

HP globális korlátozott jótállás és technikai támogatás

Korlátozott jótállás a HP hardverre

A korlátozott jótállás időtartama

A termékhez járó korlátozott jótállás időtartama a termékhez rögzített sorozatszám címkén olvasható. Az első szám az alkatrészekre vonatkozó jótállási idő napokban (d) vagy években (y) kifejezve, a második szám az összeszerelésre vonatkozó jótállási idő napokban (d) vagy években (y) kifejezve, a harmadik szám pedig a helyszíni jótállás ideje napokban (d) vagy években kifejezve (y). Ha például a korlátozott jótállás tartama a következőképpen van megadva a sorozatszám címkén: 1y/1y/1y, az azt jelenti, hogy 1 év az alkatrészekre, 1 év az összeszerelésre és 1 év helyszíni jótállás. A korlátozott jótállási időszak a HP-től való vásárlás vagy bérbevétel időpontjától vagy a HP által végzett telepítés befejezésétől kezdődik. Hacsak a HP vagy viszonteladója mást nem jelez, a vásárlás vagy a bérlet bizonylata a termék megvásárlását vagy bérletét jelző, dátummal ellátott számla vagy átvételi elismervény. A jótállási szolgáltatások igénybevételének feltételeként a szolgáltató kérheti a vásárlás vagy a bérbevétel bizonyítékának bemutatását.

Az itt tárgyalt jótállási szolgáltatás az alapszintű jótállási ajánlatokra vonatkozik. A HP hardvertermékre az alapszintű jótálláson túl további jótállás is járhat. Az aktuális jótállási tudnivalókért forduljon a HP-hoz.

Általános feltételek

Ez a HP korlátozott hardverjótállás közvetlen korlátozott jótállási jogokkal ruházza fel a vevőt a HP céggel, mint gyártóval szemben. A korlátozott jótállásban foglalt jogosultságok részletes leírása a HP webhelyén olvasható. Ezenkívül az érvényes helyi jogi szabályozás és a HP különleges írásos egyezményei alapján egyéb jogok is érvényesíthetők lehetnek.

AMENNYIBEN A HELYI JOGSZABÁLYOK MÁSKÉNT NEM RENDELKEZNEK, A HP SEMMIFÉLE EGYÉB KIFEJEZETT JÓTÁLLÁST VAGY FELTÉTELT NEM VÁLLAL SEM SZÓBAN, SEM ÍRÁSBAN, ÉS KIFEJEZETLEN ELHÁRÍT A JELEN KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁSBAN NEM SZEREPLŐ MINDENMŰ JÓTÁLLÁST ÉS FELTÉTELT. AZ AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK TERÜLETÉN KÍVÜL A HELYI JOGSZABÁLYOK ÁLTAL ENGEDÉLYEZETT MÉRTÉKIG A HP ELHÁRÍT MINDENMŰ BELEÉRTETT JÓTÁLLÁST ÉS FELTÉTELT, BELEÉRTVE A TERMÉK ELADHATÓSÁGÁRA ÉS ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGÁRA VONATKOZÓ BÁRMIFÉLE JÓTÁLLÁST. AZ AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK TERÜLETÉN LEBONYOLÍTOTT TRANZAKCIÓK ESETÉBEN AZ ELADHATÓSÁGRA, KIELÉGÍTŐ MINŐSÉGRE ÉS AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ BÁRMIFÉLE JÓTÁLLÁS VAGY FELTÉTEL A KIFEJEZETT JÓTÁLLÁS FENT JELZETT IDŐTARTAMÁRA KORLÁTOZÓDIK. EGYES ORSZÁGOKBAN ÉS ÁLLAMOKBAN A TÖRVÉNY ELŐÍRÁSA SZERINT NEM KORLÁTOZHATÓ A BELEÉRTETT JÓTÁLLÁS IDŐTARTAMA, ÉS FOGYASZTÓI TERMÉKEK ESETÉBEN NEM HÁRÍTHATÓ EL ÉS NEM KORLÁTOZHATÓ A VÉLETLEN VAGY KÖZVETETT KÁROKKAL KAPCSOLATOS JÓTÁLLÁS. AZ EZEN ORSZÁGOKBAN VAGY ÁLLAMOKBAN ÉLŐ FELHASZNÁLÓKRA E KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS BIZONYOS SZAKASZAI VAGY KORLÁTOZÁSAI NEM VONATKOZNAK.

A FOGYASZTÓI TRANZAKCIÓK ESETÉBEN AZ EBBEN A NYILATKOZATBAN FOGLALT, KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁSRA VONATKOZÓ FELTÉTELEK NEM ZÁRJÁK KI, NEM KORLÁTOZZÁK ÉS NEM MÓDOSÍTJÁK A TERMÉK ELADÁSÁRA VONATKOZÓ KÖTELEZŐ, TÖRVÉNY ÁLTAL SZABÁLYOZOTT JOGOKAT (KIVÉVE A TÖRVÉNY ÁLTAL MEGENGEDETT MÉRTÉKET), HANEM AZOK KIEGÉSZÍTÉSEKÉNT ÉRTELMEZENDŐK.

