



Имя Фамилия
НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ
адрес

тел: **(+38 XX) XXX XX XX**
e-mail: **xxxx@xxxx.xx**

Уважаемый **Имя Фамилия!**

Компания Хьюлетт-Пакард выражает Вам свое уважение и информирует, что Вами зарегистрирован пакет расширенного обслуживания **U...E** номер **GXXXXXXXXXXXX**.

Указанный пакет подразумевает обслуживание Вашего продукта HP:

HP Product Number - название продукта

В течение периода с **XX.XX.20XX** по **XX.XX.20XX**

С уровнем обслуживания **описание уровня сервисного пакета**

Согласно системам компании Хьюлетт-Пакард продукт **HP Product Number - название продукта**, серийный номер **XXXXXXXXXX** имеет следующую конфигурацию:

XXXXXX
XXXXXXXXXX
XXXXXX

Если приведенная выше спецификация не соответствует конфигурации Вашего оборудования, или является неполной, (не указаны установленные опции – жесткие диски, дополнительные контроллеры, накопители на магнитной ленте и т.д.), Вам, в течение 5 (пяти) рабочих дней, следует обратиться в компанию Хьюлетт-Пакард по адресу ukraine_carepack@hp.com, указав фактическую спецификацию с указанием продуктовых номеров HP и серийных номеров дополнительных компонентов системы. Приложите также копии документов, подтверждающих покупку.

После получения уточненной спецификации, запись о конфигурации обслуживаемого оборудования будет дополнена в кратчайшие сроки.

Кроме того, если в период действия расширенного обслуживания, Вами будут дополнительно куплены и установлены опции, Вам следует письменно уведомить об этом, в течение 5 (пяти) рабочих дней, компанию Хьюлетт-Пакард, указав продуктовые и серийные номера этих опций, приложив копии документов, подтверждающих покупку.

Для обеспечения гарантированного времени восстановления работоспособности оборудования в указанной конфигурации, компания Хьюлетт-Пакард обязуется в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней, с момента получения уточненной конфигурации, обеспечить соответствующее наполнение склада.

Если фактическая конфигурация приобретенного оборудования не получена в установленные сроки, наполнение склада будет соответствовать стандартной конфигурации.

В случае возникновения неисправности, уполномоченный представитель заказчика должен обратиться в HP

- по телефону **+380 44 496 9669** или **+7 495 797 3525** (круглосуточно, 7 дней в неделю),
- по электронной почте ukraine_carepack@hp.com (заявки обрабатываются с понедельника по пятницу в рабочее время)
- либо разместить заявку на обслуживание через web-страницу <http://www.itrc.hp.com> (заявки обрабатываются с понедельника по пятницу в рабочее время).

Размещая сервисную заявку необходимо предоставить следующую информацию:

- Серийный и продуктовый номер системы;
- Серийный и продуктовый номер HP Care Pack;
- Описание неисправности (лог файлы, если есть);

- Название компании (адрес, если отличается от зарегистрированного);
- Контактное лицо и телефон.

Вашей заявке будет присвоен регистрационный номер, на который необходимо ссылаться в процессе дальнейшего общения по решению Вашей проблемы. Назначенный инженер свяжется с Вами в срок, предусмотренный пакетом, для решения проблемы.

Подробное описание условий обслуживания приведено в тексте HP Care Pack, а также доступно на web-странице http://h411110.www4.hp.com/services/carepack/terms_and_conditions.pdf

Подробное описание предоставляемых услуг, согласно регистрируемого HP CarePack доступно на web-странице http://h20345.www2.hp.com/NR/rdonlyres/0660F9AF-023F-4DF1-8B0D-74842D8A0DA0/0/all_service_description.pdf.

Действие пакета распространяется на Киев* и все регионы Украины**, где есть авторизованные сервисные агенты компании Хьюлетт-Пакард. Выезд инженера осуществляется в радиусе 80 км от ближайшего сервисного агента.

* Для Киева и Киевской области гарантированное время восстановления работоспособности оборудования — следующий рабочий день с момента размещения заявки.

** Для регионов Украины гарантированное время восстановления работоспособности оборудования — до 5 рабочих дней с момента размещения заявки.

С уважением,

Хьюлетт-Пакард Ю.Эй.
ул. Жилианская, 110,
01032 Киев

тел.: (044) 498-8000
факс: (044) 498-8001
e-mail: ukraine_carepack@hp.com