



# Услуги за хардуерна поддръжка, която не е на място

## Услуги HP Care Pack

### Предимства на услугата

- Гъвкави опции за транспортиране
- Надеждна и евтина алтернатива на поддръжката на място за продукти, които са в бизнес или домашна среда
- Висококачествена поддръжка

### Основни характеристики на услугата

- Отдалечена диагностика на проблеми и техническа поддръжка по телефона
- Ремонт в сервизен център на HP (с вкл. материали)
- Връщане на функционалната част до съответното ви местоположение
- Гъвкави опции за транспорт до сервизния център на HP
- Време на връщане до три дни (различно според географското местоположение)
- Период на покритие в стандартно работно време, стандартни работни дни

### Преглед на услугата

Услугите на HP за хардуерна поддръжка, която не е на място предлага висококачествено обслужване чрез поддръжка по телефона и в сервизен център на HP. Услугата включва ремонт или смяна, материали и части, труд и транспортни разходи.

HP предлага сервизни услуги с различни опции за връщане до посочения от HP сервизен център, както е указано по-долу.

Някои услуги са налични и с допълнителни опции по избор, като например защита от случайни щети или запазване на дефектни носители.

### Спецификации

Таблица 1. Характеристики на услугата

Характеристика	Спецификации на услугата
<b>Отдалечена диагностика на проблеми и поддръжка</b>	При проблем Клиентът първо трябва да позвъни на съответния телефонен номер. HP ще предостави основна техническа помощ при инсталиране, конфигуриране и разрешаване на проблем. Преди отдалечена или сервизна помощ, HP може да поиска Клиентът да предостави информация, да стартира инструменти за диагностика и да изпълни други задачи за поддръжка. След това HP работи съвместно с Клиента за отдалеченото изолиране на хардуерния проблем.
<b>Поддръжка и материали, които не са на място</b>	Ако проблемът според HP не може да се отстрани дистанционно, HP ще насочи Клиента да върне дефектния хардуерен продукт в посочен от HP сервизен център, където HP ще осигури техническа поддръжка. HP ще предостави части и материали, които се поддържат, и са нужни за поддържането на хардуерния продукт в работно състояние. HP може по свое усмотрение да реши да замени хардуерните продукти вместо да ги поправя. Продуктите или частите за смяна са нови или като нови по отношение на производителност. Сменените части и продукти стават собственост на HP. Освен това HP може да инсталира налични инженерни подобрения на покриваната система, за да помогне на Клиента да осигури правилна работа на хардуерните съвместимост с доставените от HP резервни части. По свое усмотрение HP може да инсталира актуализации на фърмуер, които според HP са нужни за привеждането на продукта в работно състояние или за осигуряването на поддръжка от HP.
<b>Връщане</b>	Упълномощен куриер на HP връща ремонтирания или заменения продукт на Клиента, ако той се намира на място, което се обслужва от услугата. Транспортирането е по суша и обикновено отнема от три до седем работни дни. Клиентът може да поиска ускорена доставка при допълнително заплащане.