A korlátozott jótállás minden olyan országban és térségben érvényesíthető, ahol a HP vagy annak hivatalos szerve a korlátozott jótállásban meghatározott feltételekkel és kikötésekkel jótállási szolgáltatásokat vállal az adott terméktípusra. A HP jelen korlátozott jótállására érvényes minden vonatkozó törvény és jogszabály, beleértve az Egyesült Államok és más országok behozatali és kiviteli törvényeit és jogszabályait.

Ha a vásárolt terméket olyan országba vagy térségbe szállítja, ahol a HP szervizképviselőt működtet, e korlátozott jótállás értelmében az adott terméktípusra vonatkozó jótállás ott is érvényes. A jótállási feltételek, a szerviz elérhetősége és a vállalási idő országonként, illetve régióként változhat. Továbbá a szokásos jótállási szolgáltatás vállalási ideje a helyi alkatrészellátástól függően változhat. Amennyiben így van, a részletekről a HP hivatalos szervizszolgálatójánál tájékozódhat. A HP nem köteles a termék alakját, kivitelét vagy funkcióit jogi vagy szabályozási okokból megváltoztatni olyan országok számára, amelyekben a terméket eredetileg nem állt szándékában forgalmazni.

HP nem vállal át semmilyen vámot, sem a termék szállítása során felmerülő egyéb fizetendő illetéket. A termékek szállítására az Amerikai Egyesült Államok és más állam kormányának kiviteli korlátozása vonatkozhat.

Ez a korlátozott jótállás csak a Hewlett-Packard Company, illetve annak nemzetközi leányvállalatai, helyi képviselői, hivatalos viszonteladói és országonkénti forgalmazói (mindezeket a korlátozott hardverjótállás egységesen „HPH névvel jelöli) által a jelen korlátozott jótállással együtt értékesített vagy bérbe adott HP és Compaq márkajelzésű hardvertermékekre (mindezekre jelen korlátozott hardverjótállás „HP hardvertermékként hivatkozik) érvényes. A „HP hardvertermék kifejezés a hardveres összetevőkre és a szükséges belső vezérlőprogramokra vonatkozik, programokra, és egyéb szoftverekre, valamint a nem a HP-től származó termékekre, illetve a nem HP márkajelzésű perifériákra NEM. Amennyiben a helyi jogszabályok másként nem rendelkeznek, a nem HP márkajelzésű termékekre és a HP terméktől független perifériákra – például a külső tárolórendszerekre, monitorokra, nyomtatókra és egyéb perifériákra – a HP jótállása nem vonatkozik. Ettől függetlenül a megfelelő gyártók, forgalmazók vagy keresztlátók közvetlenül a vevő számára vállalhatnak jótállást.

A HP jótállást vállal arra, hogy a töle megvásárolt vagy bérbe vett HP hardvertermék normál igénybevétel mellett anyagában és megmunkálásában egyaránt hibamentes marad a korlátozott jótállás érvényességi időtartama alatt. A korlátozott jótállási időszak a HP-től való vásárlás vagy bérbevétel időpontjától vagy a HP által végzett telepítés befejezésétől kezdődik. A vásárlás, illetve bérbevétel dátumával ellátott számla vagy átvételi elismervény egyben a vásárlás, illetve bérbevétel dátumának bizonyítéka is. A jótállási szolgáltatások igénybevételének feltételeként a szolgáltató kérheti a vásárlás vagy a bérbevétel bizonyítékának bemutatását. Amennyiben a HP márkajelzésű hardvertermék a korlátozott jótállás érvényességi ideje alatt javításra szorul, a hardverjótállási szolgáltatás az e dokumentumban ismertetett feltételek értelmében vehető igénybe.

Hacsak másként nincs jelezve – és a helyi törvények által megengedett mértékig – az új HP hardvertermékek vagy kizárólag új, vagy új és a teljesítmény és megbízhatóság szempontjából az újjal egyenértékű anyagok felhasználásával készülnek. A korlátozott jótállás tekintetében az „újjal egyenértékű” jelző használt vagy felújított alkatrészekre vagy termékekre utal, amelyek nem újak. Az ilyen alkatrészek vagy termékek azonban, bár nem újak, felújításuk eredményeképpen olyan állapotba kerültek, amelyek teljesítmény és megbízhatóság szempontjából az újakéval egyenértékű. A HP hardvertermékeit olyan termékekre cserélheti ki, illetve olyan alkatrészeket használhat a javítás során, amelyek (a) megegyeznek a javítandó vagy cserélendő termékkel, illetve alkatrésszel, és – amennyiben esetleg már használtak – az újával azonos teljesítményűek és megbízhatóságúak, illetve (b) már nem gyártott termék esetén működési szempontból az eredetivel egyenértékűek. A HP jótállást vállal arra, hogy a cserealkatrészek anyagukban és megmunkálásukban egyaránt hibamentesek maradnak a beépítésüktől számítva kilencven (90) napig, illetve annak a HP hardverterméknek a korlátozott jótállási időtartamáig, amelyben az alkatrészt kicserélték vagy beépítették, amennyiben az a hosszabb időtartam. A korlátozott jótállás ideje alatt a HP – saját megítélése szerint – vállalja a meghibásodott alkatrészek javítását és cseréjét. A korlátozott jótállás értelmében eltávolított alkatrészek és hardvertermékek a HP tulajdonába kerülnek. Abban a valószínűtlen esetben, ha a HP terméknel visszatérő meghibásodások fordulnának elő, a HP saját belátása szerint dönthet, hogy (a) egy általa kiválasztott, az eredetivel azonos típusú vagy az eredeti HP márkajelzésű terméket elérő teljesítményű csereterméket biztosít, vagy pedig (b) visszatéríti a megvásárolt termék árát, illetve a bérbe vett termék (kamat nélküli) bérleti díját. Amennyiben a helyi jogszabályok másként nem rendelkeznek, ez az egyetlen lehetséges jogorvoslat a hibás termékekkel kapcsolatban.

