

Usluge povrata u sklopu dislocirane podrške za hardver



Care Pack

Pogodnosti usluge

- fleksibilne mogućnosti slanja
- pouzdana i pristupačnija alternativa uslugama podrške na lokaciji za proizvode u nekritičnim poslovnim i privatnim okruženjima
- podrška visoke kvalitete

Glavne značajke usluge

- daljinska dijagnostika problema i telefonska podrška
- popravak u predviđenom HP-ovu centru za popravak (uključeni su materijali i dijelovi)
- povratno slanje ispravne jedinice na vašu lokaciju
- fleksibilne mogućnosti slanja u HP-ov navedeni centar za popravak
- standardno vrijeme rješavanja iznosi tri radna dana (može ovisiti o geografskom položaju)
- dostupnost tijekom standardnog radnog vremena i standardnih radnih dana

Pregled usluga

Usluge povrata u sklopu dislocirane podrške za hardver nude visokokvalitetne usluge povrata HP-u, uz telefonsku podršku i dislocirani popravak kvalificiranih proizvoda u naznačenom centru za popravak. Usluga obuhvaća dislocirani popravak ili zamjenu materijala i dijelova, rad te trošak povratnog slanja.

HP nudi veći broj razina usluge s različitim mogućnostima slanja u navedeni HP-ov centar za popravak, kao što je navedeno u nastavku.

Neke su razine usluge dostupne i uz dodatne značajke usluga, kao što je zaštita od slučajnog oštećenja i zadržavanje neispravnih medija.

Tehnički podaci

Tablica 1. Značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Daljinsko dijagnosticiranje problema i podrška	Kada se problem pojavi, korisnik najprije mora uputiti poziv na određeni telefonski broj službe za podršku. HP će ponuditi osnovnu telefonsku tehničku pomoć pri instalaciji, konfiguraciji proizvoda, postavljanju i rješavanju problema. Prije bilo kakve daljinske pomoći ili pomoći izvan lokacije korisnika HP od korisnika može zatražiti odgovarajuće podatke, pokretanje dijagnostičkih alata te izvođenje drugih popratnih aktivnosti. HP će potom zajedno s korisnikom daljinski raditi na izoliranju hardverskog problema.
Dislocirana podrška i materijali	Ako HP utvrdi da problem nije moguće riješiti udaljeno, HP će korisnika uputiti na vraćanje neispravnog hardverskog proizvoda u navedeni HP-ov centar za popravak u kojem će HP pružiti tehničku podršku. HP će osigurati dijelove i materijale koje HP podržava, a koji su nužni za vraćanje hardverskog proizvoda u radno stanje. HP može, prema isključivo vlastitoj procjeni, odlučiti da takve hardverske proizvode ne popravlja, već da ih zamijeni. Zamjenski su dijelovi i proizvodi novi ili funkcionalno ekvivalentni novima u pogledu performansi. Zamijenjeni dijelovi i proizvodi postaju vlasništvo HP-a. Osim toga, HP može na jamstvom pokriveni hardverski proizvod instalirati komercijalno dostupna inženjerska poboljšanja da bi omogućio ispravno funkcioniranje hardverskih proizvoda i održao kompatibilnost s HP-ovim hardverskim zamjenskim dijelovima. Isključivo prema vlastitoj procjeni HP može instalirati bilo kakva ažuriranja firmvera koja su, prema mišljenju HP-a, potrebna da bi jamstvom pokriveni proizvod bio vraćen u radno stanje ili zadržao mogućnost podrške od strane HP-a.
Povratno slanje	Ovlašteni HP-ov dostavljač vratit će popravljene ili zamijenjene proizvode na lokaciju korisnika ako se to mjesto nalazi unutar geografskog područja na kojem je usluga pružena. Povratna pošiljka šalje se zemaljskim prijevozom i obično traje od tri do sedam radnih dana. Korisnik može zatražiti ubrzanu dostavu uz dodatnu nadoplatu.