**Таблица 1.** Характеристики на услугата (продължение)

<b>Характеристика</b>	<b>Спецификации на услугата</b>
<b>Изпращане в сервизен център на НР</b>	<p>В зависимост от закупеното ниво на услугата, НР предлага различни опции за транспортиране на дефектния продукт до сервизния център на НР:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Доставка от Клиента: при тази опция Клиентът носи отговорност за доставката на дефектния продукт в сервизния център на НР. Клиентът трябва да се увери, че продуктът е добре опакован за съответния метод на транспортиране. Доставката може да е лично или чрез налична локално услуга за доставки.</li><li>• Вземане от НР: Упълномощен куриер на НР ще вземе дефектния продукт от мястото, посочено от Клиента, ако то се намира на географско местоположение, което се обслужва от услугата, и ще го достави в центъра за поправка на НР. Клиентът носи отговорност за опаковането на продукта за вземането му от куриера. Повикванията трябва да са преди 12:00 ч. местно време, за да се активира вземане на същия ден. Всички други повиквания се планират за следващия работен ден.</li></ul>
<b>Срок на връщане</b>	<p>Срокът за услугата е три работни дни за приложимите местоположения, освен в случаите на повреда, изискващи допълнително време за ремонт. Срокът се измерва в изминали работни дни от времето, в което НР получи дефектния продукт, до времето, в което поправеният или заменен продукт е готов за изпращане обратно към Клиента. Получен от НР означава (в зависимост от използвания метод за доставка) или:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• взет от мястото на Клиента от оторизиран куриер на НР или</li><li>• получен през работното време на НР в посочения от НР сервизен център, ако се доставя от Клиента.</li></ul> <p>Срокът не включва времето, през което поправения или заменен продукт се транспортира обратно до Клиента. Ако продуктът се получи в центъра за поправка на НР след 17:00 ч. местно време, тридневният срок започва да тече от следващия работен ден.</p> <p>Този тридневен срок не важи за всички географски местоположения и може да е по-дълъг извън градовете.</p>
<b>Период на покритие</b>	<p>Периодът на покритие посочва времето, през което описаните услуги се предоставят в определен НР сервиз или дистанционно. Услугата е налична от 08:00 до 17:00 ч. местно време, от понеделник до петък, без почивните дни на НР (според географското местоположение).</p>

**Таблица 2.** Допълнителни характеристики на услугата

<b>Характеристика</b>	<b>Спецификации на услугата</b>
<b>Запазване на дефектни носители</b>	<p>За приложими продукти, тази сервизна опция позволява на Клиента да запази компоненти от дефектни твърди дискови устройства, които Клиентът не иска да върне на НР, тъй като в диска („Дисковото устройство“), покривано от сервиза, се съдържат конфиденциални или чувствителни данни. Всички Дискови устройства в покриваната система трябва да участват в запазването на дефектни носители. Въпреки всички евентуални противоречиви твърдения в настоящия документ или в Условиата за поддръжка на НР при единична поръчка, НР се отказва от правото си на собственост върху дефектни Дискови устройства, покривани от сервизната опция за запазване на дефектни носители, в случай, че НР предостави заместващ продукт на Клиента. Клиентът ще запази всички дефектни Дискови устройства, поддържани от НР по споразумението за поддръжка с НР, в случай, че НР предостави заместващ продукт на Клиента. Клиентът ще запази всички дефектни дискови устройства, поддържани от НР по споразумението за поддръжка с НР.</p>

**Таблица 2.** Допълнителни характеристики на услугата (продължение)

<b>Характеристика</b>	<b>Спецификации на услугата</b>
<b>Защита от случайни щети</b>	<p>За приложимите продукти някои нива на услуги може да предложат защита от случайни щети. Ако има защита от случайни щети, Клиентът получава защита от случайни щети за хардуерния продукт като част от услугата.</p> <p>Случайните щети са физически щети на продукта, в резултат от неумишлен инцидент. Това включва разливане на течности, падане, или токови удари. Това включва и повредени или счупени LCD монитори (с течни кристали) или счупени части.</p> <p>Защитата от случайни щети не включва кражба, естествено износване, консумативи, умишлени действия, описани в раздела „Ограничения на услугата“. Смяната на основни части подлежи на известни ограничения, описани подробно в раздела „Ограничения на услугата“.</p>

