



HP Onarım Merkezinde Müdahale Donanım Desteği Yerine Teslim Hizmetleri

HP Care Pack Hizmetleri

HP Onarım Merkezinde Müdahale Donanım Desteği Yerine Teslim Hizmetleri, uzaktan telefon desteği ve belli ürünler için HP onarım merkezinde işyeri dışında onarım hizmeti içeren, yüksek kaliteli HP'ye teslim hizmet düzeyleri sunar. Bu hizmete işyeri dışında donanım ve onarım; malzeme ve parçalar; işçilik ve iade nakliye masrafları dahildir.

HP aşağıda ayrıntılı biçimde açıklandığı gibi, HP onarım merkezine farklı nakliye seçeneklerine sahip olan farklı hizmet düzeyleri sunmaktadır.

Bazı hizmet düzeyleri kazayla hasarlanmaya karşı koruma veya arızalı ortam alıkoyma gibi isteğe bağlı hizmet özellikleri ile birlikte de sunulabilir.

Hizmetin sağladığı avantajlar

- Esnek nakliye seçenekleri
- Kritik olmayan iş ve ev ortamlarında kullanılan ürünler için yerinde desteğe alternatif olarak güvenilir, düşük maliyetli hizmet
- Yüksek kaliteli destek

Hizmetin ana özellikleri

- Uzaktan problem analizi ve telefon desteği
- HP onarım merkezinde onarım (malzemeler dahil)
- Onarılan birimin bulunduğu yere iade edilmesi
- HP onarım merkezine esnek ulaştırma seçenekleri
- Üç işgünü içinde standart geri dönme süresi (coğrafi bölgeye göre değişkenlik gösterebilir)
- Standart çalışma saatleri, standart işgünleri kapsamı