Kizáró okok

A HP NEM SZAVATOLJA A TERMÉK ZAVARTALAN ÉS HIBAMENTES MŰKÖDÉSÉT. A HP ELHÁRÍTTJA A FELELŐSSÉGET A HP HARDVERTERMÉKRE VONATKOZÓ HASZNÁLATI UTASÍTÁSOK BE NEM TARTÁSÁBÓL EREDŐ KÁROKÉRT.

A korlátozott jótállás nem vonatkozik a fogyóeszközökre, valamint az olyan termékekre, amelyek gyári száma el van távolítva, valamint amelyek (a) véletlen baleset, nem rendeltetésszerű, illetve egyéb helytelen használat, szennyeződés, helytelen vagy elégtelen karbantartás vagy kalibrálás vagy egyéb külső hatás, (b) a termékhez mellékelt használati utasításokban előírt paraméterek be nem tartásával történő használat, (c) nem a HP által szállított programok, csatolók, alkatrészek vagy tartozékok használata, (d) helytelen használatihely-előkészítés vagy karbantartás, (e) vírusfertőzés, (f) utazás közbeni elvesztés vagy sérülés, illetve (g) az adott termék illetéktelen személy – azaz nem (i) a HP, (ii) a HP hivatalos szervize, vagy ha a szervizt ellátó országban vagy térségben vannak az adott termékhez a felhasználó által cserélhető, a HP-től származó vagy általa engedélyezett alkatrészek, (iii) a tulajdonos – által végzett javítása vagy módosítása következtében sérültek vagy hibásodtak meg.

JAVASOLJUK, HOGY AZ ESETLEGES MEGHIBÁSODÁS, ILLETÉKTELEN MÓDOSÍTÁS VAGY ADATVESZTÉS ELLENI ÓVINTÉZKEDÉSKÉNT A MEREVLÉMEZÉN VAGY MÁS TÁROLÓESZKÖZEIN TÁROLT ADATOKRÓL IDŐRŐL IDŐRE KÉSZÍTSÉN BIZTONSÁGI MÁSOLATOT. MIELŐTT BÁRMILYEN MEGHIBÁSODOTT ALKATRÉSzt A SZERVIZBE SZÁLLÍTANA, AZ ADATOKRÓL KÉSZÍTSÉN BIZTONSÁGI MÁSOLATOT, ÉS A MEGHIBÁSODOTT ESZKÖZRŐL TÁVOLÍTSON EL MINDEN SZEMÉLYES, TITKOS VAGY MAGÁNJELLEGŰ INFORMÁCIÓT. AMENNYIBEN A HELYI JOGSZABÁLYOK MÁSKÉNT NEM RENDELKEZNEK, A HP NEM FELELŐS BÁRMELY PROGRAM, ADAT VAGY CSERÉLHETŐ ADATHORDOZÓ SÉRÜLÉSÉÉRT VAGY ELVESZTÉSÉÉRT, ÉS A HP-NEK NEM FELADATA BÁRMELY PROGRAM VAGY ADAT HELYREÁLLÍTÁSA VAGY ÚJRATELEPÍTÉSE, KIVÉVE A HP ÁLTAL A TERMÉK GYÁRTÁSAKOR TELEPTETT SZOFTVEREKET.

A HP nem vállal felelősséget azokért a működési vagy kompatibilitási problémákért, amelyek (1) a HP által nem támogatott termékek, szoftverek vagy tartozékok használatából, (2) a HP által nem támogatott konfigurációk használatából, illetve (3) adott rendszerhez tervezett alkatrészek eltérő gyártótól származó vagy eltérő típusú rendszerben történő használatából erednek.

Kizárólagos jogorvoslat

AMENNYIBEN A HELYI JOGSZABÁLYOK MÁSKÉNT NEM RENDELKEZNEK, AZ ITT LEÍRT FELTÉTELEK ÉS KIKÖTÉSEK ALKOTJÁK A TELJES ÉS KIZÁRÓLAGOS JÓTÁLLÁSI SZERZŐDÉST ÖN ÉS A HP KÖZÖTT AZ ÖN ÁLTAL MEGVÁSÁROLT VAGY BÉRBE VETT HP HARDVERTERMÉKRE VONATKOZÓAN, ÉS A JELEN FELTÉTELEK ÉS KIKÖTÉSEK FELÜLBÍRÁLNAK MINDEN, A HP HARDVERTERMÉK MEGVÁSÁRLÁSÁVAL VAGY BÉRBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATBAN ELŐZŐLEG LÉTREJÖTT SZERZŐDÉST, ILLETVE ELŐZŐLEG KAPOTT ISMERTETŐ INFORMÁCIÓT, BELEÉRTVE A HP ÉRTÉKESÍTÉSI NYOMTATVÁNYAIBAN LEÍRT TERMÉKINFORMÁCIÓKAT ÉS A HP, ILLETVE ANNAK ÜGYNÖKE VAGY ALKALMAZOTTJA ÁLTAL ADOTT INFORMÁCIÓKAT IS. A jótállás feltételeinek módosítása kizárólag akkor érvényes, ha írott formában készült, és a HP egy hivatalos képviselője aláírta azt.