Tablica 1. Značajke usluge (nastavak)

Značajka	Specifikacije isporuke
Slanje u HP-ov predviđeni centar za popravak	<p>Ovisno o kupljenoj razini usluge, HP nudi različite mogućnosti slanja radi dostave neispravnog proizvoda u predviđeni HP-ov centar za popravak.</p> <ul style="list-style-type: none">• Dostava od strane korisnika: uz tu je mogućnost korisnik odgovoran za dostavu neispravnog proizvoda u predviđeni HP-ov centar za popravak. Korisnik se mora pobrinuti da proizvod bude odgovarajuće pakiran za odabrani način isporuke. Dostava se može obaviti osobno ili putem lokalno dostupne komercijalne usluge dostave.• Podizanje od strane HP-a: ovlaštenu će HP-ov dostavljač pokupiti neispravan proizvod na lokaciji korisnika ako je mjesto podizanja unutar geografskog područja na kojem se usluga pruža i isporučiti će ga u predviđeni HP-ov centar za popravak. Korisnik je odgovoran da proizvod odgovarajuće pakira i pripremi za dostavljača. Zahtjevi za uslugom moraju biti zaprimljeni prije 12 sati po lokalnom vremenu da bi se moglo aktivirati podizanje proizvoda istog dana. Svi će drugi zahtjevi za uslugom biti zakazani za podizanje sljedećeg radnog dana.
Vrijeme rješavanja zahtjeva	<p>Vrijeme rješavanja zahtjeva iznositi će tri (3) HP-ova radna dana za kvalificirane lokacije, osim u slučajevima kvarova koji se ponavljaju s prekidima i nedostupnosti dijelova, što zahtijeva dodatno vrijeme za popravak. Vrijeme rješavanja zahtjeva mjeri se u radnim danima proteklim od trenutka kada je HP primio neispravan proizvod do trenutka kada je proizvod spreman za povrat korisniku. Smatra se da je HP proizvod primio (ovisno o načinu isporuke) u sljedećim slučajevima: (1) ako je ovlaštenu HP-ov dostavljač pokupio proizvod na lokaciji korisnika ili (2) ako je proizvod primljen u HP-ovu centru za popravak tijekom HP-ova radnog vremena, u slučaju da je korisnik slao ili dostavljao proizvod. Vrijeme rješavanja zahtjeva ne uključuje vrijeme koje je popravljeni ili zamijenjeni proizvod proveo na putu natrag do korisnika. Ako je HP-ov centar za popravak primio neispravan proizvod nakon 17 sati po lokalnom vremenu, trodnevno vrijeme rješavanja zahtjeva počinje teći od sljedećeg radnog dana.</p> <p>Trodnevno razdoblje rješavanja zahtjeva nije dostupno na svim geografskim područjima i može biti dulje izvan gradskih područja.</p>
Razdoblje obuhvaćenosti uslugom	<p>Razdoblje obuhvaćenosti uslugom određuje razdoblje tijekom kojeg se opisane usluge pružaju dislocirano ili daljinski. Usluga je dostupna između 8 i 17 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, uz izuzetak neradnih dana tvrtke HP (dostupnost se može razlikovati ovisno o geografskoj lokaciji).</p>

