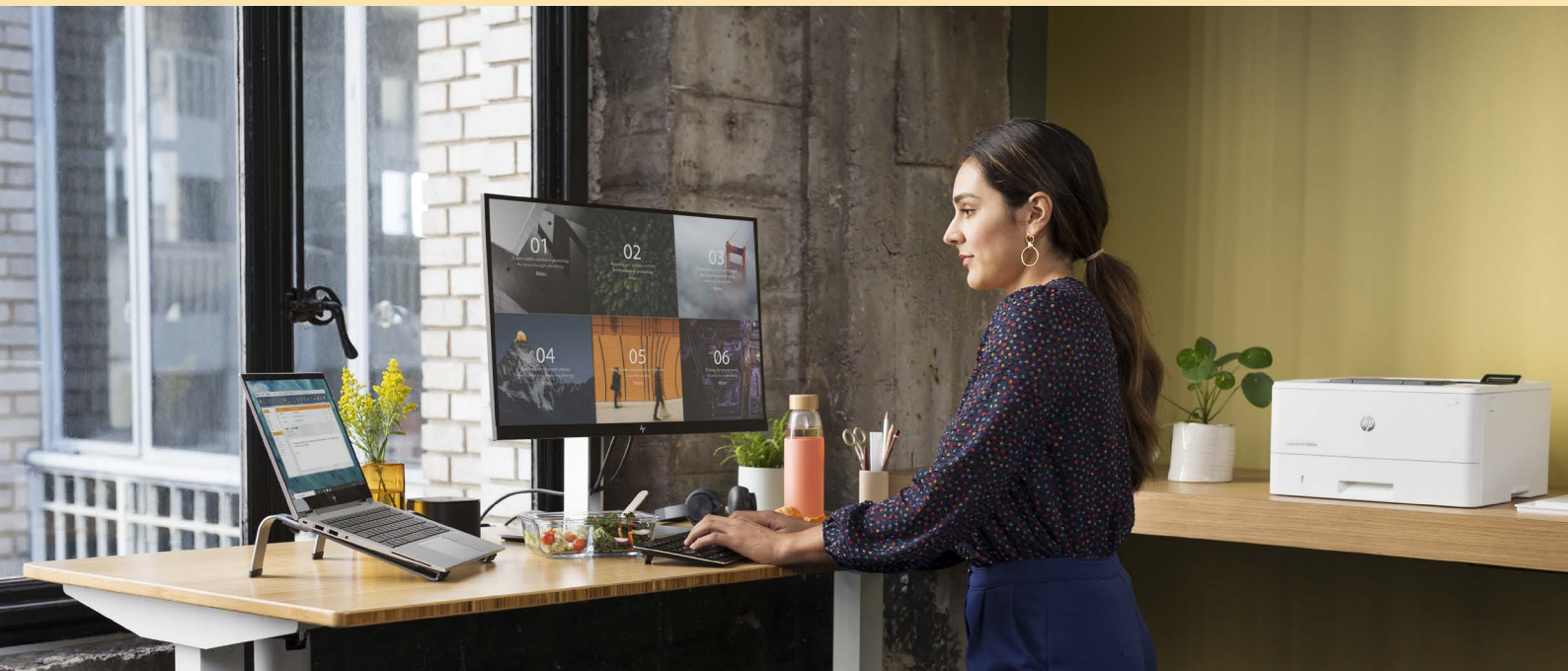


HP Care u zákazníka

Služby HP Care Pack pro osobní systémy



Výhody služby

- Kvalitní podpora v podobě oprav
- Zvýšení doby provozu produktů
- Flexibilita při plnění specifických servisních požadavků
- Pohodlná podpora kvalifikovaných odborníků na místě

Nejdůležitější prvky služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Hardwarová podpora na místě (včetně náhradních dílů a související práce)
- Aktualizace firmwaru u vybraných produktů

Přehled služby

Zajistěte spokojenost zaměstnanců se servisními zásahy a s možnostmi podpory a obnovte produktivitu pomocí služby HP Care u zákazníka.¹ Rozšířte ochranu svých zařízení HP díky podpoře IT a zbavte se problémů s hardwarem až na 5 let bez dalších okamžitých výdajů. Zajistěte zaměstnancům jejich původní produktivitu díky pohodlné vzdálené podpoře IT, jejímž cílem je vyřešit problémy se zařízeními s 85% úspěšností vyřešení problému hned napoprvé.^{1,7} Za účelem rychlejšího obnovení produktivity zajistíme vyslání odborného technika HP do vaší firmy, který problém odstraní.