A felelősség korlátozása

AMENNYIBEN A HELYI JOGSZABÁLYOK MÁSKÉNT NEM RENDELKEZNEK: HA A HP HARDVERTERMÉK MŰKÖDÉSE NEM FELEL MEG A JÓTÁLLÁSBAN LEÍRTAKNAK, A HP A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS ÉRTELMEBEN VETT MAXIMÁLIS KÖTELEZETTSÉGE KIFEJEZETTEN A VÁSÁRLÓ ÁLTAL A TERMÉKÉRT KIFIZETETT ÁRRA, ILLETVE AMENNYIBEN AZ A KISEBB ÖSSZEG, A RENDELTETTESZERŰ HASZNÁLAT SORÁN MEGHIBÁSODOTT HARDVERALKATRÉSZEK JAVÍTÁSI VAGY CSEREKÖLTSÉGÉRE KORLÁTOZÓDIK.

A FENTIEK KIVÉTELÉVEL A HP NEM VÁLLAL FELELŐSSÉGET SEMMILYEN, A TERMÉK VAGY A TERMÉK MŰKÖDÉSKÉPTELENSÉGE MIATT BEKÖVETKEZŐ KÁRÉRT, IDEÉRTVE A BEVÉTEL- VAGY MEGTAKARÍTÁSKIESÉST ÉS A

KÜLÖNLEGES, VÉLETLEN VAGY JÁRULÉKOS KÁROKAT IS, A HP TOVÁBBÁ NEM VÁLLAL KÖTELEZETTSÉGET A HARMADIK FÉL ÁLTAL, ILLETVE AZ ÖN ÁLTAL HARMADIK FÉL NEVÉBEN BENYÚJTOTT KÁRIGÉNYEK MEGTÉRÍTÉSÉRE.

AMENNYIBEN A HELYI JOGSZABÁLYOK MÁSKÉNT NEM RENDELKEZNEK: A FELELŐSSÉGNEK EZ A KORLÁTOZÁSA KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY VAGY A JELEN KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS ÉRTELMEBEN KÁROKOZÁSBÓL (IDEÉRTVE A MULASZTÁST ÉS A SZIGORÚAN VETT TERMÉKKÖTELEZETTSÉGET), SZERZŐDÉSSZEGÉSBŐL VAGY EGYÉB OKBÓL TETT KÁRIGÉNY BENYÚJTÁSA ESETÉN ÉRVÉNYES. SENKI SEM JOGOSULT ARRA, HOGY LEMONDJON A FELELŐSSÉG JELEN KORLÁTOZÁSÁRÓL, ILLETVE MÓDOSÍTSA AZT, TOVÁBBÁ A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA ABBAN AZ ESETBEN IS FENNÁLL, HA AZ EMLÍTETT MEGHIBÁSODÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL A VEVŐ TÁJÉKOZTATTA A HP-T VAGY A HP HIVATALOS KÉPVISELŐJÉT. UGYANAKKOR A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA NEM VONATKOZIK A SZEMÉLYI SÉRÜLÉSEKKEL KAPCSOLATOS KERESETEKRE.

A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS MEGHATÁROZOTT JOGOKAT BIZTOSÍT. EZEN JOGOKON KÍVÜL A VEVŐ AZ ADOTT ÁLLAMTÓL VAGY ORSZÁGTÓL FÜGGŐEN EGYÉB JOGOKKAL IS RENDELKEZHET. A VEVŐRE VONATKOZÓ JOGOKKAL KAPCSOLATOS TOVÁBBI TUDNIVALÓKAT AZ ADOTT ORSZÁG VAGY ÁLLAM VONATKOZÓ JOGSZABÁLYAI TARTALMAZZÁK.

Tartozékokra és kiegészítőkre vonatkozó korlátozott jótállás

A HP márkanéven forgalmazott tartozékokra és kiegészítőkre (HP tartozékok) vonatkozó korlátozott jótállási feltételek az adott tartozékhoz mellékelt korlátozott jótállási nyilatkozatban található.

Amennyiben a HP tartozék egy HP hardvertermékbe van beszerelve, a HP vagy a tartozékhoz mellékelt jótállási dokumentumokban meghatározott időtartam (a HP tartozék korlátozott jótállási időtartama) alatt, vagy a HP hardvertermék (amelybe a HP tartozékot beszerelték) fennmaradó jótállási időszakának lejártáig biztosít jótállási szervizszolgáltatást, attól függően, hogy melyik időszak hosszabb. Ez az időtartam azonban nem haladhatja meg a HP tartozék vásárlásától számított három (3) évet. A HP tartozékokra érvényes korlátozott jótállási idő kezdetének a HP cégnél vagy a HP hivatalos viszonteladójánál lebonyolított vásárlás dátuma tekintendő. A jótállási idő kezdete a HP tartozék vásárlás dátumával ellátott számláján vagy átvételi elismervényén szereplő dátum. További tudnivalókat a HP tartozék korlátozott jótállásában találhat. Amennyiben a helyi jogszabályok másként nem rendelkeznek, a nem HP márkájú tartozékokra a korlátozott jótállás nem vonatkozik, azonban ettől függetlenül a megfelelő gyártók vagy forgalmazók közvetlenül a vevő számára vállalhatnak jótállást.