Tablica 2. Dodatne značajke usluge

Značajka	Specifikacije isporuke
Zadržavanje neispravnih medija	<p>Za kvalificirane proizvode ta mogućnost korisniku nudi zadržavanje neispravnih tvrdih diskova ili kvalificiranih SSD/izbrisivih memorijskih pogona kojih se korisnik ne želi odreći zbog osjetljivih podataka na disku („tvrdom disku ili SSD/izbrisivom memorijskom pogonu“) obuhvaćenom uslugom. Svi tvrdi diskovi ili kvalificirani SSD/izbrisivi memorijski pogoni u sustavu obuhvaćenom uslugom moraju biti uključeni u značajku zadržavanja neispravnih medija. Bez obzira na bilo što suprotno navedeno u ovom dokumentu ili HP-ovim važećim standardnim uvjetima prodaje, HP se odriče prava da zadrži i posjeduje neispravni disk ili SSD/izbrisivi memorijski pogon obuhvaćen mogućnošću zadržavanja neispravnih medija ako korisniku isporučiti zamjenski disk ili SSD/izbrisivi memorijski pogon. Korisnik će zadržati sve neispravne diskove ili SSD/izbrisive memorijske pogone koje HP podržava na temelju HP-ova ugovora o podršci.</p>

Tablica 2. Dodatne značajke usluge (nastavak)

Značajka	Specifikacije isporuke
Zaštita od slučajnog oštećenja	<p>Za kvalificirane proizvode mogu se nuditi određene razine usluge sa zaštitom od slučajnog oštećenja prilikom rukovanja. Kada se primjenjuje zaštita od slučajnog oštećenja, korisnik u sklopu ove usluge prima zaštitu od slučajnog oštećenja hardverskog proizvoda obuhvaćenog uslugom prilikom rukovanja.</p> <p>Slučajno oštećenje definira se kao fizička šteta nastala na proizvodu kao rezultat iznenadnog i nepredviđenog događaja, pod uvjetom da je šteta nastala tijekom uobičajenog korištenja. Jamstvom pokrivene opasnosti obuhvaćaju nenamjerno prolijevanje tekućine u jedinicu ili na nju, padove i električne izboje te oštećene ili slomljene LCD zasloni te slomljene dijelove. Dodatne pojedinosti i izuzeci koji se odnose na zaštitu od slučajnog oštećenja detaljno su objašnjeni u odjeljku „Ograničenja usluge“.</p>

Tablica 3. Mogućosti razine usluge

Mogućnost	Specifikacije isporuke
Usluga povrata	<p>HP daje uslugu vraćanja koja obuhvaća popravke ili zamjenu i vraćanje neispravnog proizvoda, uključujući sve dijelove, rad i utovar. Odabirom mogućnosti HP-ove usluge vraćanja korisnik preuzima odgovornost za pakiranje i slanje ili dostavu neispravnog proizvoda predviđenom HP-ovu centru za popravak.</p> <p>HP će vratiti popravljene ili zamijenjene proizvod na lokaciju korisnika ako je ta lokacija na geografskom području na kojem se usluga pruža. Vrijeme rješavanja zahtjeva iznositi će tri (3) HP-ova radna dana za kvalificirane lokacije, osim u slučajevima kvarova koji se ponavljaju s prekidima i nedostupnosti dijelova, što zahtijeva dodatno vrijeme za popravak. Vrijeme rješavanja zahtjeva mjeri se u radnim danima proteklima od trenutka kada je predviđeni HP-ov centar za popravak primio proizvod do trenutka kada je popravljene ili zamijenjene proizvod spreman za slanje korisniku. Vrijeme rješavanja zahtjeva ne obuhvaća vrijeme potrebno za povratak popravljenog ili zamijenjenog proizvoda na lokaciju s koje je preuzet. Korisnik može zatražiti ubrzano slanje pošiljke uz dodatnu nadoplatu koja će se zaračunati korisniku.</p> <p>Kupac može nazvati HP-ov centar za podršku korisnicima između 8 i 17 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, s izuzetkom HP-ovih neradnih dana. Proširena telefonska podrška može biti dostupna za odabrane proizvode (vrijeme podrške može ovisiti o geografskom području).</p>
Usluga preuzimanja i vraćanja	<p>HP pruža uslugu „od vrata do vrata“ koja obuhvaća preuzimanje, popravak ili zamjenu neispravnog proizvoda te vraćanje ispravnog proizvoda. Vrijeme rješavanja zahtjeva iznosi tri (3) HP-ova radna dana za kvalificirane lokacije, osim u slučajevima kvarova koji se ponavljaju s prekidima i koji mogu zahtijevati dodatno vrijeme za popravak.</p> <p>Vrijeme rješavanja zahtjeva mjeri se u radnim danima proteklima od trenutka preuzimanja proizvoda na korisnikovoj lokaciji, ako je riječ o geografskom području unutar kojeg se usluga pruža, do trenutka kada je popravljene proizvod spreman za vraćanje korisniku. Vrijeme rješavanja zahtjeva ne obuhvaća vrijeme potrebno za povratak popravljenog ili zamijenjenog proizvoda na lokaciju s koje je preuzet. Korisnik može zatražiti ubrzano slanje pošiljke uz dodatnu nadoplatu koja će se zaračunati korisniku.</p> <p>Kupac može nazvati HP-ov centar za podršku korisnicima između 8 i 17 sati po lokalnom vremenu, od ponedjeljka do petka, s izuzetkom HP-ovih neradnih dana. Zahtjevi za uslugom moraju biti zaprimljeni prije 12 sati po lokalnom vremenu da bi se moglo aktivirati podizanje proizvoda istog dana. Svi će drugi pozivi biti zakazani za podizanje sljedećeg radnog dana. Proširena telefonska podrška može biti dostupna za odabrane proizvode (vrijeme podrške može ovisiti o geografskom području).</p>

