



Szybkie przywracanie sprawności sprzętu

Usługa wymiany w ramach wsparcia sprzętowego HP

Najważniejsze funkcje usługi

- Wygodna obsługa „od drzwi do drzwi” (door-to-door)
- Tańsza alternatywa dla napraw u klienta
- Koszty wysyłki opłacone przez HP

Najważniejsze funkcje usługi

- Zdalne diagnozowanie problemów i wsparcie techniczne przez telefon
- Wymiana sprzętu
- Opłacona etykieta wysyłkowa, materiały i instrukcje dokonania zwrotu wadliwego produktu
- Elastyczne opcje ochrony

Przegląd usługi

Nie trać czasu z powodu nieoczekiwanych problemów lub awarii sprzętowych. Usługa wymiany w ramach wsparcia sprzętowego HP pozwala szybko wznowić działalność dzięki dostarczaniu produktów lub części zamiennych w określonym czasie. Stanowiąc wygodną i ekonomiczną alternatywę dla wsparcia u klienta, Usługa wymiany w ramach wsparcia sprzętowego HP zapewnia szybką i niezawodną wymianę serwisową kwalifikujących się produktów, do których należą produkty nadające się do wysyłki i umożliwiające proste przywracanie danych z kopii zapasowych. HP dostarcza odpowiednie materiały do zapakowania wadliwego produktu i pokrywa koszty wysyłki. Dostarczane produkty lub części zamienne są nowe lub równoważne nowym pod względem wydajności.

Dane techniczne

Tabela 1. Funkcje usługi

Funkcja	Opis realizacji
Zdalne diagnozowanie problemów i wsparcie	Przed zaplanowaniem wymiany elementu firma HP zapewni podstawową pomoc techniczną przez telefon w zakresie instalacji, konfiguracji produktu, montażu i rozwiązywania problemów.
Wymiana sprzętu	Jeśli problemu nie można rozwiązać zdalnie, firma HP wymieni wadliwy produkt lub część możliwą do wymiany przez klienta na produkt lub element nowy lub równoważny nowemu pod względem wydajności. Wymieniony produkt lub element musi zostać zwrócony w określonym czasie i stać się on własnością firmy HP.
Opłacona etykieta wysyłkowa, materiały i instrukcje dokonania zwrotu wadliwego elementu	Firma HP dostarczy opakowanie zwrotne do odesłania wadliwego produktu do firmy HP. Do opakowania zwrotnego będą dołączone instrukcje i opłacona etykieta wysyłkowa na potrzeby zwrotu wadliwego produktu.

Tabela 2. Opcje poziomu usługi

Funkcja	Opis realizacji
Wymiana sprzętu w następnym dniu roboczym	W przypadku zgłoszeń otrzymanych do godziny 14:00 czasu lokalnego w standardowy dzień roboczy firmy HP (z wyłączeniem dni wolnych od pracy w firmie HP) HP wyśle produkt zamienny do Klienta w terminie zapewniającym dostawę w następnym dniu roboczym. Zlecenia serwisowe otrzymane po godzinie 14:00 lub w dzień nieroboczy zostaną zarejestrowane następnego dnia roboczego i zrealizowane w kolejnym dniu roboczym.
Wymiana produktu	Firma HP wyśle produkt zamienny do Klienta w terminie zwykle zapewniającym dostawę w ciągu 4–7 dni roboczych od zarejestrowania zlecenia serwisowego. Czas dostawy może różnić się w zależności od lokalizacji.
Wymiana otrzymanego produktu	Po otrzymaniu wadliwego produktu i potwierdzeniu, że jest on wadliwy, firma HP wyśle produkt zamienny do Klienta w terminie zwykle zapewniającym dostawę w ciągu 4–7 dni roboczych od zarejestrowania zlecenia serwisowego. Czas dostawy może różnić się w zależności od lokalizacji.

Niezależnie od opcji poziomu usługi produkt lub element zamienny zostanie wysłany do Klienta kurierem lub inną przesyłką z opłaconymi kosztami transportu. Nie są możliwe wysyłki międzynarodowe wymagające odprawy celnej.

