

Č. smlouvy (smluv) - je-li to vyžadováno:  
Společnost HP:.....  
Zákazník:.....  
Datum účinnosti (pokud je aplikovatelné):  
Doba platnosti (pokud je aplikovatelné):

## SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKA SPOLEČNOSTI HP (Podpora)

- 1.** Smluvní strany. Tyto podmínky představují smlouvu ("smlouva"), která upravuje nákup služeb od subjektu společnosti Hewlett-Packard uvedeného níže v oddíle s podpisy ("HP") níže uvedeným subjektem zákazníka ("zákazník").
- 2. Objednávky.** "Objednávka" znamená přijatou objednávku včetně případných podpůrných materiálů, které strany připojí v příloze nebo na ně uvedou odkaz ("podpůrný materiál"). Podpůrné materiály mohou zahrnovat (např.) seznamy podporovaných výrobků, specifikace hardwaru nebo softwaru, popis standardních nebo sjednaných služeb, datové tabulky a jejich přílohy a specifikace prací (SP), vydané záruky a smlouvy o poskytování služeb, a mohou být zákazníkovi zpřístupněny v tištěné verzi nebo na příslušné internetové stránce společnosti HP.
- 3. Rozsah a podání Objednávky.** Tyto podmínky mohou být zákazníkem využity pro účely samostatné Objednávky nebo jako rámec pro podání vícečetných Objednávek. Kromě toho mohou být tyto podmínky globálně použity "přidruženými společnostmi" stran, tzn. veškerými subjekty, které jsou ovládaný dotčenou stranou, které jí ovládají nebo které ve spojení s jinými ovládá. Strany mohou potvrdit svůj souhlas s těmito podmínkami připojením svého podpisu na místě vyznačeném na konci tohoto dokumentu nebo nebo vystavením objednávky na plnění podle HP nabídky odvolávající se na tyto Podmínky. Přidružené strany se budou zapojovat do této smlouvy podle těchto podmínek podáváním svým Objednávek, které budou specifikovat dodání služby ve stejném státě, ve kterém přidružená společnost HP přejímá Objednávku, a budou odkazovat na tyto podmínky a specifikovat jakékoliv dodatečné podmínky nebo dodatky za účelem zajištění souladu s místními zákony nebo obchodními zvyklostmi.
- 4. Ujednání Objednávky.** Zákazník může podávat Objednávky společnosti HP prostřednictvím našich webových stránek nebo portálu určeného pro zákazníky, nebo je zasílat poštou, faxem nebo e-mailem. Je-li to vhodné, Objednávky budou uvádět datum dodání. Pokud zákazník prodlouží datum dodání služby na základě stávající Objednávky o více než devadesát (90) dní, tato Objednávka bude považována za novou Objednávku.
- 5. Ceny a poplatky.** Platné ceny budou stanoveny v písemné nabídce společnosti HP a v případě neexistence této písemné nabídky budou platit ceny uvedené na internetových stránkách, zákaznickém portálu nebo v ceníku zveřejněném společností HP v době podání Objednávky společnosti HP. Ceny nezahrnují daně, odvody a poplatky (včetně instalace, přepravy a manipulace), ledaže by bylo výslovně uvedeno jinak. Je-li ze zákona vyžadována srážková daň, prosíme vás, abyste kontaktovali zástupce společnosti HP pro Objednávky a projednali s ním příslušný postup.
- 6. Faktury a placení.** Zákazník souhlasí s tím, že uhradí veškeré fakturované částky do třiceti (30) dní ode dne vystavení faktury společností HP. Společnost HP může pozastavit nebo zrušit plnění vyřizovaných Objednávek nebo služeb v případě, že je zákazník v prodlení s úhradou plateb.
- 7. Služby podpory.** Služby podpory společnosti HP budou popsány v platném podpůrném materiálu, který bude obsahovat popis nabídky společnosti HP, požadavky týkající se způsobilosti, servisní omezení a povinnosti zákazníka, jakož i podporované systémy zákazníka.

Č. smlouvy (smluv) - je-li to vyžadováno:

Společnost HP:.....

Zákazník:.....