Obuhvaćenost uslugom

Jamstvo obuhvaća sve standardne dodatke koji se isporučuju uz serijski broj HP-ove osnovne jedinice i sve interne komponente koje nabavlja HP, kao što su kartice HP Jetdirect, memorija i CD-ROM pogoni.

Jamstvo uz to obuhvaća vanjske dodatke ograničene na HP-ov miš, tipkovnicu i prilagodnik izmjeničnog napona isporučene s proizvodom ili kupljene uz proizvod.

Uslugom nisu obuhvaćeni artikli koji, bez ograničenja, obuhvaćaju sljedeće:

- potrošni materijal kao što su, između ostalog, baterije koje korisnik može zamijeniti i olovke tablet-računala; dugotrajne baterije za HP-ova prijenosna i tablet-računala uslugom su obuhvaćene tri (3) godine
- kompleti za održavanje, torbe za nošenje i druga dodatna oprema
- uređaji koje nije proizveo HP
- dodatna oprema kupljena uz osnovnu jedinicu, kao što su ležišta, priključne stanice i replikator priključaka
- svi proizvodi koje je prethodno popravljao neovlašteni tehničar ili korisnik

Obveze kupca

U slučajevima kada korisnik ne postupa prema korisničkim obvezama navedenima u nastavku HP ili HP-ov ovlašteni davatelj usluga neće biti obvezan pružiti opisane usluge.

Ako HP to zatraži, korisnik ili HP-ov ovlašteni predstavnik moraju u roku od deset dana nakon kupnje ove usluge registrirati hardverski proizvod za koji će se pružati podrška slijedeći upute za registraciju unutar paketa Care Pack ili HP-ova dokumenta e-pošte ili pak na neki drugi način u skladu s HP-ovim uputama. U slučaju promjene lokacije proizvoda obuhvaćenog uslugom do registracije njegove nove lokacije treba doći u roku od deset dana nakon promjene.

Ako to HP zatraži, korisnik mora sudjelovati u HP-ovim pokušajima daljinskog rješavanja problema. Korisnik će morati:

- dati sve informacije koje su HP-u potrebne za pravodobno i profesionalno obavljanje daljinske podrške te utvrđivanje razine kvalificiranosti za podršku
- pokretati samotestiranja te instalirati i pokretati druge dijagnostičke alate i programe
- na HP-ov zahtjev obavljati druge opravdane aktivnosti koje HP-u omogućuju prepoznavanje i rješavanje problema

Korisnik mora paziti da proizvod bude prikladno pakiran i pripremljen za preuzimanje ili odabrani način dostave ili slanja u naznačeni HP-ov centar za popravak. HP može od korisnika zatražiti ispis svih prethodno provedenih rezultata samoispitivanja zajedno s neispravnim proizvodom.