Tabela 3. Opcjonalne funkcje usługi

Opcja	Opis realizacji
Ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami podczas obsługi	W przypadku kwalifikujących się produktów niektóre poziomy usługi mogą oferować opcję ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami podczas obsługi. Jeśli opcja ta ma zastosowanie, Klient jest objęty ochroną przed przypadkowymi uszkodzeniami chronionego sprzętu w ramach tej usługi. Dodatkowe informacje szczegółowe można znaleźć w sekcji „Ograniczenia dotyczące usługi”.
Zachowanie uszkodzonych nośników	W przypadku kwalifikujących się produktów ta opcja usługi umożliwia Klientowi zachowanie uszkodzonego dysku twardego lub kwalifikującego się dysku SSD/Flash, jeśli Klient uzna to za wskazane ze względu na poufność danych znajdujących się na nośnikach. Opcja zachowania uszkodzonych nośników musi obejmować wszystkie dyski twarde lub kwalifikujące się dyski SSD/Flash w chronionym systemie. Dodatkowe informacje szczegółowe można znaleźć w sekcji „Ograniczenia dotyczące usługi”.

Zakres

Zakres usługi obejmuje wszystkie standardowe akcesoria dostarczane z produktem bazowym HP o danym numerze katalogowym oraz wszystkie komponenty wewnętrzne dostarczane przez firmę HP, na przykład karty HP Jetdirect, pamięć i napędy CD-ROM. Zakres usługi nie obejmuje niektórych produktów, w tym:

- materiałów eksploatacyjnych, w tym między innymi akumulatorów możliwych do wymiany przez klienta i rysików do tabletów;
- zestawów serwisowych, futerałów i innych akcesoriów;
- urządzeń producentów innych niż HP;
- akcesoriów do produktu bazowego zakupionych oddzielnie, na przykład podstawek, stacji dokowania i replikatorów portów.

Klienci mogą skontaktować się z lokalnym autoryzowanym przedstawicielem firmy HP, aby sprawdzić, czy dany produkt lub lokalizacja kwalifikuje się do korzystania z tej usługi.

Obowiązki klienta

Klient musi niezwłocznie zarejestrować objęty ochroną sprzęt i usługę HP Care Pack, zgodnie z warunkami umowy dotyczącej usługi wsparcia HP Care Pack. Klient będzie zobowiązany, na żądanie firmy HP, udzielić wsparcia w procesie zdalnego rozwiązywania problemów przez HP. 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;
- uruchamiać autotesty oraz instalować i uruchamiać inne narzędzia diagnostyczne i programy;
- na żądanie firmy HP wykonywać inne uzasadnione działania w celu udzielenia HP pomocy w identyfikacji i rozwiązywaniu problemów.

W przypadku wybranych produktów Klient musi przed rozpoczęciem realizacji usługi poinformować firmę HP o wszelkich wymaganiach konfiguracyjnych dotyczących produktu zamiennego oraz udokumentować takie wymagania konfiguracyjne na każdym formularzu zamówienia zlecenia serwisowego.

Wraz ze zleceniem serwisowym Klient musi podać firmie HP numer karty kredytowej lub numer zamówienia zakupu. Jeśli nie wybrano opcji odbioru przez HP, Klient musi wysłać wadliwy produkt do firmy HP w ciągu trzech dni roboczych od otrzymania produktu zamiennego, uzyskując od przewoźnika i zachowując jako dowód nadania pokwitowanie wystania opłaconej przesyłki ubezpieczonej. Jeśli firma HP nie otrzyma wadliwego produktu w ciągu 10 dni od odebrania produktu zamiennego przez Klienta, Klient zostanie obciążony ceną katalogową produktu zamiennego.

Klient odpowiada za:

- utrzymywanie aktualnej kopii zapasowej systemu operacyjnego, środowiska programistycznego oraz wszelkich innych stosownych programów i danych;
- przywracanie oprogramowania i danych na naprawionym lub wymienionym sprzęcie;
- instalowanie aplikacji dla użytkowników i zapewnienie odpowiednich licencji na całe oprogramowanie;

- instalowanie w odpowiednim czasie krytycznych aktualizacji oprogramowania układowego możliwych do zainstalowania przez klienta oraz dostarczonych do Klienta części i produktów zamiennych możliwych do wymiany przez Klienta;
- zarejestrowanie się w serwisie elektronicznym firmy HP w celu uzyskania dostępu do wewnętrznych informacji o produktach oraz otrzymywania powiadomień lub korzystania z innych usług dostępnych dla Klienta.

