

Služba garantované výměny hardwaru HP



Služby smluvní péče HP

Výhody služby

- Pohodlné dodání služby až do domu
- Levnější varianta ke garantované opravě v místě provozu
- Flexibilní možnosti, co se týče vrácení vadné jednotky společnosti HP: vrácení zásilky s využitím předplacených přepravních štítků a obalových materiálů poskytnutých společností HP nebo pohodlné vyzvednutí společností HP
- Flexibilní možnosti doby odezvy

Hlavní součásti služby

- Vzdálená diagnostika problémů a technická telefonní podpora
- Výměna hardwaru
- Různé možnosti vrácení
- Různé možnosti doby odezvy (pouze pro způsobilé produkty)
- Různé možnosti časového pokrytí (pouze pro způsobilé produkty)
- Přístup k informacím a službám elektronické podpory
- Ochrana proti náhodnému poškození (volitelné pouze pro způsobilé produkty ve vybraných zemích)

Přehled služby

Společnost HP nabízí spolehlivou a rychlou službu garantované výměny pro způsobilé produkty společnosti HP a produkty od více dodavatelů. Služba garantované výměny hardwaru HP je cenově výhodná a pohodlná varianta ke garantované opravě v místě provozu.

Služba garantované výměny hardwaru HP zajišťuje výměnu produktu, který vám bude ve specifikovaném čase doručen s dopravou zdarma na vaše místo určení. U vybraných produktů si můžete vybrat z různých možností doby odezvy, časového krytí a způsobů vrácení tak, aby nejlépe vyhovovaly vašim potřebám.

Specifikace

Tabulka 1. Hlavní součásti služby

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Vzdálená diagnostika problémů a podpora	Při výskytu problému musí zákazník nejprve zatelefonovat na příslušné telefonní číslo podpory. Společnost HP po telefonu poskytne základní technickou asistenci s instalací, konfigurací produktu, nastavením a řešením problémů. Před naplánováním výměny jednotky může společnost HP zákazníka požádat, aby jí sdělil základní informace o jednotce, spustil diagnostické nástroje a provedl další podpůrné kroky na žádost společnosti HP.
Výměna hardwaru	Jestliže společnost HP usoudí, že problém nelze vyřešit vzdáleně, nahradí vadný produkt nebo díl vyměnitelný zákazníkem produktem nebo dílem, který bude nový nebo výkonnostně funkčně ekvivalentní s novým produktem, avšak může mít zanedbatelné kosmetické vady. Nahrazený produkt nebo díl se stává majetkem společnosti HP. Náhradní produkt nebo díl se prostřednictvím dopravce nebo kurýra zašle na místo zákazníka s dopravou zdarma. Žádost zákazníka o doručení na místo určení nesmí být spojena s požadavkem, aby společnost HP posílala náhradní produkt nebo díl přes mezinárodní celní správu.
Vrácení vadného produktu společností HP	Zákazník je odpovědný za vrácení vadného produktu společnosti HP v čase specifikovaném níže (viz „Odpovědnosti zákazníka“), dodržení pokynů pro zabalení zásilky a použití obalového materiálu a předplaceného přepravního štítku, které mu společnost HP dodala spolu s náhradním produktem. Společnost HP se podle svého uvážení může rovněž rozhodnout pro vyzvednutí vadného produktu v místě zákazníka. Pro způsobilé produkty a oblasti může být vyzvednutí společností HP dostupné jako volitelná součást služby.

