki eksiklikler (uygun olmayan temizlik malzemelerinin kullanımı dahil).
- Ürün tasarımında, yapımında, programlanmasında veya yönergelerindeki hata.
- Kaybolma veya ürünün üreticinin teknik talimatlarında ve kullanım kılavuzunda belirtmiş olduğu normal kullanım, depolama ve operasyonuna uygun olmayan şekillerde kullanılmasından kaynaklanan bakım, onarım veya değiştirme.
- Hırsızlık, kayıp, açıklanmayan kaybolma veya yanlış yerleştirme.
- Verilerin kaybolması veya bozulması iş kaynaklı kesintiler.
- Dolandırıcılık (ürünün hasar görme biçimini Müşteri mahkemesi hakimine, servis elemanına veya HP'ye yanlış, aldatıcı, hatalı veya eksik ifşa etmek dahil olmak üzere ve bununla sınırlı olmayacak şekilde).
- Hasarın ürünün çalışmasına veya bilgisayarın iş görmesine bir etkide bulunmadığı, doğası itibarıyla yüzeysel kazalar ve hasar durumları.
- Ürünün normal kullanımından kaynaklanan 'yanmış' ve kayıp pikselleri içeren ancak bununla sınırlı olmayan bilgisayar monitörü bozuklukları.
- Seri numarası çıkarılmış veya değiştirilmiş ürünlerdeki hasarlar.
- Üretici garantisi, geri çağırma veya fabrika bültenleri kapsamındaki zarar veya ekipman arızaları.
- Kapsam dahilindeki ürünün bir yerden başka bir yere nakliyesi sırasında oluşan kazalardan kaynaklanan hasar.
- Donanım, yazılım, ortam, veriler, vb. gibi öğelerin aşağıdakileri içeren ancak bunlarla sınırlı olmayan nedenlerle zarar görmesi: virüsler; uygulama programları; ağ programları; yükseltmeler; her tür biçimlendirme; veritabanları; dosyalar; sürücüler; kaynak kod; nesne kodu ve mülkiyet kapsamındaki veriler; tüm yazılım ve verilere yönelik tüm destek, yapılandırma, kurulum ve yeniden kurulum işlemleri; veya hasarlı ya da bozuk ortam kullanımı.

- HP Care Pack hizmetinin satın alınmasından önce gerçekleşen tüm durumlar ve koşullar.
- Ürünün eskimesi.
- Arıza İstismardan veya bu belgede bahsedilmiş kapsam dışı diğer nedenlerden dolayı oluşmuşsa hasarlı veya kusurlu LCD ekranlar.
- Bilgisayar ekranı veya monitörünün çatlamasına veya hasar görmesine sebep olan bilerek verilmiş zarar.
- Polis müdahalesi, ilan edilmemiş veya ilan edilmiş savaş, nükleer olay veya terörizmden kaynaklanan hasar.
- Hizmet kapsamındaki ürüne herhangi bir biçimde yapılan değişiklikler.
- Açıklanamayan veya gizemli kaybolma veya hizmet kapsamındaki ürüne hasar veren herhangi bir kasıtlı davranış.
- Ürünün taşınması veya kullanılması sırasında dikkatsiz, ihmalkar veya zarar verme amaçlı davranışlar. Hizmet kapsamındaki ürünle kullanılmak üzere kılıflar, taşıma kutuları veya çantaları vb. gibi koruyucu aksesuarlar sağlanmışsa veya kullanıma sunulmuşsa Müşteri ürünün bu kaza sonucu hasar kapsam hizmeti altında korunması için bu ürün aksesuarlarını devamlı kullanmalıdır. Aşağıdakileri içerecek ancak bunlarla sınırlı olmayan dikkatsiz, ihmalkar veya zarar vermeye yönelik davranışlar: kapsam dahilindeki ürünlerde hasara neden olacak zarar vermeye yönelik ve saldırgan davranışlar ve ürüne bilinçli ve istemli şekilde hasar vermeye yönelik tüm davranışlar. Bu eylemlerden kaynaklanan herhangi bir hasar bu kaza sonucu hasardan koruma hizmeti özelliği kapsamında DEĞİLDİR.

HP tüketici masaüstü ve dizüstü bilgisayar ürünleri için, kullanımdan kaynaklanan kaza sonucu oluşan hasarlara karşı koruma, HP Care Pack hizmet başlangıç tarihinden itibaren 12 aylık dönemde ürün başına bir kaza ile sınırlıdır. Belirtilmiş sınıra ulaşıldığında tüm ek onarım taleplerine ait masraflar işçilik ve malzeme esasına göre ücretlendirilir. Ancak satın almanın gerçekleştiği ülkede aksi belgelendirilmemişse satın alınmış HP Care Pack hizmetinin diğer tüm özellikleri geçerlidir. Geçmişte önemli miktarda yüksek onarım talebinde bulunan Müşteriler için, HP ayrıca kullanım sırasında kaza sonucu oluşan hasar hizmet özelliği satın alma talebini reddetme hakkını saklı tutar.

Daha fazla bilgi için

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi için, satış ofislerimizden birine başvurun veya şu adresteki Web sitemizi ziyaret edin: www.hp.com/go/cpc

Bağlanın

hp.com/go/getconnected

Güncel HP sürücü, destek ve güvenlik uyarıları doğrudan masaüstünüze gönderilir

© Telif Hakkı 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirimde bulunmaksızın değiştirilebilir. HP ürünleri ve hizmetleriyle birlikte verilen yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen yazılı garanti belgelerinde belirtilenlerdir. Bu belgede yer alan hiçbir şey ek garanti olarak yorumlanamaz. Bu yayında bulunabilecek teknik veya editoryal yanlışlardan HP sorumlu tutulamaz.

HP Teknoloji Hizmetleri, Müşteriye satın alma sırasında sunulan ya da bildirilen, HP hüküm ve koşullarına tabidir.

4AA3-8281TRE, Oluşturma Tarihi: Haziran 2012