**Таблица 3.** Опции за услуги

<b>Опция</b>	<b>Спецификации на услугата</b>
<b>Услуга за връщане на HP</b>	<p>HP предоставя услуга за връщане, която включва поправка или смяна на дефектния продукт, вкл. всички части, труд и транспорт. Ако избере опцията за услугата за връщане на HP, Клиентът носи отговорност за опаковането и доставката на дефектния продукт в центъра за поправка на HP.</p> <p>HP връща ремонтирания или заменен продукт на Клиента на указаното от него място, където се предоставя услугата. Срокът за услугата е три (3) работни дни за приложимите местоположения, освен в случаите на повреда, изискващи допълнително време за ремонт. Срокът се измерва в работни дни от часа на получаване на продукта в центъра за поправка до неговата готовност за връщане на Клиента. Срокът не включва времето, нужно за връщане на поправения или заменен продукт на Клиента. Клиентът може да поиска експресно транспортиране срещу допълнително заплащане, което се плаща от Клиента.</p> <p>Клиентът може да позвъни в центъра за обслужване на клиенти на HP между 08:00 и 17:00 ч. местно време от понеделник до петък без почивните дни на HP. Разширена поддръжка може да е налична за избрани продукти (според географското местоположение).</p>
<b>Услуга за връщане и взимане на HP</b>	<p>HP предоставя услуга от тип „от врата до врата“, която включва вземане, ремонт или смяна на дефектния продукт, както и връщане на работещия продукт. Срокът за услугата е три (3) работни дни за приложимите местоположения, освен в случаите на повреда, изискващи допълнително време за ремонт. Срокът се измерва в работни дни от часа на вземане на продукта от Клиента, при условие че той се намира в географско местоположение, за което услугата е валидна, до времето, когато е готов за връщане на Клиента. Срокът не включва времето, нужно за връщане на поправения или заменен продукт на Клиента. Клиентът може да поиска експресно транспортиране срещу допълнително заплащане, което се плаща от Клиента.</p> <p>Клиентът може да позвъни в центъра за обслужване на клиенти на HP между 08:00 и 17:00 ч. местно време от понеделник до петък без почивните дни на HP. Повикванията трябва да са преди 12:00 ч. местно време, за да се активира вземане на същия ден. Всички други повиквания се планират за следващия работен ден. Разширена поддръжка по телефона може да е налична за избрани продукти (според географското местоположение).</p>

## Покритие

Всички стандартни аксесоари, включени в номенклатурния номер на базовия елемент на HP, и всички предоставени вътрешни компоненти на HP като HP Jetdirect карти, памет и CD-ROM устройства, са включени в тази услуга.

В услугата са включени и определени външни аксесоари – мишка с марката HP, клавиатура и захранване за променлив ток, които се предлагат с основния продукт или са закупени заедно с него.

Следните елементи, но не само, не са включени в услугата:

- Консумативи, вкл., но не само, батерии, крушки за проектори и писалки за таблетки. Батериите с дълъг жизнен цикъл за HP преносим компютър и таблет имат покритие по тази услуга до три (3) години.
- Комплекти за поддръжка и други материали
- Устройства, които не са на HP
- Аксесоари, които са закупени към базовия продукт, напр. калъфи, докинг-станции и порт репликатори
- Всеки продукт, ремонтиран от неупълномощен техник или потребител

## Задължения на клиента

В случаите, в които клиентът не действа съгласно отговорностите си, както са описани по-долу, HP или упълномощен доставчик на услуги на HP не са задължени да предоставят упоменатите тук услуги.

Ако HP поиска, Клиентът или Оторизиран представител на HP трябва да регистрира хардуерния продукт, който ще се поддържа, в рамките на десет (10) дни от закупуването на тази услуга, използвайки регистрационните инструкции в HP Care Pack или имейл документа, получен от HP, или по какъвто друг начин бъде инструктиран от HP. В случай, че покриван продукт си промени местонахождението, регистрацията (или съответното изменение в съществуващата регистрация при HP) трябва да се извърши в рамките на десет дни след промяната.

Клиентът трябва при поискване от HP да помогне на HP при разрешаването на проблеми дистанционно. Клиентът трябва:

- Да предостави цялата информация, нужна на HP да предостави навременна и професионална отдалечена поддръжка и да позволи на HP да определи нивото на приложимост на поддръжката
- Да започне автотестове и да инсталира и изпълни други инструменти и програми за диагностика
- Да изпълни други подходящи дейности с цел да улесни HP при идентифицирането и разрешаването на проблеми, ако това бъде поискано от HP

Клиентът носи отговорност за навременното инсталиране на критично важни актуализации на фърмуер, както и на сменяеми части, които се доставят на Клиента.

