



Služba výměny hardwarového příslušenství HP Hardware Support Exchange Service pro spotřebitele

Služby HP Care Pack

Vaše výhody

- Pohodlné vyzvednutí a vrácení u zákazníka
- Levnější alternativa k opravě na pracovišti
- Náklady na dopravu hradí společnost HP

Hlavní funkce služby

- Vzdálená diagnostika problémů a technická telefonická podpora
- Výměna hardwaru
- Předplacené přepravní štítky, materiály a pokyny k vrácení vadného produktu
- Standardní časové pokrytí
- Náhodné poškození při manipulaci (volitelná služba pro vybrané produkty)

Přehled služby

HP Hardware Support Exchange Service nabízí spolehlivou a rychlou výměnu dostupných produktů HP. Služba HP Exchange Service se zaměřuje konkrétně na produkty, které lze snadno expedovat a ve kterých mohou zákazníci jednoduše obnovit data ze záložních souborů. Představuje finančně výhodnou možnost rychlého obnovení provozu.

Služba HP Hardware Support Exchange Service poskytuje náhradní produkt nebo díl s doručením přímo k zákazníkovi. Náhradní produkty nebo díly jsou nové nebo jejich výkon odpovídá novému produktu.

Kromě všech práv, která spotřebitel může mít na základě omezené záruky společnosti HP pro produkty HP a/nebo podle platných zákonů na ochranu spotřebitele, jsou k dispozici výhody poskytované v rámci služeb podpory HP Care Pack. Povinností prodejce je poskytnout spotřebiteli záruku, že produkty jsou v souladu s příslušnou prodejní smlouvou po dobu dvou let od dodání. Vaše statutární spotřebitelská práva nejsou službami HP Care Pack jakkoli omezena ani ovlivněna. Další informace o těchto právech získáte prostřednictvím následujícího odkazu: [Zákonná záruka zákazníka](#)

Technické údaje

Tabulka 1. Funkce služby

Funkce	Specifikace doručení
Vzdálená diagnostika problémů a podpora	Pokud se u zákazníka vyskytne nějaký problém, je třeba nejprve zavolat na telefonní číslo podpory. Společnost HP poskytne zákazníkovi základní telefonickou technickou podporu s instalací, konfigurací produktu, nastavením a řešením problémů. Před výměnou dané jednotky může společnost HP zákazníka požádat o relevantní informace, spustit diagnostické nástroje a provést další činnosti podpory.
Výměna hardwaru	Pokud problém na základě šetření společnosti HP nelze vyřešit vzdáleně, společnost HP vymění vadný produkt nebo díl, který může vyměnit zákazník, za produkt, jenž je nový nebo svým výkonem odpovídá novému produktu, avšak může mít drobné kosmetické nedostatky. Vyměněný produkt nebo díl je nutné vrátit během daného časového období a stane se majetkem společnosti HP.
Předplacené přepravní štítky, materiály a pokyny k vrácení vadné jednotky	Společnost HP dodá náhradní produkt v balení vhodném pro vrácení vadného produktu společnosti HP. Pokyny a předplacené přepravní štítky pro vrácení vadného produktu budou uvedeny na přepravním kontejneru náhradního produktu. Místo, ze kterého je vadný produkt vrácen, nesmí vyžadovat přepravu přes mezinárodní celní zónu. Společnost HP se může dle vlastního uvážení rozhodnout, že vadný produkt vyzvedne v sídle zákazníka (může se lišit podle zeměpisné polohy).
Časové pokrytí	Časové pokrytí specifikuje dobu, během které jsou popsány služby poskytovány. Služba je k dispozici mezi 8:00 a 17:00 hod. místního času ve standardní pracovní době společnosti HP s výjimkou svátků. Žádosti o služby přijaté po 14:00 hod. nebo mimo definované časové pokrytí budou vyřízeny následující pracovní den. Pro některé produkty může být k dispozici rozšířená telefonická podpora. Časové pokrytí se může v různých zeměpisných oblastech lišit. Podrobné informace získáte v místní prodejní pobočce společnosti HP.

