

Služba hardvérovej podpory HP formou výmeny pre zákazníkov



Služby HP Care Pack

Výhody služby

- Pohodlná služba dodania zahŕňajúca všetky náklady
- Cenovo výhodnejšia alternatíva k oprave u zákazníka
- Poplatky za dopravu hradí spoločnosť HP

Najdôležitejšie vlastnosti služby

- Diagnostika problémov na diaľku a technická podpora cez telefón
- Výmena hardvéru
- Dodacia etiketa s poštovým hradeným príjemcom, materiály a pokyny na vrátenie chybného produktu
- Štandardný časový rámec poskytovania služby
- Náhodné poškodenie pri manipulácii (voliteľná služba v prípade vybraných produktov)

Prehľad služby

Služba hardvérovej podpory HP formou výmeny ponúka spoľahlivú a rýchlu službu výmeny v prípade oprávnených produktov HP. Služba výmeny od spoločnosti HP je cenovo efektívna možnosť obnovenia funkčnosti zameraná špeciálne na produkty, ktoré sa dajú jednoducho dodať a v prípade ktorých môžu zákazníci jednoducho obnoviť dáta zo svojich záložných súborov.

Služba hardvérovej podpory HP formou výmeny pre zákazníkov poskytuje dodávku náhradného produktu alebo dielu priamo zákazníkovi. Náhradné produkty alebo diely sú nové alebo z hľadiska výkonu porovnateľné s novými.

Okrem všetkých práv, ktoré môžu zákazníci mať v rámci obmedzenej záruky spoločnosti HP poskytovanej k produktom HP alebo v rámci platných zákonov na ochranu spotrebiteľov, získavajú zákazníci aj výhody poskytované v rámci služieb podpory HP Care Pack. Predajcovia sú predovšetkým povinní zaručiť zákazníkovi, že počas dvoch rokov od dodania budú produkty spĺňať podmienky uvedené v príslušnej kúpnej zmluve. Služby HP Care Pack neobmedzujú ani žiadnym spôsobom neovplyvňujú vaše zákonné práva spotrebiteľa. Ďalšie informácie o týchto právach nájdete na nasledujúcom prepojení: [Právna záruka pre spotrebiteľa](#)

Špecifikácie

Tabuľka 1. Vlastnosti služby

Vlastnosť	Špecifikácie dodania
Diagnostika problémov a technická podpora na diaľku	Keď sa vyskytne problém, zákazník musí v prvom rade zavolať na určené telefónne číslo oddelenia technickej podpory. Spoločnosť HP poskytne cez telefón základnú technickú pomoc s inštaláciou, konfiguráciou produktu, nastavením a riešením problémov. Pred naplánovaním výmeny produktu môže spoločnosť HP požiadať zákazníka o poskytnutie dôležitých informácií, spustenie diagnostických nástrojov a vykonanie iných podporných činností.
Výmena hardvéru	Ak sa problém na základe posúdenia spoločnosťou HP nedá vyriešiť na diaľku, spoločnosť HP vymení chybný produkt alebo diel, ktorý si môže vymeniť zákazník za produkt alebo diel, ktorý je nový alebo z hľadiska výkonu porovnateľný s novým, avšak môže mať menšie vonkajšie nedostatky. Vymenený produkt alebo diel sa musí vrátiť v určenom čase a stane sa vlastníctvom spoločnosti HP.
Dodacia etiketa s poštovým hradeným príjemcom, materiály a pokyny na vrátenie chybného produktu	Spoločnosť HP doručí náhradný produkt v balení vhodnom na vrátenie chybného produktu do spoločnosti HP. V balení na dodanie náhradného produktu sa budú nachádzať pokyny na vrátenie chybného produktu a dodacia etiketa s poštovým hradeným príjemcom. Chybný produkt sa nesmie vracaf z miesta, v prípade ktorého by musel prejsť cez medzinárodnú colnicu. Na základe vlastného uváženia môže spoločnosť HP rozhodnúť, že si chybný produkt vyzdvihne u vás (môže sa líšiť podľa regiónu).
Časový rámec poskytovania služieb	Časový rámec poskytovania služieb predstavuje čas, počas ktorého sa poskytujú uvedené služby. Služba je k dispozícii od 8:00 hod. do 17:00 hod. miestneho času počas bežných pracovných dní spoločnosti HP okrem sviatkov spoločnosti HP. Servisné požiadavky prijaté po 14. hod. alebo prijaté mimo časového rámca poskytovania služieb sa zaznamenajú v rámci nasledujúceho pracovného dňa. Rozšírená telefonická podpora je dostupná pre vybrané produkty. Časové rámce poskytovania služby sa v jednotlivých regiónoch môžu líšiť. Podrobné informácie vám poskytne miestna predajná kancelária spoločnosti HP.