Клиентът трябва да се увери, че продуктът е правилно пакетирани и подготвен за вземане или за избрания метод за изпращане до център за поправка на HP. HP може да изиска Клиента да включи разпечатка на предишни автотестове и резултатите от тях.

Клиентът има отговорност да премахне всички лични и/или конфиденциални данни от дефектния продукт, преди да го върне на посочено от HP място за поправка или замяна; HP не носи отговорност за данните, съхранени във върнатия продукт.

При опция за запазване на дефектни носители, в допълнение към горепосочените отговорности на Клиента, Клиентът също така трябва:

- Да извади всички Дискови устройства, преди дефектния продукт да бъде върнат на посочено от HP място за поправка или смяна; HP не носи отговорност за данните, съдържащи се на Дисковите устройства
- Да се погрижи всички чувствителни за Клиента данни на запазеното Дисково устройство да бъдат унищожени или защитени
- Да предостави на HP идентификационна информация за всяко Дисково устройство, запазено по условията на услугата, и да подпише и върне на HP документ, предоставен от HP, който потвърждава, че Клиентът е запазил Дисковите устройства

- Да унищожи запазеното Дисково устройство и/или да гарантира, че Дисковото устройство няма да се използва отново
- Да изхвърли всички запазени Дискови устройства в съответствие с приложимите закони и регулации за опазване на околната среда

За Дискови устройства, предоставени от HP на Клиента на заем, под наем или на лизинг, Клиентът ще върне заместващите Дискови устройства след изтичането или прекратяването на поддръжката от HP. Клиентът ще носи пълна отговорност за премахването на чувствителни данни, преди да връща такива Дискови устройства, взети на заем, под наем или на лизинг от HP.

## Ограничения на услугата

По преценка на HP, услугата се предоставя заедно с диагностика и дистанционна поддръжка, услуги, извършени не на място, и други методи за предоставяне на услуги. Други методи за предоставяне на услуги може да включват доставката чрез куриер на сменяеми от Клиента части като клавиатура, мишка или - ако Клиентът е съгласен - други части, класифицирани от HP като части, ремонтируеми от самия клиент, или цял заместващ продукт. HP определя подходящия метод на доставка, необходим за предоставяне на ефективна и своевременна поддръжка, и ако е приложимо, за изпълняване на ангажмента за време за реакция.

HP е направил значителни инвестиции в проектирането на продукти, които могат да бъдат ремонтирани от Клиента. Ремонт, извършен от самия Клиент (CSR), е ключов компонент от гаранционните условия на HP. Той позволява на HP да изпраща сменяеми части, като например клавиатура, мишка или други части, определени като CSR части, директно към Клиента веднага след потвърждаването на повредата. Обикновено частите се изпращат на следващия работен ден, за да бъдат получени възможно най-бързо. След това Клиентът може да смени частите, когато му е удобно.

„Задължителният“ CSR е част от стандартната гаранция на някои от продуктите. CSR е по избор за клиенти с HP Care Pack или с договорно споразумение за поддръжка. „По избор“ дава възможност на Клиента самостоятелно да извърши ремонта или да предпочете служител на HP да направи смяната без допълнително заплащане по време на сервизното покритие на продукта.

В резултат от Care Pack и договорните споразумения за поддръжка, които включват условието „на място“, някои CSR части може директно да бъдат изпратени към Клиента, ако той/тя избере CSR, и обратно, представител по поддръжката към HP да пристигне на място за извършване на ремонта, ако Клиентът реши, че не иска да използва CSR.

Care Pack и договорните споразумения за поддръжка, които включват условието „не на място“, като например „Вземи и върни“ или „Върни на HP“, изискват от Клиента да достави продукта до оторизиран сервиз на HP или по преценка на HP да изпрати продукта на HP, ако Клиентът реши, че не иска да използва CSR.