Funkce a specifikace

VZDÁLENÁ DIAGNOSTIKA PROBLÉMŮ A PODPORA

Po obdržení a potvrzení vašeho hovoru začne společnost HP hardwarový problém izolovat, napravit a řešit. Před zahájením asistence u zákazníka může společnost HP pomocí elektronické vzdálené podpory umožňující přístup k podporovaným produktům provést vzdálené diagnostické testy, případně může použít jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení. Společnost HP v rámci pokrytého časového rozmezí poskytne telefonní asistenci k zákazníkem instalovanému firmwaru a dílům opravitelným uživatelem (DOU).

Incidenty s podporovaným hardwarem lze nahlásit společnosti HP telefonicky nebo přes web (podle místní dostupnosti) nebo jako událost automatizovaného nahlašování zařízení přes řešení elektronické vzdálené podpory HP s nepřetržitou dostupností. Společnost HP potvrdí, že žádost o podporu přijala, zadá ji do systému a přiřadí jí identifikační číslo případu, které vám následně předá. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.

HARDWAROVÁ PODPORA U ZÁKAZNÍKA

V případě hardwarových problémů, které není možné řešit vzdáleně, poskytne autorizovaný zástupce technickou podporu u zákazníka a uvede příslušné hardwarové produkty do provozního stavu. Společnost HP se může rozhodnout některé produkty místo opravy nahradit. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Po dodání produktů budou zástupci poskytovat službu u zákazníka, dokud nebudou produkty opraveny. V případě potřeby dílů nebo dalších zdrojů může být práce dočasně přerušena, bude však pokračovat, jakmile budou díly nebo zdroje dostupné.

- Opravy při selhání: V době poskytování technické podpory u zákazníka může společnost HP nainstalovat dostupná technická vylepšení a aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem pro podporované hardwarové produkty, které jsou vyžadovány pro navrácení podporovaného produktu do provozního stavu nebo k udržení schopnosti podpory ze strany společnosti HP.
- Opravy na vyžádání: Na vyžádání může společnost HP nainstalovat kritické aktualizace firmwaru neinstalované zákazníkem, které jsou doporučeny produktovou divizí společnosti HP k okamžité instalaci u krytých hardwarových produktů.

NÁHRADNÍ DÍLY A MATERIÁLY

HP poskytne náhradní díly a materiály podporované společností HP potřebné k udržování příslušného produktu v provozním stavu, včetně dílů a materiálů pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Náhradní díly budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Pokud si přejete nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budete povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.

AKTUALIZACE FIRMWARU U VYBRANÝCH PRODUKTŮ

Aktualizace firmwaru HP jsou k dispozici zákazníkům s aktivní smlouvou, která jim umožňuje přístup k těmto aktualizacím. V rámci této služby máte právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro podporované produkty s výhradou licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách HP. Společnost HP může v souvislosti s hardwarovou podporou u zákazníka poskytnout, nainstalovat nebo pomoci s instalací aktualizací firmwaru, pokud máte platnou licenci k použití příslušných softwarových aktualizací.

Volitelné součásti služby

OCHRANA PŘED NÁHODNÝM POŠKOZENÍM

Zajistěte opravu nebo výměnu zařízení v případě, že dojde k nepředvídanému poškození v důsledku událostí, jako jsou pády, políť a elektrické přepětí, ke kterým dochází při běžném používání počítače. K tomu vám poslouží volitelná ochrana před náhodným poškozením. Další podrobnosti a výjimky ze služby ochrany před náhodným poškozením jsou uvedené v části „Omezení služby“. Mohou však platit omezení pro některé země, která je možné ověřit u místního zástupce společnosti HP.^{1,2}

PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA

Přidáním služby ponechání vadného média zajistíte, že vaše společnost bude mít vždy kontrolu nad vadnými pevnými disky a omezíte tím riziko ohrožení citlivých dat.^{1,2,3} Získáte možnost ponechat si vadné pevné disky nebo jednotky SSD/USB, kterých se nechcete vzdát kvůli potenciálním citlivým údajům. Všechny oprávněné jednotky podporovaného systému musí být zahrnuté do služby ponechání vadného média.