Tabuľka 2. Možnosti úrovni služby

Možnosť	Špecifikácie dodania
Výmena hardvéru v nasledujúci pracovný deň	<p>V prípade prijatia hovoru do 14:00 miestneho času počas bežných pracovných dní spoločnosti HP okrem sviatkov spoločnosti HP spoločnosť HP dodá zákazníkovi náhradný produkt v nasledujúci pracovný deň po zaznamenaní servisnej požiadavky. Servisné požiadavky prijaté po 14:00 alebo prijaté mimo časového rámca poskytovania služby sa zaznamenajú v nasledujúci pracovný deň a služba sa poskytne v rámci nasledujúceho pracovného dňa.</p> <p>Náhradný produkt bude vo väčšine oblastí dodaný do 10:30 miestneho času. Čas dodania sa môže líšiť podľa regiónu.</p> <p>Náhradný produkt alebo diel bude zákazníkovi dodaný na ním určené miesto prostredníctvom prepravnej spoločnosti alebo kuriéra bez poplatkov za dopravu. Pri dodaní na miesto určené zákazníkom sa od spoločnosti HP nesmie vyžadovať dodanie náhradného produktu alebo dielu cez medzinárodnú colnicu.</p>
Štandardná výmena hardvéru	<p>Spoločnosť HP dodá zákazníkovi náhradný produkt na ním určené miesto zvyčajne do 4 až 7 pracovných dní po zaznamenaní servisnej požiadavky. Čas dodania sa môže líšiť podľa regiónu.</p> <p>Náhradný produkt alebo diel bude zákazníkovi dodaný na ním určené miesto prostredníctvom prepravnej spoločnosti alebo kuriéra bez poplatkov za dopravu. Pri dodaní na miesto určené zákazníkom sa od spoločnosti HP nesmie vyžadovať dodanie náhradného produktu alebo dielu cez medzinárodnú colnicu.</p>

Table 3. Voliteľné vlastnosti služby

Vlastnosť	Špecifikácie dodania
Náhodné poškodenie pri manipulácii	<p>V prípade oprávnených produktov možno ponúknuť určité úrovne služby s ochranou proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii. V prípade produktov, na ktoré sa vzťahuje ochrana proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii, získava zákazník na podporovaný hardvérový produkt ochranu proti náhodnému poškodeniu ako súčasť tejto služby.</p> <p>Náhodné poškodenie sa definuje ako fyzické poškodenie produktu, ktoré je spôsobené náhodným incidentom. Riziká, na ktoré sa vzťahuje táto služba, zahŕňajú neúmyselne rozliatia tekutiny na povrch alebo do vnútra jednotky, nárazy, pády a prepätie napájania. Zahŕňa to aj poškodené alebo rozbité displeje LCD alebo poškodené diely.</p> <p>Náhodné poškodenie sa nevzťahuje na krádež, stratu, požiar, poškodenie spôsobené dopravnou nehodou alebo inými nepredvídateľnými udalosťami, bežné opotrebovanie, spotrebné materiály, úmyselné poškodenie ani na iné výnimky, ako je podrobne popísané v časti Obmedzenia služby. Nahradenie dôležitých dielov podlieha istým obmedzeniam, ako je podrobne popísané v časti Obmedzenia služby.</p>

Krytie

Táto služba sa vzťahuje na všetko štandardné príslušenstvo dodávané s výrobným číslom základného produktu HP, ako aj všetky vnútorné komponenty dodávané spoločnosťou HP (ako napríklad karty HP Jetdirect, pamäť a jednotky CD-ROM).

Táto služba sa nevzťahuje okrem iného na nasledujúce položky:

- spotrebné položky vrátane (nie však výhradne) batérií vymeniteľných zákazníkom, pier na tablet,
- súpravy na údržbu, tašky, puzdrá a ďalší spotrebný materiál,
- zariadenia, ktoré nemajú značku HP,
- príslušenstvo dokúpené k základnej jednotke, ako napríklad kolísky, dokovacie stanice a replikátory portov.

Zákazníci si môžu u miestneho autorizovaného zástupcu spoločnosti HP overiť, či sa služba vzťahuje aj na ich produkt alebo región.

Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinný okamžite si zaregistrovať hardvér a služby HP Care Pack, na ktoré sa vzťahuje služba, v súlade so zmluvou o poskytovaní podpory v rámci služieb HP Care Pack.

Na základe žiadosti spoločnosti HP sa od zákazníka vyžaduje podpora úsilia spoločnosti HP o vyriešenie problému na diaľku. Zákazník má povinnosť:

- poskytnúť všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasnú a profesionálnu poskytnutie vzdialenej podpory a umožniť spoločnosti HP stanoviť úroveň oprávnenosti podpory,
- spustiť automatické testy a nainštalovať a spustiť ďalšie diagnostické nástroje a programy,
- podľa požiadaviek spoločnosti HP vykonať ďalšie primerané činnosti, ktoré pomôžu spoločnosti HP identifikovať a vyriešiť problémy.

