

Storitev Next Business Day Hardware Support za uporabnike na poti



Care Pack, del storitve HP Care

Prednosti storitve

- Podpora strojne opreme HP na poti
- Podpora pri stranki na lokaciji, kjer je podpora na voljo
- Zanesljivi odzivni časi
- Mednarodna geografska pokritost

Glavne značilnosti storitve

- Razpoložljivost storitev na poti: storitev je na voljo v več kot 80 državah
- Diagnostika težav in podpora na daljavo
- Podpora za strojno opremo pri stranki
- Storitev vključuje dele in materiale
- Razpoložljivost storitve v okviru običajnega delovnega časa in običajnih delovnih dni
- Odzivni čas za izvajanje storitve naslednji delovni dan pri stranki, odvisno od razpoložljivosti na izbranem območju
- Veljavnost samo za prenosne računalnike (izbirno)
- Možnost zadržanja okvarjenih medijev (izbirno, samo za ustrezne izdelke)
- Na razpolago je možnost zaščite pred naključnimi poškodbami

Predstavitev storitve

Storitev Next Business Day Hardware Support zagotavlja mobilnim uporabnikom podporo za strojno opremo svojih prenosnih izdelkov HP. Ta reprosta in priročna rešitev je na voljo v vseh državah/geografskih območjih, navedenih v tabeli 1. Storitev je na voljo za izbrane izdelke HP in Compaq ter vključuje, odvisno od razpoložljivosti na izbranem območju, odzivni čas za izvajanje storitve naslednji delovni dan pri stranki (z možnostjo ugotavljanja težave na daljavo v lokalnem jeziku v določenih državah) za podporo pri odpravljanju težav s strojno opremo. Podpora se zagotavlja v okviru rednega delovnega časa in delovnih dni v zadevni državi/geografskem območju.

Specifikacije

Tabela 1. Funkcije storitve

Funkcija	Specifikacije izvedbe
Razpoložljivost storitev na poti	<p>T.Razpoložljivost storitev na poti je na voljo v večjih geografskih območjih po svetu, obširen seznam držav/geografskih območij pa se še podaljšuje. Podroben seznam si lahko ogledate na naslovu www.hp.com/services/travel. Na tem seznamu so podatki o razpoložljivosti storitev Next Business Day Hardware Support za uporabnike na poti, vključno z možnostjo zaščite pred naključnimi poškodbami in zadržanjem okvarjenih medijev, in sicer v določenih geografskih območjih. Seznam naštetih držav/geografskih območij se lahko spremeni brez predhodnega obvestila.</p> <p>Priporočljivo je, da stranke pred potovanjem preverijo razpoložljivost storitev na poti na tem spletnem mestu.</p> <p>Ko stranka potuje po katerem koli od teh območij in zunaj države, kjer je kupila izdelek, HP zagotavlja:</p> <ul style="list-style-type: none">• Telefonsko številko HP-jevega središča za rešitve (HP Global Solution Centre) za ustrezno državo/geografsko lokacijo, ki je na voljo prek povezave »Stik s HP« na spletni strani www.hp.com• Sprejem klicev stranke ali notranje službe za podporo v podjetju, kjer je stranka zaposlena, v drugi državi/geografskem območju• Diagnostika stopnje okvare strojne opreme• Določitev izvajanja storitve pri stranki ali dostave nadomestnega dela naslednji delovni dan v državi/geografskem območju s seznama, če je to potrebno• Dele, potrebne za popravilo v skladu s specifikacijo strojne opreme, če so deli na voljo tam, kamor stranka potuje

Diagnostika težav in podpora na daljavo

Ko stranka na telefonsko številko, določeno za HP-jevo podporo, sporoči zahtevo za storitev, začne HP sodelovati s stranko v času razpoložljivosti storitve. HP bo najprej ugotovil vzrok težave in ga poskusil skupaj s stranko odpraviti na daljavo. Preden se HP odloči za pomoč pri stranki, lahko z elektronskimi orodji za podporo na daljavo (kjer so na voljo) zažene in izvaja diagnostične preizkuse za dostop do izdelkov, ki jih zajema storitev, ali omogoči rešitev težave na daljavo z drugimi sredstvi.

