

# HP-ova hardverska podrška za usluge povrata robe izvan mjesta kupnje



## Usluge HP Care Pack

### Pogodnosti

- Fleksibilne mogućnosti slanja
- Pouzdana, jeftinija alternativa podršci na licu mjesta za proizvode u regularnom poslovnom ili kućnom okruženju
- Podrška visoke kvalitete

### Istaknute značajke usluga

- Daljinsko utvrđivanje problema i telefonska podrška
- Popravak u naznačenom HP-ovom centru za popravke (materijali i dijelovi su uključeni)
- Povratno slanje pošiljke s popravljenim proizvodom natrag na vašu lokaciju
- Fleksibilne mogućnosti slanja pošiljke u naznačeni HP-ov centar za popravke
- Standardno vrijeme obrade od tri radna dana (može ovisiti o geografskoj lokaciji)
- Standardno radno vrijeme, standardni radni dani pokrivenosti

### Pregled usluga

HP-ova hardverska podrška za usluge povrata robe izvan mjesta kupnje nudi visokokvalitetne razine usluga povrata robe u HP, pružajući daljinsku telefonsku podršku i popravke izvan mjesta kupnje u naznačenom HP-ovom centru za popravke. Usluga uključuje popravke ili zamjene izvan mjesta kupnje, materijale i dijelove, troškove rada i povratnog slanja pošiljke.

HP nudi više razina usluga s različitim mogućnostima slanja u naznačeni HP-ov centar za popravke, kako je navedeno u nastavku.

Pojedine razine usluga su također dostupne i s dodatnim značajkama, kao što je zaštita od slučajnog oštećenja.

### Specifikacije

Tablica 1. Značajke usluga

| Značajka  | Specifikacije dostave   |
|---|---|
| <b>Daljinsko utvrđivanje problema i podrška</b> | Kad se pojavi problem, korisnik prvo mora uputiti poziv na navedeni telefonski broj za podršku. HP će pružiti osnovnu telefonsku tehničku pomoć pri instalaciji, konfiguraciji proizvoda, postavljanju i rješavanju problema. Prije pružanja daljinske ili pomoći izvan mjesta kupnje, HP može tražiti od korisnika relevantne informacije, pokretanje dijagnostičkih alata te obavljanje drugih pratećih aktivnosti na zahtjev HP-a. HP će zatim s korisnikom daljinski detektirati problem s hardverom.   |
| <b>Podrška izvan mjesta kupnje i materijali</b> | Ako HP utvrdi da problem nije moguće riješiti na daljinu, uputit će korisnika da vrati neispravan hardverski proizvod u naznačeni HP-ov centar za popravke, gdje će HP osigurati tehničku podršku. HP će osigurati dijelove i materijale neophodne za vraćanje hardverskog proizvoda u radno stanje. HP može, po vlastitom nahođenju, takve hardverske proizvode umjesto popravka, zamijeniti novima. Zamjenski dijelovi i proizvodi su novi ili funkcionalno po učinku jednaki novima. Zamijenjeni dijelovi i proizvodi postaju vlasništvo HP-a.<br>Osim toga, HP može instalirati komercijalno dostupna inženjerska poboljšanja na obuhvaćeni hardverski proizvod kako bi omogućio ispravan rad hardverskog proizvoda i održao kompatibilnost s HP-ovim hardverskim zamjenskim dijelovima. Po svom nahođenju, HP može ažurirati firmver koji je po mišljenju HP-a neophodan kako bi obuhvaćeni proizvod vratio u radno stanje ili kako bi se zadržala mogućnost podrške od strane HP-a. |
| <b>Povratno slanje pošiljke</b>                 | Ovlašteni HP-ov dostavljač će popravljeni ili zamijenjeni proizvod vratiti na lokaciju korisnika, ako se nalazi unutar geografske lokacije na kojoj se usluga pruža. Povratno slanje pošiljke vrši se kopnenim prijevozom i obično traje između tri (3) i sedam (7) radnih dana. Korisnik može tražiti ubrzanu dostavu uz dodatnu naknadu.  |