Datum účinnosti (pokud je aplikovatelné):

Doba platnosti (pokud je aplikovatelné):

- 8. Způsobilost.** Služby, podpora a povinnost poskytovat záruku společností HP se nebudou vztahovat na nároky vyplývající z:
1. Nesprávného užití, přípravy pracoviště nebo podmínek pracoviště či prostředí nebo jiného nedodržení platného podpůrného materiálu;
  2. úprav nebo nesprávné údržby systému nebo neprovedení kalibrace společností HP nebo kalibrace schválené společností HP;
  3. závad nebo funkčních omezení jakéhokoliv softwaru nedodaného společností HP nebo výrobku majícího vliv na systémy, u kterých je poskytována podpora nebo služby společnosti HP;
  4. malware (např. virus, červ atd.) neuvedeným společností HP; nebo
  5. poškození v důsledku nesprávného zacházení, nedbalosti, nehody, poškození ohněm nebo vodou, poruchy elektrického proudu, přepravy prováděné zákazníkem nebo jiné příčiny mimo kontrolu společnosti HP.
- 9. Součinnost.** Schopnost společnosti HP dodávat služby bude záviset na přiměřené a včasné součinnosti zákazníka a na správnosti a úplnosti veškerých údajů obdržených od zákazníka, které jsou potřebné pro dodání služeb.
- 10. Požadavky na změny.** Každá strana souhlasí s tím, že jmenuje svého zástupce pro účely projektu, který bude sloužit jako hlavní kontaktní osoba pro účely řízení dodávky služeb a projednání veškerých případně vzniklých záležitostí. Požadavky na změnu rozsahu služeb nebo dodávek budou vyžadovat změnu Objednávky podepsanou oběma stranami.
- 11. Provádění služeb.** Při poskytování služeb budou dodržovány obecně uznávané obchodní zvyklosti a standardy. Zákazník souhlasí s tím, že bude neprodleně informovat o jakýchkoliv problémech týkajících se služeb a HP poskytne znovu všechny služby, které těmto standardům neodpovídají.
- 12. Práva k duševnímu vlastnictví.** Na základě této smlouvy nedochází k převodu vlastnického práva k jakémukoliv duševnímu vlastnictví. Zákazník uděluje společnosti HP nevýhradní, celosvětové a bezplatné právo a licenci k veškerému duševnímu vlastnictví, které společnost HP a jí pověřené osoby vyžadují pro účely poskytování objednaných služeb.
- 13. Porušení práv duševního vlastnictví.** Společnost HP urovná a bude zákazníka chránit před jakýmkoliv nároky souvisejícími s podezřením, že výrobky nebo služby značky HP dodávané na základě této smlouvy porušují práva duševního vlastnictví třetí strany. Společnost HP se spoléhá na to, že jí zákazník bude neprodleně informovat o takovémto nároku a že jí poskytne svou součinnost v souvislosti s obhajobou. Společnost HP může upravit výrobek nebo službu tak, aby nedocházelo k porušování duševních práv a aby tento výrobek nebo služba byly v zásadě shodné s původním výrobkem nebo službou, popř. může zajistit získání příslušné licence. V případě, že tyto alternativy nejsou k dispozici, zákazníkovi bude v prvním roce vyplacena jako náhrada částka zaplacená za dotčený výrobek, popř. po uplynutí tohoto období jeho zůstatková cena, nebo (v případě služeb podpory) zůstatek jakékoliv předem uhrazené částky nebo (v případě odborných služeb) uhrazená částka. Společnost HP nenese odpovědnost za nároky plynoucí z jakéhokoliv neoprávněného používání výrobků nebo služeb.

Č. smlouvy (smluv) - je-li to vyžadováno:

Společnost HP:.....

Zákazník:.....

Datum účinnosti (pokud je aplikovatelné):

Doba platnosti (pokud je aplikovatelné):