Korlátozott szoftvergarancia

AZ ADOTT PROGRAM VÉGFELHASZNÁLÓI LICENCSZERZŐDÉSÉBEN VAGY PROGRAMHASZNÁLATI SZERZŐDÉSÉBEN LEÍRTAKON KÍVÜL (HA A HELYI TÖRVÉNYEK MÁSKÉPP NEM RENDELKEZNEK) A HP NEM VÁLLAL SEMMILYEN JÓTÁLLÁST A SZOFTVERTERMÉKEKRE, BELEÉRTVE A HP ÁLTAL TELEPÍTETT SZOFTVERTERMÉKEKET, INGYENES ÉS NYÍLT FORRÁSKÓDÚ SZOFTVEREKET (harmadik fél által nyilvános licenc alatt közzétett szoftvereket, operációs rendszereket és alkalmazásokat) ÉS AZ OPERÁCIÓS RENDSZEREKET IS, VALAMINT A HP ELHÁRÍT MINDENMÉLY EGYÉB KIFEJEZETT, BELEÉRTETT VAGY TÖRVÉNY ÁLTAL SZABÁLYOZOTT JÓTÁLLÁST ÉS FELTÉTELT, BELEÉRTVE A JOGCÍMSZAVATOSSÁGOT ÉS AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE, ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS A VÍRUSMENTESSÉGRE VONATKOZÓ BÁRMELY JÓTÁLLÁS, KÖTELEZETTSÉG VAGY FELTÉTEL MEG NEM SÉRTÉSÉT. Egyes államok és joghatóságok előírásai szerint nem hárítható el a beleértett jótállás, illetve nem korlátozható annak időtartama, így előfordulhat, hogy a fenti felelősségkizárás nem vonatkozik teljes egészében Önre. A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK KERETEIN BELÜL A HP, ILLETVE ANNAK SZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT NEM TEHETŐK FELELŐSSÉ SEMMILYEN KÜLÖNLEGES, VÉLETLEN, KÖZVETETT VAGY JÁRULÉKOS KÁRÉRT (BELEÉRTVE A NYERESÉGGIESZSÉGGEL, A BIZALMAS VAGY EGYÉB INFORMÁCIÓK ELVESZTÉSÉVEL, AZ ÜZLETI TEVÉKENYSÉG FÉLBEZAKADÁSÁVAL, A SZEMÉLYI SÉRÜLÉSEKKEL, VALAMINT A SZEMÉLYES ADATOKNAK A SZOFTVERTERMÉK HASZNÁLATÁBÓL,

ILLETVE HASZNÁLHATATLANSÁGÁBÓL BEKÖVETKEZŐ KISZIVÁRGÁSÁVAL KAPCSOLATOS KÁROKAT), MÉG ABBAN AZ ESETBEN SEM, HA A HP VAGY ANNAK SZÁLLÍTÓI TISZTÁBAN VOLTAK A HASONLÓ KÁROK BEKÖVETKEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGEVEL, VALAMINT A JOGORVOSLAT NEM VEZET CÉLRA. Egyes államok és joghatóságok előírásai szerint nem hárítható el vagy nem korlátozható a véletlen vagy járulékos károkért vállalt felelősség, így előfordulhat, hogy a fenti korlátozások és elhárítások nem vonatkoznak Önre. Amennyiben a helyi jogszabályok másként nem rendelkeznek, a HP-nak az általa HP márkanéven forgalmazott szoftverekkel kapcsolatos jótállási kötelezettségeit a programhoz mellékelte végfelhasználói licencszerződés vagy programhasználati szerződés tartalmazza. Ha a HP által a szoftver terjesztésére használt cserélhető adathordozó a vásárlástól számított kilencven (90) napon belül anyaghibásnak vagy hibás kidolgozásúnak bizonyul, akkor az egyedüli lehetőség az adathordozó visszajuttatása a HP-hoz csere céljából.

A nem HP termékekre vonatkozó jótállással kapcsolatban a vásárlónak kell érdeklődnie a gyártónál vagy szállítónál.