Če pride do težav s strojno opremo zunaj države, kjer je bil izdelek kupljen, mora stranka najprej poklicati HP-jevo pomoč na delavnik po lokalnem delovnem času, dosegljivo na lokalnih telefonskih številkah, ki so na voljo prek povezave »Stik s HP« na spletnem mestu www.hp.com.

Funkcija	Specifikacije izvedbe
Podpora za strojno opremo pri stranki	<p>Za tehnične težave s strojno opremo, ki jih po HP-jevem mnenju ni mogoče odpraviti na daljavo, bo pooblaščen HP-jev predstavnik na kraju uporabe izvedel popravilo strojne opreme, ki je vključena v storitev, in jo povrnil v delovno stanje. HP se lahko po lastni presoji odloči za zamenjavo takšnih izdelkov namesto za popravilo. Nadomestni izdelki so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani izdelki postanejo last podjetja HP.</p> <p>Poleg tega lahko HP pri stranki namesti razpoložljivo izboljšano tehnično opremo ter tako zagotovi pravilno delovanje strojne opreme in ohrani njeno združljivost z nadomestnimi deli HP za strojno opremo. HP lahko po lastni presoji namesti kakršne koli posodobitve vdelane programske opreme, ki so po mnenju podjetja HP potrebne za vnovično delovanje strojne opreme ali za zagotavljanje podpore za opremo.</p>
Deli in material	<p>HP dobavi vse dele in materiale, ki so potrebni za vzdrževanje delovanja strojne opreme, vključno z deli in materiali za razpoložljive in priporočljive tehnične izboljšave. Nadomestni deli so novi ali po zmogljivosti in delovanju enakovredni novim. Zamenjani deli postanejo last podjetja HP.</p> <p>Potrebščine in potrošni deli niso podprti in ne bodo zagotovljeni kot del te storitve; za potrebščine in potrošne dele veljajo standardne garancijske določbe in pogoji.</p> <p>Najdaljša podprta življenjska doba/čas uporabe: Deli in komponente, ki presežejo svojo najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali omejitve najdaljšega časa uporabe, kot so določene v priročniku za uporabo proizvajalca, v kratkih tehničnih podatkih izdelka ali na tehničnem podatkovnem listu izdelka, ne bodo zagotovljeni, popravljeni ali zamenjani kot del te storitve.</p>
Čas razpoložljivosti storitve	<p>Razpoložljivost storitve pomeni čas, v katerem je izvajanje opisanih storitev na voljo pri stranki ali na daljavo.</p> <p>Zahteve za storitve, ki so bile sprejete zunaj časa razpoložljivosti, bodo zabeležene naslednji dan, za katerega ima stranka zagotovljen čas razpoložljivosti storitve.</p> <p>Čas razpoložljivosti te storitve, ki je na voljo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Običajni delovni čas, običajni delavnik (9 x 5): Storitev je na voljo od 8. do 17. ure po lokalnem času od ponedeljka do petka, razen ob dela prostih dnevih v podjetju HP (lahko se razlikujejo glede na državo in geografsko območje), ali v običajnem delovnem času oziroma ob običajnih delavnikih, kot veljajo v zadevni državi/geografskem območju, kjer se posreduje zahteva po storitvi. <p>Razpoložljivost storitve se lahko razlikuje glede na lokacijo. Če želite več informacij o razpoložljivosti storitve, se obrnite na lokalnega prodajalca.</p>
Odzivni čas za izvajanje storitve pri stranki	<p>Odzivni čas za popravilo pri stranki določa časovno obdobje, ki se začne, ko HP prejme in zabeleži prvotno zahtevo za storitev, in konča, ko HP-jev pooblaščen predstavnik obišče stranko v okviru časa razpoložljivosti storitve. Odzivni čas velja le, kadar je storitev na voljo, in se lahko prenese na naslednji dan razpoložljivosti storitve.</p> <p>Odzivni čas pri stranki za to storitev:</p> <ul style="list-style-type: none">• Obisk pri stranki naslednji delovni dan – pooblaščen predstavnik podjetja HP za vzdrževanje strojne opreme bo stranko obiskal v času razpoložljivosti storitve naslednji dan po zabeleženju zahteve za storitev. <p>Pri tem je treba upoštevati čas potovanja do lokacije, ki je odvisen od geografskega območja, kjer se zahteva podpora za strojno opremo.</p> <p>Odzivni čas se lahko razlikuje glede na lokacijo. Če želite več informacij o razpoložljivosti storitev, se obrnite na lokalnega prodajalca HP.</p>