Tabulka 2. Úrovně služby

Možnost	Specifikace doručení
Výměna hardwaru následující pracovní den	<p>U telefonátů přijatých před 14:00 hod. místního času v běžných pracovních dnech společnosti HP s výjimkou svátků dodá společnost HP náhradní produkt přímo do sídla zákazníka následující pracovní den po zaznamenání žádosti. Žádosti přijaté po 14. hodině nebo mimo časové pokrytí budou přijaty následující pracovní den a vyřízeny během dalšího pracovního dne. Náhradní produkt bude ve většině oblastí dodán do 10:30 hod. místního času.</p> <p>Doba dodání se může lišit v závislosti na zeměpisné poloze.</p> <p>Náhradní produkt nebo díl je dodáván prostřednictvím kurýrní nebo přepravní služby do sídla zákazníka bez poplatku za dopravu. Požadované místo doručení nesmí být takové, aby společnost HP musela dodat náhradní produkt nebo díl prostřednictvím mezinárodního celního úřadu.</p>
Standardní výměna hardwaru	<p>Společnost HP dodá náhradní produkt do sídla zákazníka obvykle během 4–7 pracovních dní po zaznamenání žádosti o službu. Doba dodání se může lišit v závislosti na zeměpisné poloze.</p> <p>Náhradní produkt nebo díl je dodáván prostřednictvím kurýrní nebo přepravní služby do sídla zákazníka bez poplatku za dopravu. Požadované místo doručení nesmí být takové, aby společnost HP musela dodat náhradní produkt nebo díl prostřednictvím mezinárodního celního úřadu.</p>

Tabulka 3. Volitelné funkce služby

Funkce	Specifikace doručení
Náhodné poškození při manipulaci	<p>U daných produktů mohou být nabízeny specifické úrovně služby týkající se náhodného poškození při manipulaci. V případě, že dojde k náhodnému poškození při manipulaci, obdrží zákazník v rámci této služby ochranu před náhodnou škodou na pokrytý hardwarový produkt.</p> <p>Náhodné poškození se definuje jako fyzické poškození produktu, způsobené nepředvídatelnou nehodou. Mezi pokrytá rizika patří neúmyslné rozlití tekutiny na produkt, pád či převrácení jednotky a elektrické výboje. Spadají sem poškozené či zničené LCD displeje nebo poškozené díly.</p> <p>Náhodné poškození při manipulaci nepokrývá krádeže, ztráty, požáry, škody způsobené při nehodě vozidla nebo zásahu vyšší moci, běžné opotřebení, spotřební materiály, úmyslné jednání s cílem poškození nebo jiné případy, které jsou podrobně popsány v části Omezení služby. Výměna hlavních dílů podléhá určitým omezením, jak je podrobně popsáno v části Omezení služby.</p>

Pokrytí

Tato služba poskytuje pokrytí pro všechna standardní příslušenství, která jsou součástí čísla dílu základního produktu HP a všech mezinárodních součástí dodaných společností HP (jako jsou karty HP Jetdirect, paměť a jednotky CD-ROM).

Služba nezahrnuje položky, jako jsou (například):

- Spotřební materiály (včetně, ale nikoli výhradně) na baterie, které může vyměnit zákazník, pera pro tablety
- Sady pro údržbu, přepravní pouzdra a další spotřební materiál
- Zařízení jiných výrobců než HP
- Zařízení zakoupená navíc k základní jednotce, jako jsou kolébky, dokovací stanice a replikátory portů.

Zákazníci mohou u místního autorizovaného zástupce společnosti HP ověřit, zda mají v konkrétním případě oprávnění tuto službu využívat.

Povinnosti zákazníka

Zákazník musí okamžitě zaregistrovat daný hardware a sadu HP Care Pack, jak je stanoveno ve smlouvě o poskytování podpory HP Care Pack.

Od zákazníka se vyžaduje součinnost a podpora při vzdáleném řešení potíží. Zákazník je povinen zajistit následující:

- Poskytnutí všech informací, které společnost HP potřebuje pro včasné a profesionální poskytnutí vzdálené podpory, a umožnění společnosti HP určit úroveň nároku na podporu
- Spuštění samočinných testů a instalace a spuštění ostatních diagnostických nástrojů a programů
- Na základě požadavků ze strany společnosti HP provedení dalších přiměřených aktivit, napomáhajících společnosti HP s identifikací problémů nebo jejich řešením

U vybraných produktů musí zákazník společnost HP informovat o všech požadavcích na konfiguraci u náhradního produktu před provedením služby a musí tyto požadavky u každé služby zdokumentovat v žádosti o službu.

