



# Hardverska podrška van lokacije klijenta

## Usluge vraćanja

### Care Pack

#### Prednosti usluge

- Fleksibilne opcije isporuke
- Pouzdana, jeftinija alternativa u odnosu na uslugu na licu mesta podrška za proizvode u nekritičnim poslovnim ili kućnim okruženjima
- Visokokvalitetna podrška

#### Najznačajniji elementi usluge

- Daljinska dijagnoza problema i telefonska podrška
- Popravka u naznačenom centru za popravku kompanije HP (materijal i delovi su uključeni u uslugu)
- Povratna isporuka ispravne jedinice na vašu lokaciju
- Fleksibilne opcije isporuke u naznačeni centar za popravku kompanije HP
- Uobičajeno vreme dovršavanja posla za tri radna dana (može se razlikovati u zavisnosti od geografske lokacije)
- Period pokrivenosti u standardno radno vreme, standardnim radnim danima

### Pregled usluge

Usluge vraćanja za hardversku podršku van lokacije klijenta nude visokokvalitetne nivoe usluge vraćanja kompaniji HP uz telefonsku podršku i popravku van lokacije klijenta za kvalifikovane proizvode u naznačenom centru za popravku kompanije HP. Usluga uključuje popravku van lokacije klijenta ili zamenu, materijal i delove, rad i cenu povratne isporuke.

HP nudi više nivoa usluge sa različitim opcijama isporuke u naznačeni centar za popravku kompanije HP, što je detaljnije navedeno u nastavku.

Neki nivoi usluge dostupni su i kao opcionalne funkcije usluge, poput zaštite od slučajnog oštećenja ili zadržavanja neispravnih medijuma.

### Specifikacije

Tabela 1. Funkcije usluge

Funkcija	Specifikacije isporuke
<b>Daljinska dijagnoza problema i podrška</b>	Kada naiđe na problem, klijent najpre mora da uputi poziv na naznačeni broj telefona za podršku. Kompanija HP će putem telefona pružiti osnovnu tehničku pomoć u vezi sa instalacijom, konfigurisanjem proizvoda, podešavanjem i rešavanjem problema. Pre pružanja ikakve daljinske pomoći ili pomoći van lokacije klijenta, kompanija HP može da zatraži od klijenta da pruži relevantne informacije, pokrene alatke za dijagnostiku ili sprovede druge aktivnosti podrške. Kompanija HP će zatim daljinski raditi sa klijentom kako bi ustanovila hardverski problem.
<b>Podrška van lokacije klijenta i materijal</b>	Ukoliko kompanija HP utvrdi da problem ne može biti rešen daljinskim putem, uputiće klijenta da vrati neispravan hardverski proizvod u naznačeni centar za popravku kompanije HP u kojem će pružiti tehničku podršku. Kompanija HP će obezbediti delove koje HP podržava, kao i materijal koji je neophodan da bi hardverski proizvod bio vraćen u ispravno stanje. Kompanija HP može, u skladu sa sopstvenom procenom, odlučiti da zameni takve hardverske proizvode umesto da ih popravi. Zamenski delovi ili proizvodi su novi ili funkcionalno ekvivalentni novim proizvodima u pogledu performansi. Zamenjeni delovi i proizvodi postaju vlasništvo kompanije HP.  Pored toga, HP može da instalira komercijalno dostupna systemska poboljšanja na podržanom hardveru u cilju obezbeđivanja nesmetanog rada hardverskih proizvoda i očuvanja kompatibilnosti sa rezervnim delovima koje je isporučio HP. U skladu sa sopstvenom procenom, kompanija HP može instalirati ažurirani firmver koji je, po mišljenju kompanije HP, potreban da bi se podržani proizvod vratio u operativno stanje ili da bi se zadržala mogućnost pružanja podrške.
<b>Povratna isporuka</b>	Kurir koga je ovlastila kompanija HP vratiće popravljeni ili zamenski proizvod na adresu klijenta ukoliko se ona nalazi u okviru geografske lokacije na kojoj je usluga bila pružena. Povratna isporuka biće izvršena kopnenim transportom i obično traje između 3 i 7 radnih dana. Klijent može da zahteva ubrzanu isporuku po dodatnoj ceni.