A vevő kötelezettségei

Annak érdekében, hogy a vásárló a korlátozott jótállás által nem fedezett meghibásodások (olyan meghibásodások, melyek nem a HP hardvertermék anyag- vagy kidolgozási hibájából erednek) esetén megelőzhesse az esetleges költségek felmerülését, a HP az együttműködését kéri a következőkben:

- A konfigurációk megfelelőségének ellenőrzése, a legújabb belső vezérlőprogramok és szoftverjavítások telepítése, a HP diagnosztikai segédprogramjainak futtatása.
- A HP által a probléma végleges megoldásáig javasolt ideiglenes eljárások és kerülő megoldások alkalmazása.
- A HP távoli támogatási szolgáltatásainak használata, ahol lehetséges. A HP kifejezetten javasolja az általa biztosított támogatási technológiák használatát. Ha a rendelkezésre álló távoli támogatási szolgáltatásokat nem veszi igénybe, a támogatás eszközigényének növekedése többletköltségek felmerülését eredményezheti.
- Együttműködés a HP-val a probléma telefonon történő megoldása érdekében. Ennek során szükség lehet szokványos diagnosztikai eljárások elvégzésére, további szoftverfrissítések vagy -javítások telepítésére, a más gyártók által gyártott eszközök eltávolítására és/vagy helyettesítő eszközök alkalmazására.
- Biztonsági másolatok rendszeres készítése a merevlemezen és más tárolóeszközön tárolt fájlokról, adatokról és programokról az esetleges meghibásodás, illetéktelen módosítás vagy adatvesztés elleni óvintézkedésként. Mielőtt bármilyen HP hardverterméket a szervizbe szállítana, készítsen biztonsági másolatot a fájlokról, adatokról és programokról, valamint távolítsa el minden személyes, titkos vagy magánjellegű adatot.
- Minden olyan tartozék és kiegészítő eltávolítása, amely a javítás vagy csere alkalmával elveszhet.
- Az alább felsorolt támogatási szolgáltatások egyes típusainak megfelelő további feladatok, valamint a támogatási szolgáltatás legmegfelelőbb teljesítése érdekében a HP által szükségesnek látott műveletek elvégzése.

A jótállási szolgáltatások típusai

Az alábbiakban a megvásárolt HP hardvertermékhez igénybe vehető támogatási szolgáltatásokat tekintheti át. Nem minden szolgáltatás vehető igénybe minden országban és térségben.

Jótállási szolgáltatás az ügyfél által végzett javítással

A HP termékek a javítási idő csökkentése és a nagyobb rugalmasság érdekében számos ügyfél által cserélhető alkatrészt tartalmaznak. Ha a hiba megállapítása során a HP úgy találja, hogy a probléma az ügyfél által végzett alkatrészcserevel is megoldható, a HP a szükséges alkatrészt közvetlenül az ügyfél címére szállítja. Az ügyfél által cserélhető alkatrészeknek az alábbi két kategóriáját különböztetjük meg:

- Kötelezően az ügyfél által cserélendő alkatrészek. Ha az ügyfél ezen alkatrészek cseréjére kéri a HP-t, a javítási és szállítási költség az ügyfelet terheli.
- Nem kötelezően az ügyfél által cserélendő alkatrészek. Ezen alkatrészek az ügyfél által is cserélhetők, azonban a HP általi, a termékre vonatkozó jótállási szolgáltatás keretében történő csere sem jár további költségekkel.

Az ügyfél által cserélhető alkatrészeket a HP lehetőség szerint úgy postázza, hogy azok a következő munkanapra megérkezzenek. Egyes területeken további költség fejében igényelhet ugyanarra a napra történő, illetve négy órán belüli kiszállítást is. Ha tanácsadásra van szüksége, hívhatja a HP technikai tanácsadó központját, és egy szakember nyújt majd segítséget online csevegésen, e-mailen vagy telefonon keresztül. A HP a cserealkatrészhez mellékelt dokumentációban határozza meg, hogy a hibás alkatrészt vissza szükséges-e juttatni a HP-nak. Abban az esetben, ha a meghibásodott alkatrészt vissza kell küldeni a HP számára, gondoskodnia kell az alkatrész elküldéséről a meghatározott időn belül, mely általában öt (5) munkanap. A meghibásodott alkatrészt a hozzá tartozó dokumentációval együtt kell elküldeni a termék csomagolásában. Ha nem küldi vissza a hibás alkatrészt, a HP felszámíthatja a cserealkatrész árát. Az ügyfél általi javítás esetén a HP fizeti az összes szállítási és visszaküldési költséget, és határozza meg az igénybe veendő futár- vagy szállítási szolgáltatót. Az ügyfél által cserélhető alkatrészek körébe országonként és térségenként más-más alkatrészek tartozhatnak.

Csak alkatrészekre vonatkozó jótállási szolgáltatás

A HP korlátozott jótállása tartalmazhat kizárólag az alkatrészekre vonatkozó jótállási szolgáltatást is. A csak alkatrészekre vonatkozó jótállási szolgáltatás keretében a HP külön díj felszámolása nélkül nyújt cserealkatrészt. Ha a javítást a HP végzi, a javítási és logisztikai költség az ügyfelet terheli.

Speciális alkatrészcsere vonatkozó jótállási szolgáltatás

A HP korlátozott jótállása tartalmazhat egy speciális alkatrészcsere vonatkozó jótállási szolgáltatást is. A speciális alkatrészcsere vonatkozó jótállási szolgáltatás feltételei alapján, ha egy HP hardvertermék hibásnak bizonyul, a HP a cserealkatrészt közvetlenül az ügyfél címére szállítja. A cserealkatrész kézhezvételét követően a meghatározott időn (általában öt (5) napon belül) a hibás alkatrészt a cserealkatrész csomagolásában vissza kell küldeni a HP számára. A HP magára vállalja a hibás alkatrész visszaküldéséből eredő szállítási és biztosítási költségeket. Ha nem küldi vissza a hibás alkatrészt, a HP felszámíthatja a cserealkatrész árát. A HP speciális alkatrészcsere vonatkozó jótállási szolgáltatása a szokásos munkaidőben vehető igénybe. A munkaidő általában hétfőtől péntekig, 8–17 óráig tart de a helyi szokásoknak megfelelően egyes helyeken ettől eltérő is lehet. A szállítási viszonyoktól és a HP legközelebbi telephelyének, illetve hivatalos szervizszolgáltatójának távolságától függően a vállalási idő változhat, és további költségek is felmerülhetnek. A legközelebbi HP támogatási telephely vagy hivatalos HP szervizközpont telefonszáma, és esetenként térképe a HP következő webhelyen található meg: <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Jótállási szolgáltatás szállítással (Pick Up & Return)