Özellikler

Tablo 1. Hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet şartnamesi
Uzaktan problem analizi ve destek	<p>Bir problem yaşayan Müşteri öncelikle belirtilen destek telefon numarasını aramalıdır. HP, kurulum, ürün yapılandırma, ayarlama ve problem çözme için telefonda temel teknik destek sağlayacaktır. Uzaktan ve işyeri dışında bir yardım sağlanmadan önce, HP Müşteriden ilgili bilgileri vermesini, tanılama araçlarını çalıştırmasını ve HP'nin talebi üzerine diğer destek eylemlerini gerçekleştirmesini isteyebilir. HP donanım probleminin kaynağını belirlemek üzere Müşteriyle birlikte çalışacaktır.</p>
İşyeri dışında destek ve malzemeler	<p>HP'nin belirlediği problem uzaktan çözülemiyorsa, HP, Müşteriyi arızalı donanım ürününü, HP'nin teknik destek sağlayacağı bir HP onarım merkezine iade etmeye yönlendirir. HP hizmet kapsamındaki donanım ürününü çalışabilir duruma döndürmeniz için gerekli HP destekli yedek parça ve malzemeleri temin eder. HP tamamen kendi tercihinin bağlı olarak, bu donanım ürünlerini onarmak yerine değiştirmeyi tercih edebilir. Yedek parçalar ve ürünler yenidir veya performans olarak yeniye 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 mühendislik açısından uygulanması önerilen iyileştirmeleri hizmet kapsamındaki ürüne yükleyebilir. HP tamamen kendi tercihinin bağlı olarak, hizmet kapsamındaki ürünü çalışır duruma geri getirmek veya HP desteğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla gerekli gördüğü yerleşik yazılım güncellemelerini yükleyebilir.</p>
İade	<p>Bunun ardından Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, HP yetkili kuryesi onarılan veya değiştirilen ürünü oraya götürür. İade karayoluyla yapılır ve genellikle üç ila yedi işgünü sürer. Müşteri ek ücret ödeyerek nakliyenin hızlandırılmasını talep edebilir.</p>
HP onarım merkezine ulaştırma	<p>HP, satın alınan hizmet düzeyine bağlı olarak, arızalı ürünün HP onarım merkezine teslim edilmesinde farklı nakliye seçenekleri sunar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Müşteri tarafından teslimat: bu seçenekte, arızalı ürünün HP onarım merkezine gönderilmesinden Müşteri sorumludur. Müşteri ürünün tercih edilen teslim yöntemine uygun olarak paketlenmesini sağlamalıdır. Teslimat bizzat yapılabilir veya yerel bir ticari kargo servisi kullanılabilir.• HP tarafından yerinden alma: Müşterinin yeri hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, HP yetkili kuryesi arızalı ürünü alır ve HP onarım merkezine teslim eder. Ürünün kurye tarafından bulunduğu yerden alınmasından önce uygun biçimde paketlenip hazırlama sorumluluğu Müşteriye aittir. Hizmet talepleri yerel saatle öğlen 12:30'dan önce yapılırsa, aynı gün yerinden alma seçeneği etkinleştirilmiş olur. Diğer tüm hizmet talepleri bir sonraki işgününe bırakılır.
Geri dönme süresi	<p>Geri dönme süresi, arızalı ürünün HP tarafından alındığı andan, onarılmış veya yenisiyle değiştirilmiş ürünün Müşteriye iade edilmeye hazır olduğu ana kadar geçen işgünü sayısı olarak ölçülür. HP tarafından alınması aşağıdakilerden biri anlamına gelir (kullanılan gönderme seçeneğine bağlı olarak):</p> <ul style="list-style-type: none">• Müşterinin bulunduğu yerden bir HP yetkili kuryesi tarafından alınması veya• Müşteri tarafından teslim edilmesi veya gönderilmesi durumunda, HP onarım merkezinde HP çalışma saatleri içerisinde alınması. <p>Onarılmış veya değiştirilmiş ürünün Müşteriye nakledilmesi için geçen zaman geri dönme zamanına dahil edilmez. Ürün HP onarım merkezine yerel saate göre 17:30'dan sonra ulaşırsa, üç günlük geri dönme süresi bir sonraki işgünüyle başlar.</p> <p>Tüm coğrafi bölgelerde, özellikle büyük şehirlerin dışında üç günlük geri dönme süresinin uygulanması mümkün olmayabilir.</p>
Hizmet kullanım gün ve saatleri	<p>Kapsam penceresi, açıklanan hizmetlerin yerinde olmayan veya uzaktan sunulduğu zamanları belirtir. Hizmet, tatil günleri hariç Pazartesi ve Cuma günleri arası, sabah 08:30 ile akşam 17:30 arası verilir (coğrafi bölgeye göre değişiklik gösterebilir)</p>