PODPORA NA CESTÁCH

Zbavte se dlouhých odstávek v reakci na akutní problémy a využijte telefonického a místního pokrytí s podporou v místním jazyce ve více než 110 zemích po celém světě v rámci rozšířené ochrany s cestovním pokrytím.

Podpora na cestách je dostupná ve všech významných oblastech a rozsáhlý seznam zemí i oblastí se neustále rozšiřuje. Podrobný seznam je k dispozici [zde](#). Tento seznam obsahuje informace o geografické dostupnosti hardwarové podpory další pracovní den pro cestovatele, včetně služeb ochrany před náhodným poškozením a ponechání vadného média. Země nebo oblasti uvedené na seznamu se mohou měnit bez předchozího upozornění.

Společnost HP doporučuje, abyste si pomocí tohoto webu před odjezdem ověřili dostupnost podpory na cestách.

Pokud cestujete do kterékoli z těchto oblastí a mimo zemi, ve které jste produkt původně zakoupili, společnost HP zajistí následující:

- Poskytne vám telefonní číslo globálního centra společnosti HP pro řešení problémů pro příslušnou zemi nebo oblast, které najdete [zde](#).
- Od vás nebo asistenční služby vaší společnosti bude přijímat požadavky v zemi / zeměpisné oblasti, do které jste přicestovali.
- Provede diagnostiku podle úrovně selhání hardwaru.
- Sjedná podle potřeby příjezd na vaše místo v dané zemi či oblasti nebo doručení náhradního dílu.
- Poskytne náhradní díly potřebné pro opravu podle specifikace hardwaru za předpokladu, že takové díly jsou v dané oblasti dostupné.

SOLUTION CARE PACK

Využijte dodatečné nabídky opravy nebo výměny s pokrytím až šesti periférií (včetně až dvou displejů) v případě, že jste periferie zakoupili ve stejnou dobu jako komerční stolní počítače, pracovní stanice, mobilní pracovní stanice nebo vybrané notebooky HP.^{1,5}

Specifikace poskytování služeb

KRYTÍ

Tato služba nabízí krytí pro oprávněné počítače HP, včetně interních komponent podporovaných nebo dodaných společností HP, jako jsou například optické jednotky nebo paměť. Zde je zahrnuto i krytí přiloženého příslušenství HP, které bylo součástí původního balení počítače, jako například kabelových myší, kabelových klávesnic nebo napájecího adaptéru AC.

Služby HP Care Pack s tímto krytím nepodporují externí monitory HP. Zařízení AiO zahrnují displej, který není považován za samostatný externí monitor. Služby HP Care Pack se však netýkají například druhého monitoru připojeného k zařízení AiO.

Pokud jste si zakoupili balíček HP Solution Care Pack, služby řešení budou pokrývat v rámci služby základní jednotku a také 6 dalších periférií podporovaných společností HP, která byla k základní jednotce připojena, včetně maximálně 2 externích monitorů, dokovacích stanic, bezdrátových myší, bezdrátových klávesnic a headsetů HP. Aby bylo možné pokrýt periferie v rámci balíčku Solution Care Pack, musí jít o periferie zakoupené zároveň se základním počítačem.

Dokovací stanice nebo replikátory portů HP jsou kryté v rámci země, kde byly služby HP Care Pack zakoupeny, nikoli mimo zemi zakoupení.

Spotřební materiály, což se mimo jiné týká vyměnitelných médií, baterií vyměnitelných zákazníkem, per k tabletům a ostatního spotřebního materiálu, jakož i uživatelské údržby a zařízení jiného dodavatele než HP, nejsou touto službou pokryté. Pro baterie do mobilních komerčních počítačů HP platí až tříletá záruka. Další informace zjistíte zadáním textu „vysvětlení záruk na baterie pro firemní notebooky“ na webu hp.com.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestanou vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší verzi. U upgradů v případě dílů a komponentů, jejichž výroba byla ukončena, mohou být v některých případech účtovány dodatečné poplatky. Společnost HP vám ve spolupráci s vámi navrhne náhradní položky. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

ČASOVÝ ROZSAH KRYTÍ

Rozsah krytí udává dobu, během které jsou popsané služby poskytovány u zákazníka nebo vzdáleně. Služba je k dispozici v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků platných pro společnost HP (krytí nemusí být ve všech zeměpisných oblastech stejné).¹

Autorizovaný zástupce společnosti HP se v rámci dohodnutého časového rozsahu krytí dostaví k zákazníkovi tak, aby údržbu hardwaru zahájil v rámci příslušného intervalu odezvy od okamžiku, kdy společnost HP přijala a potvrdila servisní požadavek. Požadavky přijaté mimo časové pokrytí budou zaznamenány v době uskutečnění požadavku, potvrzeny následující den krytí a zpracovány v rámci příslušného intervalu odezvy. Všechny úrovně rozsahu krytí závisí na místní dostupnosti.

