

Hardvérová podpora s odvozom – Služba vyzdvihnutia a vrátenia s ochranou pred náhodným poškodením



Balík Care Pack, súčasť služby HP Care

Výhody služby

- Zabezpečenie pred neočakávanými hotovostnými výdavkami na opravu, keď dôjde k náhodnému poškodeniu vášho mobilného alebo stolného zariadenia. Náhodné poškodenie nepodlieha záruke ani žiadnej inej ponuke balíka Care Pack
- Zahŕňa náklady na službu vyzdvihnutia a opravy
- Zlepšuje čas funkčnosti zariadení a produktivitu
- Vysoko kvalitná podpora s oporou spoločnosti HP
- Jednoducho sa dá zriadiť

Podstatné vlastnosti služby

- Diaľková diagnostika problému a technická podpora po telefóne
- Oprava v servisnom stredisku určenom spoločnosťou HP, všetky materiály a súčiastky sú v cene
- Spätná dodávka funkčnej jednotky späť k zákazníkovi
- Vyzdvihnutie zástupcom HP
- Návrat opravenej jednotky do troch pracovných dní (môže sa líšiť podľa geografickej polohy)
- Štandardné hodiny časového pokrytia
- Ochrana pred náhodným poškodením

Prehľad služby

Služba hardvérovej podpory s odvozom ponúka vysokokvalitnú službu dodávky po váš prah, vzťahujúcu sa na kvalifikované produkty HP. Služba zahŕňa telefonickú podporu, vyzdvihnutie, opravu alebo výmenu pokazenej jednotky v určenom stredisku opráv HP, návrat prevádzkyschopnej jednotky s obrátkou do troch pracovných dní (môže sa líšiť podľa geografickej polohy) a pokrýva všetky súčiastky a prácu, rovnako ako náklady na vyzdvihnutie a dodanie.

Naviac ochrana pred náhodným poškodením pomôže predchádzať neočakávaným opravám alebo nákladom na výmenu, ktoré spôsobia nehody, ku ktorým môže prísť počas normálneho používania vašich mobilných a stolných zariadení.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Vlastnosti služby

Vlastnosť	Podmienky dodania
Diaľková podpora a diagnostika problému	Ak sa vyskytne problém, musíte v prvom rade zavolať na pridelené číslo telefonickej podpory. Spoločnosť HP poskytne základnú technickú pomoc a podporu po telefóne s inštaláciou, konfiguráciou produktu, nastavením a riešením problému. Predtým ako spoločnosť HP pristúpi k odvozu zariadenia do servisu môže od vás požadovať poskytnutie relevantných informácií, spustenie diagnostických nástrojov a vykonanie iných podporných aktivít na žiadosť HP. Spoločnosť HP bude ďalej spolupracovať s vami, aby bol na diaľku izolovaný hardvérový problém.
Oprava, materiál a diely	Ak podľa uváženia spoločnosti HP nie je možné problém vyriešiť na diaľku, autorizovaný zástupca HP poskytne v určenom stredisku opráv HP technickú podporu k pokazenému hardvérovému produktu, akonáhle bude hardvérový produkt prijatý do určeného strediska opráv určeného spoločnosťou HP. Spoločnosť HP poskytne všetky súčiastky a materiály, ktoré sú potrebné na uvedenie hardvérového produktu do prevádzkoveného stavu. Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia rozhodnúť o vymenení celého produktu namiesto jeho opravy. Náhradné súčiastky a produkty sú nové, alebo sú z hľadiska výkonnosti porovnateľné ako nové. Vymenené súčiastky a produkty sa stávajú vlastníctvom spoločnosti HP. Naviac môže spoločnosť HP nainštalovať dostupné mechanické vylepšenia produktov v systéme, ktoré pomôžu zákazníkovi zaistiť správu prevádzky hardvérových produktov a dodržať kompatibilitu s náhradnými hardvérovými súčiastkami dodanými spoločnosťou HP. Podľa svojho vlastného uváženia môže spoločnosť HP nainštalovať akékoľvek aktualizácie firmvéru, ktoré sú potrebné na uvedenie produktov na ktoré sa vzahuje služba do prevádzkového stavu alebo ak je to potrebné na udržanie podpory vašich zariadení.
Spätná dodávka	Autorizovaný kuriér HP dovezie opravený alebo vymenený zariadenia do vášho sídla v krajine, kde bola služba poskytnutá. Spätná dodávka bude vykonaná pozemnou dopravou a obvykle trvá 3 až 7 dní. Zza ďalší poplatok môžete požiadať o zrýchlenú dodávku (môže sa líšiť podľa geografickej polohy).

