

Tabela s podacima

Hardverska podrška sledećeg radnog dana za putovanja



Care Pack, part of HP Care

Pogodnosti usluge

- HP hardverska podrška tokom putovanja.
- Pogodna podrška na lokaciji korisnika, gde je to dostupno.
- Pouzdano vreme reagovanja.
- Međunarodna geografska pokrivenost.

Najvažnije karakteristike usluge.

- Geografska pokrivenost tokom putovanja: usluga je dostupna u više od 80 zemalja.
- Daljinsko dijagnostikovanje problema i podrška.
- Hardverska podrška na lokaciji korisnika.
- Materijal i delovi uključeni.
- Vreme pružanja usluge je u standardno radno vreme, standardnim radnim danima.
- Vreme reagovanja na lokaciji korisnika sledećeg radnog dana, gde je to lokalno dostupno.
- Raspoloživa opcija pokrivenosti uslugom samo za standardnu konfiguraciju prenosivog računara.
- Raspoloživa opcija zadržavanja oštećenog medijuma (samo za određene modele).
- Raspoloživa opcija zaštite od slučajnih oštećenja.

Pregled servisa

Hardverska podrška sledećeg radnog dana za putnike obezbeđuje korisnicima mobilnih računara rešenje za hardversku podršku za njihov novi HP prenosni proizvod. Ovo jednostavno i pogodno rešenje je dostupno u svim zemljama/geografskim lokacijama navedenim u Tabeli 1. Ova usluga je dostupna za odabrane HP i Compaq brendirane proizvode i uključuje, ukoliko je lokalno dostupno, reagovanje na lokaciji korisnika sledećeg radnog dana (sa daljinskim dijagnostikovanjem problema na lokalnom jeziku) kao podršku za rešavanje hardverskih problema. Podrška je obezbeđena u standardno radno vreme i uobičajenim radnim danima u određenoj zemlji/geografskoj lokaciji.

Specifikacije

Tabela 1. Karakteristike usluge

Karakteristika	Specifikacije isporuke
Pokrivenost putovanja	<p>Usluga je dostupna u većini geografskih lokacija sveta, sa spiskom zemalja/geografskih lokacija koji se stalno proširuje. Detaljni spisak se ažurira na lokaciji www.hp.com/services/travel. Ovaj spisak pruža informacije o dostupnosti hardverske podrške sledećeg radnog dana za putnike na određenim geografskim lokacijama, uključujući opcije pokrivenosti uslugom prilikom slučajnog oštećenja i zadržavanje oštećenog medijuma. Spisak zemalja/geografskih lokacija se može promeniti bez obaveštenja.</p> <p>Preporučuje se da korisnici provere pokrivenost uslugom na ovoj Web lokaciji pre planiranog putovanja</p> <p>Kada klijent putuje na bilo koju od ovih destinacija i van zemlje u kojoj je proizvod kupljen, HP će:</p> <ul style="list-style-type: none">• obezbediti korisniku broj telefona HP globalnog centra za rešenja (HP Global Solution Center) u odgovarajućoj zemlji/geografskoj lokaciji u odeljku "Kontaktirajte HP" na www.hp.com• prihvatiti pozive iz zemlje/geografske lokacije korisnika ili odeljenja za pomoć (Help Desk) korisnikove kompanije• Uraditi dijagnostiku do nivoa hardverskog kvara• organizovati odziv sledećeg radnog dana u zemlji/geografskoj lokaciji klijenta, gde je ova usluga podržana, ili isporuku rezervnog dela ukoliko je potrebno• obezbediti delove potrebne za popravku prema hardverskoj specifikaciji, ograničeno u meri dostupnosti delova na destinaciji putovanja.
Daljinsko dijagnostikovanje problema i podrška	<p>Kada korisnik uputi zahtev za uslugu pozivajući naznačeni broj telefona za HP podršku, HP će raditi sa klijentom u toku vremena raspoloživosti usluge kako bi se izolovao problem sa hardverom i kako bi se on daljinski utvrdio i otklonio. Pre pružanja bilo kakve pomoći na lokaciji korisnika, HP će možda pokrenuti i izvršiti daljinsko dijagnostikovanje pomoću elektronskih alatki za daljinsku podršku (ukoliko su one raspoložive) kako bi pristupio datim proizvodima ili će upotrebiti druga raspoloživa sredstva za daljinsko rešavanje problema.</p> <p>Kada dođe do problema sa hardverom van zemlje kupovine, klijent mora prvo da se obrati za pomoć kompaniji HP tokom lokalnog radnog vremena, radnim danima na lokalni broj telefona koji se može naći u odeljku "Kontaktirajte HP" na www.hp.com.</p>