REAKČNÍ DOBA PRO PODPORU U ZÁKAZNÍKA

V případě poruchy podporovaného hardwaru, kterou nelze řešit vzdáleně, se zástupce společnosti HP vynasnaží dostavit se k zákazníkovi do dalšího dne krytí (pokud je to uvedeno v rámci nabídky, mohou platit i jiné reakční doby pro podporu u zákazníka). Reakční doba pro podporu u zákazníka začíná ve chvíli, kdy společnost HP obdrží a potvrdí žádost, a končí, když pověřený zástupce společnosti HP dorazí na provozovnu či pracoviště, nebo když společnost HP určí, že nahlášená událost v současné době nevyžaduje zásah u zákazníka. Reakční doby se měří pouze během časového krytí a lze je přenést do dalšího pokrytého dne. Všechny možnosti úrovně služby nemusí být dostupné pro všechny produkty a země. Zvolené možnosti úrovně služby budou uvedeny v dokumentaci k registraci. Podrobné informace o dostupnosti a pokrytí služby se dozvíte od místního oddělení prodeje společnosti HP.

Správa eskalace

K řešení složitějších incidentů používá společnost HP urychlené eskalační postupy. Eskalaci incidentů koordinuje místní vedení společnosti HP, které zapojí klíčové specialisty společnosti HP nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.

PŘÍSTUP K INFORMACÍM A SLUŽBÁM ELEKTRONICKÉ PODPORY

Společnost HP poskytuje v rámci této služby přístup k určitým komerčně dostupným elektronickým a webovým nástrojům. Máte přístup k:

- Některým nabídkám dostupným pro registrované uživatele, např. odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a umožňujících sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli.
- Rozšířeným internetovým vyhledáváním příslušných dokumentů technické podpory, usnadňujícím rychlejší vyřešení problému.
- Některým patentovaným nástrojům HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem.
- Internetovému nástroji pro zasílání dotazů přímo společnosti HP. Tento nástroj urychluje vyřešení problémů pomocí procesu předběžné kvalifikace, kdy žádost o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty, aby dotaz zodpověděli. Také umožňuje zobrazení stavu každého odeslaného požadavku na podporu nebo servis, včetně případů vytvořených telefonicky.
- Znalostním databázím hostovaným společností HP nebo třetí stranou pro některé produkty třetí strany, ve kterých můžete vyhledávat i načítat informace o produktech, nalézat odpovědi na otázky týkající se podpory a účastnit se diskuze na fórech podpory. Na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami.

ŘEŠENÍ ELEKTRONICKÉ VZDÁLENÉ PODPORY

Řešení elektronické vzdálené podpory poskytuje pro oprávněné produkty účinný systém určování a odstraňování potíží. Součástí mohou být rovněž řešení vzdáleného přístupu do systému a dále příhodné jednotné místo pro nahlížení a správu otevřených incidentů a historie dřívějších incidentů. Vzdálený přístup k systému může specialistovi podpory HP pomoci efektivněji odhalit a rychleji vyřešit problémy. Specialisté podpory společnosti HP mohou používat vzdálený přístup k systémům jen s vaším souhlasem.

DOKONČENÍ PRÁCE

Opravy jsou považovány za dokončené na základě ověření společností HP, že selhání hardwaru bylo odstraněno nebo že byl daný hardware vyměněn. Společnost HP nenesete za ztrátu jakýchkoli dat odpovědnost. Vy nesete odpovědnost za implementaci vhodných postupů zálohování. Způsob provedení ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že hardware byl opravený, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt dočasně nebo trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP. Pokud přístroj nelze diagnostikovat a opravit přímo u zákazníka, může být přepraven na jiné místo. O nutnosti přepravy kvůli opravě rozhoduje společnost HP.

POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Musíte mít příslušnou licenci na jakýkoli příslušný firmware, který bude těmito službami krytý. V rámci této analýzy společnost HP shromáždí důležité informace o konfiguraci systému, což našim technikům umožní zkoumat a řešit případné budoucí závady hardwaru a provádět opravy co nejrychleji a nejefektivněji.

Společnost HP si vyhrazuje právo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu nebo pokud audit nebude provedený v uvedeném období v případě, že zpoždění nebylo způsobené společností HP.

Společnost HP důrazně doporučuje, abyste měli nainstalováno a zprovozněno příslušné řešení vzdálené podpory HP se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP, které umožňuje poskytování služby. Pokud nebylo zavedeno vhodné řešení vzdálené podpory HP, nemusí být společnost HP schopna poskytovat službu tak, jak je definována, a není ani povinna tak činit.

Jestliže zákazník nebude postupovat podle níže uvedených povinností zákazníka, společnost HP ani autorizovaný poskytovatel služby HP nebudou povinni popsané služby dodat.

Pokud to vyžaduje společnost HP, zákazník nebo autorizovaný zástupce zákazníka musí zaregistrovat daný hardware, pro který má být poskytována podpora, do 10 dní od zakoupení této služby. To je třeba provést podle pokynů k registraci, které jsou dodány se službou Care Pack nebo v e-mailovém dokumentu poskytnutém společností HP, nebo podle jiných pokynů od společnosti HP. V případě, že se změní umístění krytého produktu, registrace (nebo řádná oprava stávající registrace u společnosti HP) musí proběhnout do 10 dní po zavedení změny.

Na základě požadavku bude zákazník požádán o součinnost při vzdáleném řešení problému společností HP. Povinnosti zákazníka:

- Poskytne společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni oprávněné podpory.
- Spustí automatické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy.
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy.

Zákazník je odpovědný za odstranění všech osobních nebo důvěrných dat z vadného produktu před jeho vrácením na místo určené společností HP za účelem opravy nebo výměny. Za data uložená na vráceném produktu není společnost HP odpovědná.

Kromě výše uvedených povinností při zvolení součásti služby ponechání vadného média³ má zákazník ještě tyto povinnosti:

- Zákazník musí odebrat disk nebo jednotky SSD/USB před vrácením vadného produktu na místo určené společností HP za účelem opravy nebo výměny. Společnost HP nenesе za data na discích nebo jednotkách SSD/USB odpovědnost.
- Zákazník musí zajistit zničení nebo zabezpečení citlivých dat zákazníka na ponechaném disku nebo jednotce SSD/USB.
- Zákazník musí nainstalovat zákazníkem instalované aktualizace a opravy firmwaru.

- Zákazník musí poskytnout společnosti HP identifikační údaje pro každý disk nebo jednotku SSD/USB ponechané podle tohoto dokumentu a vrátit společnosti HP dokument, kterým se bude řídit a který potvrzuje, že si dané disky nebo jednotky SSD/USB ponechal.
- Zákazník musí zničit ponechané disky nebo jednotky SSD/USB nebo znemožnit jejich opětovné využití.
- Zákazník musí zlikvidovat všechny ponechané disky nebo jednotky SSD/USB v souladu s platnými zákony a předpisy na ochranu životního prostředí.

Co se týče disků nebo jednotek SSD/USB dodaných zákazníkovi společností HP v rámci zapůjčení nebo pronajmutí, musí zákazník náhradní disky nebo jednotky SSD/USB neprodleně vrátit po skončení platnosti nebo ukončení podpory společnosti HP. Zákazník je výhradně odpovědný za odstranění jakýchkoli citlivých dat před vrácením těchto zapůjčených či pronajatých pevných disků nebo jednotek SSD/USB společnosti HP.

U balíčků Care Pack obsahujících službu ochrany před náhodným poškozením:

- Povinností zákazníka je náhodné poškození nahlásit společnosti HP do 30 dnů od data incidentu tak, aby společnost HP mohla opravu systému urychlit. Společnost HP si vyhrazuje právo odepřít opravu poškozených systémů podle tohoto programu krytí, pokud bude incident nahlášený po více než 30 dnech od data incidentu.
- Využívání tohoto krytí vyžaduje vysvětlení, kde a kdy k incidentu došlo, a také podrobný popis samotné události, stejně jako popis poškození jednotky. Neposkytnutí těchto údajů povede k zamítnutí žádosti.
- Pokud byly k podporovanému produktu poskytnuty nebo zpřístupněny ochranné prostředky, např. obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., je zákazník povinen toto příslušenství produktu neustále používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození způsobilý.