Özellikler

Tablo 2. İsteğe bağlı hizmet özellikleri

Özellik	Hizmet şartnamesi
Arızalı ortamı alıkoyma	<p>Uygun ürünler için, bu hizmet seçeneği özelliği, Müşteri'nin, diskte ("Disk Sürücüsü") bulunan önemli veriler nedeniyle başkasına vermek istemediği arızalı sabit disk sürücüsü bileşenlerini (bu hizmet kapsamında olan) alıkoymasına olanak sağlar. Kapsanan bir sistemdeki tüm Disk Sürücülerin arızalı ortam alıkoymaya tabi olması gerekir. HP, bu belgede veya HP Destek Tek Sipariş Hükümlerinde yer alan aksi yöndeki hükümlere bakılmaksızın, HP tarafından Müşteriye bir arızalı ürün yerine yeni bir ürün gönderilmesi durumunda, arızalı ortam alıkoyma hizmet özelliği kapsamındaki arızalı Disk Sürücünün mülkiyetini alma hakkından vazgeçer. Müşteri HP destek sözleşmesi kapsamında HP tarafından desteklenen tüm arızalı Disk Sürücülerini tutar.</p>
Kazayla hasarlanmaya karşı koruma	<p>Uygun ürünler için, kazayla hasarlanmaya karşı koruma için özel hizmet düzeyleri sunulabilir. Kazayla hasarlanmaya karşı koruma geçerli olduğunda, Müşteri bu hizmetin bir parçası olarak kapsanan donanım ürününde oluşan kazayla hasarlanmaya karşı koruma alır.</p> <p>Kazayla hasarlanma, bir üründe kasti olmayan bir olay sonucu meydana gelen fiziksel hasar olarak tanımlanır. Kapsanan riskler arasında birimde oluşan kasti olmayan sıvı dökülmeleri, çarpma, düşme ve elektrik dalgalanmaları yer alır. Buna hasarlanmış veya kırılmış sıvı kristal (LCD) ekranlar veya kırık parçalar da dahildir.</p> <p>Kazayla hasarlanmaya karşı koruma hırsızlık, kayıp, yangın, trafik kazası ya da doğal afet nedeniyle oluşan hasar, normal aşınma, tüketim malzemeleri, kasıtlı yapılan hasarlar veya "Hizmetle ilgili sınırlamalar" bölümünde ayrıntıyla verilen diğer özel durumları kapsamaz. Ana parçaların değiştirilmesi, "Hizmetle ilgili sınırlamalar" bölümünde ayrıntıyla verilen belirli sınırlamalara tabidir.</p>

Özellikler

Tablo 3. Hizmet düzeyi seçenekleri

Tüm hizmet düzeyi seçenekleri tüm ürünler için sunulmaz. Müşterinin seçtiği hizmet düzeyi seçenekleri, Müşterinin sözleşme belgelerinde belirtilir.

Özellik	Hizmet şartnamesi
HP İade Hizmeti	<p>HP'nin sunduğu iade hizmetine, arızalı ürünün onarımı ve değiştirilmesi, tüm malzeme, yedek parça, işçilik ve nakliye dahildir. HP İade Hizmeti seçeneğini tercih eden Müşteri, arızalı ürünün paketlenmesi ve HP onarım merkezine gönderilmesi sorumluluğunu üzerine almıştır.</p> <p>Bunun ardından Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, HP onarılan veya değiştirilen ürünü oraya iade eder. Bu hizmetin geri dönme süresi, arasıra ortaya çıkan ve daha fazla onarım süresi gerektirebilecek arızalar hariç, belli yerler için üç (3) HP işgünüdür. Geri dönme süresi, ürünün HP onarım merkezine geldiği andan, onarılmış veya değiştirilmiş ürünün Müşterinin bulunduğu yere geri gönderilmeye hazır olduğu ana kadar geçen işgünü gün sayısı olarak ölçülür. Onarılmış veya değiştirilmiş ürünün nakledilmesi için gereken zaman geri dönme zamanına dahil edilmez. Müşteri ek bir ücret karşılığında acil iade nakliye talebinde bulunabilir ve bu Müşteriye fatura edilir.</p> <p>Müşteri HP Müşteri Destek Merkezini, HP tatilleri hariç Pazartesi ve Cuma günleri arası, yerel saatle sabah 08:30 ile akşam 17:30 arası arayabilir. Seçilen bazı ürünler için telefonla destek süresi uzatılabilir (süre coğrafi bölgeye bağlı olarak değişebilir).</p>

