

ogólne zasady gwarancji

W wyniku podziału Hewlett-Packard Polska Sp. z o.o. (HP Polska), całość praw i obowiązków HP Polska wynikających z gwarancji udzielonych wyłącznie na produkty PPS (Printing and Personal Systems) zostanie przejęta z mocy prawa przez HP Inc Polska Sp. z o.o. (ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa) w drodze sukcesji uniwersalnej.

realizacja gwarancji

1. Hewlett-Packard Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Szturmowej 2A, zwana dalej "Gwarantem", udziela gwarancji, że produkt wolny jest od wad materiału i wykonania.
2. Uprawnionym z gwarancji jest posiadacz oryginalnej poprawnie wypełnionej Karty Gwarancyjnej.
3. Gwarant zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia ujawnionych w okresie gwarancyjnym wad zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszej Karcie Gwarancyjnej poprzez naprawę lub wymianę urządzenia. O sposobie usunięcia wady decyduje Gwarant. Gwarant zastrzega sobie prawo do oferowania opcji dokonania samodzielnej naprawy (CSR - Customer Self Repair) przez uprawnionego z gwarancji przy użyciu części dostarczonych przez Gwaranta.
4. W przypadku towaru konsumpcyjnego, jeżeli konsument nie wyrazi zgody na realizację usługi gwarancyjnej poprzez wymianę na urządzenie wolne od wad, ale używane (regenerowane), którego stan fizyczny nie będzie gorszy od stanu urządzenia będącego własnością konsumenta, Gwarant (i) naprawi urządzenie lub (ii) wymieni je na nowe (ten sam model lub nowszy) lub (iii) dokona na rzecz konsumenta zwrotu kwoty odpowiadającej cenie zakupu tego urządzenia za zwrotem tego urządzenia. Niniejsza gwarancja w odniesieniu do towarów konsumpcyjnych nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.
5. Za wadę materiału i wykonania uważa się wadę tkwiącą w urządzeniu powodującą jego funkcjonowanie niezgodne ze specyfikacją producenta.
6. Z zastrzeżeniem punktu 3 powyżej, wady będą usuwane w miejscu eksploatacji urządzenia lub w wyznaczonych przez Gwaranta autoryzowanych punktach usług serwisowych, zwanych dalej „Serwisem HP”, w zależności od kategorii gwarancji udzielanej na dany typ urządzenia przez producenta. Termin gwarancji, jej zakres oraz miejsce świadczenia usług gwarancyjnych podane są w Specyfikacji Gwarancji Producenta. Niezależnie od sposobu usunięcia wady gwarancja biegnie dalej. Okres gwarancyjny wymienianych elementów trwa do końca okresu gwarancyjnego dla całego produktu, lecz nie krócej niż 90 dni.
7. Warunkiem korzystania z uprawnień gwarancyjnych jest dostarczenie lub okazanie urządzenia wraz z dowodem zakupu i oryginalną, poprawnie wypełnioną Kartą Gwarancyjną (tzn. zawierającą pieczęć firmową sprzedawcy, numer dowodu zakupu, datę sprzedaży, nazwę urządzenia, numer seryjny, model / kod produktu, oznaczenie kategorii gwarancji, czytelny podpis osoby wystawiającej kartę oraz podpis kupującego). Do każdego urządzenia wystawia się tylko jeden dokument Karty Gwarancyjnej w chwili sprzedaży nowego urządzenia w celu eksploatacji. Termin gwarancji biegnie od dnia tej sprzedaży. Wystawienie duplikatu wymaga zgody HP. Odpowiedzialność za błędy popełnione przy wypisywaniu Karty Gwarancyjnej ponosi sprzedawca.
8. Niniejsza Karta Gwarancyjna jest jedynym dokumentem, na podstawie którego uprawniony z gwarancji może dochodzić swych praw na terenie Polski z tytułu udzielonej gwarancji. Informacje zawarte w gwarancji fabrycznej, instrukcji obsługi i innych dokumentach dołączonych do sprzedawanego urządzenia mają charakter uzupełniający. Ma ona charakter nadrzędny w stosunku do gwarancji fabrycznych, które mogą być zawarte w instrukcji obsługi lub innych dokumentach dołączonych do sprzedanego urządzenia. Niektóre dodatkowe informacje mogą być dostępne jedynie w formie elektronicznej.
9. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa uprawnionego z gwarancji do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami urządzenia. Gwarant nie odpowiada za szkody w mieniu wyrządzone przez wadliwy produkt.