### **Дейности като, но не само, са изключени от услугата:**

- Възстановяване и поддръжка на операционната система, друг софтуер или данни
- Отстраняване на неизправности при свързване или съвместимост
- Услуги, нужни когато Клиентът не успее да направи корекцията, поправката или промяната, която е предоставена от HP
- Услуги, които не са изпълнени, защото Клиентът не е предприел нужните действия въпреки съвета на HP
- Услуги, които според HP, се изискват поради неупълномощени опити от страна на различен персонал от този на HP да инсталира, коригира, поддържа или променя хардуер, фърмуер или софтуер
- Услугите, които според HP, се изискват поради неправилна работа с продукта
- Превантивна потребителска поддръжка

### **Ограничения по опцията за запазване на дефектни носители**

Опцията за запазване на дефектни носители важи само за Дискови устройства, диагностицирани от HP като дефектни по време на дистанционна диагностика на проблеми. Тя не важи при смяна на Дискови устройства, които не са дефектни.

SSD карти/флаш устройства, посочени като консумативи от HP, и/или с изтекъл максимален срок за поддръжка в рамките на жизнения цикъл и/или максимален срок за употреба според ръководството за употреба на производителя, краткото описание на продукта или информационния лист с технически характеристики, не отговарят на условията на опцията „Запазване на дефектни носители“.

Статистиката за дефекти в твърдите дискове се наблюдава постоянно и HP си запазва правото да откаже тази услуга с 30-дневно предварително известие, ако HP вярва, че Клиентът използва опцията за запазване на дефектни носители твърде често (например когато смяната на дефектни твърди дискове съществено превишава стандартната статистика за дефекти на съответния тип система).

HP няма никакво задължение по отношение на съдържанието или унищожаването на дисково устройство, запазено от клиента, въпреки евентуални противоречия в условията за поддръжка на HP за единична поръчка или техническата документация. В никакъв случай HP и нейните филиали, контрагенти или доставчици няма да носят отговорност за случайни, косвени или индиректни щети или щети, възникнали от загуба или злоупотреба с данни във връзка с услугата за запазване на дефектни носители.

### **Изключения на опцията за защита от случайни щети**

Условията за купуване на услугата за защита от случайна щета изискват продуктът да има фабрична гаранция или удължена гаранция с продължителност, равна или по-дълга от тази на услугата за защита от случайна щета. Услугата за защита от случайна щета осигурява защита срещу внезапни и непредвидени щети при работа, при условие, че подобни щети възникват в хода на нормалната експлоатация. В услугата не са включени следните ситуации и причини за повредата:

- Нормално износване, промяна в цвета, структурата или покритието, постепенно износване, ръжда, прах или корозия
- Пожар, произшествие в автомобил или в помещение на собственика (в случаите, в които въпросното произшествие е покрито от застрахователна полица или друга продуктова гаранция), природно бедствие (включително, без ограничение, наводнение) или друга опасност извън продукта
- Излагане на климатични или природни условия, които не отговарят на спецификациите на HP, излагане на опасни (включително биологични) материали, небрежност на оператора, неправилна употреба, неправилно боравене, неподходящо електрическо захранване, неупълномощен ремонт или опит за ремонт, неподходящо или неправомерно модифициране на оборудването, приспособления или монтаж, вандализъм, щети, предизвикани от животни или насекоми, дефектни батерии, изтичане на батерията, липса на поддръжка според предписанията на производителя (включително използването на неподходящи почистващи препарати)
- Грешка в продуктовия дизайн, конструкция, програмиране или инструкции
- Поддръжка, ремонт или подмяна, наложени от загуба или повреда, предизвикани по причини, различни от нормалната употреба, съхранение и експлоатация на продукта в съответствие със спецификациите на производителя и ръководството на потребителя
- Кражба, загуба, мистериозно изчезване или неправилно разполагане
- Загуба или повреждане на данни, прекъсване на бизнес процесите
- Измама (включително, но не само неправилно, подвеждащо, погрешно или непълно представяне на фактите, свързани с настъпването на щетата, пред арбитър на клиента, доставчик на услугата или HP)
- Случайна или друга повреда на продукта с козметичен характер, което означава, че не влияе на експлоатацията и функционирането на компютъра
- Несъвършенства на компютърния монитор, включително, но не само „прегаряне“ и липсващи пиксели, предизвикани от нормална употреба и експлоатация на продукта
- Увреждане на продукти, чиито серийни номера са отстранени или променени
- Увреждане или неизправност на оборудването, което се покрива от гаранцията на производителя, връщане или производствени бюлетини
- Щети, предизвикани при пренасяне на опакования продукт от едно място на друго с транспорт, организиран от клиента