Karakteristika	Specifikacije isporuke
Hardverska podrška na lokaciji korisnika	<p>Za tehničke probleme sa hardverom koji, prema proceni kompanije HP, ne mogu da se reše daljinski, autorizovani predstavnik kompanije HP će obezbediti tehničku podršku za hardverske proizvode pokrivene uslugom kako bi ih vratio u radno stanje. HP može, prema sopstvenoj proceni, da zameni proizvod umesto da ga popravi. Proizvodi koji se koriste za zamenu su novi ili funkcionalni ekvivalenti novih, po svojim performansama. Zamenjeni proizvodi postaju vlasništvo kompanije HP.</p> <p>Osim toga, HP može da instalira dostupna tehnička poboljšanja da bi se klijentu obezbedio ispravan rad hardverskih proizvoda i da bi se zadržala kompatibilnost sa hardverskim rezervnim delovima koje obezbeđuje HP. HP zadržava pravo da instalira firmverske nadogradnje koje su neophodne, prema mišljenju kompanije HP, da bi se obuhvaćeni proizvodi vratili u radno stanje ili da bi se zadržala mogućnost podrške od strane kompanije HP.</p>
Delovi i materijali	<p>HP će obezbediti delove i materijale koji su neophodni da bi se održalo radno stanje obuhvaćenih proizvoda, uključujući delove i materijale za dostupna i preporučena tehnička poboljšanja, a koje isporučuje HP. Delovi koji predstavljaju zamenu su novi ili ekvivalentni novima prema svojim performansama. Zamenjeni delovi postaju vlasništvo kompanije HP.</p> <p>Pribor i potrošni delovi nisu podržani i neće biti obezbeđeni u sklopu ove usluge – na njih se primenjuju uslovi i odredbe standardne garancije.</p> <p>Maksimalni podržani rok trajanja/maksimalni period korišćenja: Delovi i komponente kojima je istekao maksimalni podržani rok trajanja i/ili maksimalni period korišćenja naveden u uputstvu za upotrebu proizvođača, u dokumentu sa kratkim specifikacijama proizvoda ili u tehničkoj dokumentaciji proizvoda neće biti obezbeđeni, popravljani ni zamenjeni u sklopu ove usluge.</p>
Vreme pružanja usluge	<p>Vreme pružanja usluge predstavlja vreme tokom kojeg se opisane usluge pružaju na lokaciji korisnika ili sa udaljene tačke.</p> <p>Zahtevi za uslugu koji budu primljeni van ovog vremena pružanja usluge biće evidentirani sledećeg dana u kome klijentu može biti pružena usluga.</p> <p>Za ovu uslugu na raspolaganju je sledeće vreme pružanja usluge:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standardno radno vreme, standardnih radnih dana (9x5): Usluga je dostupna između 8.00 i 17.00 po lokalnom vremenu, od ponedeljka do petka, isključujući praznike koji važe za kompaniju HP (mogu se razlikovati u zavisnosti od zemlje ili geografske lokacije) ili tokom standardnog radnog vremena, standardnim radnim danima, koje se primenjuje u obuhvaćenim zemljama/geografskim lokacijama u kojima je zatražena usluga. <p>Vreme pružanja usluge zavisi od dostupnosti usluga na lokalnom nivou. Za detaljnije informacije o dostupnosti usluga, obratite se lokalnoj službi prodaje.</p>
Vreme reagovanja na lokaciji korisnika	<p>Vreme reagovanja na lokaciji korisnika definiše vremenski period koji počinje u trenutku kad je početni servisni zahtev primljen i evidentiran u kompaniji HP, a završava se kada autorizovani predstavnik kompanije HP dođe na lokaciju klijenta u okviru vremena raspoloživosti usluge, ako je to vreme u okviru navedenog vremena pružanja usluge. Vreme reagovanja se meri samo u toku vremena pružanja usluge i može da se prenese na sledeći dan za koji postoji definisano vreme raspoloživosti usluge.</p> <p>Za ovu uslugu na raspolaganju je sledeće vreme reagovanja na lokaciji korisnika:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reagovanje na lokaciji korisnika mesta sledećeg radnog dana - Ovlašćeni predstavnik kompanije HP će doći na lokaciju korisnika, tokom vremena pružanja usluge, da bi otpočeo uslugu održavanja hardvera sledećeg radnog dana u okviru vremena pružanja usluge, nakon evidentiranog zahteva. <p>Mogu postojati lokalna ograničenja, kao što su usluge za područja putovanja sa prilagođenim vremenom reagovanja, u zavisnosti od geografske lokacije gde je zatražena hardverska podrška.</p> <p>Svako vreme reagovanja zavisi od dostupnosti usluga na lokalnom nivou. Za detaljnije informacije o dostupnosti usluga, obratite se lokalnoj službi prodaje kompanije HP.</p>