- 14. Důvěrnost.** S informacemi vyměněnými na základě této smlouvy bude zacházeno jako s důvěrnými, budou-li jako takové označeny nebo pokud by okolnosti jejich prozrazení mohly přiměřeně naznačovat, že by s nimi takto mělo být zacházeno. Důvěrné informace mohou být použity pouze pro účely plnění povinností nebo výkonu práv na základě této smlouvy a sdíleny se zaměstnanci, zástupci nebo dodavateli, kteří s nimi musí být pro tento účel seznámeni. Důvěrné informace budou chráněny s vynaložením přiměřeného stupně péče, aby bylo zabráněno jejich neoprávněnému použití nebo prozrazení po dobu 3 let ode dne převzetí nebo (jedná-li se o delší dobu) po takovou dobu, po kterou informace zůstávají důvěrné. Tyto povinnosti se nevztahují na informace, které: i) byly známé nebo se staly známými přijímající straně bez závazku důvěrnosti; ii) byly nezávisle vyvinuty přijímající stranou; nebo iii) je-li prozrazení vyžadováno zákonem nebo státním úřadem.
- 15. Osobní informace.** Každá strana bude plnit své příslušné závazky, které vznikají na základě platné legislativy upravující ochranu údajů. Společnost HP nemá v úmyslu při poskytování služeb získat přístup k osobně identifikovatelným informacím ("OII") zákazníka. Pokud společnost HP získá přístup k zákaznickovým OII uloženým v systému nebo zařízení zákazníka, tento přístup bude pravděpodobně náhodný a správcem těchto OII zůstane i nadále zákazník. Společnost HP bude využívat jakékoliv OII, ke kterým má přístup, výhradně pro účely dodávky objednaných služeb.
- 16. Dodržování pravidel mezinárodního obchodu.** Služby poskytované na základě těchto podmínek jsou určeny pro interní použití zákazníka a nikoliv pro jejich další komercializaci. Společnost HP může pozastavit svoje plnění na základě této smlouvy v rozsahu, ve kterém to vyžadují zákony platící pro některou ze stran.
- 17. Limitace náhrady škody.** Nárok Zákazníka na náhradu škody způsobenou v souvislosti s touto Smlouvou, za kterou je společnost HP zodpovědná bude omezený na povinnost HP zaplatit přímou škodu (tedy škodu, která je bezprostředním a obvykle očekávaným důsledkem škodní události), a to do výše 1.000.000 USD nebo do výše ceny zaplacené Zákazníkem dle objednávky, podle toho, která částka je vyšší. Zákazník ani HP nebudou povinni hradit ušlý příjem či zisk, náklady na prostoje, ztrátu nebo poškození dat nebo jakékoliv nepřímé, mimořádné nebo následné škody nebo náklady. Žádná ze smluvních stran neomezuje svou odpovědnost za neoprávněné použití duševního vlastnictví, smrt nebo újmu na zdraví způsobenou úmyslně nebo z nedbalosti, nebo jakoukoliv odpovědnost, která nemůže být vyloučena nebo omezena aplikovatelnými právními předpisy.
- 18. Spory.** V případě, že je zákazník nespokojen s jakýmkoliv službami zakoupenými na základě těchto podmínek a nesouhlasí s řešením navrhovaným společností HP, strany souhlasí s tím, že tuto záležitost neprodleně předají viceprezidentovi (nebo osobě zastávající obdobou pozici) ve svých příslušných organizacích za účelem smírného řešení, aniž by to narušovalo právo usilovat v pozdější době o právní prostředek nápravy.
- 19. Vyšší moc.** Žádná strana nebude nést odpovědnost za prodlení s plněním nebo za neplnění, ke kterému dojde z důvodů mimo jejich přiměřenou kontrolu, s výjimkou platebních povinností.
- 20. Ukončení.** Kterákoliv ze stran může ukončit tuto smlouvu na základě své písemné výpovědi v případě, že druhá strana neplní jakékoliv zásadní povinnosti a nenapraví toto porušení do přiměřené lhůty poté, co byla písemně upozorněna na toto porušení s uvedením příslušných podrobností. Pokud se některá

Č. smlouvy (smluv) - je-li to vyžadováno:

Společnost HP:.....

Zákazník:.....

Datum účinnosti (pokud je aplikovatelné):

Doba platnosti (pokud je aplikovatelné):

strana stane platebně neschopnou, neschopnou plnit své závazky při jejich splatnosti, podá žádost o konkurz nebo je na ni vyhlášen konkurz nebo nucená správa nebo rozdělení majetku, druhá strana může ukončit tuto smlouvu a zrušit jakékoliv nesplněné závazky. Veškeré podmínky ve smlouvě, jejichž platnost na základě jejich povahy trvá i po ukončení nebo vypršení této smlouvy, zůstanou v účinnosti do jejich splnění a budou se vztahovat na příslušné právní nástupce a povolené nabyvatele obou stran.