Garantovaný čas doručení zásilky na místo určení	<p>Garantovaný čas doručení zásilky na místo určení specifikuje dobu, která začíná přijetím a zaznamenáním počátečního požadavku o službu společností HP a končí doručením náhradního produktu na místo zákazníka v rámci časového krytí.</p> <p>Garantované časy doručení se měří pouze v rámci časového pokrytí služby a je možno je částečně přenést do dalšího dne, ve kterém existuje časové pokrytí.</p> <p>Možnosti garantovaných časů doručení zásilky na místo určení dostupné pro způsobilé produkty jsou uvedené v tabulce s jednotlivými úrovněmi služby.</p> <p>Všechny možnosti garantovaných časů doručení zásilky na místo určení závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.</p>
Časové pokrytí	<p>Časové pokrytí vymezuje čas, během kterého se dodávají náhradní produkty a jsou dostupné služby vzdálené diagnostiky a podpory. Žádosti o službu obdržené mimo rámec časového pokrytí budou zaznamenány další den, pro který má zákazník časové pokrytí službou.</p> <p>Možnosti časového pokrytí dostupné pro způsobilé produkty jsou uvedené v tabulce s jednotlivými úrovněmi služby.</p> <p>Všechny úrovně časového pokrytí závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.</p>
Přístup k informacím a službám elektronické podpory	<p>V rámci této služby poskytuje společnost HP přístup k určitým obchodně dostupným elektronickým a internetovým nástrojům. Zákazník získá přístup k:</p> <ul style="list-style-type: none"> • některým nabídkám dostupným pro registrované uživatele, např. stahování vybraného firmwaru nebo záplat HP, které mohou vyžadovat dodatečné oprávnění na základě smluv o softwarové podpoře HP, odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a umožňujících sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli • rozšířeným internetovým vyhledáváním příslušných dokumentů technické podpory usnadňujícím rychlejší vyřešení problému • některým patentovaným nástrojům HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem • internetovému nástroji pro zasílání dotazů přímo společnosti HP; tento nástroj řeší problémy s procesem předběžné kvalifikace, kdy žádosti o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty; nástroj rovněž umožňuje sledovat stav vyřízení každé zasláné žádosti o podporu nebo servis, včetně případů sdělených po telefonu • vyhledávání v hostovaných znalostních databázích společnosti HP a třetích stran pro určité produkty třetích stran, umožňující zjišťovat informace o produktech, získávat odpovědi na otázky ohledně podpory a účastnit se fór podpory; na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami

Specifikace (volitelné)

Tabulka 2. Volitelné součásti služby

Volitelné součásti	Podmínky dodávání služby
Vyzvednutí společností HP	<p>V případě způsobilých produktů a oblastí vyzvedne autorizovaný kurýr společností HP vadný produkt v místě zákazníka podle uvážení společnosti HP buď v čase doručení náhradního produktu, nebo v naplánovaném čase během následujících 10 pracovních dní. Zákazník je odpovědný, že produkt náležitě zabalí a připraví k vyzvednutí kurýrem. S touto možností služby nebude zákazník odpovědný za iniciování a organizaci vrácení vadného produktu.</p>

Ochrana proti náhodnému poškození	<p>Určité úrovně služby mohou nabízet pro způsobilé produkty ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci. Na základě platné ochrany proti náhodnému poškození obdrží zákazník ochranu na podporovaný hardwarový produkt proti náhodnému poškození při jeho manipulaci.</p> <p>Náhodné poškození je definováno jako fyzické poškození produktu způsobené nenadálým a nepředvídatelným incidentem za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Krytá rizika zahrnují neúmyslné rozlití tekutin do jednotky nebo na ni, upuštění, upadnutí, elektrický výboj, jakož i poškozené nebo prasklé displeje z tekutých krystalů (LCD) a porušené díly. Další podrobnosti a vyloučení ohledně služby ochrany proti náhodnému poškození jsou uvedené v oddíle „Omezení služby“.</p>
--	---

Specifikace

Tabulka 3. Možnosti úrovně služby

Možnost	Podmínky dodávání služby
Garantovaná výměna do následujícího dne, standardní pracovní doba (9x5)	<p>Služba je dostupná během časového pokrytí 9 hodin denně mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku mimo svátky HP.</p> <p>V případě žádostí obdržených před 14. hodinou společnost HP odešle náhradní produkt na místo zákazníka s dodáním do následujícího dne v rámci časového pokrytí od okamžiku, kdy byl zaznamenán požadavek o službu. Žádosti o servis obdržené po 14. hodině nebo mimo časové pokrytí budou zaznamenány další den v rámci časového pokrytí a realizované následující den s časovým pokrytím.</p> <p>Náhradní produkty budou ve většině oblastí doručeny do 10:30 místního času. Dodací lhůty se mohou lišit v závislosti na zeměpisné oblasti.</p>
Garantovaná výměna do 4 hodin, standardní pracovní doba (9x5)	<p>Služba je dostupná pouze pro způsobilé produkty během časového pokrytí 9 hodin denně mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku mimo svátky HP.</p> <p>V případě žádostí obdržených před 13. hodinou místního času společnost HP odešle náhradní produkt na místo zákazníka s dodáním do 4 hodin od okamžiku, kdy byl zaznamenán požadavek o službu. Garantovaná doba odezvy do 4 hodin platí pouze pro způsobilé oblasti a počítá se pouze během časového pokrytí. U telefonických žádostí obdržených po 13. hodině místního času může být žádost zaznamenána až následující den v rámci časového pokrytí.</p>
Garantovaná výměna do 4 hodin, 24x7	<p>Služba je dostupná pouze pro způsobilé produkty během časového pokrytí 24 hodin denně od pondělí do neděle včetně svátků HP.</p> <p>Společnost HP odešle náhradní produkt na místo zákazníka s dodáním do 4 hodin od okamžiku, kdy byl zaznamenán požadavek o službu.</p>
Garantovaná běžná doba potřebná k doručení produktu na místo určení, standardní pracovní doba (9x5)	<p>Služba je dostupná během časového pokrytí 9 hodin denně mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku mimo svátky HP.</p> <p>V případě žádostí obdržených před 14. hodinou společnost HP odešle náhradní produkt na místo zákazníka během běžné doby potřebné k přípravě záсылky s dodáním do 3–5 dní s časovým pokrytím od okamžiku, kdy byl zaznamenán požadavek o službu. Žádosti o servis obdržené po 14. hodině nebo mimo časové pokrytí budou zaznamenány další den v rámci časového pokrytí a realizované do 3–5 následujících dní s časovým pokrytím.</p>