Korisnik je odgovoran za uklanjanje svih osobnih i/ili povjerljivih podataka s neispravnog proizvoda prije njegova vraćanja na predviđeno HP-ovo mjesto za popravak ili zamjenu; HP nije odgovoran za podatke pohranjene na vraćenom proizvodu.

Uz značajku usluge zadržavanja neispravnih medija korisnik osim gore opisanih odgovornosti ima i sljedeće obveze:

- ukloniti sve diskove ili SSD/izbrisive memorijske pogone prije vraćanja neispravnog proizvoda na predviđeno HP-ovo mjesto radi popravka ili zamjene; HP nije odgovoran za podatke na tvrdim diskovima ili SSD/izbrisivim memorijskim pogonima
- uništiti ili zaštititi sve korisničke povjerljive podatke na zadržanom tvrdom disku ili SSD/izbrisivom memorijskom pogonu
- dati HP-u sve informacije potrebne za prepoznavanje svih tvrdih diskova ili SSD/izbrisivih memorijskih pogona zadržanih pod ovim uvjetima te potpisivanjem dokumenta dobivenog od HP-a potvrditi korisnikovo zadržavanje tvrdih diskova ili SSD/izbrisivih memorijskih pogona

- uništiti zadržani tvrdi disk ili SSD/izbrisivi memorijski pogon i/ili onemogućiti ponovno korištenje diska ili pogona
- sve zadržane tvrde diskove ili SSD/izbrisive memorijske pogone odložiti na otpad u skladu s važećim zakonima i odredbama za zaštitu okoliša

Tvrde diskove ili SSD/izbrisive memorijske pogone koje je HP korisniku isporučio kao iznajmljene ili posuđene proizvode korisnik će vratiti odmah po isteku ili prekidu HP-ova pružanja podrške. Korisnik je u potpunosti odgovoran za uklanjanje svih povjerljivih podataka prije vraćanja takvog unajmljenih ili posuđenih diskova ili SSD/izbrisivih memorijskih pogona HP-u.

Ograničenja usluge

Po HP-ovom nahođenju usluga će se osigurati pomoću kombinacije daljinske dijagnostike i podrške, usluge izvan lokacije i drugim načina pružanja usluge. Drugi načini pružanja usluge mogu uključivati isporuku, putem kurirske službe, dijelova koje može zamijeniti kupac, kao što je tipkovnica, miš ili, uz pristanak kupca, druge dijelove koje je HP klasificirao kao CSR (Customer Self Repair – samostalni popravak kupca) dijelove ili cijeli zamjenski proizvod. HP će odrediti odgovarajući način isporuke potreban za učinkovitu i pravovremenu korisničku podršku i zadovoljavanje jamstva brzine odgovora na poziv za popravak, ako je primjenjivo.

HP je uložio značajna sredstva u inženjering svojih proizvoda tako da ih korisnik može popraviti. Popravak od kupca (CSR) ključna je komponenta HP-ovih jamstvenih uvjeta. Ona omogućuje HP-u da pošalje zamjenske dijelove kao što su tipkovnica, miš i drugi dijelovi naznačeni kao CSR izravno kupcu nakon što se utvrdi kvar. Dijelovi se obično šalju tijekom noći da se mogu zamijeniti što je brže moguće. Kupac može zamijeniti dijelove kad to njemu bude odgovaralo.