V prípade vybraných produktov musí zákazník ešte pred začiatkom poskytovania služieb informovať spoločnosť HP o všetkých konfiguračných požiadavkách na náhradný produkt. Takéto konfiguračné požiadavky musí zadokumentovať v každom objednávkovom formulári servisnej požiadavky.

Pri zadaní servisnej požiadavky musí zákazník poskytnúť spoločnosti HP číslo kreditnej karty alebo číslo nákupnej objednávky.

Zákazník musí dodať spoločnosti HP chybné produkty alebo diely do 3 pracovných dní od prijatia náhradných produktov alebo dielov a musí získať podací lístok. Tento lístok si musí zákazník uchovať ako doklad o doručení spoločnosti HP. Ak spoločnosť HP nedostane chybný produkt alebo diel do 10 pracovných dní od prijatia náhradného produktu zákazníkom, zákazníkovi sa bude účtovať poplatok za náhradný produkt podľa cenníka. Na základe vlastného uváženia môže spoločnosť HP rozhodnúť, že si chybný produkt vyzdvihne u zákazníka (môže sa líšiť podľa regiónu). V niektorých regiónoch môže spoločnosť HP požiadať, aby zákazník doručil chybný produkt do ekologického zberného strediska.

Ak zákazník uvedie ako adresu svoju podnikovú adresu, náhradné produkty sa môžu doručiť na recepciu alebo na miesto príjmu tovaru. Z týchto miest sa tiež môžu vyzdvihnúť chybné produkty. Zákazník musí pri doručení potvrdiť príjem náhradného produktu podpisom sprievodky dopravcu.

Chybný produkt sa nesmie vracaf z miesta, v prípade ktorého by musel prejsť cez medzinárodnú colnicu.

Zákazník je zodpovedný za:

- uchovanie aktuálnej záložnej kópie operačného systému, vývojárskeho programu, ako aj iných príslušných softvérových programov a dát,
- obnovenie softvéru a dát na výrobku po oprave alebo výmene,
- inštaláciu aplikačného softvéru používateľa a zabezpečenie správnych licencií na všetok softvér.

Zákazník zodpovedá za včasnú inštaláciu kritických aktualizácií firmvéru určených na inštaláciu zákazníkom, ako aj dielov, ktoré si môže zákazník vymeniť sám, a náhradných jednotiek dodaných zákazníkovi.

Zákazník je zodpovedný za registráciu potrebnú na používanie elektronickej služby HP, vďaka ktorej získa prístup k dôverným informáciám o produkte, ako aj proaktívne oznámenia a ďalšie služby dostupné zákazníkovi.

V prípade služieb Care Pack, ktoré obsahujú službu ochrany proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii, je zodpovednosťou zákazníka, aby na zrýchlenie opravy systému spoločnosťou HP ohlásil náhodné poškodenie do spoločnosti HP do 30 dní. Ak zákazník neohlási poškodenie v danom časovom rámci alebo neustále vracia poškodené systémy vo veľkých dávkach veľmi neskoro po tom, ako nastali incidenty náhodného poškodenia, spoločnosť HP nemôže garantovať včasné opravy pre obmedzenú dostupnosť dielov po ukončení výroby systémov alebo pre plánovanie skladových zásob náhradných dielov. Spoločnosť HP si vyhradzuje právo odmietnuť opravu systémov, na ktoré sa vzťahuje tento program, v prípade poškodení, ktoré boli nahlásené po 30 dňoch od dátumu vzniku incidentu.

Obmedzenia služby

Na základe uváženia spoločnosti HP bude služba poskytovaná ako kombinácia diagnostiky a podpory na diaľku, doručovania náhradných produktov a ďalších spôsobov poskytovania služby. Ďalšie spôsoby poskytovania služby môžu zahŕňať doručenie dielov vymeniteľných zákazníkom, ako napríklad klávesnice, myši, iných dielov klasifikovaných ako diely na svojpomocnú opravu. Spoločnosť HP určí vhodný spôsob dodania s ohľadom na efektívnu a včasnú podporu zákazníka.