Omezení služby

Pro dodávání této služby využívá společnost HP dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, dodávky přímo u zákazníka a případně jiných metod. Mezi jiné metody patří např. dodávka náhradních dílů vyměnitelných zákazníkem (nebo celého produktu) prostřednictvím kurýra, např. klávesnice, myši nebo po dohodě se zákazníkem dalších dílů, které jsou společností HP klasifikovány jako vhodné k výměně zákazníkem. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory zákazníka.

Společnost HP výrazně investovala do vývoje produktů, které si zákazníci mohou opravovat sami. Opravitelnost uživatelem (CSR) je klíčovým pojmem záručních podmínek společnosti HP. Umožňuje společnosti HP po potvrzení poruchy zaslat přímo zákazníkovi náhradní součásti, jako je klávesnice, myš či jiné díly klasifikované jako CSR. Díly jsou obvykle dopravovány přes noc, aby je zákazník obdržel co nejrychleji. Zákazník může posléze provést výměnu součástí sám.

„Povinná“ CSR je součástí standardní záruky na některé produkty. CSR je volitelným prvkem interních procesů CSR u zákazníků se službou HP Care Pack nebo smlouvou o podpoře. Pojem „volitelný“ znamená, že zákazník může provést vlastní opravu (CSR) nebo zvolit bezplatnou výměnu servisními pracovníky společnosti HP po dobu dostupnosti služby servisu produktu. Externí příslušenství nebo periferie nejsou zahrnuty do „volitelné“ části procesů CSR.

Reakční doba pro podporu u zákazníka neplatí, pokud je možné službu poskytnout pomocí vzdálené diagnostiky, v rámci vzdálené podpory nebo jinými metodami popsanými výše.

Omezení služby (pokračování)

Z této služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Služby vyžádané v důsledku toho, že zákazník nezajistil nápravu, opravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP.
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů.
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HP požadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem.
- Služby, které jsou podle názoru HP požadovány v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.
- Uživatelem proveditelná preventivní údržba.

OMEZENÍ SLUŽBY PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA

Možnost služby ponechání vadného média se vztahuje pouze na disky nebo oprávněné jednotky SSD/USB, které společnost HP vyhodnotila jako vadné během vzdálené diagnostiky problému. Nevztahuje se na jakoukoli výměnu disků nebo jednotek SSD/USB, u nichž nedošlo k selhání.

Možnost služby ponechání vadného média se nevztahuje na pevné disky nebo jednotky SSD/USB, které jsou specifikovány společností HP jako spotřební díly nebo které překročily uvedenou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití, jak je stanoveno v provozní příručce výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém datovém listu.

Četnost selhání pevných disků je neustále sledována a společnost HP si vyhrazuje právo tuto službu zrušit s oznámením v předstihu 30 dnů, pokud společnost HP bude důvodně přesvědčena o zákaznickově nadužívání služby ponechání vadného média (tedy pokud výměna vadných pevných disků zásadním způsobem přesáhne standardní četnost selhání pro daný systém).

Společnost HP nenese žádnou odpovědnost za jakákoli data nacházející se na jakémkoli disku nebo jednotce SSD/USB ani za zničení jakéhokoli disku nebo jednotky SSD/USB ponechané zákazníkem nebo odeslané společnosti HP. Aniž by tím bylo dotčeno cokoli v podmínkách objednávky podpory nebo v technickém datovém listu, společnost HP ani její pobočky, subdodavatelé nebo dodavatelé neručí za jakékoli náhodné, zvláštní nebo následné škody či za náhradu škod v důsledku ztráty nebo zneužití dat v rámci této služby ponechání vadného média.