Specifikacije (dodatno)

Tabela 2. Dodatne funkcije storit

Funkcija	Specifikacije izvedbe
Veljavnost samo za prenosne računalnike	Pri nekaterih računalniških izdelkih lahko stranka izbere samo podporo za prenosne računalnike. Ponudbe Care Pack s to podporo ne omogočajo širitve ravni storitve za zunanji monitor, priklopno postajo ali zunanjo dodatno opremo. The docking station or port replicator is eligible for coverage within the host country where the Care Pack was purchased, but does not qualify for coverage when travel is outside the country of purchase.
Zadržanje okvarjenih medijev	Pri izdelkih, ki so upravičeni do storitve, ta možnost stranki omogoča, da zadrži okvarjene komponente trdega diska ali pogona SSD/Flash, ki jih pokriva ta storitev in jih stranka želi zadržati zaradi občutljivosti podatkov na disku (trdem disku ali pogonu SSD/Flash). Zadržanje okvarjenih medijev velja za vse trde diske ali pogone SSD/Flash v sistemu, ki ga pokriva ta storitev. Ne glede na nasprotujoče si navedbe v tem dokumentu ali pogojih za enotno naročilo za podporo HP se HP odpoveduje pravici do tega, da v primeru zamenjave trdega diska stranke zadrži okvarjene trde diske ali pogone SSD/Flash v okviru storitve, ki določa zadržanje okvarjenih medijev. Stranka zadrži vse okvarjene trde diske ali pogone SSD/Flash, kot določa pogodba o podpori s HP-jem, in prevzame vso odgovornost za zaščito in zasebnost podatkov na okvarjenem disku ali pogonu SSD/Flash.
Zaščita pred naključnimi poškodbami	Pri izdelkih, ki so upravičeni do storitve, lahko določene ravni storitve vključujejo zaščito pred naključnimi poškodbami. Ob veljavni zaščiti pred naključnimi poškodbami je kot del te storitve stranki omogočena zaščita pred naključnimi poškodbami izdelka strojne opreme, ki je vključena v storitev. Naključne poškodbe so fizične poškodbe izdelka, do katerih je prišlo po naključju. Tveganja, ki jih pokriva storitev, so nenamerno razlitje tekočin v enoti ali po njej, padci in električni udar, vključno s poškodovanimi ali okvarjenimi zasloni s tekočimi kristali (LCD) in polomljenimi deli. Zaščita pred naključnimi poškodbami ne zajema primera tatvine, izgube, požara, okvare zaradi običajne prometne nesreče ali višje sile, običajne obrabe, potrošnega materiala, namerne poškodbe ali drugih izjem, ki so opisane v poglavju »Omejitev storitve«. Za zamenjavo večjih delov veljajo določene omejitve, ki so opisane v poglavju »Omejitev storitve«.