Seçenek

Hizmet şartnamesi

HP Yerinden Alma ve İade Hizmeti

HP'nin sunduğu ayağınıza kadar hizmetine, arızalı ürünün yerinden alınması, onarımı, değiştirilmesi ve onarılan parçanın iade edilmesi dahildir. Bu hizmetin geri dönme süresi, daha fazla onarım süresi gerektirebilecek olan sürekli değil ama arasıra ortaya çıkan arızalar hariç, belli yerler için üç (3) HP işgünüdür. Geri dönme süresi, Müşterinin bulunduğu yer hizmetin verildiği coğrafi bölgede yer alıyorsa, ürünün Müşterinin bulunduğu yerden alındığı andan, onarılmış veya değiştirilmiş ürünün Müşterinin bulunduğu yere geri gönderilmeye hazır olduğu ana kadar geçen gün sayısı olarak ölçülür. Onarılmış veya değiştirilmiş ürünün nakledilmesi için gereken zaman geri dönme zamanına dahil edilmez. Müşteri ek bir ücret karşılığı acil iade nakliye talebinde bulunabilir ve bu Müşteriye fatura edilir.

Müşteri HP Müşteri Destek Merkezini, HP tatilleri hariç Pazartesi ve Cuma günleri arası, yerel saatle sabah 08:30 ile akşam 17:30 arası arayabilir. Hizmet talepleri yerel saatle öğlen 12:30'dan önce yapılırsa, aynı gün yerinden alma seçeneği etkinleştirilmiş olur. Tüm diğer çağrılar bir sonraki işgününe programlanır. Seçilen bazı ürünler için telefonla destek süresi uzatılabilir (süre coğrafi bölgeye bağlı olarak değişebilir).

Kapsam

HP esas birim parça numarasına dahil olan tüm standart aksesuarlar ve HP Jetdirect kartları, bellek ve CD-ROM sürücüler gibi HP tarafından sağlanan dahili bileşenler bu hizmet kapsamındadır. Bu hizmet kapsamında olmayan öğelerden bazıları şunlardır:

- Piller, projektör lambaları, tablet PC kalemleri ve diğer sarf malzemeleri
- Bakım kitleri ve diğer sarf malzemeleri
- HP olmayan cihazlar
- Esas birime ek olarak satın alınan, yerleştirme istasyonu ve bağlantı noktası çoğaltıcıları gibi aksesuarlar
- Daha önce yetkisiz bir teknisyen veya kullanıcı tarafından onarılmış olan ürünler

Müşterinin Sorumlulukları

HP tarafından gerekli görüldüğü takdirde, Müşteri veya Yetkili HP Temsilcisi, Destek Paketi ya da HP tarafından sağlanan e-posta belgesinde sağlanan talimatlara uyararak veya HP'nin yönlendirdiği şekilde, bu hizmetin satın alınmasından sonraki on (10) gün içerisinde, destek alacak donanım ürününü kaydettirmelidir. Kapsam altındaki bir ürünün konum değiştirmesi durumunda, değişiklikten sonraki on gün içerisinde kayıt (veya varolan HP kaydında uygun bir ayarlama) yapılmalıdır

Müşterinin, HP'nin talebi doğrultusunda HP'nin problemi uzaktan çözme çabalarını desteklemesi gerekir. Müşterinin yerine getirmesi gerekenler:

- HP'nin uzaktan desteği zamanında ve profesyonel bir şekilde verebilmesi veya hangi düzeyde destek almaya hakkınız olduğunu belirleyebilmesi için gerekli tüm bilgilerin verilmesi
- Kendi kendine sına ve diğer tanılama araç ve programlarının yüklenmesi ve çalıştırılması
- HP'nin problemleri belirlemesi ve çözümüne yardımcı olacak diğer uygun işlemlerin HP'nin istediği şekilde gerçekleştirilmesi

Müşteri makul bir süre içerisinde, müşteri tarafından yüklenebilen kritik yerleşik yazılım güncellemelerini yüklemekten ve Müşteriye teslim edilen müşteri tarafından değiştirilebilen parçaları ve değiştirilenlerin yerine temin edilen ürünleri kurmaktan sorumludur.

Müşteri ürünün, yerinden alınması veya HP onarım merkezine tercih edilen teslim ve nakliye yöntemiyle gönderilmesi için uygun biçimde paketlenip hazırlanmasını sağlamalıdır. HP Müşteriden, arızalı birimle birlikte daha önce yapılmış kendini sına sonuçlarını basılı olarak vermesini talep edebilir.