W przypadku usług Care Pack obejmujących opcję ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami podczas obsługi obowiązkiem Klienta jest zgłoszenie takiego uszkodzenia firmie HP w ciągu 30 dni od daty zdarzenia, aby umożliwić HP szybkie dokonanie naprawy systemu.

Ograniczenia dotyczące usługi

Usługa może być świadczona jako połączenie zdalnego diagnozowania i wsparcia, wysyłki produktu zamiennego lub innych metod świadczenia usługi, według uznania firmy HP. Inne metody świadczenia usługi mogą obejmować wysyłkę części możliwych do wymiany przez klienta, na przykład klawiatury, myszy lub innych części sklasyfikowanych jako naprawiane samodzielnie przez Klienta. Firma HP określi odpowiednią metodę świadczenia usługi pozwalającą zapewnić Klientowi skuteczne wsparcie w odpowiednim czasie.

Usługa nie obejmuje między innymi następujących działań:

- diagnozowanie lub serwisowanie u Klienta (jeśli usługa diagnozowania lub serwisowania u Klienta jest wymagana i zostanie zamówiona, Klient zostanie obciążony z tego tytułu według standardowych stawek usługowych HP);
- instalowanie i konfigurowanie produktu zamiennego u Klienta;
- odtwarzanie i obsługa systemu operacyjnego, innego oprogramowania i danych;
- rozwiązywanie problemów z połączeniami lub zgodnością;
- rozwiązywanie problemów związanych z siecią;
- usługi wymagane z powodu niezastosowania przez Klienta poprawki, uaktualnienia lub innej modyfikacji dostarczonej Klientowi przez firmę HP;
- usługi wymagane z powodu niezastosowania się Klienta do zaleceń HP dotyczących działań zapobiegawczych;
- usługi, które według firmy HP są wymagane z powodu niewłaściwego traktowania lub użytkowania produktu;
- usługi, które według firmy HP są wymagane z powodu podejmowania przez personel firmy innej niż HP nieuprawnionych prób instalowania, naprawiania, serwisowania lub modyfikowania sprzętu, oprogramowania lub oprogramowania układowego;
- konserwacja zapobiegawcza wykonywana przez użytkownika.

Podana przez Klienta lokalizacja dostawy lub odbioru nie może wymagać od firmy HP wysyłania zamiennych lub wymienionych produktów lub części przesyłkami zagranicznymi wymagającymi odprawy celnej.

Zasięg geograficzny usługi może ulec zmianie.

Wyłączenia opcji ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami podczas obsługi

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

Opcja ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami zapewnia ochronę przed gwałtownymi i nieprzewidywanymi przypadkowymi uszkodzeniami podczas obsługi pod warunkiem, że uszkodzenie nastąpiło w toku zwykłego użytkowania. Zakres usługi nie obejmuje następujących sytuacji ani szkód nimi spowodowanych:

- Zwykłe zużycie, zmiana koloru, faktury lub wykończenia, stopniowe pogorszenie się stanu, rdzewienie, zakurzenie lub korozja
- Pożar, wypadek komunikacyjny lub domowy (w przypadkach, gdy taki wypadek jest objęty polisą ubezpieczeniową lub inną gwarancją produktową), działanie siły wyższej (między innymi powodzie) lub jakiegokolwiek inne zagrożenie zewnętrzne względem samego produktu
- Narażenie na warunki pogodowe lub warunki otoczenia wykraczające poza parametry określone przez firmę HP, narażenie na kontakt z materiałami niebezpiecznymi (w tym zagrożeniami biologicznymi), zaniedbanie użytkownika, niewłaściwe użycie, niewłaściwa obsługa, niewłaściwe zasilanie elektryczne, nieuprawnione naprawy lub próby dokonania napraw, niewłaściwe i nieuprawnione modyfikowanie, rozbudowywanie lub instalowanie

sprzętu, wandalizm, uszkodzenia spowodowane przez zwierzęta lub owady, wadliwe baterie lub akumulatory, wyciek z baterii lub akumulatora, brak konserwacji według zaleceń producenta (w tym stosowanie nieodpowiednich środków czyszczących)