Obseg podpore

Ta storitev zagotavlja podporo za izdelke strojne opreme HP in Compaq ter za vse notranje komponente, ki jih je dobavil HP (kot so kartice HP Jetdirect, pomnilnik in pogoni CD-ROM), in za priložene pripomočke HP in Compaq (kot so miška, tipkovnica, priklopna postaja in zunanji 22-palčni ali manjši monitor).

Storitev ne omogoča podpore za zunanje monitorje. Večnamenske naprave vključujejo podporo za zaslon, ki ne velja za ločen zunanji monitor. Toda ta storitev na primer ne vključuje drugega monitorja, priključenega v večnamensko napravo.

Za potrošni material, ki vključuje, a ni omejen na odstranljive medije, akumulatorje in peresa tabličnih računalnikov, komplete za vzdrževanje in druge potrebščine ter uporabniško vzdrževanje in naprave drugih proizvajalcev, ta storitev ne velja.

Komponente, ki so izločene iz prodaje, bo morda treba posodobiti. HP bo v sodelovanju s stranko priporočil zamenjavo. Zaradi lokalnih zmožnosti na vseh lokacijah ni mogoče dobiti vseh komponent za zamenjavo.

Obveznosti stranke

Če stranka ne ravna v skladu s spodaj navedenimi obveznostmi, podjetje HP ali njegov pooblaščen ponudnik storitev ni dolžan zagotoviti storitev, kot je opisano.

Če je treba, mora stranka ali pooblaščen predstavnik podjetja HP registrirati izdelek strojne opreme za podporo v desetih dneh od nakupa te storitve, v skladu z navodili za registracijo, ki so priložena posameznemu paketu, e-poštnem sporočilu ali kako drugače, kot določi HP. Če je izdelek, ki je zajet v pogodbi, trajno premeščen na drugo lokacijo, je treba izdelek registrirati (ali ustrezno prilagoditi obstoječo registracijo HP) v desetih dneh.

Na zahtevo podjetja HP mora stranka zagotoviti podporo pri odpravljanju težave na daljavo. Obveznosti stranke:

- Preden stranka obvesti HP, da ima okvaro strojne opreme, mora izvesti vse ustrezne diagnostične ukrepe za ugotavljanje napak, ki so na voljo.
- Stranka mora takoj obvestiti HP o napaki strojne opreme.
- Predložiti mora serijsko številko izdelka, ki je vključen v storitev.
- Posredovati mora lokalni naslov in telefonsko številko.
- Na lokaciji mora počakati strokovnjaka ali kurirja, ki dostavi dele.
- HP-ju mora zagotoviti neomejen dostop do vseh lokacij, kjer se bo izvajala storitev.
- Posredovati mora vse informacije, ki jih HP potrebuje za pravočasno in strokovno izvajanje podpore na daljavo, ter obvestiti podjetje HP o ravni podpore, do katere je upravičena.
- Zagnati mora samopreizkuse ter namestiti in zagnati ostala diagnostična orodja in programe za ugotavljanje napak.
- Namestiti mora posodobitve in popravke vdelane programske opreme, ki so na voljo.
- Na zahtevo podjetja HP mora opraviti druge smiselne dejavnosti, s katerimi pomaga osebjem HP prepoznati in odpraviti težavo.

Stranka mora prav tako pravočasno namestiti kritične posodobitve vdelane programske opreme, ki so na voljo, ter zamenjati dele in nadomestne enote, ki jih dobavi HP.

Kadar HP stranki pošlje nadomestne dele za zamenjavo, mora stranka okvarjene dele vrniti v časovnem okviru, ki ga določi HP. Če HP ne prejme okvarjenih delov v določenem časovnem okviru ali če je ob prejemu okvarjeni del fizično poškodovan, mora stranka plačati stroške okvarjenega dela, ki jih določi HP.