Specifikacije (opciono)

Tabela 2. Karakteristike opcionalnih usluga

Karakteristika	Specifikacije isporuke
Pokrivenost uslugom samo za standardnu konfiguraciju prenosivog računara	Za određene PC proizvode, klijent može izabrati opciju Pokrivenost uslugom samo za standardnu konfiguraciju prenosivog računara. Care Pack ponude sa ovom opcijom ne proširuju nivo usluge na spoljne monitore, bazne stanice i spoljnu dodatnu opremu. 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.
Zadržavanje oštećenog medijuma	Za određene proizvode, ova opcija omogućava klijentu da zadrži neispravne komponente čvrstih ili SSD/Flash diskova, pokrivenih ovom opcijom, kojih ne želi da se odrekne zbog poverljivosti podataka koji se nalaze na disku ("disk ili SSD/Flash jedinici"). Svi diskovi ili SSD/fleš diskovi na sistemu pokrivenom opcijom zadržavanja oštećenog medijuma moraju biti obuhvaćeni u zadržavanju oštećenih medijuma. U slučaju da nisu ispunjeni uslovi iz ovog dokumenta ili HP dokumenta o uslovima podrške za pojedinačnu porudžbenicu (HP Single Order Terms for Support), HP zadržava pravo da zadrži disk ili SSD/fleš disk, koji je pokriven opcijom usluge zadržavanja oštećenih medijuma, u slučaju da HP zameni proizvod klijentu. Klijent može da zadrži sve oštećene diskove ili SSD/Flash diskove koje podržava HP u okviru ugovora o HP podršci ove usluge i klijent je odgovoran za zaštitu i privatnost podataka na oštećenom disku ili SSD/Flash disku.
Zaštita od slučajnih oštećenja	Za određene proizvode, neki nivoi usluge mogu se ponuditi sa opcijom zaštita od slučajnih oštećenja. U slučaju da je opcija zaštita od slučajnih oštećenja primenljiva, klijent ima pravo na zaštitu od slučajnih oštećenja za hardverske proizvode pokrivenne ovom opcijom kao deo usluge. Slučajno oštećenje se definiše kao fizičko oštećenje proizvoda izazvano ili nastalo slučajnim incidentom. Pokrivena oštećenja uključuju nenamerno prosipanje tečnosti u ili na jedinicu, ispuštanja, padove i električne udare. To podrazumeva oštećene ili polomljene LCD ekrane ili polomljene delove. Zaštita od slučajnih oštećenja ne pokriva krađu, gubitak, štetu nastalu vatrom, štetu izazvanu saobraćajnom nesrećom ili višom silom, normalnom upotrebom, potrošni materijal, namernim oštećenjima ili drugo, kao što je navedeno u odeljku „Ograničenja usluge“. Zamena glavnih delova podleže ograničenjima kao što je navedeno u odeljku „Ograničenja usluge“.