- 21. Obecná ujednání.** Tato smlouva představuje úplné ujednání s ohledem na její předmět a nahrazuje veškerou případně existující předchozí komunikaci nebo ujednání. Změny této smlouvy budou provedeny pouze ve formě písemného dodatku podepsaného oběma stranami. Smlouva se bude řídit zákony státu, ve kterém má sídlo HP nebo přidružená společnost HP přejímající Objednávku, přičemž soudní pravomoc budou mít příslušné místní soudy, společnost HP nebo přidružená společnost však může zahájit soudní řízení týkající se úhrady ve státě, ve kterém se nachází sídlo přidružené společnosti zákazníka, která Objednávku podala. Zákazník a společnost HP se dohodly na vyloučení platnosti úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Nároky vznikající nebo uplatněné ve Spojených státech amerických se budou řídit zákony státu California, s vyloučením platnosti pravidel týkajících se volby a střetu práva.

## PŘEHLED DOPLŇJÍCÍCH ÚDAJŮ

Tento přehled doplňujících údajů uvádí dodatečné obecné požadavky a omezení, které se vztahují na nabídky podpory společnosti HP podrobně uvedené v přehledech údajů o nabídce, s výjimkou těch, které dodává HP Software.

### 1. ZPŮSOBILOST K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- **Obecná způsobilost - hardwarová podpora.** Aby bylo možné získat způsobilost k poskytování podpory, hardwarové výrobky musí být v dobrém provozním stavu přiměřeně stanoveném společností HP. Dále je nutné, aby způsobilé výrobky byly udržovány ve stavu, který je ve shodě s aktuální konfigurací stanovenou společností HP a úrovněmi revizí.
- **Opětovné získání podpory.** Pokud v důsledku svého konání ztratíte oprávnění k poskytování podpory, společnost HP vám může účtovat dodatečné poplatky za obnovení podpory nebo požadovat, abyste provedli příslušné aktualizace hardwaru nebo softwaru.
- **Použití servisních nástrojů chráněných vlastnickými právy.** Společnost HP může požadovat, abyste používali určitý hardwarový anebo softwarový systém a programy pro diagnostiku a údržbu sítě ("servisní nástroje chráněné vlastnickými právy"), jakož i určité diagnostické nástroje, které mohou tvořit součást vašeho systému. Tyto servisní nástroje jsou a zůstanou výhradním vlastnictvím společnosti HP a jsou poskytovány "tak, jak jsou". Servisní nástroje chráněné vlastnickými právy mohou být uloženy ve vašich systémech nebo na vašich pracovištích. Servisní nástroje chráněné vlastnickými právy můžete používat pouze během platného období poskytování podpory a pouze tak, jak to společnost HP umožní, a nelze je prodávat, převádět, postupovat, zastavovat ani je jiným způsobem dávat do zástavy nebo přenechávat jiným osobám. Při ukončení poskytování podpory budou servisní nástroje chráněné vlastnickými právy vráceny nebo bude společností HP umožněno si tyto nástroje vyzvednout. Vaší povinností dále bude:
  - umožnit společnosti HP, aby servisní nástroje chráněné vlastnickými právy byly uloženy ve vašich systémech nebo na vašich pracovištích, a pomáhat společnosti HP s jejich provozem;

Č. smlouvy (smluv) - je-li to vyžadováno:

Společnost HP:.....

Zákazník:.....

Datum účinnosti (pokud je aplikovatelné):

Doba platnosti (pokud je aplikovatelné):

- instalovat tyto servisní nástroje, včetně instalace jakýchkoliv požadovaných aktualizací a opravných programů;
- využívat služby elektronického přenosu dat pro účely informování společnosti HP o událostech identifikovaných softwarem;
- v případě potřeby zakoupit hardware umožňující vzdálené spojení pro systémy se vzdálenou diagnostickou službou; a
- zajišťovat vzdálenou propojitelnost prostřednictvím odsouhlasené komunikační linky.