„Obvezni“ CSR dio je standardnog jamstva povezan s nekim proizvodima. CSR je dostupan korisnicima kao opcija uz HP Care Pack ili u okviru ugovora o podršci. „Dodatni“ CSR omogućuje kupcu da izvede CSR ili odabere da servisno osoblje tvrtke HP izvede zamjenu bez dodatnih troškova tijekom razdoblja u kojem je proizvod pokriven servisnim jamstvom.

Care Pack i ugovorna podrška koji obuhvaćaju usluge „na lokaciji“ mogu imati za posljedicu slanje CSR dijelova izravno kupcu, ako ih kupac odabere, odnosno dolazak HP-ovog predstavnika na lice mjesta kako bi izvršio popravke, ako kupac odluči da ne želi iskoristiti CSR.

Care Pack i ugovorna podrška koji obuhvaćaju usluge „izvan lokacije“ kao što je preuzimanje ili povrat, odnosno povrat u HP zahtijevaju da kupac dostavi proizvod do mjesta ovlaštenog HP-ovog servisa ili da pošalje proizvod u HP, ako HP bude suglasan s tim, a kupac odluči da ne želi iskoristiti CSR.

Usluga ne obuhvaća sljedeće aktivnosti:

- sigurnosno kopiranje i oporavak operacijskog sustava, drugog softvera i podataka te podršku za njih
- otklanjanje poteškoća s međusobnim povezivanjem ili kompatibilnošću
- usluge potrebne jer korisnik nije primijenio neki popravak, zakrpu ili izmjenu sustava koje je dobio od HP-a
- usluge potrebne jer korisnik nije poduzeo preventivne mjere koje je prethodno predložio HP
- usluge koje su po HP-ovu mišljenju potrebne zbog neovlaštenih pokušaja osoblja koje nije HP-ovo da se instalira, popravi, održava ili izmijeni hardver, firmver ili softver
- usluge koje su po HP-ovu mišljenju potrebne zbog neprimjerenog tretmana ili korištenja proizvoda
- Preventivno korisničko održavanje

Ograničenja usluge zadržavanja neispravnih medija

Mogućnost usluge zadržavanja oštećenih medija vrijedi samo za tvrde diskove ili kvalificirane SSD/izbrisive memorijske pogone koje je HP proglasio neispravnima prilikom daljinskog dijagnosticiranja problema. Ne vrijedi ni za kakvu zamjenu ispravnih diskova ili SSD/izbrisivih memorijskih pogona.

SSD/izbrisivi memorijski pogoni koje je HP naveo kao potrošne dijelove i/ili koji su prekoračili maksimalan podržani životni vijek i/ili ograničenje maksimalnog korištenja navedeni u proizvođačevim uputama za korištenje, kratkim specifikacijama proizvoda ili na listu s tehničkim podacima nisu kvalificirani za mogućnost značajke usluge zadržavanja neispravnih medija.

HP neprestano prati učestalost kvarova diskova i zadržava pravo da otkáže ovu uslugu uz obavijest 30 dana unaprijed ako smatra da korisnik prečesto koristi opciju usluge zadržavanja oštećenih medija (primjerice kada zamjena neispravnih diskova materijalno premašuje standardnu učestalost kvarova za sustav o kojemu je riječ).

HP nema apsolutno nikakvu obvezu u pogledu bilo kakvih podataka koji se mogu nalaziti na tvrdom disku ili SSD/izbrisivom memorijskom pogonu ni u pogledu uništavanja tvrdog diska ili SSD/izbrisivog memorijskog pogona koji je korisnik zadržao ili poslao HP-u. Bez obzira na bilo što suprotno navedeno u HP-ovim odredbama pojedinačne narudžbe za podršku ili na listu s tehničkim podacima, HP ni njegove filijale, podizvođači ni dobavljači ni u kojem slučaju neće biti odgovorni za bilo kakve nehotične, posebne ili posljedične štete ili štete nastale uslijed gubitka ili pogrešnog korištenja podatka u sklopu ove značajke zadržavanja neispravnih medija.