Arızalı ürünü HP onarım veya değiştirme merkezine iade etmeden önce tüm kişisel ve/veya gizli bilgileri kaldırmak Müşterinin sorumluluğudur; HP iade edilen üründe saklanan verilerden sorumlu değildir

Arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneğinde Müşteri, yukarıdaki Müşteri sorumluluklarına ek olarak aşağıdakilerden de sorumludur:

- Cihaz ürünü HP onarım veya değiştirme merkezine iade edilmeden önce tüm Disk Sürücülerini çıkarma; HP Disk Sürücülerde yer alan bilgilerden sorumlu değildir
- Tutulan arızalı diskteki Müşteri için hassas olan verilerin yok edilmesini veya güvende olmasını sağlamak
- HP'ye bu belgede belirtilenler çerçevesinde tutulan her Disk Sürücü hakkında tanımlayıcı bilgiler sağlamak ve HP'nin talebi üzerine, HP tarafından Disk Sürücülerini elinde bulundurduğunu doğrulayan bir belge hazırlamak
- Tutulan Disk Sürücüsünü yok etmek ve/veya Disk Sürücüsünün yeniden kullanılmamasını sağlamak
- Tutulan tüm Disk Sürücülerini, ilgili çevre yasa ve düzenlemelerine uygun şekilde atmak

HP tarafından Müşteriye ödünç, kiralık veya finansal kiralama ürünü olarak sağlanan Disk Sürücülerde, Müşteri HP desteğinin sona ermesi veya sonlandırılması halinde eskisi yerine verilen Disk Sürücülerini hemen iade eder.

Bu şekilde ödünç, kiralık veya finansal kiralama ile sağlanan bir Disk Sürücüsü'nü HP'ye iade etmeden önce, sürücüdeki önemli verilerin tümünü silmek tamamen Müşteri'nin sorumluluğundadır.

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Hizmet, HP'nin tercihine bağlı olarak uzaktan tanılama ve destek, yerinde destek, bir HP onarım merkezinde verilen hizmet veya diğer hizmet yöntemleri birlikte kullanılarak verilir. Diğer hizmet yöntemleri arasında müşteri tarafından değiştirilebilen klavye, mouse gibi parçaların veya değiştirilenlerin yerine temin edilen tüm birimin kuryeyle yollanması da vardır. Zamanında ve etkili Müşteri desteği verilebilmesi için uygun olan hizmet verme yöntemini HP belirleyecektir.

Aşağıdaki hizmetler, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla bu hizmete dahil değildir:

- İşletim sisteminin, diğer yazılımların ve verilerin eski haline döndürülmesi
- İç bağlantı ve uyum problemlerinin giderilmesi
- HP tarafından önceden tavsiye edilen önleyici faaliyetlerin müşteri tarafından yerine getirilmemesinden dolayı oluşan hatalara bağlı olarak ihtiyaç duyulan hizmetler
- Müşterinin daha önce HP tarafından önerilen problemten kaçınma eylemini gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler
- HP'nin görüşüne göre, donanımın, yazılımın veya yerleşik yazılımın HP personeli olmayan yetkisiz kişiler tarafından kurulması, onarılması, bakımının yapılması veya değiştirilmesi girişimleri sonucunda gereken hizmetler
- HP'nin görüşüne göre, ürünün uygunsuz kullanımından dolayı gerek duyulan hizmetler
- Kullanıcının önleyici bakımı

Arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneği sınırları

Arızalı ortamı alıkoyma hizmet özelliği seçeneği, yalnızca HP tarafından uzaktan sorun tanısında arızalı olarak tanısı konmuş Disk Sürücüler için geçerlidir. Arızalı olmayan Disk Sürücülerin değiştirilmesi için geçerli değildir. Sabit disklerin bozulma oranları sürekli izlenmektedir ve HP Müşterinin arızalı ortam elde tutma hizmeti özelliği seçeneğini kötüye kullandığını düşünürse (mesela, arızalı sabit disklerin değiştirilmesi, ilgili sistemin standart bozulma oranlarını oldukça aşarsa), 30 gün öncesinden bildirimde bulunarak bu hizmeti iptal etme hakkını saklı tutar.