Pokrytí

Služba je omezená na způsobilé oblasti. Obráťte se prosím na svého místního zástupce HP, který vám pomůže zjistit, zda je vaše oblast pro tuto službu způsobilá.

Místa zákazníků vzdálená více než 100 mil (160 km) od příslušného střediska podpory HP nebudou pro službu garantované výměny do 4 hodin způsobilá.

Způsobilost produktů nebo míst pro danou službu si mohou zákazníci ověřit u místního autorizovaného zástupce HP.

Odpovědnosti zákazníka

Na základě požadavku společnosti HP bude zákazník požádán o součinnost při vzdáleném řešení problému společností HP. Zákazník:

- Poskytne všechny nezbytné informace, aby společnost HP mohla dodat včasnou a profesionální vzdálenou podporu a zároveň stanovit úroveň způsobilosti podpory
- Spustí automatické testy a instaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy
- Instaluje zákazníkem instalovatelné aktualizace a záplaty firmwarů
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy

U vybraných produktů musí zákazník před zahájením služby informovat společnost HP o všech požadavcích na konfiguraci týkajících se náhradního produktu, a tyto konfigurační požadavky musí uvádět na každém formuláři objednávky služby.

V čase žádosti o službu musí zákazník poskytnout společnosti HP číslo kreditní karty nebo číslo objednávky. Pokud si zákazník nevybral možnost „vyzvednutí společností HP“, musí vadný produkt zaslat společnosti HP do 3 pracovních dní od okamžiku, kdy přijal náhradní produkt, a musí obdržet doklad o předplaceném pojištění, které si zákazník ponechá jako potvrzení o odeslání zásilky společnosti HP. Jestliže společnost HP neobdrží vadný produkt do 10 pracovních dní od okamžiku, kdy zákazník přijal náhradní produkt, bude náhradní produkt zákazníkovi účtován podle ceníku.

Náhradní díly se budou obvykle doručovat na recepci zákazníka nebo do jeho prostor určených k převzetí zboží, je-li určenou adresou zákazníka obchodní adresa, a ze stejných prostor se budou rovněž vyzvedávat vadné produkty. Zákazník musí potvrdit převzetí produktu při jeho doručení podpisem nákladního listu.

Zákazník je odpovědný za:

- Uchování aktuální záložní kopie operačního systému, vývojového programu a všech ostatních příslušných softwarových programů a dat
- Obnovu softwaru a dat na jednotce po její opravě nebo výměně
- Instalaci uživatelského aplikačního softwaru a zajištění náležitých licencí pro veškerý software

V případech, kdy jsou náhradní díly a produkty pro opravu proveditelnou zákazníkem (CSR) zákazníkovi zaslány, je zákazník odpovědný za vrácení vadných dílů nebo produktů společnosti HP ve stanovené lhůtě. Pokud společnost HP vadný díl nebo produkt neobdrží ve stanovené lhůtě, nebo pokud bude díl nebo produkt při převzetí odmagnetizovaný či jinak fyzicky poškozený, bude zákazník povinen uhradit společnosti HP cenu za vadný díl nebo produkt podle ceníku stanoveného společností HP sníženou o jakékoli případné slevy.