V době žádosti o službu musí zákazník společnosti HP poskytnout číslo kreditní karty nebo nákupního příkazu.

Zákazník musí vrátit vadný produkt nebo díly společnosti HP do tří pracovních dní od přijetí náhradního produktu nebo dílu. Dále musí dostat potvrzení o předplaceném pojistném, které si ponechá jako doklad o doručení společnosti HP. Pokud společnost HP nepřijme vadný produkt nebo díl do 10 pracovních dní od doby, kdy zákazník přijme náhradní produkt, bude mu účtována cena za náhradní produkt dle platného ceníku. Společnost HP se může dle vlastního uvážení rozhodnout, že vadný produkt vyzvedne v sídle zákazníka (může se lišit podle zeměpisné polohy). V určitých zeměpisných oblastech může společnost HP požadovat, aby zákazník doručil vadný produkt do ekologického recyklačního střediska.

Náhradní produkty mohou být doručeny a vadné produkty vyzvednuty na recepci na pracovišti zákazníka nebo v místě příjmu zboží, pokud je adresa zadaná zákazníkem shodná s adresou sídla firmy. Zákazník musí potvrdit přijetí náhradního produktu podpisem stvrzenky o zaplacení dopravného v době doručení.

Místo, ze kterého je vadný produkt vrácen, nesmí vyžadovat přepravu přes mezinárodní celní zónu.

Zodpovědností zákazníka je zajistit:

- Uchování aktuální záložní kopie operačního systému, vývojového programu a všech dalších platných softwarových programů a dat
- Obnovení softwaru a dat v jednotce po opravě či výměně
- Instalaci softwaru uživatelské aplikace a zajištění správného licencování veškerého softwaru

Zákazník zodpovídá za včasnou instalaci kritických aktualizací firmwaru, které může nainstalovat, i za díly, jež může sám vyměnit, a za dodané náhradní jednotky.

Zákazník zodpovídá za registraci k používání elektronického vybavení společnosti HP s cílem získat přístup k omezeným informacím o produktu a k příjmu aktivních upozornění nebo jiných jemu dostupných služeb.

U služeb Care Pack, mezi které patří náhodné poškození v důsledku manipulace s funkcemi služby, je zodpovědností zákazníka nahlásit náhodnou škodu společnosti HP do 30 dní od data nehody, aby mohla společnost HP zajistit opravu systému. V případě, že se zákazníkovi nepodaří nahlásit škodu v tomto časovém období nebo trvale vrací poškozené systémy ve velkých dávkách poté, co došlo k náhodným škodám, nemůže společnost HP zaručit včasné opravy z důvodu omezené dostupnosti dílů po ukončení výroby systémů nebo plánování zdrojů dílenské opravy. Společnost HP si vyhrazuje právo odmítnout opravu systémů v rámci tohoto programu pokrytí u škod, u kterých byla nehoda nahlášena po 30 dnech od data, kdy k ní došlo.

Omezení služeb

Dle uvážení společnosti HP bude služba poskytována pomocí kombinace vzdálené diagnostiky a podpory, doručení náhradního produktu nebo jiných metod poskytování služby. Mezi ostatní metody poskytování služby patří dodání dílů, které může vyměnit sám zákazník, jako je klávesnice, myš nebo ostatní díly klasifikované jako náhradní díly, jež může vyměnit zákazník. Společnost HP určí vhodnou metodu doručení s cílem poskytovat efektivní a včasnou zákaznickou podporu.