**Tabela 1.** Funkcije usluge (nastavak)

<b>Funkcija</b>	<b>Specifikacije isporuke</b>
<b>Isporuka u naznačeni centar za popravku kompanije HP</b>	<p>U zavisnosti od kupljenog nivoa usluge, kompanija HP nudi različite opcije isporuke za dostavljanje neispravnog proizvoda u naznačeni centar za popravku kompanije HP:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Isporuku vrši klijent: Sa ovom opcijom, klijent je odgovoran za isporuku neispravnog proizvoda u naznačeni centar za popravku kompanije HP. Klijent je dužan da obezbedi odgovarajuću ambalažu proizvoda za odabrani metod isporuke. Isporuka može da se izvrši lično ili putem lokalno dostupne komercijalne kurirske službe.</li><li>HP preuzima proizvod: Kurir koga je ovlastila kompanija HP pokupiće neispravan proizvod na klijentovoj adresi ukoliko je lokacija za preuzimanje u okviru geografske lokacije na kojoj će usluga biti pružena i isporučiti ga u naznačeni centar za popravku kompanije HP. Dužnost klijenta je da na odgovarajući način zapakuje proizvod i pripremi ga za preuzimanje. Zahtevi za uslugom moraju biti primljeni do 12:00 po lokalnom vremenu kako bi preuzimanje bilo obavljeno istog dana. Ostali zahtevi za uslugom biće zakazani za preuzimanje narednog radnog dana.</li></ul>
<b>Vreme dovršavanja posla</b>	<p>Vreme dovršavanja posla u okviru ove usluge iznosiće tri (3) radna dana u kompaniji HP na kvalifikovanim lokacijama, izuzev u slučajevima nepredvidivih otkaza i nedostupnosti delova, što će možda zahtevati produžetak roka za popravku. Vreme dovršavanja posla meri se protekom radnih dana počev od trenutka kad je kompanija HP primila neispravan proizvod do trenutka kada je popravljen ili zamenski proizvod spreman za vraćanje na lokaciju klijenta. Primljeno u HP podrazumeva (u zavisnosti od upotrebljenih opcija isporuke): (1) preuzeto na lokaciji klijenta od strane kurira koga je ovlastila kompanija HP ili (2) primljeno u naznačeni centar za popravku kompanije HP tokom radnog vremena, ukoliko je klijent izvršio isporuku ili transport. Vreme dovršavanja posla ne podrazumeva i vreme transporta popravljenog ili zamenskog proizvoda nazad do klijenta. Ukoliko je neispravan proizvod primljen u naznačeni centar za popravku kompanije HP nakon 17:00 časova po lokalnom vremenu, vreme dovršavanja posla od tri radna dana otpočinje narednog radnog dana.</p> <p>Vreme dovršavanja posla od tri radna dana nije dostupno na svim geografskim lokacijama i može biti duže van gradskih područja.</p>
<b>Period pokrivenosti</b>	<p>Period pokrivenosti označava vreme tokom kog se opisane usluge pružaju van lokacije klijenta ili daljinskim putem. Usluga je dostupna između 8:00 i 17:00 časova po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, osim praznicima koje slavi HP (pokrivenost se može razlikovati u zavisnosti od geografske lokacije).</p>

**Tabela 2.** Opcionalne funkcije usluge

<b>Funkcija</b>	<b>Specifikacije isporuke</b>
<b>Zadržavanje neispravnih medijuma</b>	<p>Za kvalifikovane proizvode ova funkcija usluge omogućava klijentu da zadrži neispravan čvrsti disk ili kvalifikovane SSD/fleš diskove koje klijent ne želi da otuđi zbog poverljivih podataka koji se nalaze na disku („čvrstom disku ili SSD/fleš disku“) pokrivenom ovom uslugom. Svi diskovi ili kvalifikovani SSD/fleš diskovi na pokrivenom sistemu moraju da budu uključeni u opciju funkcije usluge zadržavanja neispravnih medijuma. Bez obzira na sve eventualne suprotne navode u ovom dokumentu ili aktuelnim standardnim uslovima prodaje kompanije HP, HP se odriče prava da zadrži neispravan disk ili SSD/fleš disk pokriven opcijom funkcije usluge zadržavanja oštećenih medijuma ukoliko HP klijentu obezbedi zamenski disk ili SSD/fleš disk. Klijent će zadržati sve neispravne diskove ili SSD/fleš diskove koje HP podržava u okviru ugovora o podršci kompanije HP.</p>