## 2. OMEZENÍ PODPORY

- **Lokální dostupnost podpory.** Některé nabídky, vlastnosti a pokrytí (a související výrobky) nemusí být dostupné ve všech státech nebo oblastech. Kromě toho může být poskytování podpory mimo platné oblasti pokryté společností HP spojeno s úhradou cestovních poplatků, delšími časy odevzy, omezenou obnovou nebo závazky opravy a omezenou dobou pokrytí.
- **Podpora verze.** Nebude-li se společností HP písemně dohodnuto něco jiného, bude společnost HP s ohledem na nabídky služeb a výrobků, které nedodává HP Software, poskytovat podporu pouze pro stávající a bezprostředně předcházející verzi softwaru značky HP, za předpokladu, že je software značky HP používán s hardwarem nebo softwarem obsaženým v konfiguracích stanovených společností HP na určité úrovni verze. "Verze" znamená vydání softwaru, který obsahuje nové vlastnosti, zlepšení anebo údržbové aktualizace, nebo soubor revizí pro určitý software zabalených do jednoho celku, které jsou jako takové zpřístupněny našim zákazníkům.
- **Přemístění a dopad na podporu.** Neseme odpovědnost za přemístění jakýchkoliv výrobků, u kterých je poskytována podpora, přičemž toto přemístění podléhá lokální dostupnosti a změnám poplatků. Může být vyžadováno, aby společnost HP byla s přiměřeným předstihem informována o požadavku zahájit po přemístění poskytování podpory. U výrobků je případné přemístění podmíněno rovněž splněním licenčních podmínek, které se na tyto výrobky vztahují.
- **Podpora více dodavatelů.** Společnost HP poskytuje podporu i u vybraných výrobků s jinou značkou než HP. Příslušné přehledy údajů budou uvádět dostupnost a úroveň pokrytí a v souladu s nimi bude podpora poskytována, a to bez ohledu na to, zda se na výrobky jiné značky než HP vztahuje záruka. Společnost HP může přerušit poskytování podpory u výrobků jiné značky než HP v případě, že jí výrobce nebo poskytovatel licence přestal poskytovat podporu u těchto výrobků.
- **Úpravy.** Vaší povinností je umožnit společnosti HP, a to bezplatně a na její žádost, aby prováděla úpravy výrobků, zlepšovala fungování, podporovatelnost a spolehlivost, nebo plnila právní požadavky.

## 3. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- **Přístup na pracoviště a k výrobku.** Vaší povinností je umožnit společnosti HP přístup k výrobkům, u kterých je poskytována podpora, a případně odpovídající pracovní prostor a vybavení v rozumné vzdálenosti od výrobků; využívání a přístup k informacím, zákaznickým zdrojům a vybavení přiměřeně označeným společností HP za potřebné pro účely zajištění servisu výrobků; a další přístupové požadavky uvedené v příslušném přehledu údajů. V případě, že nebude poskytnut takovýto přístup mající za následek neschopnost společnosti HP poskytovat podporu, společnost HP bude oprávněna účtovat vám za telefonickou podporu servisní poplatky zveřejněné společností HP. Vaší odpovědností bude odstranit veškeré výrobky, které nejsou zahrnuty do podpory, způsobem sděleným společností HP, aby bylo společnosti HP umožněno poskytovat podporu. V případě, že je poskytování podpory složitější vzhledem k výrobkům, které nejsou zahrnuty do podpory, společnost HP vám bude účtovat za dodatečné práce servisní sazby zveřejněné společností HP.
- **Licence.** Možnost zakoupit dostupnou produktovou podporu k výrobkům značky HP máte pouze tehdy, jste-li schopni předložit důkaz dokládající, že jste právoplatně získali odpovídající licenci

Č. smlouvy (smluv) - je-li to vyžadováno:

Společnost HP:.....

Zákazník:.....

Datum účinnosti (pokud je aplikovatelné):

Doba platnosti (pokud je aplikovatelné):

společnosti HP k výrobkům, přičemž je zakázáno měnit nebo upravovat výrobky bez souhlasu společnosti HP.