Vlastnosť	Podmienky dodania
Vyzdvihnutie zástupcom HP	Autorizovaný kuriér HP vyzdvihne pokazené zariadenie vo vašom sídle v štáte, kde bola služba poskytnutá a dodá ho do servisného strediska určeného spoločnosťou HP. Vašou povinnosťou je vhodne zabaliť a pripraviť produkt na prevzatie kuriérom. Vyzdvihnutie v rovnaký pracovný deň sa vzahuje len na volania ohlásené pred 12:00 h. miestneho času. Všetky ostatné volania budú naplánované na vyzdvihnutie v nasledujúci pracovný deň.
Čas vrátenia	Čas vrátenia podľa tejto služby bude do troch (3) pracovných dní HP v kvalifikovaných geografických polohách, s výnimkou prerušovaných zlyhaní, ktoré môžu vyžadovať dlhší čas opravy. Čas vrátenia sa meria v uplynutých dňoch od času kedy bola jednotka vyzdvihnutá u zákazníka autorizovaným kuriérom HP alebo prijatá počas pracovných hodín v servisnom stredisku HP, ak ju dodal či poslal sám zákazník, až dokiaľ je opravený produkt pripravený na vrátenie zákazníkovi. Čas vrátenia nezahŕňa čas potrebný na vrátenie opraveného alebo vymeneného produktu zákazníkovi. Ak je jednotka prijatá vo vyhradenom servisnom stredisku HP po 17:00, trojdňový čas vrátenia začína plynúť nasledujúcim pracovným dňom. Čas vrátenia do troch pracovných dní sa nevzahuje na všetky geografické polohy a môže sa predĺžiť mimo mestských oblastí.
Časové okno pokrytia	HP služby hardvérovej podpory s odvozom, tak ako sú popísané vyššie, sú poskytované na diaľku a vo vyhradenom servisnom stredisku HP počas štandardných pracovných hodín a štandardných pracovných dní. Služba je dostupná od 8:00 do 17:00 od pondelka do piatka, s výnimkou dní pracovného pokoja HP (môžu sa líšiť podľa geografickej polohy).
Ochrana pred náhodným poškodením	Získate ochranu pred náhodným poškodením hardvérových produktov podliehajúcich službe ako súčasť tejto služby. Náhodné poškodenie je definované ako fyzické poškodenie produktu spôsobené alebo vyplývajúce z náhodnej udalosti. Vzahuje sa to na riziká spôsobené ohňom, neúmyselným rozlitaním tekutín dovnútra alebo na povrch jednotky, pády, prevrhnutia, kolízie a elektrické skraty. Vzahuje sa to i na poškodené alebo zlomené panely LCD (displej s tekutými kryštálmi), alebo na zničené súčiastky. Za náhodné poškodenie SA NEPOVÁŽUJE krádež, strata, normálne opotrebovanie, spotrebný tovar, úmyselné poškodenia alebo iné vylúčenia, ktoré sú popísané nižšie v časti OBMEDZENIA PLATNOSTI SLUŽBY. Výmena hlavných súčastí je v súlade s podrobnosami uvedenými v časti OBMEDZENIA PLATNOSTI SLUŽBY obmedzená na najviac jednu výmenu ročne. Jednotku môže byť potrebné opraviť alebo vymeniť na určenom mieste HP, keďže niektoré náhradné súčiastky nie sú dostupné lokálne.

Obmedzenia platnosti služby

Služba môže byť vykonaná vo vyhradenom servisnom stredisku HP profesionálnym servisným technikom HP, alebo iným autorizovaným zástupcom. Podľa uváženia spoločnosti HP môže byť služba poskytnutá prostredníctvom diaľkovej diagnostiky a podpory, alebo iné spôsoby dodávky služby, alebo kombináciou diaľkovej diagnostiky a podpory a služby poskytnutej vo vyhradenom servisnom stredisku HP. Iné spôsoby dodávky služby môžu zahŕňať dodávku dielov označených ako časti, ktoré môže vymeniť zákazník, napríklad klávesnica, alebo myš. Spoločnosť HP rozhodne o vhodnom spôsobe dodávky služby, ktorý je potrebný na poskytnutie efektívnej a včasnej podpory zákazníka.

Patria sem, nievšak výhradne, nasledujúce služby:

- Obnova operačného systému, iného softvéru a údajov
- Riešenie problémov prepojiteľnosti alebo kompatibility zariadení
- Služby vyžadované kvôli tomu, že zákazník neimplementoval žiadnu zo systémových opráv, opravných balíčkov, záplat či úprav, ktoré boli poskytnuté zákazníkovi spoločnosťou HP
- Služby vyžadované kvôli tomu, že zákazník nevykonával žiadne ochranné opatrenia vopred odporúčané spoločnosťou HP
- Preventívna údržba zo strany používateľa je z tejto služby vylúčená

Geografické pokrytie sa môže líšiť.