- Błąd projektu, konstrukcji, programowania lub instrukcji produktu
- Konserwacja, naprawa lub wymiana wymagana z powodu utraty lub uszkodzenia w wyniku działania wykraczającego poza zwykłe użytkowanie, przechowywanie i eksploataowanie produktu zgodnie z zaleceniami producenta i instrukcją obsługi
- Kradzież, utrata, niewyjaśnione zniknięcie lub zgubienie
- Utrata lub uszkodzenie danych, przerwy w działalności firmy
- Oszustwo (w tym między innymi niezgodne z prawdą, wprowadzające w błąd, nieprawidłowe lub niepełne poinformowanie arbitra Klienta, serwisanta lub firmy HP o okolicznościach uszkodzenia sprzętu)
- Uszkodzenia produktu (przypadkowe i inne) mające charakter kosmetyczny, czyli niewpływające na sprawność i działanie komputera
- Niedoskonałości ekranów monitorów komputerowych powstające w toku zwykłego użytkowania i działania produktu, w tym między innymi wypalenie obrazu i brakujące piksele
- Uszkodzenia produktów, których numery seryjne zostały usunięte lub zmodyfikowane
- Uszkodzenia lub awarie sprzętu objętego gwarancją producenta, programem wycofania lub komunikatem fabrycznym
- Uszkodzenia zaistniałe podczas transportowania objętego usługą produktu przez Klienta do lub z innej lokalizacji
- Uszkodzenia sprzętu, oprogramowania, nośników, danych itp. spowodowane między innymi przez wirusy, aplikacje, programy sieciowe, uaktualnienia, dowolnego rodzaju formatowanie, bazy danych, pliki, sterowniki, kod źródłowy, kod obiektów lub dane zastrzeżone, serwisowanie, konfigurowanie, instalowanie lub ponowne instalowanie jakiegokolwiek oprogramowania lub danych bądź używanie uszkodzonych lub wadliwych nośników
- Wszelkie wcześniej istniejące warunki, które zaistniały (miały miejsce) przed datą zakupu usługi HP Care Pack
- Dezaktualizacja produktu
- Przemieszczenie sprzętu poza kraj jego zakupu, w przypadku gdy sprzęt nie był objęty usługą ochrony przed uszkodzeniami w podróży i uszkodzeniami przypadkowymi HP Care Pack
- Uszkodzone lub wadliwe ekrany LCD, jeśli awaria wynika z nieprawidłowego użytkowania lub jest wyłączone z ochrony na mocy innych postanowień niniejszego dokumentu
- Działanie umyślne powodujące pęknięcie lub inne uszkodzenie wyświetlacza komputera lub monitora
- Uszkodzenia będące wynikiem działań policji, wypowiedzianej lub niewypowiedzianej wojny, incydentu atomowego lub zamachu terrorystycznego
- Zmodyfikowanie chronionego produktu w jakikolwiek sposób
- Niewyjaśnione zniknięcie produktu oraz wszelkie umyślne działania mające na celu uszkodzenie produktu objętego usługą
- Lekkoomyślne, niedbałe lub nieodpowiednie postępowanie podczas obsługi lub użytkowania produktu. Jeśli z chronionym produktem dostarczono lub udostępniono wyposażenie ochronne, na przykład pokrowce lub futerały, Klient jest zobowiązany w sposób nieprzerwany korzystać z takich akcesoriów, aby produkt kwalifikował się do objęcia opcją ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem. Lekkoomyślne, niedbałe lub nieodpowiednie postępowanie obejmuje między innymi traktowanie lub użytkowanie chronionych produktów w szkodliwy, niebezpieczny lub sposób mogący spowodować uszkodzenie produktu, jak również wszelkie przypadki umyślnego lub zamierzonego uszkodzenia produktu. Uszkodzenia powstałe w wyniku takich działań NIE są objęte opcją ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem.

W przypadku komercyjnych i konsumenckich produktów HP ochrona przed przypadkowymi uszkodzeniami podczas obsługi jest ograniczona do jednego zdarzenia na produkt w okresie 12 miesięcy, począwszy od daty rozpoczęcia świadczenia usługi HP Care Pack. Po wyczerpaniu tego limitu koszt naprawy wszelkich dodatkowych zgłoszeń będzie rozliczany według kosztu materiałów i robocizny, ale wszystkie pozostałe aspekty wykupionej usługi HP Care Pack będą nadal obowiązywać, chyba że postanowienia zawarte w dokumentacji sporządzonej w kraju zakupu wyraźnie stanowią inaczej.