**Tabela 2.** Opcionalne funkcije usluge (nastavak)

<b>Funkcija</b>	<b>Specifikacije isporuke</b>
<b>Zaštita od slučajnog oštećenja</b>	<p>Za kvalifikovane proizvode pojedini nivoi usluge mogu biti ponuđeni uz zaštitu od slučajnog oštećenja prilikom rukovanja. U slučajevima u kojima važi zaštita od slučajnog oštećenja, klijentu se obezbeđuje zaštita od slučajnog oštećenja tokom rukovanja proizvodom kao deo ove usluge.</p> <p>Pod slučajnim oštećenjem podrazumeva se fizičko oštećenje proizvoda uzrokovano iznenadnim i nepredviđenim događajem, ali samo u slučaju da se takvo oštećenje desi tokom uobičajene upotrebe. U podržane nezgode spadaju nenamerna prosipanja tečnosti na proizvod ili u njega, ispuštanja, padovi, strujni udari, kao i oštećenje ili lomljenje ekrana od tečnog kristala (LCD) i lomljenje delova. Dodatni detalji i izuzeci od usluge zaštite od slučajnog oštećenja navedeni su u odeljku „Ograničenja usluga“.</p>

**Tabela 3.** Opcije nivoa usluge

<b>Opcija</b>	<b>Specifikacije isporuke</b>
<b>Usluga vraćanja</b>	<p>Kompanija HP pruža uslugu vraćanja koja podrazumeva popravku ili zamenu i vraćanje neispravnog proizvoda, uključujući sve delove, rad i transport. Izborom opcije usluge vraćanja, klijent preuzima odgovornost za pakovanje i transport ili isporuku neispravnog proizvoda u naznačeni centar za popravku kompanije HP.</p> <p>Kompanija HP će vratiti popravljeni ili zamenski proizvod na adresu klijenta ukoliko se ona nalazi u okviru geografske lokacije na kojoj je obezbeđena usluga. Vreme dovršavanja posla u okviru ove usluge iznosiće tri (3) radna dana u kompaniji HP na kvalifikovanim lokacijama, izuzev u slučajevima nepredvidivih otkaza, što će možda zahtevati produžetak roka za popravku. Vreme dovršavanja posla meri se protekom radnih dana od trenutka kad je proizvod primljen u naznačeni centar za popravku kompanije HP do trenutka kad je popravljeni ili zamenski proizvod spreman za vraćanje na lokaciju klijenta. Vreme dovršavanja posla ne podrazumeva i vreme potrebno za isporuku popravljenog ili zamenskog proizvoda. Klijent može da zahteva ubranu povratnu isporuku po dodatnoj ceni koja će mu biti naplaćena.</p> <p>Klijent može da se obrati centru za korisničku podršku kompanije HP između 8:00 i 17:00 časova po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, osim praznicima koje slavi HP. Za pojedine proizvode može biti dostupna produžena telefonska podrška (vreme se može razlikovati u zavisnosti od geografske lokacije).</p>
<b>Usluga „Podigni i vrati“</b>	<p>Kompanija HP pruža uslugu „od vrata do vrata“ koja podrazumeva preuzimanje, popravku ili zamenu neispravnog proizvoda i vraćanje ispravnog proizvoda. Vreme dovršavanja posla u okviru ove usluge iznosiće tri (3) radna dana u kompaniji HP na kvalifikovanim lokacijama, izuzev u slučajevima nepredvidivih otkaza, što će možda zahtevati produžetak roka za popravku.</p> <p>Vreme dovršavanja posla meri se protekom radnih dana od trenutka kad je proizvod preuzet s adrese klijenta, ukoliko se ona nalazi u okviru geografske lokacije na kojoj je usluga obezbeđena, do trenutka kad je popravljeni proizvod spreman za vraćanje na lokaciju klijenta. Vreme dovršavanja posla ne podrazumeva i vreme potrebno za isporuku popravljenog ili zamenskog proizvoda. Klijent može da zahteva ubranu povratnu isporuku po dodatnoj ceni koja će mu biti naplaćena.</p> <p>Klijent može da se obrati centru za korisničku podršku kompanije HP između 8:00 i 17:00 časova po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, osim praznicima koje slavi HP. Zahtevi za uslugom moraju biti primljeni do 12:00 po lokalnom vremenu kako bi preuzimanje bilo obavljeno istog dana. Svi ostali pozivi biće zakazani za preuzimanje narednog radnog dana. Za pojedine proizvode može biti dostupna produžena telefonska podrška (vreme u kom se pruža podrška može se razlikovati u zavisnosti od geografske lokacije).</p>

## Pokrivenost

Ovom uslugom pokriveni su svi standardni dodaci uključeni u broj dela osnovne jedinice kompanije HP i sve interne komponente koje obezbeđuje HP, poput HP Jetdirect kartica, memorije i CD-ROM diskova.