OMEZENÍ OCHRANY PŘED NÁHODNÝM POŠKOZENÍM

Služba ochrany před náhodným poškozením poskytuje ochranu před nenadálým a nepředvídatelným náhodným poškozením při manipulaci za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Služba se nevztahuje na následující situace a poškození z následujících příčin:

- Běžné opotřebení, změna barvy, textury nebo povrchu, postupné zhoršení stavu, přítomnost rzi, prachu nebo koroze.
- Požár, dopravní nehoda nebo havárie nemovitosti (kdy je v takových případech událost krytá pojistnou smlouvou nebo jinou zárukou produktu), vyšší moc (včetně povodní) nebo jakékoli jiné ohrožení vzniklé mimo produkt.
- Působení povětrnostních podmínek nebo podmínek životního prostředí, které nejsou vymezené společností HP, působení nebezpečných (včetně biologicky nebezpečných) materiálů, nedbalost obsluhy, nesprávné používání, nesprávné zacházení, nesprávný zdroj elektrické energie, neoprávněné opravy nebo pokusy o opravu, nesprávné a neoprávněné úpravy zařízení, neoprávněné připojování příslušenství nebo instalace, vandalství, škody způsobené zvířaty či hmyzem, vadné baterie, vytékání baterií, nedostatečná údržba předepsaná výrobcem (včetně použití nevhodných čisticích prostředků).
- Vady v designu, provedení, programování nebo pokynech k produktu.
- Údržba, oprava nebo výměna vyžadovaná v důsledku ztráty nebo poškození způsobenými čímkoli jiným než normálním používáním, skladováním a provozem produktu v souladu se specifikacemi výrobce a uživatelskou příručkou.
- Odcizení, ztráta, záhadné zmizení nebo nesprávné uložení.
- Ztráta nebo poškození dat, narušení obchodní činnosti.
- Podvod (což se mimo jiné týká nesprávného, zavádějícího, chybného nebo neúplného popisu poškození zařízení).
- Náhodné nebo jiné poškození produktu, které je svou povahou kosmetické, takže nemá vliv na provoz a funkčnost počítače.
- Nedokonalosti obrazovky počítačového monitoru, což se mimo jiné týká „vypálených“ a chybějících pixelů, způsobené normálním užíváním a provozem produktu.

OMEZENÍ OCHRANY PŘED NÁHODNÝM POŠKOZENÍM (POKRAČOVÁNÍ)

- Poškození produktů, u kterých došlo k odstranění nebo úpravě sériových čísel.
- Poškození nebo závada zařízení, které jsou kryté zárukou výrobce, procesem stažení produktu z trhu nebo jsou předmětem oznámení od výrobce.
- Škody způsobené při přepravě podporovaného produktu na jiné místo nebo z jiného místa.
- Poškození hardwaru, softwaru, médií, dat apod. z různých příčin, což se mimo jiné týká virů, aplikací, síťových programů, upgradů, jakéhokoli formátování, databází, souborů, ovladačů, zdrojového kódu, objektového kódu nebo proprietárních dat, jakékoli podpory, konfigurace, instalace nebo přehodnocení libovolného softwaru nebo dat; nebo použití poškozených nebo vadných médií.
- Jakékoli okolnosti, k nimž došlo před datem zakoupení služby HP Care Pack.
- Zastarání produktu.
- Veškeré vybavení převezené na nové místo mimo zemi nákupu, na které se nevztahuje služba HP Care Pack s ochranou před náhodným poškozením a podporou na cestách.
- Poškozené nebo vadné LCD displeje, jejichž závady byly způsobeny špatným zacházením nebo jiným zde vyloučeným způsobem.
- Úmyslné poničení, které má za následek prasknutí nebo poškození obrazovky počítače nebo poškození monitoru.
- Škoda vzniklá v důsledku policejního zásahu, nevyhlášené nebo vyhlášené války, jaderné havárie nebo teroristického útoku.
- Jakákoli úprava nebo zásah do podporovaného produktu.
- Jakýkoli úmyslný čin, jehož účelem je poškození podporovaného produktu.
- Bezohlednost, nedbalost nebo nevhodné jednání při manipulaci s produktem nebo při jeho užívání.
- Praskliny nebo díry na jednotce, když poškození nepronikne vnější skříň/ pouzdrem ani neodkryje interní obvody nebo ostré hrany.
- Chybějící nebo poškozené klávesy klávesnice bez souvislosti s krytými nehodami (např. pád nebo rozlitá tekutina).

OMEZENÍ OCHRANY PŘED NÁHODNÝM POŠKOZENÍM (POKRAČOVÁNÍ)

Aby bylo možné zakoupit službu ochrany před náhodným poškozením, na produkt se musí vztahovat tovární záruka nebo rozšíření záruky s délkou krytí shodující se nebo přesahující dobu platnosti služby ochrany před náhodným poškozením.