HP'NİN, MÜŞTERİ TARAFINDAN ALIKOYULAN DİSK SÜRÜCÜSÜNÜN İÇERİĞİ VEYA YOK EDİLMESİYLE İLGİLİ HİÇBİR YÜKÜMLÜLÜĞÜ YOKTUR. DESTEK İÇİN HP TEK SİPARİŞ HÜKÜMLERİNE VEYA TEKNİK VERİ SAYFASINDAKİ İFADELERE RAĞMEN, HP VEYA BAĞLI KURULUŞLARI, YÜKLENİCİLERİ VEYA TEDARİKÇİLERİ ARIZI, ÖZEL VEYA SONUÇ OLARAK ORTAYA ÇIKAN ZARARLAR VEYA BU ARIZALI ORTAMI ALIKOYMA HİZMETİ KAPSAMINDAKİ VERİLERİN KAYBOLMASI VEYA KÖTÜYE KULLANIMI SONUCU ORTAYA ÇIKAN ZARARLARDAN HİÇBİR DURUMDA SORUMLU TUTULAMAZ.

Kaza sonucu hasar koruması hizmeti özelliği seçeneğinde hariç tutulan durumlar

Kaza sonucu hasar koruması aşağıdakileri kapsamaz:

- Üreticinin tavsiye ettiği bakım ve işletim şartlarını sağlayamamaktan kaynaklanan hasar
- Savaş veya nükleer kaza, yangın, terörizm, trafik kazası veya doğal afet, ürünü yetkisiz onarma denemeleri, hasarlı veya kusurlu ortamların kullanılması
- Veri kaybı veya bozulması, işletimin kesintiye uğraması, teknolojinin eskimesi, görünüşün bozulması, paslanma, renk değişmesi, cila dokusunun bozulması, eskime ve yıpranma, yavaş yavaş bozulma
- Tasarım, yapım, makine programlama veya ürün kullanma talimatları hataları
- Hile, hırsızlık, açıklanamayan gizemli kaybolma, yanlış kullanma, kötü kullanma veya istemli hareketler
- Ürünün herhangi bir biçimde değiştirilmesi veya modifiye edilmesi

HP iş bilgisayarları ürünlerinde, ana parçaların değiştirilmesi HP Destek Paketinin başlangıç tarihinden sonraki 12 aylık dönem içinde üç ana parça ile sınırlıdır; diğer ürünlerde ana parçaların değiştirilmesi HP Destek Paketinin başlangıç tarihinden sonraki 12 aylık dönem içerisinde bir ana parça ile sınırlıdır.

Kazayla hasarlanmaya karşı koruma kapsamı için, ana parçalardan bazıları, ekran (LCD), DVD/CD ROM, ana kart, işlemci, sabit disk sürücüler ve bellektir. Belirtilen sınırlama aşıldıktan sonra, ana parçalardan birini onarmanın masrafı, zaman ve malzeme üzerinden hesaplanacaktır.

Sipariş Bilgileri

Hizmet özelliklerinin ve hizmet düzeylerinin verilir verilemeyeceği yerel kaynaklara göre değişebilir ve uygun ürünler ve belli coğrafi bölgelerle sınırlı kalabilir.

Daha fazla bilgi için

HP Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi için dünya genelindeki satış bürolarımız veya bayilerimize başvurun veya aşağıdaki adresteki web sitemizi ziyaret edin:

www.hp.com.tr/destek

www.hp.com.tr/destek/carepack