- **Dokumentace k softwarové podpoře a právo na kopírování.** Kopírování aktualizací dokumentace je možné pouze tehdy, pokud jste si zakoupili právo na jejich kopírování u souvisejících výrobků. Kopie musí obsahovat příslušnou ochrannou známku HP a upozornění na autorská práva.
- **Zapůjčené předměty.** Společnost HP si ponechává vlastnické právo k zapůjčeným předmětům a nebude nést riziko týkající se jejich ztráty nebo poškození v případě, že jsou tyto předměty dodány na základě rozhodnutí společnosti HP jako součást hardwarové podpory nebo záručních služeb a budou vráceny společnosti HP v okamžiku ukončení období zapůjčení, aniž by byly zatíženy zástavním právem či břemenem.
- **Hardwarová podpora: kompatibilní kabely a konektory.** Hardwarové výrobky, u kterých je poskytována podpora, budou propojeny za pomoci kabelů a konektorů (včetně případných vláknových optických kabelů a konektorů), které jsou kompatibilní se systémem, a to v souladu s provozním manuálem výrobce.
- **Zálohování dat.** Pro účely obnovení vašich ztracených nebo změněných souborů, dat nebo programů je nutné provozovat samostatný systém zálohování nebo postup, který není závislý na výrobcích, u kterých je poskytována podpora.
- **Dočasná řešení.** V době, ve které bude společnost HP pracovat na vývoji trvalého řešení, budete implementovat dočasné postupy nebo řešení poskytnutá společností HP.
- **Rizikové prostředí.** V případě, že používáte výrobky v prostředí, které je spojeno s potenciálním zdravotním či bezpečnostním rizikem pro zaměstnance nebo subdodavatele společnosti HP, jste povinni o této skutečnosti informovat společnost HP. Společnost HP od vás může vyžadovat, aby udržování těchto výrobků probíhalo pod jejím dohledem, a může odložit poskytování služeb do okamžiku, kdy tato rizika odstraní.
- **Oprávněný zástupce.** Během poskytování podpory společnosti HP na vašem pracovišti bude přítomen váš zástupce.
- **Seznam výrobků.** Vaší povinností je vytvořit, vést a aktualizovat seznam všech výrobků, u kterých je poskytována podpora, uvádějící: umístění výrobků, sériová čísla, systémové identifikátory určené společností HP a úrovně pokrytí.
- **Osoby oprávněné k telefonátům do Centra řešení.** Vaší povinností je identifikovat přiměřený počet osob oprávněných k realizování telefonátů stanovený společností HP a zákazníkem ("osoby oprávněné k telefonátům"), které mohou mít přístup do center poskytování telefonické podpory pro zákazníky společnosti HP ("Centra řešení") nebo k online nástrojům pro poskytování pomoci.
- **Kvalifikace osob oprávněných k telefonátům do Centra řešení** Osoby oprávněné k telefonátům musí mít obecně dobré znalosti a technické schopnosti v oblasti systémové administrace, systémové správy a případně síťové administrace a správy a diagnostického testování. Společnost HP může posoudit a s vámi prodiskutovat zkušenosti kterékoliv osoby oprávněné k telefonátům za účelem stanovení výchozí způsobilosti. V případě vzniku problémů během telefonátu do Centra řešení, které mohou být podle odůvodněného názoru společnosti HP důsledkem skutečnosti, že tato osoba nemá obecné zkušenosti a vzdělání, je možné vás požádat o to, aby tato osoba byla vyměněna. Všechny osoby oprávněné k telefonátům musí mít vhodný systémový identifikátor, který vám byl poskytnut při zahájení poskytování podpory. Centra řešení mohou poskytovat podporu v anglickém nebo místním jazyce, popř. obojím.

#### 4. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- **Zrušení.** Objednávky týkající se podpory můžete zrušit nebo můžete z poskytování podpory vyloučit příslušné výrobky na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem třiceti (30) dní, ledaže by bylo písemně sjednáno něco jiného. Společnost HP může přerušit poskytování podpory u

Č. smlouvy (smluv) - je-li to vyžadováno:

Společnost HP:.....

Zákazník:.....

Datum účinnosti (pokud je aplikovatelné):

Doba platnosti (pokud je aplikovatelné):

výrobků a určitých služeb týkajících se podpory, které již nejsou zahrnuty v nabídce podpory společnosti HP, a to na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem šedesát (60) dní, není-li písemně sjednáno něco jiného. V případě zrušení předplacené podpory z vaší strany vám společnost HP vrátí poměrnou výši nevyužitě předplacené podpory, v závislosti na jakýchkoliv omezeních nebo poplatcích za předčasné ukončení, které mohou být písemně stanoveny.

- **Stanovení cen.** S výjimkou předplacené podpory nebo v případě, že je písemně sjednáno něco jiného, může společnost HP změnit ceny za poskytování podpory, a to na základě svého písemného oznámení zaslaného s předstihem šedesát (60) dní.
- **Doplňkové služby.** Za doplňkové služby poskytované společností HP na vaši žádost, které nejsou zahrnuty ve vámi zakoupené podpoře, budou účtovány zveřejněné servisní sazby platné pro stát, ve kterém jsou služby poskytovány.
- **Náhradní díly.** Díly poskytované na základě hardwarové podpory mohou zahrnovat celé jednotky určené k výměně, nebo se může jednat o nové díly či díly funkčně srovnatelné s díly novými co do výkonnosti a spolehlivosti, na které je poskytována záruka jako za nové. Vyměněné díly se stávají vlastnictvím společnosti HP, ledaže by společnost HP neschválila něco jiného, přičemž zaplatíte veškeré platné poplatky.