A HP korlátozott jótállása a termék szervizbe történő szállítását, illetve onnan történő visszajuttatását is tartalmazhatja. Az elszállítást és visszaszállítást is magában foglaló jótállás esetén a HP a vásárló telephelyéről elszállítja a meghibásodott terméket, majd javítás után visszajuttatja azt, magára vállalva a szolgáltatással járó összes javítási, logisztikai és biztosítási költséget.

Beszállítósos jótállási szolgáltatás

A HP korlátozott jótállása beszállítósos jótállási szolgáltatást is tartalmazhat. A beszállítósos szolgáltatás keretein belül a vásárlónak hivatalos szervizbe kell szállítania a HP hardverterméket a jótállásos javítás elvégzése céljából. Amennyiben a helyi jogszabályok ezt nem tiltják, a szállítási költségeket, adókat és a termék oda- és visszaszállításával kapcsolatos egyéb költségeket előre ki kell fizetni. Ezenfelül a termék hivatalos szervizhelyre szállításával kapcsolatos biztosítási felelősség is a vásárlót terheli, valamint vállalnia kell annak kockázatát, hogy a termék a szállítás közben elveszik.

Beküldéses jótállási szolgáltatás

A HP korlátozott jótállása beküldéses jótállási szolgáltatást is tartalmazhat. A beküldéses szolgáltatás keretein belül a vásárlónak hivatalos szervizbe kell küldenie a HP hardverterméket a jótállásos javítás elvégzése céljából. Amennyiben a helyi jogszabályok ezt nem tiltják, a szállítási költségeket, adókat és a termék odaszállításával kapcsolatos egyéb költségeket előre ki kell fizetni. Ezenfelül a termék szállításával kapcsolatos biztosítási felelősség is a vásárlót terheli, valamint vállalnia kell annak kockázatát, hogy a termék a szállítás közben elveszik. HP visszaküldi a vásárlónak a megjavított terméket, és magára vállalja a visszaküldéssel járó összes logisztikai és biztosítási költséget.

Helyszíni jótállási szolgáltatás

A HP korlátozott jótállása helyszíni jótállási szolgáltatást is tartalmazhat. A helyszíni jótállási szolgáltatás keretében a HP saját megítélése szerint dönt az alábbi javítási módszerek között:

- Távoli javítás
- Ügyfél által végzett alkatrészcserevel történő javítás

■ Helyszíni javítás

Ha a HP a helyszíni javítás mellett dönt, a kiszállítás – amennyiben a HP hardvertermékre vonatkozó jótállási szerződés másként nem rendelkezik – a szokásos munkaidőben fog történni. A munkaidő általában hétfőtől péntekig, 8–17 óráig tart de a helyi szokásoknak megfelelően egyes helyeken ettől eltérő is lehet. A szállítási viszonyoktól és a HP legközelebbi telephelyének, illetve hivatalos szervizszolgáltatójának távolságától függően a vállalási idő változhat, és további költségek is felmerülhetnek. A legközelebbi HP támogatási telephely vagy hivatalos HP szervizközpont telefonszáma, és esetenként térképe a HP következő webhelyén található meg:

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

A helyszíni támogatás igénybevételéhez:

- A HP helyszíni jótállási szervizszolgáltatásának nyújtásakor a vásárló telephelyén jelen kell lennie a vásárló egy képviselőjének.
- Ha egészségre ártalmas vagy veszélyes környezetben üzemelteti a HP terméket, erről értesítenie kell a HP-t.
- Meg kell felelnie az elvárható biztonsági követelményeknek, valamint a szolgáltatás kellő időben történő elvégzéséhez biztosítania kell a HP szakemberei számára a HP által meghatározott szükséges felszerelés, adatok és rendszerek használatát, illetve az azokhoz való szabad és biztonságos hozzáférést.
- Meg kell győződnie arról, hogy a gyártói címkék (például a gyári számok) a helyükön vannak, hozzáférhetők és olvashatók.
- A termék használati feltételeinek és a támogatott konfigurációknak megfelelő környezetet kell fenntartania.

A szolgáltatások bővítése

A HP további, helyben megvásárolható technikai és szerviztámogatást is nyújt termékeihez. Ugyanakkor bizonyos támogatási lehetőségek és ezekhez kapcsolódó termékek nem minden országban érhetők el. A bővített szolgáltatások elérhetőségéről és azok díjáról a

<http://www.hp.com/go/lookuptool/> címen elérhető webhelyen, a HP Care Pack

kereső eszközének segítségével tájékozódhat. A teljes támogatási ajánlat áttekintéséhez a

<http://www.hp.com> webhelyen válassza ki az országot, majd írja be a keresőmezőbe a „szolgáltatáscsomag” szót.