Pokrivenost

HP Usluga hardverske podrške na lokaciji korisnika važi za HP i Compaq hardverske proizvode, za sve interne komponente koje je isporučila kompanija HP (na primer za HP Jetdirect kartice, memoriju i CDROM-ove), kao i za priključeni HP i Compaq pribor kupljen zajedno sa glavnim proizvodom, kao što su miš, tastatura, bazna stanica, adapter naizmenične struje i spoljni monitor veličine 22" ili manji.

Ako imate Care Pack sa pokrivenošću uslugom "samo za stone uređaje/radne stanice/tanke servere/prenosne računare", spoljni monitori, bazne stanice i spoljna dodatna oprema neće biti pokriveni ovom uslugom.

Ovom uslugom nisu pokrivenne potrošne stavke koje uključuju, ali se ne ograničavaju na prenosive medijume, baterije i pera za Tablet PC, potrošni materijal i druge isporučene proizvode, kao i uređaje za korisničko održavanje i uređaje koji nemaju žig kompanije HP.

Komponentama koje su prestale da se proizvode može biti neophodna nadogradnja. HP će, zajedno sa klijentom, raditi na tome da preporuča zamenu. Zbog lokalnih mogućnosti podrške sve komponente neće biti pokrivenne u svim zemljama.

Odgovornost klijenta

U slučajevima kada se klijent ne ponaša u skladu sa odgovornostima klijenta kao što je navedeno u daljem tekstu, kompanija HP ili autorizovani HP servis neće biti obavezni da isporuče uslugu kao što je opisano.

Ako je primenjivo, klijent ili ovlašćeni predstavnik kompanije HP moraju registrovati hardverski proizvod za podršku u roku od deset dana od kupovine ove usluge pomoću uputstva za registrovanje u okviru svakog paketa, dokumenta e-pošte ili drugog metoda koji odredi kompanija HP. U slučaju trajne promene lokacije proizvoda pokrivenog uslugom, registracija (ili odgovarajuća promena postojeće HP registracije) mora biti izvršena u roku od deset dana nakon promene lokacije.

Na zahtev kompanije HP, korisnik mora da podrži nastojanja kompanije HP za daljinsko rešavanje problema. Klijent će:

- pokrenuti odgovarajuće klijentske programe za dijagnostikovanje pre obaveštavanja kompanije HP o kvaru hardverskog proizvoda;
- obavestiti HP o kvaru na hardverskom proizvodu;
- dati serijski broj obuhvaćenog proizvoda;
- dati lokalnu adresu i broj telefona;
- biti prisutan na licu mesta prilikom posete servisnog inženjera ili prilikom prijema delova kurirskom isporukom;
- dozvoliti kompaniji HP pun i neograničen pristup svim lokacijama na kojima je potrebno izvršiti uslugu
- pružiti sve informacije koje su neophodne kompaniji HP za obezbeđivanje blagovremene i profesionalne daljinske podrške, kao i za utvrđivanje nivoa opravdanosti podrške;
- pokrenuti automatsko testiranje i instalirati i pokrenuti ostale dijagnostičke alate i programe;
- instalirati nadogradnje i zakrpe firmvera koje klijent može samostalno da instalira;
- preduzeti sve razumne radnje kako bi pomogao kompaniji HP da prepozna i reši probleme na način na koji to zatraži kompanija HP.

Klijent je odgovoran za blagovremeno instaliranje kritičnih klijentskih nadogradnji firmvera koji su predviđeni za samostalno instaliranje, kao i za blagovremenu ugradnju/zamenu delova koji su predviđeni za samostalnu ugradnju/zamenu za delove koji su isporučeni klijentu.

U slučaju da su delovi koje može da zameni klijent isporučeni kako bi se rešio problem, klijent je odgovoran za vraćanje neispravnog dela u vremenskom roku koji je naznačila kompanija HP. U slučaju da kompanija HP ne primi neispravan deo u naznačenom vremenskom roku ili da je primljeni deo fizički oštećen, klijent će imati obavezu da plati iznos predviđen za neispravan deo, onako kako je to određeno od strane kompanije HP.