Pored toga, pokriveni su spoljašnji dodaci ograničeni na HP brendirani miš, tastaturu i napajanje koji se isporučuju s glavnim proizvodom ili su kupljeni zajedno s glavnim proizvodom.

Ovom uslugom nisu pokriveni predmeti poput navedenih, ali ne samo oni:

- Potrošni materijal koji obuhvata baterije koje klijent može da zameni i olovke za tablet računare. Baterije produženog veka upotrebe za HP prenosne računare i tablet računare pokrivena su u periodu do tri (3) godine.
- Pribor za održavanje, torbe za nošenje i druge zalihe
- Uređaji koje ne proizvodi HP
- Dodatna oprema kupljena kao dodatak osnovnoj jedinici, poput baza, priključnih stanica i replikatora portova
- Bilo koji proizvod koji je prethodno popravljao neovlašćeni tehničar ili korisnik

## Obaveze klijenta

U slučajevima u kojima klijent ne postupa u skladu sa definisanim obavezama klijenta, kompanija HP ili ovlašćeni distributer usluga kompanije HP neće biti obavezni da pruže navedene usluge.

Ukoliko to zatraži kompanija HP, klijent ili ovlašćeni predstavnik kompanije HP mora da izvrši registraciju hardverskog proizvoda za podršku u roku od 10 dana od kupovine ove usluge, koristeći uputstva za registraciju koja obuhvata Care Pack ili uz pomoć dokumenta koji je HP poslao e-poštom odnosno na neki drugi način koji propisuje kompanija HP. U slučaju da pokriveni proizvod promeni lokaciju, registracija (ili pravilna izmena postojeće HP registracije) mora se obaviti u roku od 10 dana od promene.

Ukoliko predstavnik kompanije HP to zatraži, klijent će biti dužan da saraduje sa njim prilikom daljinskog rešavanja problema. Klijent će biti obavezan da:

- dostavi sve informacije koje su potrebne kompaniji HP radi pružanja brze i profesionalne daljinske podrške i omogućiti kompaniji HP da utvrdi nivo kvalifikovanosti podrške
- pokrene automatsko testiranje i instalira i pokrene druge alate i programe za dijagnozu problema
- sprovede druge razumne aktivnosti kako bi pomogao predstavniku kompanije HP u rešavanju problema ukoliko ovaj to zatraži

Klijent je dužan da obezbedi odgovarajuće pakovanje i pripremu proizvoda za preuzimanje ili odabrani metod isporuke ili transporta u naznačeni centar za popravku kompanije HP. Kompanija HP može da zatraži od klijenta da zajedno s neispravnim proizvodom dostavi i odštampane rezultate nekog od prethodno sprovedenih automatskih testova.

Dužnost klijenta je da ukloni sve lične i/ili poverljive podatke s neispravnog proizvoda pre vraćanja na popravku ili zamenu na naznačenu lokaciju kompanije HP; Kompanija HP nije odgovorna za podatke uskladištene na vraćenom proizvodu.

Uz opcionalnu funkciju usluge zadržavanja neispravnih medijuma, kao dodatak gorenavedenim obavezama klijenta, klijent mora da:

- ukloni sve diskove ili SSD/fleš diskove pre vraćanja neispravnog proizvoda na popravku ili zamenu na naznačenu lokaciju kompanije HP; HP nije odgovoran za podatke koje sadrže diskovi ili SSD/fleš diskovi
- obezbedi uništenje ili onemogućiti neovlašćeni pristup poverljivim podacima koji se nalaze na zadržanom disku ili SSD/fleš disku
- priloži identifikacione podatke o svakom zadržanom disku ili SSD/fleš disku kompaniji HP i potpiše i kompaniji HP vrati priloženi dokument kojim potvrđuje zadržavanje diska ili SSD/fleš diskova

- uništi zadržani disk ili SSD/fleš disk i/ili osigura da se disk ili disk jedinica više nikada neće koristiti
- uništi sve zadržane diskove ili SSD/fleš diskove u skladu sa važećim zakonima i propisima o zaštiti životne sredine

Diskove ili SSD/fleš diskove koje kompanija HP pozajmi, iznajmi ili privremeno dodeli klijentu, klijent će biti dužan da vrati po isteku roka za podršku ili završetku procesa podrške koji pruža kompanija HP. Klijent će snositi isključivu odgovornost za uklanjanje svih osetljivih podataka sa pozajmljenog, iznajmljenog ili dodeljenog diska ili SSD/fleš diska pre njegovog vraćanja kompaniji HP.