U balíčku služeb HP Care Pack, který zahrnuje ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci, je zákazník odpovědný za nahlášení náhodného poškození společnosti HP do 30 dní od data incidentu, aby společnost HP mohla urychlit opravu systému. Společnost HP si vyhrazuje právo odepřít opravu poškozených systémů podle tohoto programu krytí, pokud bude incident nahlášený po více než 30 dnech od data incidentu. Pokud k podporovanému produktu byly poskytnuté nebo zpřístupněné ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., je zákazník povinen toto příslušenství produktu neustále používat v zájmu ochrany proti poškození podporovaného produktu.

Omezení služby

Pro dodávání této služby využívá společnost HP dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, zaslání náhradního produktu, případně jiných metod. Mezi jiné metody patří zaslání náhradních dílů vyměnitelných zákazníkem, např. klávesnice, myš, nebo dalších dílů klasifikovaných jako vhodné k výměně zákazníkem. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory zákazníka.

Z této služby jsou vyloučeny níže uvedené činnosti:

- Diagnostika nebo údržba v místě zákazníka (v případě, že je diagnostika nebo údržba vyžadována nebo požadována, zákazníkovi bude účtována podle standardních sazeb za služby HP)
- Nastavení a instalace náhradního produktu v místě zákazníka
- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat
- Řešení problémů týkajících se propojení nebo kompatibility
- Odstraňování síťových problémů
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zákazníka zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů
- Uživatelská preventivní údržba

Žádost zákazníka o doručení na místo určení nebo vyzvednutí z něj nesmí být spojena s požadavkem, aby společnost HP posílala náhradní nebo nahrazené produkty či díly přes mezinárodní celní správu.

Zeměpisné pokrytí se může lišit.

Vyloučení v případě služby ochrany proti náhodnému poškození

Nákup služby ochrany proti náhodnému poškození je podmíněný buď tovární zárukou na produkt, jenž má být službou krytý, nebo službou prodloužené záruky s dobou krytí minimálně stejně dlouhou, po jakou bude platit služba ochrany proti náhodnému poškození. Služba ochrany proti náhodnému poškození poskytuje ochranu před nenadálým a nepředvídatelným náhodným poškozením při manipulaci za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Tato služba nezahrnuje níže uvedené situace a poškození vzniklá v jejich důsledku:

- Běžné opotřebení; změna barvy, textury nebo konečné úpravy; postupné zhoršování kvality; koroze; prach
- Požár, dopravní nehoda nebo havárie nemovitosti (kdy je v takových případech událost krytá pojistnou smlouvou nebo jinou zárukou produktu), vyšší moc (včetně, mimo jiné, povodní) nebo jakékoli jiné ohrožení vzniklé z příčin mimo kontrolu produktu
- Působení povětrnostních podmínek nebo podmínek životního prostředí, které nejsou vymezené společností HP, působení nebezpečných (včetně biologicky nebezpečných) materiálů, nedbalost obsluhy, nesprávné používání, nesprávné zacházení, nesprávný zdroj elektrické energie, neoprávněné opravy nebo pokusy o opravu, nesprávné a neoprávněné úpravy vybavení, neoprávněné připojování příslušenství nebo instalace, vandalství, škody způsobené zvířaty či hmyzem, vadné baterie, vytékání baterií, nedostatečná údržba předepsaná výrobcem (včetně použití nevhodných čisticích prostředků)
- Vady nebo chyby v designu, provedení, programování nebo pokynech produktu
- Údržba, oprava nebo výměna vyžadovaná v důsledku ztráty nebo poškození způsobenými čímkoli jiným než normálním používáním, skladováním a provozem produktu v souladu se specifikacemi výrobce a uživatelského manuálu
- Odcizení, ztráta, záhadné zmizení nebo založení
- Ztráta nebo poškození dat; přerušení provozu firmy
- Zpronevěra (včetně, mimo jiné, nesprávného, zavádějícího, chybného nebo neúplného popisu, jak k poškození zařízení došlo, předaného rozhodci zákazníka, servisnímu technikovi nebo společnosti HP)
- Náhodné nebo jiné poškození produktu, které je svou povahou zanedbatelné a na provoz a funkčnost počítače nemá vliv
- Nedokonalosti obrazovky počítačového monitoru, včetně, mimo jiné, vypálených a chybějících pixelů způsobených normálním užíváním a provozem produktu
- Škoda na produktu (produktech), u kterých byla odstraněna nebo pozměněna výrobní čísla
- Poškození nebo závada zařízení, které je kryté zárukou výrobce, možností vrácení nebo předmětem úředního oznámení výrobce
- Škody způsobené při přepravě podporovaného produktu zákazníkem na jiné místo provozu
- Škody na hardwaru, softwaru, discích, datech atd. způsobené mimo jiné, ale nejen viry; uživatelskými programy; síťovými programy; aktualizacemi; jakýmkoli formátováním; databázemi; soubory; ovladači; zdrojovým kódem; cílovým kódem nebo chráněnými údaji; jakoukoli podporou, konfigurací, instalací nebo přeinstalací jakéhokoli softwaru nebo dat; nebo použitím poškozených nebo vadných disků
- Jakékoli a všechny dříve existující podmínky, které se vyskytly (tj. přihodily se) před datem nákupu služby HP Care Pack
- Morální opotřebení produktu
- Jakékoli zařízení přemístěné mimo zemi nákupu a nezajištěné balíčkem služeb pro cesty HP Travel Care Pack + službou na ochranu proti náhodnému poškození
- Poškozené nebo vadné LCD displeje, jejichž závady byly způsobené špatným zacházením nebo jiným zde vyloučeným způsobem