10. Gwarant zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia usług, jeśli ich wykonanie groziłoby naruszeniem przepisów dotyczących kontroli eksportu.
11. Szczegółowe zasady udzielania gwarancji podane są na stronie internetowej www.hp.pl
1. Przed dostarczeniem urządzenia do Serwisu HP uprawniony z gwarancji zobowiązany jest do skontaktowania się z telefonicznym Centrum Obsługi Klienta, w celu weryfikacji przez konsultantów technicznych faktycznego sprzętowego uszkodzenia urządzenia. Konsultanci pomogą rozwiązać problem lub potwierdzą konieczność przekazania urządzenia do Serwisu HP.
2. Klient zobowiązany jest do współpracy z konsultantami technicznymi polegającej m.in. na instalacji oprogramowania, zastosowaniu procedur tymczasowych, korzystaniu ze zdalnego wsparcia technicznego i wykonywaniu innych zalecanych procedur diagnostycznych identyfikujących uszkodzenie urządzenia. Powyższe obowiązki nie dotyczą obrotu konsumenckiego.
3. Przy zgłaszaniu wadliwego urządzenia uprawniony z gwarancji powinien załączyć sporządzony w formie pisemnej dokładny opis objawów wadliwego działania urządzenia z uwzględnieniem środowiska pracy i sposobu w jaki się ujawniają.
4. Uprawniony z gwarancji zobowiązany jest do dostarczenia pisemnej informacji o jakichkolwiek zainstalowanych w urządzeniu dodatkowych akcesoriach lub pozostawionych w nim nośnikach przed wykonaniem usługi gwarancyjnej. W przypadku braku takiej informacji ryzyko przypadkowej utraty tych elementów ponosi uprawniony z gwarancji.
5. W przypadku świadczenia usług gwarancyjnych w punkcie serwisowym uprawniony z gwarancji może dostarczyć urządzenie do Serwisu HP za pośrednictwem firmy kurierskiej na koszt Gwaranta. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia powstałe podczas transportu do Serwisu HP.
6. W przypadku świadczenia usług gwarancyjnych w miejscu eksploatacji uprawniony z gwarancji zgłasza uszkodzenie telefonicznie lub pisemnie w Serwisie HP wraz z danymi osoby kontaktowej w celu umożliwienia uzyskania dalszych informacji dotyczących uszkodzenia. Po telefonicznej weryfikacji zgłoszenia przez konsultantów technicznych inżynier serwisowy w umówionym terminie realizuje usługę gwarancyjną.
7. Gwarant dołoży wszelkich starań, aby usunięcie wady zostało wykonane w terminie do 14 dni od momentu otrzymania wadliwego urządzenia przez Serwis HP lub zgłoszenia w przypadku usług wykonywanych w miejscu eksploatacji. Gwarant zastrzega sobie prawo wydłużenia powyższego terminu w uzasadnionych przypadkach. Po wykonaniu naprawy okres gwarancji biegnie dalej przedłużony o czas naprawy.
8. W przypadku gdy uszkodzenie nie jest objęte gwarancją lub urządzenie okazało się sprawne Gwarant jest zobowiązany do poinformowania konsumenta o płatnej naprawie i jej wysokości oraz o konieczności akceptacji przez konsumenta jej kosztów.
9. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za utratę i odtwarzanie oprogramowania lub danych. Uprawnionemu z gwarancji zaleca się regularne wykonywanie kopii bezpieczeństwa oprogramowania i danych w celu zabezpieczenia ich przed utratą w wyniku uszkodzenia urządzenia.
10. Gwarant może odmówić wykonania usługi gwarancyjnej w przypadku stwierdzenia naruszenia plomb umieszczonych na urządzeniach lub podzespołach wchodzących w jego skład, niekompletności urządzenia, niezgodności lub niekompletności danych w dokumentacji, dokonywania nieautoryzowanych napraw, zmian konstrukcyjnych, używania urządzenia do celów niezgodnych z przeznaczeniem oraz dokonania rekonfiguracji lub rozbudowy urządzenia przez nieupoważnione przez Gwaranta osoby.
11. Wymienione przez Gwaranta części oraz urządzenia stają się jego własnością.
12. Program wymiany części zamiennych opisany w dokumentach dostarczonych wraz ze sprzedanym urządzeniem nie dotyczy obrotu konsumenckiego.