Kod opcije usluge zadržavanje oštećenog medijuma, korisnik je dužan da:

- zadrži fizičku kontrolu nad diskom ili SSD/Flash jedinicom sve vreme tokom pružanja usluge; HP nije odgovoran za podatke koji se nalaze na disku ili SSD/Flash jedinicama;
- obezbedi da svi poverljivi podaci klijenta na zadržanom disku ili SSD/Flash jedinici budu uništeni ili da ostanu zaštićeni;
- u prisustvu ovlašćenog predstavnika zadrži oštećeni disk ili SSD/Flash jedinice, primi zamenu diska ili SSD/Flash jedinice, da pruži kompaniji HP podatke o identifikaciji svake zadržane disk ili SSD/Flash jedinice i da na zahtev kompanije HP, potpiše dokument kompanije HP kojim se potvrđuje da je klijent zadržao disk ili SSD/Flash jedinice;
- uništi zadržani disk ili SSD/Flash jedinice i/ili obezbedi da se one ne upotrebljavaju ponovo;
- odloži sve zadržane disk ili SSD/Flash jedinice u skladu sa važećim zakonima i propisima o zaštiti životne sredine.

Disk ili SSD/Flash jedinice koje HP kao zamenu obezbeđuje korisniku na osnovu zajma, iznajmljivanja ili zakupa proizvoda, klijent mora vratiti odmah po isteku ili završetku podrške kompanije HP. Klijent će biti isključivo odgovoran za uklanjanje svih poverljivih podataka pre vraćanja disk ili SSD/Flash jedinica koje je su obezbeđene na osnovu zajma, iznajmljivanja ili zakupa kompaniji HP i kompanija HP neće biti odgovorna za održavanje poverljivosti niti privatnosti bilo kojih poverljivih podataka koje ostanu na disk ili SSD/Flash jedinici.

Ograničenja usluge

Prema diskrecionom pravu kompanije HP, usluga će biti obezbeđena korišćenjem kombinacije daljinskog dijagnostikovanja i podrške, aktivnosti isporučenih na lokaciji korisnika, i drugih načina pružanja usluge. Drugi načini pružanja usluge mogu da uključuju isporuku delova koje može da zameni korisnik, kao što su tastatura, miš, ostali delovi klasifikovani kao "delovi koje korisnik može da popravi sam" ili cele jedinice koja predstavlja zamenu. HP će odrediti odgovarajući način pružanja usluge da bi se obezbedila efikasna i blagovremena podrška korisniku.

HP zadržava pravo da preuzme neispravn proizvod sa lokacije klijenta da bi se izvršila popravka.

HP zahteva da klijent vrati neispravn uređaj u zemlju originalne kupovine u slučaju da popravka, uključujući pokrivenost prilikom slučajnog oštećenja, zahteva zamenu uređaja. Zamena celog uređaja nije dostupna izvan zemlje originalne kupovine za ovu uslugu. Pokrivenost putovanja je ograničena na popravku originalnog uređaja, na lokaciji korisnika i van nje.

Vreme reagovanja na lokaciji korisnika neće se primenjivati ako usluga može da se pruži korišćenjem daljinskog dijagnostikovanja i podrške ili drugih načina pružanja usluge koji su gore navedeni.

Sledeće radnje, bez ograničavanja samo na njih, isključene su iz ove usluge:

- pravljenje rezervnih kopija podataka (backup podataka), spasavanje (recovery) podataka i podrška za operativni sistem kao i za drugi softver i podatke;
- rešavanje problema međusobnog povezivanja ili kompatibilnosti;
- usluge koje su zahtevane zbog toga što korisnik nije uspeo da primeni sistemsku ispravku, popravku, zakrpu ili izmenu koju je za njega obezbedila kompanija HP;
- usluge koje su zahtevane zato što korisnik nije preduzeo radnje kojima bi se izbegla greška, a koje mu je to prethodno savetovala kompanija HP;
- preventivno održavanje.