- Úmyslné poničení, které má za následek prasknutí nebo poškození obrazovky počítače nebo poškození monitoru
- Škoda vzniklá v důsledku policejního zásahu, nevyhlášené nebo vyhlášené války, jaderné havárie nebo teroristického útoku
- Jakékoli pozměňování nebo úprava podporovaného produktu
- Neobjasněné nebo záhadné zmizení nebo jakýkoli úmyslný čin s cílem poškodit podporovaný produkt
- Bezohledné, nedbalé nebo hrubé jednání při manipulaci nebo používání produktu; pokud k podporovanému produktu byly poskytnuté nebo zpřístupněné ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., je zákazník povinen toto příslušenství produktu neustále používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození pro ochranu způsobilý; bezohledné, nedbalé nebo hrubé jednání zahrnuje, mimo jiné, zacházení a používání ochranných prostředků škodlivým, nebezpečným nebo hrubým způsobem, které může vést k jejich poškození, a jakékoli záměrné nebo úmyslné poškození produktu; jakékoli škody vzniklé v důsledku takového jednání NEJSOU touto službou na ochranu proti náhodnému poškození kryté.

U komerčních a spotřebních výrobků HP je ochrana proti náhodnému poškození při manipulaci omezena na jednu událost na produkt za 12 měsíců počítaných od data zahájení služby HP Care Pack.

V případě, že je dosaženo uvedeného limitu, budou náklady na opravu dodatečných požadavků účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nicméně všechny ostatní aspekty zakoupeného balíčku služeb HP Care Pack zůstanou v platnosti, není-li v dokumentaci v zemi nákupu výslovně uvedeno jinak.

U zákazníků s historií výrazně vysokého počtu požadavků si společnost HP rovněž vyhrazuje právo odeprít přijetí žádosti o nákup služby na ochranu proti náhodnému poškození při manipulaci.

Údaje pro objednávku

Dostupnost součástí a úrovní služby se může lišit podle místních zdrojů a může být omezena na způsobilé produkty a zeměpisné oblasti. Přejete-li si získat další informace nebo si objednat službu garantované výměny hardwaru HP Hardware Support Exchange Service, kontaktujte prosíme místního obchodního zástupce HP a sdělte níže uvedená referenční čísla produktů:

- HA360AC: Plně konfigurovatelná služba garantované výměny hardwaru
- HA117PC: Služba garantované výměny počítačového a tiskového hardwaru

Obráťte se prosíme na svého místního zástupce HP nebo prodejce HP, jenž vám pomůže určit, která služba bude lépe odpovídat vašim specifickým potřebám.

Více informací

Více informací o službách HP se dozvíte od kteréhokoli oddělení prodeje HP po celém světě, nebo je naleznete na těchto webových stránkách:

hp.com/services/support

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

Služby HP se řídí příslušnými podmínkami služeb HP poskytnutými nebo sdělenými zákazníkovi v čase prodeje. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů a taková práva nejsou žádným způsobem dotčena podmínkami služeb HP nebo omezenou zárukou HP poskytnutou společně s vaším produktem HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Informace zde obsažené se mohou měnit bez předchozího upozornění. Na produkty a služby poskytuje společnost HP pouze záruky, které jsou výslovně uvedeny v doprovodném záručním listu. Žádné informace uvedené v tomto dokumentu nepředstavují doplňující záruky nebo výslovnou či předpokládanou faktickou nebo právní podmínku. HP neodpovídá za případné technické a textové chyby či nedopatření, které se zde mohou vyskytnout.