Če se HP odloči obdržati okvarjene medije, je stranka dolžna upoštevati ta določila:

- V času izvajanja podpore mora stranka poskrbeti za nadzor nad trdimi diski in pogoni SSD/Flash; HP ne odgovarja za podatke na trdih diskih ali pogonih SSD/Flash
- Uničiti ali zavarovati mora vse občutljive podatke na trdem disku ali pogonu SSD/Flash, ki ga zadrži HP.
- Okvarjene trde diske ali pogone SSD/Flash mora predati pooblaščenemu predstavniku, sprejeti nadomestni trdi disk ali pogon SSD/Flash, podjetju HP posredovati informacije za identifikacijo posameznega trdega diska ali pogona SSD/Flash, ki ga zadrži HP, in na zahtevo podjetja HP podpisati dokument, v katerem soglaša, da HP zadrži trde diske ali pogone SSD/Flash.
- Uničiti mora zadržani trdi disk ali pogon SSD/Flash in/ali onemogočiti njegovo ponovno uporabo.
- Vse zadržane trde diske ali pogone SSD/Flash mora odstraniti v skladu s pristojnimi okoljevarstvenimi zakoni in pravili.

Kadar HP posodi stranki trde diske ali pogone SSD/Flash oziroma jih ponudi v najem ali zakup, mora stranka nadomestne trde diske ali pogone SSD/Flash podjetju vrniti takoj, ko poteče ali ko se zaključi podpora HP. Stranka prevzame vso odgovornost za odstranitev vseh občutljivih podatkov, preden trde diske ali pogone SSD/Flash, ki jih je prejela v posojilo, v najem ali v zakup, vrne podjetju HP. Podjetje HP ni odgovorno za zagotavljanje zaupnosti ali zasebnosti morebitnih občutljivih podatkov, ki ostanejo na omenjenem disku ali pogonu SSD/Flash.

Omejitve storitve

HP po svoji presoji izvaja storitev ugotavljanja napak in podpore na daljavo, storitve pri stranki in druge načine posredovanja storitev. Drugi načini posredovanja storitev vključujejo tudi hitro dostavo delov, npr. tipkovnice, miške, in drugih delov, ki jih lahko stranka zamenja sama, ter celotnih nadomestnih izdelkov. HP bo določil primeren način dostave, ki je potreben za učinkovito in pravočasno podporo stranki.

HP si pridržuje pravico odpeljati izdelek, ki ga zajema storitev, z lokacije stranke na popravilo.

HP lahko zahteva vrnitev izdelka v državo, kjer je bil kupljen, če popravilo, vključno z zaščito pred naključnimi poškodbami, zajema zamenjavo naprave. Zamenjava celotne enote zunaj države, v kateri je bila kupljena, za to storitev ni na voljo. Razpoložljivost storitev na poti je omejena na popravilo izvorne enote pri stranki ali v servisnem centru.

Odzivni čas za pomoč pri stranki ne velja, če se storitev lahko izvede s pomočjo diagnostičnih ukrepov za ugotavljanje napak ali podpore na daljavo, ali z drugimi postopki zagotavljanja storitve, ki so opisani zgoraj.

Iz te storitve so med drugim izključene spodnje dejavnosti:

- Varnostno kopiranje, obnovitev in podpora za operacijski sistem, drugo programsko opremo in podatke
- Odpravljanje težav z medsebojno povezavo ali združljivostjo
- Dodatne storitve, ki so potrebne, ker stranka ne uspe izvesti sistemskih popravkov ali sprememb, kijih je posredoval HP
- Dodatne storitve, ki so potrebne, ker stranka ne upošteva navodil podjetja HP
- Uporabniško preventivno vzdrževanje

Ko stranka potuje zunaj države nakupa izdelka, so opisane storitve na voljo samo, če je država/geografsko območje, kjer je bila posredovana zahteva po storitvi, navedena na seznamu držav/geografskih območij (v razdelku »Razpoložljivost storitev na poti« v tabeli 1). V državah/geografskih območjih, ki niso na tem seznamu, storitve po tej pogodbi niso na voljo. Vendar pa se lahko storitev izvede na nižji ravni na nekaterih dodatnih lokacijah, ki niso na tem seznamu.