**Tablica 1.** Značajke usluga, nastavak

|  |  |
|--|--|
| <b>Slanje u naznačeni HP-ov centar za popravke</b> | <p>Ovisno o razini kupljene usluge, HP nudi različite mogućnosti slanja pošiljke za dostavu neispravnog proizvoda u naznačeni HP-ov centar za popravke:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dostava od strane korisnika: S ovom opcijom, korisnik je odgovoran za dostavu neispravnog proizvoda u naznačeni HP-ov centar za popravke. Korisnik se mora pobrinuti da je proizvod zapakiran na odgovarajući način za odabrani način dostave. Dostava može biti osobno ili putem lokalno dostupne komercijalne usluge dostave.</li><li>• Preuzimanje od strane HP-a: HP-ov ovlašteni dostavljač preuzima neispravan proizvod na lokaciji korisnika (ako se lokacija preuzimanja nalazi unutar geografske lokacije na kojoj će usluga biti pružena) te ga dostavlja u naznačeni HP-ov centar za popravke. Korisnik je dužan na odgovarajući način zapakirati i pripremiti proizvod za preuzimanje od strane dostavljača. Servisni zahtjevi moraju biti zaprimljeni prije 12 sati po lokalnom vremenu da bi se proizvod mogao preuzeti isti dan. Svi ostali servisni zahtjevi bit će raspoređeni za preuzimanje sljedećeg radnog dana.</li></ul>                          |
| <b>Vrijeme obrade</b>                              | <p>Vrijeme obrade za ovu uslugu iznosi tri (3) radna dana za odgovarajuće lokacije, osim u slučajevima nepredviđenih kvarova i nemogućnosti nabavljanja dijelova, što može zahtijevati dodatno vrijeme za popravak. Vrijeme obrade podrazumijeva radne dane od trenutka kad je neispravan proizvod zaprimljen od strane HP-a do trenutka kada je popravljeni ili zamijenjeni proizvod spreman za vraćanje korisniku. Zaprimljen od strane HP-a znači (ovisno o odabranom načinu slanja): (1) proizvod je preuzet s lokacije korisnika od strane ovlaštenog HP-ovog dostavljača ili (2) zaprimljen za vrijeme radnog vremena u naznačenom HP-ovom centru za popravke na način da je dostavljen ili poslan od strane korisnika. Vrijeme obrade na uključuje vrijeme potrebno da popravljeni ili zamijenjeni proizvod stigne do korisnika. Ako je neispravan proizvod u naznačeni HP-ov centar za popravke stigao iza 17 sati po lokalnom vremenu, vrijeme obrade od 3 radna dana počinje se računati od sljedećeg radnog dana.</p> <p>Vrijeme obrade od tri radna dana nije dostupno na svim geografskim lokacijama i izvan velikih gradskih područja može iznositi dulje.</p> |
| <b>Razdoblje obuhvaćenosti uslugom</b>             | <p>Razdoblje obuhvaćenosti uslugom označava vremensko razdoblje u kojem se opisane usluge pružaju izvan mjesta kupnje ili na daljinu. Usluga je dostupna od 08:00 do 17:00 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka osim HP-ovih blagdana (može ovisiti o geografskoj lokaciji).</p>  |

**Tablica 2.** Dodatne značajke usluge

| <b>Značajka</b>                       | <b>Specifikacije dostave</b>   |
|---------------------------------------|--|
| <b>Zaštita od slučajnog oštećenja</b> | <p>Za odgovarajuće proizvode, uz zaštitu od slučajnog oštećenja mogu biti ponuđene određene razine usluge. Tamo gdje se primjenjuje zaštita od slučajnog oštećenja, korisnik u sklopu ove usluge dobiva zaštitu od slučajnog oštećenja obuhvaćenog hardverskog proizvoda.</p> <p>Slučajno oštećenje se definira kao fizičko oštećenje na proizvodu uzrokovano nepredviđenim događajem. Obuhvaćene opasnosti uključuju nenamjerno proljevanje tekućine u ili po jedinici, ispadanja, padove i električne udare. To uključuje oštećene ili razbijene zaslone (LCD) ili slomljene dijelove.</p> <p>Zaštita od slučajnog oštećenja ne pokriva krađu, gubitak, požare, štete izazvane prometnom nesrećom ili višom silom, normalno trošenje proizvoda, potrošni materijal, namjerna oštećenja ili druge izuzetke, kao što je detaljno opisano u odjeljku „Ograničenja usluge“. Zamjena glavnih dijelova podliježe određenim ograničenjima kako je detaljno opisano u odjeljku „Ograničenja usluge“.</p> |

**Tablica 3.** Mogućnosti razine usluge

Nisu sve mogućnosti razine usluge dostupne za sve proizvode. Mogućnosti razine usluge koje je korisnik odabrao bit će navedene u korisnikovoj ugovornoj dokumentaciji.