## Ograničenja usluge

Po diskrecionoj odluci HP-a, servis će biti omogućen uz upotrebu kombinacije daljinske dijagnostike i podrške, servisa koji se obavlja sa drugog mesta (off-site) i drugih metoda za obavljanje servisa. Drugi metodi za isporuku mogu uključivati isporuku delova preko kurira koje Kupac sam može zameniti, kao što su tastatura, miš, ili ukoliko je tako dogovoreno s Kupcem, drugih delova koje je HP klasifikovao kao CSR delove (delove koje Kupac može sam da popravi), ili celog zamenskog proizvoda. HP će odrediti odgovarajući metod isporuke potreban da bi se Kupcu omogućila efikasna i pravovremena podrška i ostvarilo zagantovano vreme od poziva do isporuke, ukoliko je ta opcija dostupna.

HP je mnogo uložio u inženjering proizvoda kako bi kupac mogao sam da ih popravi. Korisnička Samo-Popravka (CSR) je ključna komponenta HP-ovih garantnih uslova. HP tako može da isporuči rezervne delove kao što su tastatura, miš ili drugi delovi klasifikovani kao CSR delovi direktno Kupcu pošto je ustanovljen kvar. Delovi se obično šalju iste večeri da bi što brže stigli. Kupac potom može da zameni delove kada mu odgovara.

„Obavezna” Korisnička samo-popravka uključena je u standardnu garanciju uz neke od proizvoda. Korisnička samo-popravka je opciona za kupce s HP Care Pack-om ili s ugovorom o podršci. „Opciona” omogućava Kupcu da sam obavi CSR ili izabere da HP serviseri izvrše zamenu bez dodatne naknade tokom perioda servisne pokrivenosti proizvoda.

Care Pack i ugovori o podršci koji uključuju termine „na licu mesta” rezultiraće direktnom isporukom CSR delova Kupcu koji izabere CSR opciju, i suprotno – predstavnik HP podrške doći će na lice mesta da obavi popravku ako Kupac ne želi da koristi CSR.

Care Pack i ugovori o podršci koji uključuju „off-site” termine kao što su Podizanje i Vraćanje ili Vraćanje HP-u, zahteva od Kupca da isporuči proizvod ovlašćenom HP centru za popravku ili da isporuči proizvod HP-u po odluci HP-a ako Kupac ne želi da koristi CSR.

### Sledeće aktivnosti nisu obuhvaćene ovom uslugom:

- Pravljenje rezervne kopije, spasavanje podataka i podrška za operativni sistem, drugi softver i podatke
- Rešavanje problema međusobnog povezivanja ili kompatibilnosti
- Usluge za kojima postoji potreba usled propuštanja klijenta da primerni sistemsku ispravku, prepravku, zakrpu ili modifikaciju koju klijentu obezbeđuje kompanija HP.
- Usluge za kojima postoji potreba usled propuštanja klijenta da primeni preventivne mere koje mu je savetovala kompanija HP.
- Usluge koje su, po mišljenju kompanije HP, neophodne usled neovlašćenih pokušaja osoblja van kompanije HP da instalira, popravi, održava ili izmeni hardver, firmver ili softver
- Usluge koje su, po mišljenju kompanije HP, neophodne usled nepravilnog postupanja ili upotrebe proizvoda
- Preventivno održavanje korisnika

### Ograničenja opcionalne usluge zadržavanja neispravnog medijuma

Opcionalna usluga zadržavanja neispravnog medijuma važi samo za diskove ili SSD/fleš diskove za koje je kompanija HP putem daljinske dijagnostike problema utvrdila da su neispravni. Ona ne važi za zamenu diska ili SSD/fleš diska koji nisu neispravni.