Výnimky z platnosti pokrytia náhodných poškodení

Ochrana pred náhodným poškodením nepokrýva škody spôsobené:

- Poškodením, ktoré spôsobilo nerešpektovanie údržby alebo prevádzkových podmienok odporúčaných výrobcami
- Poškodením vo vojne alebo pri jadrovej udalosti, terorizme, neautorizovaných pokusoch opravovať zariadenie, použitím zničených alebo poškodených médií
- Dáta, prerušenia podnikania, zastarávanie, kozmetické vady, hrdza, zmeny farby, textúry

alebo povrchovej úpravy, opotrebovanie alebo roztrhnutie, postupné zhoršovanie vlastností

- Chyby v návrhu, zostavení, strojovom programovaní, alebo inštrukciách k zariadeniu
- Podvod, krádež, neočakávané alebo záhadné zmiznutie, nesprávne použitie, zneužitie, alebo úmyselný čin
- Akékoľvek pozmenenie alebo úprava produktu

Výmena hlavných súčastí zariadenia je obmedzená na jednu výmenu ročne. Na účely ochrany pred náhodným poškodením sa za hlavné súčasti považujú najmä, nie však výhradne, obrazovka (LCD), jednotka DVD/CD ROM, základná doska, procesor, jednotka pevného disku a pamäť. Po dosiahnutí limitu jednej výmeny hlavnej súčasti budú náklady na jej opravu účtované na základe času a spotrebovaného materiálu (môže sa líšiť podľa geografickej polohy).

Povinnosti zákazníka

Zákazník musí zaregistrovať hardvér podliehajúci službe a balík Care Pack, tak ako je to vyjadrené v zmluve o poskytovaní služieb podpory v rámci balíka Care Pack.

Od zákazníka bude vyžadované, aby na požiadanie spoločnosťou HP podporil úsilie o vyriešenie problému na diaľku:

- Poskytnutím všetkých potrebných informácií spoločnosti HP, aby mohla by dodaná včasná a profesionálna pomoc na diaľku, alebo aby umožnil spoločnosti HP určiť mieru oprávnenosti podpory
- Spustením vnútorných testov alebo iných diagnostických nástrojov a programov
- Vykonaním iných opodstatnených krokov, ktoré pomôžu spoločnosti HP identifikovať a odstrániť problém

Zákazník nesie zodpovednosť za nainštalovanie súčastí a náhradných jednotiek, ktoré môže vymieňať zákazník, a ktoré boli včas dodané pomocou kuriéra.

Zákazník musí zabezpečiť, aby bol produkt vhodne zabalený a pripravený na vyzdvihnutie vybranou metódou dodania alebo odvozu do vyhradeného servisného strediska HP. Spoločnosť HP môže vyžadovať od zákazníka, aby priložil spolu s pokazenou jednotkou vytlačené výsledky ľubovoných v minulosti vykonaných vnútorných testov.

Povinnosťou zákazníka je:

- Odištalovať všetky prídavné prvky alebo príslušenstvo od základnej jednotky ešte pred vrátením spoločnosti HP na opravu po náhodnom poškodení
- Uchovať si záložnú kópiu všetkého softvéru a údajov. Spoločnosť HP odporúča pravidelné zálohovanie
- Obnoviť softvér a údaje na jednotke po jej oprave alebo výmene
- Nieť zodpovednosť za inštaláciu používateľského aplikačného softvéru a zabezpečiť, že všetok softvér je riadne licencovaný

Rozsah platnosti služby

Kryté je všetko štandardné príslušenstvo priložené s číslom dielu základnej jednotky HP a všetky vnútorné komponenty dodané spoločnosťou HP, ako napríklad karty HP Jetdirect, pamäte a jednotky CD-ROM. Pod túto službu NEPATRIA napríklad, ale nielen, nasledujúce položky:

- Spotrebný materiál, medzi ktorý patria aj batérie a perá k tabletovým. Ak spotrebný materiál dodala spoločnosť HP na určenie, či bola oprava efektívna, pretože zákazník nemá k dispozícii žiadny materiál, spoločnosť HP môže spolatniť takýto spotrebný materiál na základe svojej vtedajšej bežnej sadzby.
- Sady na údržbu a iné doplnky
- Zariadenia alebo doplnkové príslušenstvo od iných dodávateľov ako HP

- Príslušenstvo zakúpené navyše okrem základnej jednotky, napríklad dokovacie stanice a replikátory portov
- Všetky produkty v minulosti opravované neautorizovaným technikom alebo používateľom

Geografické pokrytie

Poskytovanie služby je obmedzené na oprávnené veľké mestské oblasti v USA vrátane častí Aljašky. Mimo týchto mestských oblastí môže poskytnutie služby trvať dlhšie. Táto služba nie je k dispozícii v Kanade, Portoriku alebo na Havaji.

U miestneho autorizovaného zástupcu spoločnosti HP si môžete overiť, či sa služba vzťahuje aj na váš región.

Na Aljaške sa môžu účtovať dodatočné poplatky.

Podrobnejšie informácie

hp.com/go/pcandprintservices

Zaregistrujte sa pre aktualizácie
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2003, 2015 HP Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente podliehajú zmene bez ohlásenia. Jediné záruky na produkty a služby HP sú výslovne stanovené vo vyhlásení o záručných podmienkach, ktoré sú súčasťou týchto produktov a služieb. Žiadne skutočnosti uvedené v tomto dokumente nezakladajú nárok na ďalšie záruky, vyjadrené alebo vyplývajúce, skutkovo alebo podľa práva. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické či redakčné chyby alebo vynechania vyskytujúce sa v tomto dokumente.

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