Če deli, potrebni za popravilo, zlasti deli, ki so odvisni od jezika ali države, niso na voljo, lahko stranka:

- Odloži zahtevo po storitvi, dokler se ne vrne v državo, kjer je prvotno kupila izdelek
- Sprejme zamenjavo okvarjenega tujega dela z lokalnim (na primer angleška/ameriška tipkovnica)

Na posebne dele, ki so odvisni od jezika ali države, kot so na primer nestandardne angleške tipkovnice, tipkovnice za tuje jezike ali lokalni napajalniki, je treba čakati vsaj 3 tedne, odvisno od države izvora in države/geografskega območja prejema.

Storitve, zahtevane zunaj države nakupa izdelka, soomejene samo na osnovne enote. Storitve za dodatno opremo, kot so priklopne postaje ali razširitveni moduli ter monitorji, so na voljo samo v državi, kjer ste izdelek kupili.

Storitev ne velja za izdelke, ki niso HP-jevi.

Omejitve storitvene možnosti zadržanja okvarjenih medijev

Ta storitev je na voljo le za trde diske in pogone SSD/Flash, ki jih HP zamenja zaradi napake v delovanju. Storitve ne velja v primeru zamenjave nepoškodovanih trdih diskov ali pogonov SSD/Flash.

Verjetnosti napake na trdem disku ali pogonu SSD/Flash se nenehno nadzirajo, HP pa si pridržuje pravico do preklica te storitve s 30-dnevnim obvestilom, če utemeljeno verjame, da stranka prepogosto uporablja storitev zadržanja okvarjenih medijev (na primer, če je zamenjava okvarjenih trdih diskov ali pogonov SSD/Flash materialno večja od standardne verjetnosti

napake za omenjeni sistem).

HP NE SPREJEMA NOBENE ODGOVORNOSTI ZA VSEBINO ALI UNIČENJE KATEREGA KOLI TRDEGA DISKA ALI POGONA SSD/FLASH, KI GA ZADRŽI STRANKA. NE GLEDE NA KAKRŠNE KOLI INFORMACIJE, NAVEDENE V POGOJIH ZA ENOTNO NAROČILO ZA PODPORO HP ALI SEZNAM TEHNIČNIH PODATKOV, PODJETJE HP IN NJEGOVE PODRUŽNICE, PODIZVAJALCI IN DOBAVITELJI V NOBENEM PRIMERU NE SPREJEMAJO ODGOVORNOSTI ZA KAKRŠNO KOLI NAKLJUČNO, NEPOSREDNO ALI POSREDNO ŠKODO, KI NASTANE OB IZGUBI ALI NAPAČNI UPORABI PODATKOV V ZVEZI S TO STORITVIJO ZADRŽANJA OKVARJENIH MEDIJEV.

Izjeme storitvenih možnosti zaščite pred naključnimi poškodbami

Da bi bili lahko upravičeni do nakupa storitve zaščite pred naključnimi poškodbami, mora za izdelek veljati tovarniška garancija ali storitev podaljšane garancije s trajanjem kritja, ki je enako ali daljše od trajanja storitve zaščite pred naključnimi poškodbami. Storitve zaščite pred naključnimi poškodbami zagotavlja zaščito pred nenadnimi in nepredvidljivimi naključnimi poškodbami, nastalimi med rokovanjem, kot na primer med običajno uporabo. Zaščita pred naključnimi poškodbami ne vključuje:

- Običajne obrabe; spremembe barve, teksture ali končne obdelave; postopnega upada zmogljivosti; rje, prahu ali korozije
- Požara, nesreče v vozilu ali lastnikovem domu (v primerih, ko za omenjeno nesrečo velja zavarovalna polica ali druga garancija izdelka), naravnih nesreč (kar vključuje tudi poplave, vendar ni omejeno nanje) ali katere koli druge nevarnosti, ki je ne povzroči izdelek
- Izpostavljenosti vremenskim ali okoljskim pogojem, ki niso vključeni v HP-jeve specifikacije; izpostavljenosti nevarnim snovem (vključno z biološkimi); malomarnosti operaterja; napačne uporabe; napačnega upravljanja; nepravilnega sistema električnega napajanja; nepooblaščenih popravil ali poskusov popravil; napačnih ali nepooblaščenih popravkov dodatkov ali namestitvev opreme; vandalizma; poškodb zaradi živali ali insektov ali napadov škodljivcev; okvarjenih akumulatorjev; puščanja akumulatorja; ali vzdrževanja, ki ni v skladu z navodili proizvajalca (vključno z uporabo napačnih čistil)
- Napak v oblikovanju, izdelavi, programiranju ali navodilih izdelka
- Vzdrževanja, popravila ali zamenjave, potrebnih zaradi izgube ali škode, nastale zaradi katerega koli vzroka, razen običajne uporabe, shranjevanja in delovanja izdelka v skladu s specifikacijami proizvajalca in priročnikom za uporabnike
- Kraje, izgube, nepojasnjene ali nenavadnega izginitoja ali založitve
- Izgube ali okvare podatkov; poslovnih prekinitev
- Prevare (ki vključuje tudi nepravilno, zavajajoče, napačno ali nepopolno razkritje glede poškodovanja opreme razsodniku stranke, serviserju ali HP-ju)
- Naključne ali druge poškodbe izdelka, ki je kozmetične narave, kar pomeni poškodbo, ki ne vpliva na delovanje in upravljanje izdelka
- Pomanjkljivosti na zaslonu monitorja, ki vključujejo tudi »vžgane« in manjkajoče slikovne točke, ki nastanejo med običajno uporabo in upravljanjem izdelka, vendar ne omejeno nanje
- Poškodbe izdelkov, katerih serijske številke so odstranjene ali spremenjene
- Poškodbe ali okvare opreme, ki je vključena v garancijo, odpoklic ali tovarniške objave proizvajalca
- Poškodbe, do katere pride medtem, ko stranka pošilja kriti izdelek z ene lokacije na drugo
- Poškodbe strojne opreme, programske opreme, nosilcev, podatkov itd., nastale zaradi vzrokov, ki vključujejo tudi viruse; uporabniške programe; omrežne programe; nadgradnje; formatiranja kakršne koli vrste; zbirke podatkov; datoteke; izvorno kodo; objektno kodo ali lastniške podatke; katero koli podporo, konfiguracijo, namestitev ali vnovično namestitev katere koli programske opreme ali podatkov; ali uporabo poškodovanega ali okvarjenega nosilca, vendar ne omejeno nanje
- Katerih koli in vseh predhodno obstoječih pogojev, ki so se zgodili pred datumom nakupa storitve Care Pack