Üzembe helyezési és technikai támogatás a mellékelt szoftverhez

A HP szoftvereihez, a HP által előtelepített, külső fél által gyártott szoftverekhez, illetve a HP-től vásárolt, külső fél által készített szoftverekhez technikai és üzembe helyezési támogatás vehető igénybe például elektronikus úton vagy telefonon keresztül a vásárlástól számított kilencven (90) napon belül. Az online források és a telefonszámok jegyzéke a „Kapcsolatfelvétel a HP-val” című részben olvasható. A fentiek alóli esetleges kivételeket az ügyfélre vonatkozó végfelhasználói licencszerződés határozza meg.

A támogatás magában foglalja a következőket:

- Telepítéssel kapcsolatos kérdések (eljárások, az első lépések, előfeltételek).
- A HP hardvertermékhez mellékelt vagy ahhoz külön megvásárolt szoftverek és kiegészítők telepítése, beállítása (eljárások, az első lépések). A rendszer optimalizálásával, testreszabásával és a hálózat beállításával kapcsolatos kérdéseket nem foglalja magában.
- A rendszer hibabünetjeinek értelmezése.
- A rendszerproblémák és a szoftverhasználatból fakadó problémák elkülönítése.
- A HP hardvertermékhez mellékelt, illetve ahhoz külön megvásárolt HP Care Pack csomagokra vonatkozó tudnivalók és új információk beszerzése.

A tanácsadás nem vehető igénybe a következőkhöz:

- A felhasználó saját programjainak és forráskódjainak létrehozása és diagnosztizálása.
- Nem a HP által gyártott szoftverek telepítése.
- A rendszer optimalizálásával, testreszabásával és a hálózat beállításával kapcsolatos kérdések.

Ingyenes és nyílt forráskódú operációs rendszerek és alkalmazások

A HP nem nyújt technikai támogatást a harmadik fél által nyilvános licenc keretében nyújtott szoftverekhez, az operációs rendszereket és alkalmazásokat is ideértve („ingyenes szoftverek” és „nyílt forráskódú” szoftverek). A HP hardvertermékekkel forgalmazott ingyenes vagy nyílt forráskódú szoftverekhez az ingyenes vagy nyílt forráskódú szoftver gyártója nyújt technikai támogatást. Ennek módját a HP hardvertermékekhez mellékelt ingyenes vagy nyílt forráskódú operációs rendszer vagy alkalmazás súgójában, dokumentációjában vagy egyéb támogatási nyilatkozatában olvashatja.

Kapcsolatfelvétel a HP-val

Ha a termék a korlátozott jótállás időtartama alatt meghibásodik, és a hiba nem hárítható el a termékdokumentációban leírt javaslatok alapján, a következő módon kérhet támogatást:

- Keresse meg a legközelebbi HP támogatási központot a következő webhelyen:
<http://welcome.hp.com/country/hu/hu/wwcontact.html>

- Lépjen kapcsolatba a HP helyi hivatalos szervizszolgáltatójával.

A HP vagy a hivatalos szervizközpont hívása előtt készítse elő a következő adatokat:

- A termék gyári száma, a típus neve és száma
- A hibára vonatkozó hibaüzenetek
- A termék esetleges bővítmései
- Operációs rendszer
- Külső gyártótól származó hardver vagy szoftver
- Részletes kérdések

A jótállási és támogatási jogosultságok ellenőrzése

A jótállási jogosultságok ellenőrzéséhez meg kell adnia az adott termék típusszámát és sorozatszámát a következő webhelyen:

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

A HP Care Pack szolgáltatások regisztrációját a következő webhelyen ellenőrizheti:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Vállalási idő

A jótállási szolgáltatások nyújtásának feltételeit a szolgáltatás igénybevételének helye, nem pedig a termék vásárlásának helye határozza meg. A vállalási idők a helyi munkanapok és munkaidő szerint értendők. Amennyiben a dokumentumok másképp nem rendelkeznek, a vállalási idő az ügyfél hívásától számítva addig az időpontig tart, amíg a HP vagy kölcsönösen elfogadható időpontot határozott meg a szolgáltatás nyújtására, vagy pedig megkezdte a támogatás nyújtását vagy a távoli diagnosztikát. A vállalási idők – ideértve a következő munkanapon nyújtott jótállási szolgáltatás is – gazdasági szempontból egyszerű elveken alapulnak. Egyes országokban és bizonyos beszállítói megszorítások esetén a vállalási idő változhat. Ha az ügyfél telephelye a szervizzel ellátott szokásos területen kívül esik, a vállalási idő hosszabb lehet, és további költségek merülhetnek fel. Az adott helyen érvényes vállalási idővel kapcsolatban a helyi HP szerviz nyújt felvilágosítást.



578794-211

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. A HP, a Hewlett Packard elnevezés és a Hewlett-Packard embléma a Hewlett-Packard Development Company, L.P. kereskedelmi védjegye az Egyesült Államokban és más országokban. Minden egyéb itt előforduló terméknev és tulajdonos vállalatok védjegye vagy bejegyzett védjegye lehet. Nyomtatás helye: