



Гаранционна карта за потребители на продукти HP

Вносител

Име и адрес на Вносителя:

Попълва се от Търговеца

Наименование на потребителската стока (продукт):

Продуктов номер (Product Number, P/N)

Сериен номер на продукта (Serial Number, S/N)

Правата на клиента по отношение на гаранцията за продуктите на HP са уредени в Договор с клиент на HP, т.7 Гаранционни условия, както и в специални гаранции в съответните договори от съответните раздели за хардуер, софтуер, поддръжка или професионални услуги, а за неуредените въпроси се прилагат правилата на българското законодателство. Настоящата гаранционна карта урежда правата на потребителите на продуктите на HP, които се прилагат в случай на сключен потребителски договор. В случай, че продуктът не е закупен с потребителски договор и е попълнена гаранционна карта, то купувачът може да се ползва изключително от правата за гаранционно обслужване, посочени в "Гаранционните условия", съгласно Договор с клиент на HP. При всички случаи запазването на данни е грижа на купувача. Търговецът се задължава да попълни следната информация относно гаранцията за потребителя:

Гаранционен срок: 1 год. 2 год. 3 год.
Други (HP Networking)*

Гаранционното обслужване се извършва: в сервис на място

само замяна на части през 2. и 3. година** да не

* Всички други гаранционни срокове надхвърлящи 3 години, специфични за HP Мрежови устройства, подробно описани на адрес: www.hp.com/networking/warranty
** Резервни части се осигуряват безплатно; разходите за труд и командировки, ако са необходими, са за сметка на потребителя.

Име, адрес и телефон на Търговеца:

Име и адрес на Купувача:

Начало на гаранцията – ден и дата на покупката (с думи):

Заверка от Търговеца:

(подпис и печат)

(Гаранционната карта е валидна само със заверката)

Сервизното обслужване и свързаните с него разходи, на базата на неправомерно издадена гаранционна карта, са за сметка на Търговеца.

Гаранционни условия

I. Общи условия

- Потребителят има право на рекламация за несъответствие на стоката с договореното.
- Гаранционната карта съдържа задължително следната информация: име и адрес на Търговеца; название на стоката и продуктов номер; сериен номер; име и адрес на производителя и на вносителя; дата на закупуване или на пускането в експлоатация, ако последното се извършва от Търговеца или от негов служител, гаранционен срок.
- След като забележи несъответствие в продукта, потребителят е длъжен да съобщи за това в най-кратките възможни срокове, според написаното в глава "Предявяване на рекламация", като съобщи вида на продукта и фабричния му номер и опише несъответствието.
- Съхранението и запазването на качените върху продукта данни, програми и настройки е задача на потребителя. Търговецът или сервизните центрове не са отговорни (в рамките на законите разпоредби) за щети, нанесени чрез загуба или повреда на данни, нито за косвени щети и произтичащи загуби, за загуба на приходи, дори в случаите, когато са настъпили поради причина, която е следствие от извършения ремонт.
- Обхватът на търговската гаранция е на територията на Република България, освен ако в общите условия на конкретната продуктова линия не е указан различен такъв.

II. Права на потребителя, основаващи се на задължителна гаранция

- Потребителят може да упражни правото си в срока, указан в гаранционната карта.
- Гаранционният срок започва да тече от деня, когато продуктът се предаде на потребителя, или от пускането на продукта в експлоатация, ако то е извършено от Търговеца или от негов служител. Този срок спира да тече през времето, необходимо за поправката или замяната на потребителската стока или за постигане на споразумение между продавача и потребителя за решаване на спора. Упражняването на правото на потребителя не е обвързано с никакъв друг срок за предявяване на иск, различен от този срок.
- В описаните по-горе случаи потребителят има право да изиска на първо място поправка или замяна, с изключение на случаите, когато изпълнението на избраната от него услуга е невъзможно, или когато би изисквала несъразмерно по-големи разходи от страна на Търговеца, в сравнение с другата услуга. При това се вземат предвид стойността на продукта, степента на нарушение на договора, и причиненото от Търговеца, или съответно от сервиса, неудобство при изпълнение на гаранционното задължение.
- При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба и когато потребителят не е удовлетворен от решаването на рекламацията, той има право на избор между разваляне на договора и възстановяване на заплатената от него сума и подходяща отстъпка от цената. Потребителят не може да претендира за възстановяване на заплатената сума или за намаляване цената на стоката, когато търговецът се съгласи да бъде извършена замяна на потребителската стока с нова или да се поправи стоката в рамките на един месец от предявяване на рекламацията от потребителя. Потребителят не може да претендира за разваляне на договора, ако несъответствието на потребителската стока с договора е незначително.
- Когато потребителската стока не съответства на договора за продажба, продавачът е длъжен да я приведе в съответствие с договора за продажба. Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба трябва да се извърши в рамките на един месец, считано от предявяването на рекламацията от потребителя. След изтичането на този срок потребителят има право да развали договора. Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба е безплатно за потребителя. Той не дължи разходи за експедиране на потребителската стока или за материали и труд, свързани с ремонта ѝ. Търговецът е длъжен да удовлетвори искане за разваляне на договора и да възстанови заплатената от потребителя сума, когато след като е удовлетворил три рекламации на потребителя чрез извършване на ремонт на една и съща стока, в рамките на срока на гаранцията е налице следваща поява на несъответствие на стоката с договора за продажба.
- Несъответствия в мастилници, тонер касети, принтерни глави (т.н. "консумативи") или батерии не дават право да се замени целият продукт. При неизправни консумативи или батерии купувачът може да изиска от Търговеца, който ги продава, да ги замени с еднакви на оригиналните или със съответстващи им по функция и качество (но не задължително от същата марка) консумативи или батерии, само когато закупеният от купувача хардуер вече е бил спрян от производството. При мастилници за мастилено-струйни принтери гаранцията за замяна е валидна до изчерпване на оригиналното мастило HP или до края на отбелязания върху мастилницата срок на годност в зависимост от това, кое е настъпило по-рано. Тъй като печатащите глави на мастилено-струйните принтери се продават като отделни консумативи, замяната им може да стане до изчерпването на живота им или до края на отбелязания върху главата срок

на годност в зависимост от това, кое е настъпило по-рано. При тонер касетите за лазерни принтери замяната може да се осъществи до изчерпването на оригиналния тонер HP. При батериите гаранционният срок е 1 година, считано от датата на закупуване за фабричните такива. За допълнително закупените оригинални батерии, гаранцията може да бъде както следва: 90 дни при фотоапаратите и 1 година за всички останали батерии.

7. Гаранцията не засяга правата на потребителя, произтичащи от закона.

III. Предявяване на рекламация

Потребителят може да направи рекламация при Търговеца, но също така може да се обърне директно към сервизните центрове, изброени в настоящата Гаранционна карта с искане за поправка или замяна съгласно II раздел от гаранционните условия.

IV. Случаи, когато може да бъде отказано гаранционно обслужване

- Гаранционно обслужване не се полага, когато дефектите са следствие от долуизброените причини и отстраняването им:
 - продуктът не се използва по предназначение;
 - непрофесионална поддръжка или изменение на продукта;
 - употреба на софтуер, информационни носители, резервни части, аксесоари или консумативи, които не са доставени или одобрени от HP;
 - експлоатация на продукта, несъобразена с характеристиките му;
 - каква да е намеса или поправка, предизвикваща дефект или причина за неизправност, която не е извършена от посочен в настоящата Гаранционна карта сервизен център.
- Гаранционно обслужване може да бъде отказано, когато потребителят не спазва условията за експлоатация, посочени в упътването на продукта, в следствие на което е възникнал дефект.
- Гаранционен сервиз за печатащи продукти на HP не се отказва при употреба на мастилници и тонер касети, които не са произведени от HP или са презаредени. Ако обаче причината за неизправността или повредата на принтера е употребата на презаредени или непроизведени от HP мастилници или тонер касети, то потребителят е длъжен да заплати разходите за труд и материали по стандартни цени.
- При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и автентична Гаранционна карта с вярно съдържание. Рекламация не се приема, когато фабричният номер на продукта не може да се прочете или липсва, с изключение на случаите, когато това е причинено от производителя или от Търговеца.
- Ако възникнат дефекти поради гореизброените причини, поправката е за сметка на потребителя дори в рамките на гаранционния срок.
- Почистването и поддръжката на продукта, както и смяната на консумативите не са част от гаранционното обслужване.
- Гаранционното обслужване покрива само софтуер, който е бил инсталиран върху продукта от HP, и който е собствен продукт на Hewlett-Packard Company или на някоя от дъщерните ѝ фирми. Гаранционната поддръжка на софтуера е ограничена, защото когато софтуерен продукт се използва на определени от HP уреди, неговото действие отговаря на зададените спецификации на софтуера. Гаранцията не покрива случаите, когато софтуерът трябва да работи в друга хардуерна и софтуерна среда, определена от потребителя, или когато трябва да отговори на изисквания, определени от потребителя и различаващи се от спецификацията му.

V. Задължения на Търговеца и на сервиса, свързани с Гаранционната карта

- При продажбата на продукта Търговецът е длъжен да попълни наименованието, продуктивния номер, серийния номер, гаранционния срок и мястото на гаранционното обслужване в Гаранционната карта, да отбележи датата на закупуване, да завери картата и да я предаде на потребителя.
- Независимо от търговската гаранция Търговецът отговаря за липса на съответствие на продукта, с договора за продажба съгласно ЗЗП.