SSD/fleš diskovi koje je kompanija HP označila kao potrošnu robu i/ili kojima je istekao maksimalni rok trajanja i/ili maksimalni period korišćenja naveden u uputstvu za upotrebu proizvođača, na listi specifikacija ili u tehničkoj dokumentaciji nisu kvalifikovani za opcionalnu uslugu zadržavanja neispravnog medijuma.

HP konstantno prati učestalost otkazivanja čvrstih diskova i zadržava pravo da otkáže ovu uslugu uz prethodno obaveštenje u roku od 30 dana ako opravdano posumnja da klijent prekomerno iskorišćava opcionalnu uslugu zadržavanja neispravnog medijuma (recimo, kad zamenjeni čvrsti diskovi materijalno premaše standardnu učestalost otkazivanja za dati sistem).

HP se ograđuje od svih obaveza vezanih za podatke koji se mogu nalaziti na bilo kom disku ili SSD/fleš disku odnosno uništenje bilo kog diska ili SSD/fleš diska koji je klijent zadržao ili poslao kompaniji HP. Bez obzira na bilo kakve suprotne navode u uslovima pojedinačne porudžbine ili tehničke dokumentacije kompanije HP, ni u kom slučaju HP niti njegove podružnice, podizvođači ili snabdevači neće biti odgovorni ni za kakve slučajne, posebne ili posledične štete ili štete izazvane gubitkom ili zloupotrebom podataka u okviru funkcije usluge zadržavanja neispravnog medijuma.

### **Izuzeci od opcionalne funkcije usluge zaštite od slučajnog oštećenja**

Kvalifikovanost za kupovinu usluge zaštite od slučajnog oštećenja zahteva da proizvod bude pokriven fabričkom garancijom ili proširenjem garancije čije trajanje mora da bude jednako ili duže od usluge zaštite od slučajnog oštećenja. Usluga zaštite od slučajnog oštećenja obezbeđuje zaštitu od iznenadnog i nepredviđenog oštećenja usled rukovanja, pod uslovom da takvo oštećenje nastane u toku normalnog korišćenja. Ne pokriva sledeće situacije ili oštećenja nastala usled:

- Standardnog habanja promene u boji, teksturi ili završnoj obradi postepenog propadanja rđe prašine ili korozije
- Požara, nesreće u vozilu ili stambenom objektu (u slučaju kad je ta nesreća pokrivena polisom osiguranja ili drugom vrstom garancije), više sile (koja uključuje, mada nije ograničena na poplavu) ili druge nezgode koja potiče van proizvoda.
- Izlaganja vremenskim i drugim spoljnim uslovima koji nisu definisani pravilima kompanije HP, izlaganja štetnim (uključujući i biološki štetne) materijama, nebrige operatora, zloupotrebe, nepravilnog rukovanja, neodgovarajućeg napajanja, neovlašćene popravke ili pokušaja popravke, nepravilnih i neovlašćenih pokušaja modifikacije opreme, dodataka ili instalacija, vandalizma, štete koju nanese životinje ili insekti, neispravnih baterija, curenja baterija, odsustva redovnog održavanja koje propisuje proizvođač (uključujući korišćenje neodgovarajućih sredstava za čišćenje)
- Greške u dizajnu proizvoda, konstrukciji, programiranju ili uputstvima
- Održavanja, popravke ili zamene uzrokovanih gubitkom ili oštećenjem koje nastaje iz bilo kog uzroka koji ne spada u normalnu upotrebu, odlaganja ili upotrebe proizvoda u skladu sa specifikacijama proizvođača i korisničkim uputstvom
- Krađe, gubitka, misterioznog nestanka ili zagublivanja
- Gubitka ili oštećenja podataka, prekida posla
- Prevare (koja uključuje, mada nije ograničena na netačno, polovično, pogrešno ili nekompletno navođenje uzroka štete koja je nastala na opremi procenitelju, serviseru ili predstavniku kompanije HP)
- Iznenadnog ili drugog oštećenja na proizvodu kozmetičke prirode, koje podrazumeva da šteta ne utiče na normalno korišćenje i funkcije računara
- Nepravilnosti na ekranu monitora koje uključuju, mada nisu ograničene na „burn-in“ i nedostajuće piksele koji nastanu tokom normalne upotrebe proizvoda
- Oštećenja na proizvodima čiji su serijski brojevi uklonjeni ili izmenjeni
- Oštećenja na proizvodu koja su pokrivena proizvođačevom garancijom, povratnim ili fabričkim biltenima
- Oštećenja koja nastanu u toku prenosa pokrivenog proizvoda od strane klijenta sa jedne lokacije na drugu
- Oštećenja na hardveru, softveru, medijumima, podacima itd. koja uzrokuju virusi, aplikativni programi, mrežni programi, nadogradnje, bilo kakvo formatiranje, baze podataka, datoteke, upravljački programi, izvorni kôd, objektni kôd ili vlastiti podaci, bilo kakva podrška, konfigurisanje, instalacija ili reinstalacija softvera ili podataka ili upotreba oštećenog ili neispravnog medijuma
- Bilo koje prethodno stanje koje je nastalo pre kupovine usluge Care Pack
- Zastarelost proizvoda
- Oprema izneta van zemlje kupovine nije pokrivena putnom zaštitom i zaštitom od slučajnog oštećenja u okviru usluge Care Pack
- Oštećeni ili neispravni LCD ekrani u slučajevima kad je oštećenje nastalo zloupotrebom ili je na drugi način isključeno
- Namerno oštećenje koje za posledicu ima polomljen ili oštećen ekran računara ili oštećen monitor