Kada klijent putuje van zemlje u kojoj je proizvod kupljen, opisane usluge podrške biće dostupne samo ako je zemlja/geografska lokacija gde usluga može da se zahteva i isporučuje nabrojana kao obuhvaćena zemlja/geografska lokacija (pogledajte odeljak "Pokrivenost putovanja" u Tabeli 1). Usluge obuhvaćene ovim ugovorom nisu dostupne u zemljama/geografskim lokacijama koje nisu navedene na Web lokaciji koja se nalazi u tabeli. Međutim, usluga se može obezbediti na nižem nivou usluge na nekim dodatnim lokacijama koje nisu navedene na Web lokaciji koja se nalazi u tabeli.

Ako delovi koji su neophodni za popravku, naročito delovi koji su specifični za jezik/zemlju, nisu dostupni, klijent ima mogućnost da:

- odloži zahtev za uslugom dok se ne vrati u zemlju u kojoj je proizvod kupljen;
- prihvati zamenu oštećenog inostranog dela lokalnim delom (npr. engleska/američka tastatura).

Za delove koji su specifični za jezik/zemlju kao što je engleska tastatura koja nije međunarodna, tastature koje nisu za lokalni jezik ili neki lokalni delovi za napajanje, isporuka i carinjenje može da traje najmanje 3 nedelje, u zavisnosti od zemlje porekla i zemlje/geografske lokacije prijema.

Usluge koje su zahtevane van zemlje u kojoj je proizvod kupljen ograničene su samo na osnovnu jedinicu. Usluge za dodatnu opremu kao što su bazne stanice ili replikator portova i monitori, obezbeđene su samo u zemlji u kojoj je proizvod kupljen.

Opcije koje nisu proizvod kompanije HP nisu pokrivene ovom uslugom.

Ovom uslugom nisu pokrivene potrošne stavke koje uključuju, ali se ne ograničavaju samo na njih, na baterije i olovke za Tablet PC, potrošni materijal i druge isporučene proizvode, kao i uređaje za korisničko održavanje i uređaje koji nemaju žig kompanije HP.

Ograničenja opcije usluge zadržavanja oštećenog medijuma

Opcija usluge zadržavanja oštećenog medijuma može se primeniti samo na disk ili SSD/Flash jedinice koje HP promeni zbog kvara. Ona se ne primenjuje na druge zamene disk ili SSD/Flash jedinica koje nisu otkazale.

Broj otkaza hard diskova ili SSD/Flash jedinica se stalno nadgleda i HP zadržava pravo da otkáže ovu uslugu uz obaveštenje u roku od 30 dana ako HP opravdano veruje da korisnik prekomerno upotrebljava opciju zadržavanja oštećenog medija (na primer, kada oštećeni hard diskovi ili SSD/Flash jedinice koje treba zameniti materijalno prevazilaze standardni broj otkaza za dati sistem).

HP NEMA NIKAKVU ODGOVORNOST ZA SADRŽAJ ILI ZA UNIŠTAVANJE DISKA ILI SSD/FLASH JEDINICE KOJE JE KORISNIK ZADRŽAO. U SLUČAJU NEISPUNJAVANJA USLOVA IZ HP DOKUMENTA O USLOVIMA PODRŠKE ZA POJEDINAČNU PORUDŽBENICU (HP SINGLE ORDER TERMS FOR SUPPORT) ILI TEHNIČKE SPECIFIKACIJE, NI U KOM SLUČAJU HP ILI NJEGOVI FILIJALE I DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA SLUČAJNE, POSEBNE ILI POSLEDIČNE ŠTETE ILI ŠTETE NASTALE GUBITKOM ILI ZLOUPOTREBOM PODATAKA U OKVIRU USLUGE ZADRŽAVANJE OŠTEĆENOG MEDIJUMA.

Izuzeci opcije pokrivenosti prilikom slučajnog oštećenja

Kvalifikovanost za kupovinu funkcije usluge za zaštitu od slučajnih oštećenja zahteva da proizvod bude pokriven fabričkom garancijom ili uslugom produžetka garancije čije trajanje mora da bude jednako kao kod usluge zaštite od slučajnih oštećenja ili duže od njega. Funkcija usluge za zaštitu od slučajnih oštećenja obezbeđuje zaštitu od iznenadnog i nepredviđenog oštećenja usled rukovanja, pod uslovom da takvo oštećenje nastane u toku normalnog korišćenja. Ne pokriva sledeće situacije ni oštećenja nastala usled ovih okolnosti:

- Standardno habanje; promene u boji, teksturi ili završnoj obradi; postepeno propadanje; rđa; prašina ili korozija
- Požar, nesreća u vozilu ili stambenom objektu (u slučaju kad je ta nesreća pokrivena polisom osiguranja ili drugom vrstom garancije za proizvod), viša sila (koja, između ostalog, uključuje poplavu) ili druge opasnosti koje ne potiču od proizvoda.
- Izlaganje vremenskim uslovima ili uslovima okruženja koji nisu usklađeni sa specifikacijama kompanije HP; izlaganje opasnim (i biološki opasnim) materijalima; nebriga rukovaoca; nepravilno korišćenje; nepravilno rukovanje; neodgovarajuće napajanje električnom energijom; neovlašćene popravke ili pokušaji popravke; nepravilne i neovlašćene modifikacije opreme, priključivanje dodataka ili instalacija; vandalizam; šteta ili zaraza koju nanese životinje ili insekti; neispravne baterije; curenje baterije ili odsustvo održavanja koje propisuje proizvođač (uključujući korišćenje neodgovarajućih sredstava za čišćenje)
- Greška u dizajnu, konstrukciji, programiranju ili uputstvima za proizvod
- Održavanje, popravka ili zamena koji su bili neophodni zbog gubitka ili oštećenja do kojih je doveo bilo koji uzrok koji ne spada u normalnu upotrebu, čuvanje ili rad proizvoda u skladu sa specifikacijama proizvođača i korisničkim uputstvom
- Krađa, gubitak, nejasan ili misteriozan nestanak ili zagublivanje
- Gubitak ili oštećenje podataka; prekidi posla
- Prevara (koja, između ostalog, uključuje netačno, obmanjujuće, pogrešno ili nekompletno saopštavanje načina na koji je šteta na opremi nastala procenitelju klijenta, serviseru ili predstavniku kompanije HP)
- Slučajno oštećenje ili drugo oštećenje proizvoda koje je kozmetičke prirode, što znači da ne utiče na rad i funkcionisanje proizvoda
- Nesavršenosti na ekranu monitora računara koje, između ostalog, uključuju „burn-in“ efekat i nedostajuće piksele i koje su prouzrokovale normalna upotreba i rad proizvoda
- Oštećenje proizvoda čiji su serijski brojevi uklonjeni ili izmenjeni
- Oštećenje ili kvar opreme koji su pokriveni proizvođačkom garancijom, zahtevom za vraćanje proizvoda ili fabričkim biltenima.
- Oštećenje do kog je doveo klijentov prenos pokrivenog proizvoda sa jedne lokacije na drugu

- Oštećenje hardvera, softvera, medija, podataka itd. koje proističe iz razloga koji, između ostalog, uključuju viruse; aplikativne programe; mrežne programe; nadogradnje; bilo kakvo formatiranje; baze podataka; datoteke; upravljačke programe; izvorni kôd; objektni kôd ili vlasničke podatke; bilo kakvu podršku, konfiguraciju, instalaciju ili ponovnu instalaciju bilo kog softvera ili podataka odnosno korišćenje oštećenih ili neispravnih medija
- Bilo koje prethodno stanje koje je nastalo (tj. desilo se) pre datuma kupovine usluge Care Pack
- Zastarelost proizvoda
- Bilo koja oprema koja je izneta van zemlje kupovine, a nije pokrivena putnom zaštitom i zaštitom od slučajnih oštećenja u okviru usluge Care Pack
- Oštećeni ili neispravni LCD ekrani u slučajevima kad je kvar nastao zloupotrebom ili je na drugi način isključen ovim dokumentom
- Namerno oštećenje koje za posledicu ima polomljen ili oštećen ekran računara ili oštećen monitor
- Oštećenje nastalo usled policijske akcije, neobjavljenog ili objavljenog rata, nuklearnog incidenta ili terorizma
- Bilo kakve izmene ili modifikacije pokrivenog proizvoda
- Svaki namerni čin oštećenja pokrivenog proizvoda
- Nemarno, nebrižno ili nasilno ponašanje tokom korišćenja proizvoda (Ukoliko je pokriveni proizvod opremljen zaštitnim sredstvima kao što su prekrivači, torbice za nošenje ili vreće ili je korišćenje ovih sredstava omogućeno klijentu, on mora stalno koristiti taj pribor za proizvod da bi bio kvalifikovan za uslugu zaštite od slučajnih oštećenja. Nemarno, nebrižno ili nasilno ponašanje uključuje, između ostalog, korišćenje pokrivenih proizvoda na štetan, opasan ili drugi način koji može dovesti do oštećenja, kao i svako voljno ili namerno oštećenje proizvoda. Šteta nastala usled takvog ponašanja NIJE pokrivena ovom funkcijom usluge za zaštitu od slučajnih oštećenja. Za komercijalne i potrošačke proizvode kompanije HP, slučajno oštećenje tokom rukovanja ograničeno je na jedan incident tokom perioda od 12 meseci od datuma početka važenja usluge Care Pack. Nakon dostizanja navedenog ograničenja, cena popravke za sve dodatne zahteve biće naplaćena u skladu sa utroškom vremena i materijala, ali ostali aspekti kupljene usluge Care Pack ostaju na snazi, ukoliko nije drugačije navedeno u zemlji kupovine. Kompanija HP takođe zadržava pravo da odbije prodaju funkcije usluge za zaštitu od slučajnih oštećenja klijentima koji imaju istoriju veoma velikog broja zahteva.)