| Opcije                                  | Specifikacije dostave  |
|---|--|
| <b>HP-ova usluga povrata robe</b>       | <p>HP pruža uslugu povrata, koja uključuje popravak ili zamjenu i povrat neispravnog proizvoda, uključujući sve dijelove, rad i prijevoz. Odabirom HP-ove usluge povrata robe, korisnik preuzima odgovornost za pakiranje i otpremu ili dostavu neispravnog proizvoda u naznačeni HP-ov centar za popravke.</p> <p>HP će popravljene ili zamijenjene proizvode vratiti na lokaciju korisnika, ako se nalazi unutar geografske lokacije na kojoj se usluga pruža. Vrijeme obrade za ovu uslugu iznosi tri (3) radna dana za odgovarajuće lokacije, osim u slučajevima nepredviđenih kvarova, što može zahtijevati dodatno vrijeme za popravak. Vrijeme obrade podrazumijeva radne dane od trenutka kad je proizvod zaprimljen u naznačeni HP-ov centar za popravke do trenutka kada je popravljen ili zamijenjen proizvod spreman za vraćanje korisniku. Vrijeme obrade na uključuje vrijeme potrebno da popravljeni ili zamijenjeni proizvod stigne do korisnika. Korisnik može zatražiti hitno povratno slanje pošiljke uz dodatnu naknadu, za koju mu se izdaje račun.</p> <p>Korisnik može nazvati HP-ov Centar za podršku korisnicima od 08:00 do 17:00 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim HP-ovih blagdana. Proširena telefonska podrška može biti dostupna za odabrane proizvode (vrijeme može ovisiti o geografskoj lokaciji).</p> |
| <b>HP - preuzimanje i povrat Usluga</b> | <p>HP pruža uslugu od vrata do vrata koja uključuje preuzimanje, popravak ili zamjenu neispravnog proizvoda te dostavu ispravnog proizvoda. Vrijeme obrade za ovu uslugu iznosi tri (3) radna dana za odgovarajuće lokacije, osim u slučajevima nepredviđenih kvarova, što može zahtijevati dodatno vrijeme za popravak. Vrijeme obrade podrazumijeva radne dane od trenutka kad je proizvod preuzet od korisnika, pod uvjetom da je unutar zone u kojoj se pruža usluga, do trenutka kada je popravljen ili zamijenjen proizvod spreman za slanje korisniku. Vrijeme obrade na uključuje vrijeme potrebno da popravljeni ili zamijenjeni proizvod stigne do korisnika. Korisnik može zatražiti hitno povratno slanje pošiljke uz dodatnu naknadu, za koju mu se izdaje račun.</p> <p>Korisnik može nazvati HP-ov Centar za podršku korisnicima od 08:00 do 17:00 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, osim HP-ovih blagdana. Servisni zahtjevi moraju biti zaprimljeni do 12 sati po lokalnom vremenu da bi se proizvod mogao preuzeti isti dan. Svi ostali pozivi bit će raspoređeni za preuzimanje sljedećeg radnog dana. Proširena telefonska podrška može biti dostupna za odabrane proizvode (vrijeme može ovisiti o geografskoj lokaciji).</p>  |

## Obuhvaćenost

Ovom uslugom obuhvaćeni su svi standardni dodaci uključeni u serijski broj HP-ove osnovne jedinice i sve unutarnje komponente koje HP isporučuje, kao što su HP Jetdirect kartice, memorije i CD-ROM pogoni.

Dodatno, obuhvaćeni su i vanjski dodaci ograničeni na HP-ovog miša, tipkovnicu i napajanje koji su bili uključeni s glavnim proizvodom ili su kupljeni zajedno s glavnim proizvodom.

Ovom uslugom nisu obuhvaćene stavke kao što su, ali ne ograničavajući se na, sljedeće:

- Potrošni materijal uključujući, ali ne ograničavajući se na, zamjenjive baterije i olovke za PC tablet
- Setovi za održavanje, torbe i ostali potrošni materijal
- Uređaji drugih proizvođača
- Dodaci kupljeni uz osnovnu jedinicu, kao što su postolja, priključne stanice i replikatori priključaka
- Bilo koji proizvod prethodno popravljen od strane neovlaštenog tehničara ili korisnika

## Odgovornosti Korisnika

U slučajevima u kojima Korisnik ne postupi u skladu s odgovornostima Korisnika kako je navedeno u nastavku, HP ili HP-ov ovlašteni pružatelj usluga neće biti dužan isporučiti usluge kako je opisano.