- Oštećenje nastalo usled akcije policije, neobjavljenog ili objavljenog rata, nuklearnog incidenta ili terorizma
- Bilo kakve izmene ili modifikacije pokrivenog proizvoda
- Neobjašnjivi ili misteriozni nestanak ili svako namerno oštećenje pokrivenog proizvoda
- Nemarno, nebrizno ili nasilno ponašanje tokom korišćenja proizvoda Ukoliko je proizvod opremljen zaštitnim sredstvima kao što su prekrivači, torbice za nošenje ili vreće ili je korišćenje ovih sredstava omogućeno klijentu, klijent ih mora stalno koristiti ukoliko želi da njegov proizvod ostane kvalifikovan za funkciju usluge zaštite od slučajnog oštećenja Nemarno, nebrizno ili nasilno ponašanje uključuje, ali nije ograničeno na korišćenje pokrivenih proizvoda na štetan, opasan ili drugi način koji može dovesti do oštećenja, kao i svako namerno oštećenje proizvoda. Šteta nastala usled takvog ponašanja NIJE pokrivena uslugom zaštite od slučajnog oštećenja.

Za komercijalne i potrošačke proizvode kompanije HP, slučajno oštećenje tokom rukovanja ograničeno je na jedan incident tokom perioda od 12 meseci od trenutka kupovine usluge Care Pack.

Nakon dostizanja navedenog ograničenja, cena popravke u svim dodatnim slučajevima biće naplaćena u skladu s utroškom vremena i materijala, ali ostali aspekti kupljene usluge Care Pack ostaće na snazi ukoliko nije drugačije navedeno u zemlji kupovine.

Za klijente sa istorijom prečestih pozivanja na uslugu podrške ili garancije, kompanija HP zadržava pravo da odbije zahteve za prodajom usluge zaštite od slučajnog oštećenja.

## Opšte odredbe/drugi izuzeci

Možda ćete morati da platite putne troškove. Obratite se lokalnoj HP kancelariji.

## Informacije o poručivanju

Da biste pronašli dodatne informacije ili poručili usluge vraćanja za hardversku podršku van lokacije klijenta, obratite se lokalnom predstavniku prodaje kompanije HP.

**Saznajte više na adresi**  
[hp.com/go/computingservices](https://hp.com/go/computingservices)

**Prijavite se za ažuriranja**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

HP usluge regulisane su odgovarajućim HP uslovima i odredbama usluge koji su dostavljeni ili naznačeni klijentu u trenutku kupovine. Klijent može imati dodatna zakonska prava u skladu s odgovarajućim lokalnim zakonima i ta prava nisu ni u kom slučaju ugrožena HP uslovima i odredbama usluge ili HP ograničenom garancijom koja se dostavlja uz HP proizvod.

© Copyright 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom dokumentu podložne su promenama bez prethodne najave. Jedine garancije za HP proizvode i usluge date su u izričitim izjavama o garanciji koje se dobijaju uz te proizvode i usluge. Ništa što je ovde navedeno ne može se tumačiti kao dodatna garancija. Kompanija HP ne snosi odgovornost za tehničke ili uređivačke greške ili propuste u ovom dokumentu.