Táto služba sa nevzťahuje, okrem iného, na nasledujúce činnosti:

- diagnostiku alebo údržbu u zákazníka (ak zákazník požiadava o diagnostiku alebo údržbu u seba alebo sa takáto činnosť bude vyžadovať, bude mu vystavená faktúra na základe bežných sadzieb spoločnosti HP za poskytovanie služby),
- nastavenie a inštaláciu náhradného produktu u zákazníka,
- obnovenie a podporu operačného systému, ďalšieho softvéru a dát,
- riešenie problémov s prepojením alebo kompatibilitou,
- podporu v prípade problémov súvisiacich so sieťou,
- služby potrebné v dôsledku neimplementovania systémových opráv a iných opráv alebo zmien, ktoré spoločnosť HP poskytla zákazníkovi,
- služby potrebné v dôsledku nedodržovania opatrení určených na zabránenie poruchám na strane zákazníka, ktoré spoločnosťou HP odporúčala dodržiavať,
- služby, ktorých potreba bola podľa názoru spoločnosti HP vyvolaná nesprávnym zaobchádzaním alebo používaním produktu,
- služby, ktorých potreba bola podľa názoru spoločnosti HP vyvolaná neoprávnenými pokusmi iných osôb ako pracovníkov spoločnosti HP inštalovať, opravovať, udržiavať alebo modifikovať hardvér, firmvér alebo softvér,
- preventívnu používateľskú údržbu.

Pri dodaní na miesto určené zákazníkom alebo vyzdvihnutí z neho sa od spoločnosti HP nesmie vyžadovať dodanie náhradného alebo vymeneného produktu alebo dielu cez medzinárodnú colnicu.

Krytie sa môže v jednotlivých regiónoch líšiť.

Výnimky týkajúce sa služby ochrany proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii

Ochrana proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii sa nevzťahuje na:

- škodu spôsobenú nedodržaním súladu s výrobcom odporúčanou údržbou alebo odporúčanými prevádzkovými špecifikáciami,
- škodu spôsobenú vojnou alebo jadrovým incidentom, požiarom, terorizmom, dopravnou nehodou, nepredvídateľnými udalosťami, neoprávnenými pokusmi o opravu produktu, ako aj používaním poškodených médií,
- stratu alebo poškodenie dát, prerušenie obchodnej činnosti, zastaranosť, vonkajšie poškodenie, hrdzu, zmenu farby, štruktúry alebo povrchovej úpravy, bežné opotrebovanie používaním, postupné chátranie,
- chybu v dizajne produktu, konštrukcii, programoch alebo pokynoch,
- podvodné konanie, krádež, nevysvetliteľné alebo záhadné zmiznutie, zneužitie, nesprávne použitie alebo delikt,
- akúkoľvek zmenu alebo úpravu produktu,
- náhodné alebo iné poškodenie systému, ktoré je vonkajšie, čo znamená, že nemá vplyv na činnosť a fungovanie počítača. Ako výnimku však spoločnosť HP opraví náhodné vonkajšie poškodenie, ako napríklad prasknutie alebo prederavenie vonkajšieho pláštka počítača, ktoré úplne preniká plastovým alebo vonkajším pláštom. Tento program sa nevzťahuje na opravu iných vonkajších poškodení, pri ktorých nedochádza k úplnému preniknutiu vonkajším pláštom počítača, napríklad na poškriabanie, preliačenie alebo iné chyby.

V prípade spotrebných počítačov, spotrebných notebookov a zariadení na tlač a spracovanie obrazu HP je poskytovanie ochrany proti náhodnému poškodeniu obmedzené na jeden incident na produkt v období 12 mesiacov, ktoré začína plynúť počiatočným dátumom poskytovania služby Care Pack.

Informácie o objednávaní

Dostupnosť služby sa môže líšiť podľa miestnych zdrojov a môže byť obmedzená na oprávnené produkty a regióny. Ak chcete získať ďalšie informácie alebo objednať Službu hardvérovej podpory HP formou výmeny, obráťte sa na miestneho zástupcu spoločnosti HP alebo maloobchodného predajcu spoločnosti HP.

Ďalšie informácie

Ďalšie informácie o službách HP Care Pack získate na telefónnom čísle 0800 102 140 alebo nás kontaktujte emailom na carepack@carepack.sk.

Registrácia na odber aktualizácií hp.com/go/getupdated

Technologické služby HP sa riadia platnými podmienkami a požiadavkami poskytovania služby HP, ktoré spoločnosť poskytne alebo na ktoré upozorní zákazníka v čase kúpy. Zákazník môže mať ďalšie zákonné práva v súlade s platnými miestnymi zákonmi. Podmienky a požiadavky služby HP ani obmedzená záruka HP poskytované s produktom HP nemajú na takéto práva žiaden vplyv.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na produkty a služby HP, sú záruky uvedené výslovne vo vyhláseniach o zárukách, ktoré sa dodávajú spolu s týmito produktmi a službami. Žiaden údaj uvedený v tomto dokumente sa nesmie interpretovať ako ďalšia záruka. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za tu uvedené technické alebo vydavateľské chyby alebo vynechané informácie.

