

Przewodnik po usługach serwisowych HP Care Pack

czerwiec 2008

Hewlett-Packard Polska Sp. z o.o.
ul. Szturmowa 2a
02-678 Warszawa, Polska
Tel. +48 22 5657700
www.hp.pl



Przewodnik po usługach serwisowych HP Care Pack

czerwiec 2008

Spis treści

1. Jak można kupić elektroniczny pakiet serwisowy HP Care Pack?
4. Jak sprawdzić do kiedy obowiązuje gwarancja lub zarejestrowany Care Pack?
5. Jak dobrać pakiet serwisowy HP Care Pack do produktu?
6. Jak liczymy termin obowiązywania pakietu serwisowego?
7. Co zrobić, żeby pakiet działał?
8. Co zrobić, żeby aktywować usługę?
9. Jak aktywować usługę?
10. Dowiedz się więcej o pakietach serwisowych HP Care Pack

1. Jak można kupić elektroniczny pakiet serwisowy HP Care Pack?

Elektroniczne pakiety serwisowe HP Care Pack można zamówić jak każdy inny produkt u partnera handlowego. Na potwierdzenie zakupu partner wysyła wiadomość elektroniczną zawierającą hyperlink oraz kod aktywacyjny.

Hyperlink zawarty w wiadomości elektronicznej prowadzi do strony internetowej, na której Klient dokonuje aktywacji usługi. Kod aktywacyjny jest hasłem, które umożliwia zalogowanie się do tej strony. Przypominamy, że aktywacji usługi należy dokonać zaraz po jej zakupieniu.

2. Jakie są warunki zakupu pakietów serwisowych do nowych urządzeń?

Standardowe pakiety serwisowe HP Care Pack do nowych urządzeń można kupić w ciągu 180 dni liczonych od daty zakupu urządzenia. Najlepiej jednak, jeśli zostanie zakupiony razem z urządzeniem.

3. Jakie są warunki zakupu pakietów serwisowych do urządzeń po upływie gwarancji lub innego pakietu HP Care Pack?

Pakiet pogwarancyjny może być zakupiony w trakcie trwania gwarancji lub obowiązywania innego pakietu HP Care Pack, nie wcześniej jednak niż na dwa miesiące przed upływem jednego z powyższych terminów. Produkt, do którego ma być zakupiony pakiet HP Care Pack, musi być sprawny technicznie w momencie zakupu i aktywacji pakietu.

Najkorzystniej jest kupić pakiet przed upływem gwarancji fabrycznej lub terminu obowiązywania innego pakietu serwisowego, którym objęte jest urządzenie. Zachowana zostaje w ten sposób ciągłość objęcia urządzenia opieką serwisu i nie jest konieczne przeprowadzanie diagnozy stanu technicznego urządzenia, które wykonywane jest na koszt Klienta.

4. Jak sprawdzić do kiedy obowiązuje gwarancja lub zarejestrowany Care Pack?

HP udostępnia narzędzia, które pozwolą sprawdzić do kiedy obowiązuje standardowa gwarancja lub zarejestrowany wcześniej pakiet HP Care Pack.

Dzięki temu Klient może w każdej chwili zweryfikować czy opieka serwisowa na jego urządzenie nie dobiega końca.

Narzędzie do sprawdzenia jednego lub kilku urządzeń o tym samym numerze modelu:

<http://www5.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>

Przy urządzeniach o różnych numerach modeli wygodniej jest skorzystać z poniższego linku:

http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/WarrantyLookup.jsp?locale=en_US&prodSeriesId=27375&prodTypeId=18972

5. Jak dobrać pakiet serwisowy HP Care Pack do produktu?

Aby poprawnie dobrać pakiet HP Care Pack do produktu warto skorzystać z narzędzia **HP Care Pack lookup tool**.

Należy pamiętać, że narzędzie wyszukuje wszystkie pakiety pasujące do danego modelu, również te, które nie są dostępne w Polsce.