Uslovi usluge

Pokrivenost putovanja, kako je navedeno u Tabeli 1, u zemljama/geografskim lokacijama van zemlje u kojoj je proizvod kupljen, ograničena je na vreme putovanja i ne važi za stalno preseljenje u drugu regiju.

Zone putovanja

Vreme reagovanja na lokaciji korisnika za hardver važi samo na lokacijama koje nisu udaljene više od 160 km (100 milja) od naznačenog HP centra za podršku. Putovanje do lokacija koje nisu udaljene više od 320 km (200 milja) od naznačenog HP centra za podršku se ne naplaćuje dodatno. Ako je lokacija udaljena više od 320 km (200 milja) od naznačenog HP centra za podršku, biće naplaćeni dodatni putni troškovi.

Zone putovanja i troškovi, kada je primenljivo, mogu da se razlikuju na nekim geografskim lokacijama.

Vreme reagovanja na lokacijama koje su udaljene više od 160 km (100 milja) od naznačenog HP centra za podršku će imati sledeće vreme reagovanja koje se razlikuje zbog dužeg putovanja.

Udaljenost od naznačenog HP centra za podršku	Vreme reagovanja na lokaciji korisnika
0-160 km (0-100 milja)	Sledeći radni dan *
> 160-320 km (>100-200 milja)	1 dodatni radni dan *
> 320-480 km (>200-300 milja)	2 dodatna radna dana *
Preko 460 km (300 milja)	Utvrđuje se prilikom narudžbine i zavisi od dostupnosti resursa *

Dodatne informacije

hp.com/go/pcandprintservices

Da biste se obratili lokalnom HP centru za rešenja za tehničku podršku, posetite http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

* Određivanje zona putovanja i odgovarajućeg vremena reagovanja može da se razlikuje u obuhvaćenim zemljama/geografskim lokacijama. Za detaljnije informacije o zonama putovanja i izmenjenom vremenu reagovanja obratite se lokalnoj službi prodaje.

Prijavite se za ažuriranja
hp.com/go/getupdated



Поделите са колегама

Tehnološke usluge kompanije HP regulisane su važećim odredbama i uslovima kompanije HP koji se tiču usluga koje su ponuđene ili usluga sa kojima je klijent upoznat prilikom kupovine.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informacije koje se ovde nalaze podležu izmenama bez prethodnog obaveštenja. Jedine garancije za proizvode i usluge kompanije HP date su u izričitim garancijama isporučenim zajedno sa tim proizvodima i uslugama. Ništa što je ovde navedeno ne treba tumačiti kao dodatnu garanciju. HP nije odgovoran za tehničke i uredničke greške ili propuste koji se mogu naći u ovom tekstu.

5981-6650SRE, maj 2016, Rev. 9