Z této služby jsou vyloučeny (bez omezení) služby následujícího typu:

- Diagnostika nebo údržba v sídle zákazníka (pokud je potřebná a požadovaná diagnostika nebo údržba v sídle zákazníka, budou zákazníkovi účtovány standardní poplatky za služby společnosti HP)
- Nastavení a instalace náhradního produktu v sídle zákazníka
- Obnovení a podpora operačního systému, dalšího softwaru a dat
- Řešení potíží se vzájemným propojením nebo kompatibilitou
- Podpora potíží souvisejících se sítí
- Služby požadované v důsledku toho, že zákazník neprovedl systémovou opravu nebo modifikaci, kterou mu poskytla společnost HP
- Služby požadované z důvodu toho, že zákazník neprovedl akci, kterou mu společnost HP předtím doporučila
- Služby, které jsou dle názoru společnosti HP požadovány kvůli nesprávné manipulaci s produktem
- Služby, které jsou dle názoru společnosti HP nezbytné kvůli neautorizovaným pokusům ze strany pracovníků mimo společnost HP o instalaci, opravy, údržbu nebo změny hardwaru, firmwaru či softwaru
- Preventivní údržba ze strany uživatele

Požadované místo doručení nebo vyzvednutí u zákazníka nesmí být takové, aby společnost HP musela dodat náhradní produkt nebo díl prostřednictvím mezinárodního celního úřadu.

Zeměpisné pokrytí se může lišit.

Případy, kdy nelze využít službu u náhodné škody způsobené při manipulaci

Náhodná škoda způsobená při manipulaci nepokrývá následující situace:

- Škoda způsobená nedodržením výrobcem doporučených specifikací údržby nebo provozu
- Škoda způsobená válkou nebo jaderným výbuchem, požárem, teroristickým útokem, nehodou vozidla, zásahem vyšší moci nebo neautorizovanými pokusy o opravu produktu nebo použití poškozeného či vadného média
- Ztráta nebo poškození dat; přerušení práce; zastarávání; kosmetické poškození; koroze; změna barvy, textury nebo povrchu; opotřebení; postupné zastarávání
- Chyba v designu produktu, zpracování, naprogramování nebo pokynech
- Podvody, krádeže, nevysvětlitelné nebo záhadné zmizení, nesprávné použití, zneužití nebo úmyslný zásah
- Jakákoli změna nebo modifikace produktu
- Náhodné nebo jiné poškození systému, které je kosmetického charakteru ve významu škody, jež nemá vliv na provoz nebo fungování počítače. Ve výjimečných případech však společnost HP opraví náhodnou škodu kosmetické povahy, jako je prasklina nebo otvor ve vnějším pouzdru počítače, které zcela prorazí plastový vnější povrch. Tento program pokrytí se nevztahuje na jiné kosmetické poškození, při kterém nedojde k plnému proniknutí vnějším pouzdrům počítače, jako je poškrábání, promáčknutí nebo jiný typ proražení

U stolních počítačů HP, notebooků, produktů pro tisk a zpracování obrázků je pokrytí náhodných škod omezeno na jeden nárok na jeden produkt po dobu 12 měsíců od data zahájení podpory Care Pack.

Informace pro objednání

Dostupnost funkcí produktu může být různá podle místních zdrojů a může být omezená v závislosti na produktu a zeměpisné poloze. Pokud chcete získat další informace nebo si objednat službu HP Hardware Support Exchange Service, obraťte se na místního zástupce nebo prodejce společnosti HP.

Více informací

Pokud chcete získat více informací o službách společnosti HP, obraťte se na nás emailem carepackcz@hp.com a nebo navštivte naše webové stránky www.hp.cz/carepack.

Přihlásit se k odběru aktualizací
hp.com/go/getupdated

Služby HP Technology Services se řídí příslušnými smluvními podmínkami společnosti HP, které se týkají služeb poskytovaných nebo uplatňovaných u zákazníka v době zakoupení. Zákazník může mít další statutární práva v souladu s místními zákony. Tato práva nejsou nijak ovlivněna smluvními podmínkami společnosti HP na poskytování služeb nebo omezenou zárukou společnosti HP poskytovanou s produktem HP.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informace zde uvedené podléhají změnám bez předchozího upozornění. Záruka na produkty a služby společnosti HP je uvedena v záručních podmínkách, přiložených k daným produktům a službám. Z informací, které jsou zde uvedeny, nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není odpovědná za technické a redakční chyby ani za nedostatky v tomto dokumentu.