Iznimke od mogućnosti značajke zaštite od slučajnog oštećenja

Da bi bio kvalificiran za kupnju značajke zaštite od slučajnog oštećenja, proizvod mora biti obuhvaćen tvorničkim jamstvom ili uslugom produljenja jamstva uz trajanje obuhvaćenosti uslugom jednako trajanju značajke zaštite od slučajnog oštećenja ili dulje od njega. Usluga zaštite od slučajnog oštećenja nudi zaštitu od iznenadnog i nepredviđenog nehotičnog oštećenja tijekom rukovanja, pod uvjetom da do tog oštećenja dođe tijekom uobičajenog korištenja. Nisu obuhvaćene sljedeće situacije i uzroci oštećenja:

- normalno trošenje tijekom rada, promjena boje, teksture ili laka, postupno propadanje, hrđa, prašina ni korozija
- požar, prometna nesreća ili nesreća vlasnika kuće (u slučajevima kada je navedena nesreća pokrivena policom osiguranja ili drugim jamstvom za proizvod), prirodna katastrofa (uključujući, bez ograničenja, poplave) ili druga nezgoda čiji je izvor izvan proizvoda
- izlaganje vremenskim uvjetima ili okolišnim uvjetima koji nisu navedeni u HP-ovim specifikacijama, izlaganje opasnim materijalima (uključujući biološke opasnosti), nemar djelatnika, pogrešno korištenje, loše korištenje, neispravne električne instalacije, neovlašteni popravci ili pokušaji popravaka, neprikladno i neovlašteno mijenjanje opreme, priključaka ili instalacija, vandalizam, oštećenja ili zagađenja od strane životinja ili insekata, kvarovi na baterijama, curenje baterija, nedostatak održavanja kakvo je naveo proizvođač (uključujući korištenje neodgovarajućih sredstava za čišćenje)
- pogreška u dizajnu, konstrukciji ili programiranju proizvoda ili pak u uputama za proizvod
- održavanje, popravak ili zamjena koji su uzrokovani gubitkom ili štetom koja je rezultat bilo kakvog korištenja, pohrane ili rada s proizvodom izuzev normalnog te rukovanja proizvodom koje nije u skladu s uputama proizvođača i korisničkim priručnikom
- krađa, gubitak, nestanak ili zametanje
- gubitak ili oštećenje podataka; prekidi u poslovanju
- prijevara (uključujući, između ostalog, netočno, zavaravajuće, pogrešno ili nepotpuno otkrivanje načina na koji je do oštećenja opreme došlo korisnikovu procjenitelju, serviseru ili HP-u)
- slučajna ili druga oštećenja proizvoda koja su u naravi kozmetička, što znači oštećenje koje ne utječe na rad i funkcioniranje računala
- nesavršenosti računalnog monitora uključujući, uz ostalo, „urezane“ ili nedostajuće piksele uzrokovane normalnim korištenjem i radom proizvoda
- oštećenje proizvoda čiji su serijski brojevi uklonjeni ili promijenjeni
- oštećenje ili kvar opreme obuhvaćen proizvođačevim jamstvom, opozivom ili tvorničkim biltenima
- oštećenje uzrokovano korisnikovim slanjem jamstvom pokrivenog proizvoda na drugu lokaciju ili s druge lokacije
- oštećenje hardvera, softvera, medija, podataka i slično, nastalo uslijed, između ostalog, virusa, aplikacijskih programa, mrežnih programa, nadogradnji, bilo kakvog formatiranja, baza podataka, datoteka, upravljačkih programa, izvornog koda, objektnog koda ili vlasničkih podataka, bilo kakve podrške, konfiguracije, instalacije ili ponovne instalacije bilo kakvog softvera ili podataka ili korištenja oštećenih ili neispravnih medija
- bilo kakva i sva prethodno postojeća stanja koja su se dogodila prije datuma kupnje usluge Care Pack
- zastarjelost proizvoda
- oprema iznesena iz države u kojoj je kupljena i koja nije obuhvaćena uslugom Care Pack sa zaštitom tijekom putovanja i zaštitom od slučajnog oštećenja
- oštećeni ili neispravni LCD zasloni kada je kvar prouzročen zloupotrebom ili je na drugi način isključen ovim odredbama
- namjerno oštećenje koje za posljedicu ima napukao ili oštećen zaslon računalnog monitora ili oštećen monitor