Korisnik ili HP-ov ovlašteni predstavnik mora registrirati hardverski proizvod za podršku u roku od 10 dana od dana kupnje ove usluge, koristeći upute za registraciju sadržane unutar usluge Care Pack ili dokumenta kojeg je dobio elektroničkom poštom od HP-a ili prema nekoj drugoj uputi od strane HP-a. U slučaju da obuhvaćeni proizvod više nije na istoj lokaciji, registraciju (ili pravilnu prilagodbu postojeće HP registracije) treba obaviti u roku od 10 dana od dana promjene.

Na zahtjev HP-a, Korisnik će morati podržati napore HP-a za rješavanje problema na daljinu. Korisnik će morati napraviti sljedeće:

- Osigurati sve potrebne podatke kako bi HP mogao pružiti pravovremenu i profesionalnu daljinsku podršku te kako bi HP mogao odrediti razinu usluge koju mora pružiti.
- Pokrenuti samo-ispitivanja te instalirati i pokrenuti druge dijagnostičke alate i programe.
- Obavljati i druge opravdane aktivnosti koje mogu pomoći HP-u identificirati ili riješiti probleme, kako to zatraži HP.

Korisnik se mora pobrinuti da je proizvod zapakiran na odgovarajući način i spreman za preuzimanje ili za odabrani način dostave ili slanja pošiljke u naznačeni HP-ov centar za popravke. HP može zahtijevati od Korisnika da uključi ispis rezultata svih prethodno provedenih samo-ispitivanja zajedno s neispravnim proizvodom.

Korisnik je odgovoran za uklanjanje svih osobnih i/ili povjerljivih podataka s neispravnog proizvoda prije nego što ga vrati u HP na popravak ili zamjenu; HP nije odgovoran za podatke pohranjene na vraćenom proizvodu.

## Ograničenja usluge

Sljedeće aktivnosti su isključene iz ove usluge, ali ne ograničavaju se na iste:

- Sigurnosno pohranjivanje, oporavak i podrška za operativni sustav, drugi softver i podatke
- Otklanjanje poteškoća kod međusobnog povezivanja uređaja ili kompatibilnosti
- Usluge potrebne zbog propusta korisnika da izvrši popravak sustava, zakrpe ili druge promjene koje je korisniku osigurao HP
- Usluge potrebne zbog propusta korisnika da poduzme preventivne aktivnosti koje je prethodno predložio HP
- Usluge koje su, prema mišljenju HP-a, potrebne zbog neovlaštenih pokušaja instalacije, popravka, održavanja ili izmjene hardvera, firmvera ili softvera od strane osoblja koje nije HP-ovo
- Usluge koje su, prema mišljenju HP-a, potrebne zbog nepravilnog postupanja ili uporabe proizvoda
- Preventivno održavanje od strane korisnika

### Izuzeca iz usluge zaštite od slučajnog oštećenja prilikom rukovanja

Za pravo na kupnju usluge zaštite od slučajnog oštećenja prilikom rukovanja potrebno je da je proizvod obuhvaćen tvorničkim jamstvom ili jamstvom savjetodavne službe s trajanjem koje je jednako ili duže od usluge zaštite od slučajnog oštećenja. Usluga zaštite od slučajnog oštećenja prilikom rukovanja pruža zaštitu od operativnog ili mehaničkog kvara uslijed nezgode prilikom rukovanja do koje dolazi tijekom normalnog korištenja proizvoda. Usluga ne pokriva sljedeće situacije i oštećenja nastala uslijed:

- Uobičajenog trošenja; promjene u boji, teksturi; postupnog propadanja; hrđe; prašine; ili korozije
- Vatre, nesreće vlasnika vozila ili kuće, prirodne sile (prirodnih katastrofa kao što su poplave), ili bilo koje druge opasnosti nastale izvan proizvoda