W przypadku Klientów o historycznie dużej liczbie roszczeń firma HP zastrzega sobie prawo do odrzucania wniosków o wykupienie opcji ochrony przed przypadkowym uszkodzeniem podczas obsługi.

Ograniczenia dotyczące opcji zachowania uszkodzonych nośników

Opcja zachowania uszkodzonych nośników ma zastosowanie tylko do dysków twardych lub kwalifikujących się dysków SSD/Flash wymienianych przez firmę HP z powodu awarii. Nie ma ona zastosowania w przypadku wymiany dysków twardych lub dysków SSD/Flash, które nie uległy awarii. Opcja zachowania uszkodzonych nośników nie obejmuje dysków SSD/Flash, które zostały wskazane przez firmę HP jako części eksploatacyjne i/lub przekroczyły maksymalny okres eksploatacji i/lub maksymalny limit użytkowania według instrukcji obsługi producenta, skróconej specyfikacji produktu lub arkusza danych technicznych.

W przypadku opcji wskazanych przez firmę HP jako wymagające osobnej ochrony usługa zachowania uszkodzonych nośników wymaga oddzielnego skonfigurowania i zakupu (jeśli jest dostępna). Awaryjność dysków twardych i dysków SSD/Flash jest na bieżąco monitorowana. Firma HP zastrzega sobie prawo do anulowania tej usługi z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku uzasadnionych podejrzeń, że Klient nadużywa opcji zachowania uszkodzonych nośników (na przykład, gdy liczba wymian uszkodzonych dysków twardych lub dysków SSD/Flash jest znacząco wyższa niż standardowe wskaźniki awaryjności dla danego systemu).

Niezależnie od jakichkolwiek sformułowań stanowiących inaczej zawartych w niniejszym dokumencie lub w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży firmy HP, HP zrzeka się prawa do przejęcia własności uszkodzonego dysku twardego lub dysku SSD/Flash objętego opcją zachowania uszkodzonych nośników po dostarczeniu Klientowi produktu zamiennego przez firmę HP. Klient zachowa wszelkie wadliwe dyski twarde i dyski SSD/Flash objęte umową wsparcia HP i będzie nadal ponosić pełną odpowiedzialność za ochronę i prywatność danych znajdujących się na wadliwym dysku twardym lub dysku SSD/Flash.

Firma HP nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zawartość ani zniszczenie jakiegokolwiek dysku twardego lub dysku SSD/Flash zachowanego przez Klienta. Niezależnie od jakichkolwiek sformułowań stanowiących inaczej, zawartych w aktualnych standardowych warunkach sprzedaży firmy HP lub w arkuszu danych technicznych, firma HP, jej podmioty zależne, podwykonawcy i dostawcy w żadnym przypadku nie ponoszą odpowiedzialności za szkody uboczne, szczególne lub wtórne ani za szkody będące wynikiem utraty lub niewłaściwego użytkowania danych w ramach usługi zachowania uszkodzonych nośników.

Informacje o zamawianiu

Dostępność opcji usługi może być różna w zależności od zasobów lokalnych oraz ograniczona do kwalifikujących się produktów i lokalizacji geograficznych. Aby uzyskać więcej informacji lub zamówić Usługę wymiany w ramach wsparcia sprzętowego HP, skontaktuj się lokalnym przedstawicielem lub sprzedawcą firmy HP.

Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji o usługach firmy HP, skontaktuj się z jednym z naszych biur sprzedaży na całym świecie lub odwiedź stronę: hp.com/go/cpc

**Zarejestruj się, aby otrzymywać
najnowsze informacje**
hp.com/go/getupdated

Poziomy usług i czasy reakcji na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą być różne w zależności od lokalizacji geograficznej Klienta. Usługa jest aktywowana w dniu zakupu sprzętu. Obowiązują pewne ograniczenia i wyłączenia. Szczegółowe informacje: hp.com/go/cpc

Usługi HP podlegają stosownym warunkom i postanowieniom dotyczącym usług firmy HP przekazanych lub wskazanym Klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe prawa ustawowe, zgodnie z właściwym prawem lokalnym, na które nie wytykają w żaden sposób warunki i postanowienia dotyczące usług HP ani ograniczona gwarancja HP dołączona do produktu HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich firma HP udziela na swoje produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z takimi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne, redakcyjne lub pominięcia w treści niniejszego dokumentu.