- Zastaranja izdelka
- Katere koli preselitve opreme zunaj države nakupa, za katero ne velja storitev zaščite Care Pack za potovanja in naključno škodo
- Poškodovanih ali okvarjenih zaslonov LCD, če pride do poškodbe zaradi zlorabe ali če je poškodba kako drugače izvzeta iz tega dokumenta
- Namerne škode, zaradi katere zaslon računalnika počí ali se okvari monitor
- Škode, nastale zaradi policijskih ukrepov, napovedane ali nenapovedane vojne, nuklearne nesreče ali terorizma
- Kakršnih koli sprememb ali popravkov kritega izdelka
- Nepazljivega, malomarnega ali nasilnega ravnanja med rokovanjem z izdelkom ali njegovo uporabo (Če so za uporabo s kritim izdelkom zagotovljeni ali ponujeni zaščitni izdelki, na primer pokrovi, tokovi za nošnje ali torbice itd., jih mora stranka ves čas uporabljati, da bi bila lahko upravičena do zaščite na podlagi te storitve za zaščito pred naključnimi poškodbami. Nepazljivo, malomarno ali nasilno ravnanje vključuje ravnanje s kritimi izdelki ali njihovo uporabo na škodljiv, zlonameren ali nesramen način, ki lahko povzroči njihovo poškodbo, in katero koli naklepno ali namerno poškodbo izdelka. Katera koli poškodba, nastala pri takšnih dejanjih, NI vključena v to storitev zaščite pred naključnimi poškodbami. Storitve zaščite pred naključnimi poškodbami pri uporabi je za HP-jeve komercialne in potrošniške izdelke omejena na en primer v 12-mesečnem obdobju, ki začne teči na datum nakupa storitve Care Pack. Ko je določena omejitev dosežena, je strošek popravila za katere koli dodatne zahtevke zaračunan na podlagi časa in materiala za posamezen primer, toda vsi drugi vidiki kupljene storitve Care Pack ostanejo v veljavi, razen če ni v državi nakupa izrecno določeno drugače. Za stranke, ki imajo zgodovino izjemno visokih zahtevkov, si HP pridržuje pravico zavrniti sprejem zahtevkov za nakup storitve zaščite pred naključnimi poškodbami pri uporabi.

Upravičenost do storitve

Razpoložljivost storitev na poti, določena v tabeli 1, v drugih državah/geografskih območjih (kjer izdelek ni bil prvotno kupljen), je omejena na čas potovanja in ne velja za stranke, ki so stalno nastanjene v drugi regiji.

Oddaljene lokacije

Vsi odzivni časi na zahteve po storitvah za strojno opremo pri stranki veljajo samo za lokacije, ki so oddaljene največ 160 km od središča za podporo, ki ga določi HP. Potovanje do lokacij, ki niso oddaljene več kot 320 km od središča za podporo, ki ga določi HP, je brezplačno. Če je lokacija od središča za podporo, ki ga določi HP, oddaljena več kot 320 km, se stranki zaračunajo potni stroški.

Oddaljene lokacije in ustrezni stroški, če obstajajo, se lahko razlikujejo glede na geografsko območje.

Odzivni čas za lokacije, ki so oddaljene več kot 160 km od središča za podporo, ki ga določi HP, se spremeni v skladu z odzivnim časom za daljša potovanja, kot je prikazano v spodnji tabeli.

Razdalja od središča za podporo, ki ga določi HP	Odzivni čas za izvajanje storitve pri stranki
0–160 km	Naslednji delovni dan*
>160–320 km	1 dodaten delovni dan*
>320–460 km	2 dodatna delovna dneva*
Več kot 460 km	Določeno ob naročilu in odvisno od razpoložljivosti virov*

Več informacij
hp.com/go/pcandprintservices

Če želite tehnično podporo pri lokalnem središču za rešitve HP, obiščite spletno mesto na naslovu

http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

* Čas potovanja do oddaljene lokacije in odzivni čas se lahko razlikujeta glede na državo/geografsko območje. Če želite podrobne informacije, se obrnite na lokalnega prodajalca.

Prijavite se za posodobitve
hp.com/go/getupdated



Delite s kolegi

Za storitve HP Technology Services veljajo HP-jevi pogoji in določila za posredovano storitev ali pogoji in določila, s katerimi se je stranka seznanila ob nakupu

© Copyright 2016 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije v tem dokumentu se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Edina jamstva za HP-jeve izdelke oziroma storitve so navedene v izrecnih izjavah o jamstvu, priloženih tem izdelkom oziroma storitvam. Noben del tega dokumenta ne predstavlja dodatnega jamstva. HP ni odgovoren za tehnične ali uredniške napake ali pomanjkljivosti v tem dokumentu.

5981-6650SLE, maj 2016, revizija 9