- Izloženosti vremenskim uvjetima ili uvjetima okoliša koji su izvan HP-ovih specifikacija, izloženosti opasnim (uključujući biološki opasne) materijalima, biološkim tekućinama, nemara djelatnika, zlouporabe, lošeg rukovanja, nepravilne opskrbe električnom energijom, neovlaštenih popravaka i pokušaja da se popravi, nepravilne i neovlaštene modifikacije opreme, dodataka ili instalacija, vandalizma, oštećenja ili zaraza uzrokovanih od strane životinja ili insekata, neispravne baterije, curenja baterije, nedostatka održavanja kako je naveo proizvođač (uključujući korištenje neodgovarajućih sredstava za čišćenje)
- Pogreške u dizajniranju, konstrukciji, programiranju proizvoda, ili u uputama za proizvod
- Održavanja, popravka ili zamjene, gubitka ili štete nastale iz bilo kojeg drugog razloga osim normalne uporabe, skladištenja te rada proizvoda u skladu sa specifikacijama proizvođača i priručnikom vlasnika
- Krađe, gubitka, tajanstvenog nestanka, ili zagublivanja
- Gubitka ili oštećenja podataka; prekida u poslovanju
- Prijevare (uključujući, ali ne ograničavajući se na, netočne, zavaravajuće, pogrešne ili nepotpune navode o načinu na koji je došlo do oštećenja opreme korisnikovom procjenitelju, serviseru, ili HP-u)
- Slučajnog ili drugog oštećenja na proizvodu koje je kozmetičke prirode, što znači da šteta ne utječe rad i funkcioniranje računala
- Nepravilnosti u zaslonu računala, uključujući, ali ne ograničavajući se na, "burn-in", i nedostajuće piksele, uzrokovane normalnim korištenjem i radom proizvoda
- Štete na proizvodima čiji serijski brojevi su uklonjeni ili izmijenjeni
- Oštećenja ili kvara opreme koja je obuhvaćena proizvođačevim jamstvom, opozivom ili tvorničkim biltenima
- Oštećenje nastalo tijekom slanja obuhvaćenog proizvoda na ili s druge lokacije od strane Korisnika
- Oštećenja na hardveru, softveru, mediju, podacima, itd., nastala zbog uzroka, uključujući, ali ne ograničavajući se na, viruse; aplikacijske programe, mrežne programe; nadogradnje; formatiranje bilo koje vrste; baze podataka; datoteke; upravljačke programe; izvorni kod; objektni kod ili vlasničke podatke; bilo kakvu podršku, konfiguraciju, instalaciju, odnosno ponovnu instalaciju softvera ili podataka; ili upotrebu oštećenih ili neispravnih medija
- Bilo kojih i svih prethodno postojećih stanja koja su se dogodila prije datuma kupnje usluge HP Care Pack
- Zastarijevanja proizvoda
- Bilo koje opreme koja je premještena izvan zemlje u kojoj je kupljena i koja nije obuhvaćena u usluzi zaštite od slučajnog oštećenja Travel + HP Care Pack
- Oštećenog ili neispravnog LCD zaslona, kada je kvar uzrokovan zlouporabom ili se na neki drugi način koji ovdje nije opisan
- Namjernog oštećenja koje za posljedicu ima napuknuće ili oštećenje monitora računala
- Oštećenja nastalog uslijed djelovanja policije, objavljenog ili neobjavljenog rata, nuklearnog incidenta ili terorizma
- Izmjene ili modifikacije obuhvaćenog proizvoda na bilo koji način
- Neobjašnjivog ili tajanstvenog nestanka i bilo kakvog svjesnog oštećivanja obuhvaćenog proizvoda

Nepromišljenog, nemarnog, nasilnog, svjesnog ili namjernog ponašanja prilikom rukovanja ili uporabe proizvoda. Ako su uz obuhvaćeni proizvod priloženi ili učinjeni dostupnim zaštitni dodaci kao što su navlake, torbe ili etuii, Korisnik navedene dodatke za proizvod mora stalno koristiti kako bi bio obuhvaćen ovom uslugom zaštite od slučajnog oštećenja. Nepromišljeno, nemarano ili nasilno ponašanje uključuje, ali se ne ograničava na, postupanje i upotrebu obuhvaćenih proizvoda na škodljiv, štetan ili uvredljiv način koji može dovesti do njegovog oštećenja i bilo kakvog svjesnog ili nenamjernog oštećenja proizvoda. Svaka šteta koja proizlazi iz takvih djela NIJE obuhvaćena ovom uslugom zaštite od slučajnog oštećenja prilikom rukovanja.

**Saznajte više na**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Prijavite se za novosti**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

HP-ove usluge vođene su primjenjivim HP-ovim odredbama i uvjetima za uslugu koji su pruženi ili predočeni korisniku prilikom kupnje. Korisnik može imati dodatna zakonska prava u skladu s primjenjivim lokalnim zakonima, a ta prava nisu ni na koji način pod utjecajem HP-ovih odredbi i uvjeta pružanja usluge ili HP-ovog ograničenog jamstva koje dolazi s HP-ovim proizvodima.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Ove su informacije podložne promjenama bez prethodne obavijesti. Jedina jamstva za HP-ove proizvode i usluge navedena su u izričitim jamstvenim izjavama koje dolaze uz takve proizvode i usluge. Ništa ovdje navedeno neće se smatrati dodatnim jamstvom. HP nije odgovoran za tehničke i uredničke pogreške ili propuste sadržane ovdje.