- Увреждане на хардуер, софтуер, медийни носители, данни и др., произтичащи от причини, които включват, но не само вируси, програмни приложения, мрежови програми, актуализации, форматиране от всякакъв вид, бази данни, файлове, драйвери, програмен код, обектен код или собствени данни, поддръжка, конфигуриране, инсталиране или повторно инсталиране на софтуер или данни, или използване на повредени или дефектни медийни носители
- Всякакви предходни състояния (напр. неща, които са се случили) преди датата на покупката на Care Pack
- Излизане от употреба на продукта
- Оборудване, разположено извън държавата на покупката, което не се покрива от Travel + Care Pack за защита от случайна щета
- Повредени или дефектни LCD екрани, когато повредата се дължи на злоупотреба или по друг начин се изключва в настоящия документ
- Умишлена повреда, която води до увреден или пропукан компютърен дисплей или повреден монитор
- Щета, предизвикана от действие на полицията, обявена или не обявена война, ядрена авария или тероризъм
- Промяна или модификация на покрития от услугата продукт
- Неочаквано или мистериозно изчезване и умишлено действие за причиняване на щети на покрития от услугата продукт
- Безразсъдност, небрежност или злоупотреба при боравене или използване на продукта. Ако са предоставени или предлагани защитни средства, например калфи, чанти или торби за пренасяне на покрития от услугата продукт, клиентът трябва непрекъснато да използва тези продуктови аксесоари, за да отговаря на изискванията на предлаганата услуга за защита от случайна щета. Безразсъдност, небрежност или злоупотреба включват, но не само, третирането и използването на покрития от услугата продукт по вреден, обиден или оскърбителен начин, който може да причини щети или умишлено увреждане на продукта. Всяка щета, предизвикана от подобни действия, НЕ се покрива от услугата за защита от случайна щета.

За бизнес и потребителските продукти на HP случайната щета при експлоатация е ограничена до една повреда на продукт за 12-месечен период с начало началната дата на услугата Care Pack.

След достигане на указания лимит е възможно начисляване на такси за отстраняване на допълнителни щети на база отделено време и използвани материали, но всички други аспекти на закупения Care Pack остават в сила, освен ако изрично не е документирано друго в държавата на закупуване.

За клиенти с досие с документирано сравнително високи искиове, HP си запазва правото да отхвърли одобряване на исканията за закупуване на услугата за защита от случайна щета.

## Общи разпоредби/Други изключения

Възможно е начисляване на разходи за транспорт, свържете се с местния офис на HP.

## Информация за поръчка

За да получите допълнителна информация или за да поръчате Услуги за хардуерна поддръжка, която не е на място, се свържете с местен търговец на HP.

Научете повече на  
[hp.com/go/computingservices](https://hp.com/go/computingservices)

**Абонирайте се за актуализации**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

За Услугите на HP са валидни приложимите срокове и условия на HP за предлаганите или представените на клиента услуги към момента на покупката. Клиентът може да има допълнителни законови права, базирани на местното приложимо законодателство, които по никакъв начин не зависят от условията и сроковете на HP за услугата или на Ограничената гаранция на HP за продукт на HP.

© Copyright 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. Информацията в настоящия документ е предмет на промяна без предупреждение. Единствените гаранции за продукти и услуги на HP са описани в индивидуалните гаранционни карти, придружаващи съответните продукти и услуги. Нищо в настоящия текст не трябва да бъде разглеждано като допълнителна гаранция. HP не носи отговорност за технически или редакционни грешки или пропуски в настоящия текст.