- oštećenje nastalo zbog djelovanja policije, objavljenog ili neobjavljenog rata, nuklearne nesreće ili terorizma
- bilo kakva izmjena proizvoda obuhvaćenog uslugom
- neobjašnjiv ili tajanstven nestanak i svaki svjestan čin oštećivanja proizvoda obuhvaćenog uslugom
- nepromišljeno, nemarno ili nasilno ponašanje tijekom korištenja proizvoda ili upravljanja njime. Ako su uz proizvod obuhvaćen uslugom priloženi zaštitni artikli, primjerice futrole, torbice ili etuiji itd., ili ako su za njega dostupni ti artikli, korisnik mora uvijek koristiti tu dodatnu opremu za proizvod da bi se proizvod kvalificirao za obuhvaćenost uslugom zaštite od slučajnog oštećenja. Nepromišljeno, nemarno ili nasilno ponašanje obuhvaća, bez ograničenja, ponašanje prema proizvodima pokrivenima jamstvom i njihovo korištenje na štetan, nasilan ili drugi način koji može izazvati oštećenje te svaka namjerna i svjesna šteta nanесена proizvodu. Svaka šteta koja nastaje takvim djelima NIJE pokrivena ovom značajkom usluge zaštite od slučajnih oštećenja

Za HP-ove komercijalne i potrošačke proizvode zaštita od slučajnih oštećenja prilikom rukovanja ograničena je na jedan incident po proizvodu tijekom razdoblja od 12 mjeseci, počevši od datuma početka usluge Care Pack.

Kada se dosegne navedeno ograničenje, trošak popravka za dodatne zahtjeve bit će naplaćen na temelju potrošenog vremena i materijala, ali svi drugi aspekti kupljene usluge Care Pack ostat će na snazi osim ako nije izričito navedeno drukčije u državi u kojoj je kupljena.

HP uz to zadržava pravo da korisnicima koji imaju evidentirana znatno visoka potraživanja odbije prihvaćanje zahtjeva za kupnjom značajke usluge zaštite od slučajnih oštećenja tijekom rukovanja.

Opće odredbe/ostale iznimke

Moguća je naplata putnih troškova. Obratite se lokalnom HP-ovu uredu.

Informacije o naručivanju

Da biste dobili daljnje informacije ili naručili HP-ovu uslugu dislocirane hardverske podrške, obratite se lokalnom HP-ovu prodajnom predstavniku.

Saznajte više na web-mjestu
hp.com/go/computingservices

Registrijte se za ažuriranja
hp.com/go/getupdated

HP-ove usluge podložne su primjenjivim uvjetima i odredbama tvrtke HP koji su kupcu isporučeni u trenutku kupnje ili je kupac na njih upozoren. Ovisno o lokalnim zakonima kupac možda ima zakonska prava na koja ni na koji način ne utječu uvjeti i odredbe tvrtke HP ni ograničeno jamstvo tvrtke HP koji su isporučeni s HP-ovim proizvodom.

© Autorska prava 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. Informacije u ovom dokumentu mogu se promijeniti bez prethodne najave. Jedina jamstva na HP-ove proizvode i usluge definirana su izričitim jamstvenim izjavama koje se isporučuju uz te proizvode i usluge. Nijedna ovdje navedena informacija ne može se tumačiti kao dodatno jamstvo. HP nije odgovoran za tehničke i uredničke pogreške ili propuste u ovom dokumentu.