Przed zakupem usługi HP Care Pack należy zawsze skontaktować się z partnerem handlowym w celu potwierdzenia czy wybrany Care Pack jest dostępny w Polsce!

Link do HP Care Pack lookup tool: <http://www.hp.com/go/lookuptool>

6. Jak liczymy termin obowiązywania pakietu serwisowego?

Okres obowiązywania określony jest w nazwie pakietu serwisowego HP Care Pack. W zależności od typu wykupionego pakietu termin obowiązywania usługi liczony jest w inny sposób.

- pakiet standardowy do nowego urządzenia - niezależnie od momentu wykupienia pakietu termin jego obowiązywania liczony jest od daty zakupu nowego urządzenia.
- pakiet pogwarancyjny - możliwe są dwa warianty.
 - *Zakup w trakcie obowiązywania gwarancji lub innego pakietu serwisowego HP Care Pack.*
Termin obowiązywania pakietu pogwarancyjnego liczony jest od następnego dnia po zakończeniu obowiązywania fabrycznej gwarancji lub okresu obowiązywania poprzedniego pakietu.
 - *Zakup po upływie gwarancji lub terminu obowiązywania poprzedniego pakietu serwisowego.*
Termin obowiązywania pakietu liczony jest od daty zakupu nowego pakietu.

7. Co zrobić, żeby pakiet działał?

Warunkiem świadczenia usług serwisowych przez HP jest aktywowanie usługi.

Należy to zrobić niezwłocznie po zakupie pakietu.

8. Co zrobić, żeby aktywować usługę?

Warunkiem świadczenia usług serwisowych jest ich aktywowanie w systemie serwisowym HP. Jeśli aktywacja nie zostanie dokonana w systemie serwisowym nie widać informacji na temat objętego usługą urządzenia i poziomu wykupionej usługi. W takim przypadku zgłoszenie uszkodzenia nie może zostać przyjęte do momentu aktywowania usługi w systemie.

Aktywacji usługi należy dokonać niezwłocznie po jej zakupieniu. Najlepiej, jeśli usługa zostanie aktywowana w ciągu 2 tygodni od jej zakupu.

Aktywacji usług dokonuje się na stronie internetowej używając do tego aplikacji internetowej. Wiadomość elektroniczna zawierająca Hyperlink i kod aktywacyjny, generowana jest automatycznie przez system po złożeniu zamówienia przez dystrybutora. Wiadomość tą dystrybutor następnie przesyła do partnera handlowego. Partner może usługę aktywować we własnym zakresie lub przesłać wiadomość dalej, aby Klient dokonał aktywacji we własnym zakresie.

Wiadomość elektroniczna zawiera unikalny Hyperlink i kod aktywacyjny potrzebny do aktywowania usługi.

9. Jak aktywować usługę?

Aktywacji usługi można dokonać na dwa sposoby:

1. On-line registration – rejestracja typu on-line przeznaczona jest do aktywacji niewielkiej ilości usług serwisowych dla jednego Klienta. Aktywacji dokonuje się przechodząc przez kolejne okna aplikacji internetowej.
2. Bulk registration – ten typ rejestracji służy do aktywowania usług do dużej ilości urządzeń lub dla więcej niż jednego Klienta. Aktywacji dokonuje się poprzez wgranie wypełnionej tabeli rejestracyjnej poprzez stronę internetową za pomocą Hyperlinku.

Przygotowaliśmy dla Państwa dwa Przewodniki aktywacji usług serwisowych HP Care Pack. Zawierają one szczegółowe informacje jak należy aktywować usługi Krok po kroku. Zapraszamy do zapoznania się z nimi.

10. Dowiedz się więcej o pakietach serwisowych HP Care Pack

Zachęcamy do odwiedzenia strony www.hp.pl/carepack.

Znajdziecie tam Państwo opisy poziomów usług, informacje o aktualnych promocjach oraz wiele przydatnych materiałów dotyczących pakietów serwisowych HP Care Pack.