VI. Допълнителни услуги по поддръжката

В отговор на изискванията на потребителите за по-голяма продължителност и по-високо ниво на обслужване, отколкото позволяват правата, посочени в Гаранционната карта, HP създаде пакета услуги HP Care Pack, който предлага сервизно обслужване с по-голяма продължителност и по-високо ниво срещу отделно заплащане. Повече информация за HP Care Pack и за други пакети услуги можете да получите от HP и предпочитаните партньори на HP.

Оторизации и контакти на сервизни центрове на Hewlett-Packard в страната

| Град | Адрес | Телефон | E-mail | Компютри: HP 15, HP Pavilion, HP Envy, HP Stream Таблети: HP Slate; HP 7, HP 8, HP Stream | Бизнес настолни и преносими компютри, монитори, бизнес таблети, терминални устройства, POS устройства | Принтери и многофункционални устройства, скенери | Съревери, устройства за съхранение на данни и мрежови устройства |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------------|--|---|--|--|
| Благоевград | бул. Св. Св. Кирил и Методий 2 | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Бургас | ул. Адам Мицкевич 5 | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Бургас | ул. Александър Стамболийски 39, офис 2 | 0 7001 6036; 056/840 197 | service@paraflow.bg | | • | • | • |
| Бургас | ул. Транспортна, Бизнес център Кондоско, офис 12 | 0 7001 6036; 056/811 896 | support_burgas@cnsys.bg | | • | • | • |
| Бургас | ул. Христо Фотев 94 | 0 8002 0199; 056/811 902 | support@lirex.com | | • | • | • |
| В.Търново | ул. Любен Каравелов 51 | 0 7001 6036; 062/602 404 | support_velikotyrnovo@cnsys.bg | | • | • | • |
| Варна | ул. Любен Каравелов 26 | 0 8002 0199; 052/681 881 | support@lirex.com | | • | • | • |
| Варна | ул. Мир 3 | 0 7001 6036; 052/614 418 | support_varna@cnsys.bg | | • | • | • |
| Варна | бул. Отец Паисий 42 | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Варна | ул. Тодор Бояджиев 7 | 0 7001 6036; 052/321 997 | service@paraflow.bg | | • | • | • |
| Видин | ул. Цар Александър II 87 | 0 7001 6036; 094/600 410 | support_vidin@cnsys.bg | | • | • | • |
| Габрово | ул. Емануил Манолов 13 | 0 8002 0199; 066/804 662 | support@lirex.com | | • | • | • |
| Габрово | ул. Николаевска 41 | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Девня | Промислена зона | 0 8002 0199; 0519/95 959 | support@lirex.com | | • | • | • |
| Козлодуй | АЕЦ Козлодуй | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Козлодуй | бл. 62, вх. А, ап. 4 | 0 8002 0199; 0973/80 407 | support@lirex.com | | • | • | • |
| Плевен | бул. Русе 6 | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Пловдив | бул. България 108А | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Пловдив | ул. Петко Каравелов 36, офис 17-18 | 0 8002 0199; 032/622 618 | support@lirex.com | | • | • | • |
| Пловдив | ул. Самара 7 | 0 7001 6036; 032/960 046 | service@paraflow.bg | | • | • | • |
| Пловдив | бул. Цар Борис III Обединител 67 | 0 7001 6036; 032/637 863 | support_plovdiv@cnsys.bg | | • | • | • |
| Русе | ул. Ангел Кънчев 38 | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Русе | ул. Хан Крум 6, вх. В, ап. 2 | 0 8002 0199; 082/877 092 | support@lirex.com | | • | • | • |
| Русе | ул. Църковна независимост 27 | 0 7001 6036; 082/823 256 | support_ruse@cnsys.bg | | • | • | • |
| София | ул. Лерин 39 | 0 7001 6036; 02/958 3600 | support@cnsys.bg | | • | • | • |
| София | ж.к. Младост 3, бл. 302, вх. 4 | 0 8002 0199; 02/969 1660 | support@lirex.com | | • | • | • |
| София | ул. Никола Габровски 79, Бизнес център ТУИНС | 0 7001 6036; 02/960 4222 | service@paraflow.bg | | • | • | • |
| София | бул. Цариградско шосе 135, Бизнес сграда Офис Експрес | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Стара Загора | ул. Генерал Гурко 61 | 0 7001 7978 | support@stemo.bg | • | • | • | • |
| Стара Загора | ул. Кольо Ганчев 52 | 0 8002 0199; 042/612 114 | support@lirex.com | | • | • | • |
| Стара Загора | ул. Св. Отец Паисий 92 | 0 7001 6036; 042/623 216 | support_starazagora@cnsys.bg | | • | • | • |
| Стара Загора | бул. Христо Ботев 100, ет. 5, офис 11Б | 0 7001 6036; 042/605 350 | service@paraflow.bg | | • | • | • |