Pokud k podporovanému produktu byly poskytnuty nebo zpřístupněny ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo pouzdra, jste povinni toto příslušenství produktu vždy používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození způsobilý.

Lehkovážné, nedbalé nebo hrubé jednání zahrnuje zejména zacházení a používání podporovaných produktů škodlivým, nebezpečným nebo hrubým způsobem, které může způsobit škody a také záměrné poškození produktu. Jakékoli poškození způsobené takovým chováním není touto službou ochrany před náhodným poškozením kryto.

V případě, že je dosaženo uvedeného limitu, budou náklady na opravu dodatečných žádostí o uplatnění nároku účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nicméně všechny ostatní aspekty zakoupené služby HP Care Pack zůstanou v platnosti, není-li v dokumentaci v zemi nákupu výslovně uvedeno jinak.

V případě zákazníků s historií s výrazně vysokým počtem žádostí o uplatnění nároku si společnost HP vyhrazuje právo odmítnout požadavky na zakoupení služby ochrany před náhodným poškozením.

Mohou platit omezení pro některé země. Podrobné informace o dostupnosti služby ochrany před náhodným poškozením se dozvíte od místní obchodní pobočky HP.

Poškození externích periférií připojených k základní jednotce. Pokrytí ochrany před náhodným poškozením se rozšíří pouze na základní počítač.

OMEZENÍ PODPORY NA CESTÁCH

Společnost HP vyžaduje, abyste vrátili vadnou jednotku do původní země nákupu v případě, že událost opravy, včetně ochrany před náhodným poškozením, vyžaduje výměnu zařízení. Výměna celé jednotky není k dispozici mimo zemi původního nákupu této služby. Podpora na cestách je omezena na opravu původní jednotky u zákazníka.

Pokud cestujete mimo zemi nákupu, popsane služby podpory budou poskytovány, jen pokud je země nebo oblast, kde je služba požadována a poskytována, uvedena v tabulce na adrese zde. Služby podle této smlouvy nejsou dostupné v jiných zemích nebo oblastech než těch, které jsou uvedené v dané tabulce. Nicméně v některých dalších oblastech, které nejsou v tabulce uvedené, je možné službu na nižší úrovni podpory poskytnout.

Pokud pro opravu nejsou dostupné náhradní díly, zejména díly specifické pro určitý jazyk nebo zemi, máte následující možnosti:

- Můžete odložit žádost o službu, dokud se nevrátíte do země, ve které byl produkt původně zakoupen.
- Můžete přijmout výměnu vadného cizího dílu za místní díl (např. britská/americká klávesnice).

Náhradní díly specifické pro určitý jazyk nebo zemi, jako jsou anglické klávesnice bez mezinárodních znaků, cizojazyčné klávesnice nebo určité lokalizované součásti zdrojů energie, nejsou obecně dostupné při cestách do zahraničí a mimo hranice původní země nejsou podmínkami této smlouvy kryté.

Služby požadované mimo původní zemi nákupu jsou omezené pouze na základní jednotku. Služby pro externí monitory se poskytují pouze v původní zemi nákupu za předpokladu, že bylo zakoupeno toto dodatečné krytí. Dokovací stanice nebo replikátor portu jsou způsobilé pro krytí v původní zemi, ve které byla servisní smlouva HP Care Pack zakoupena, avšak při cestách mimo zemi nákupu kryté nejsou.

Možnosti jiných značek než HP jsou z této služby vyloučeny.

VÝJIMKY ZE SLUŽBY HARDWAROVÉ PODPORY HP U ZÁKAZNÍKA

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované vámi.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Odstraňování síťových problémů.
- Služby požadované v důsledku vaší neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které vám poskytla společnost HP.
- Služby požadované v případě, že neprovedete preventivní akci, která vám byla dříve doporučena společností HP.
- Služby, které jsou požadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem.
- Služby, které jsou požadovány v důsledku neoprávněných pokusů instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.

MAXIMÁLNÍ DOBA PODPORY / MAXIMÁLNÍ VYUŽITÍ

Díly a komponenty, které překročily svou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití uvedené v provozní příručce od výrobce, referenčních příručkách k produktu nebo technickém produktovém datovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

CESTOVNÍ PÁSMO

Všechny reakční doby pro hardwarovou podporu u zákazníka platí pouze pro místa ve vzdálenosti do 160 km (100 mil) od příslušného centra podpory stanoveného společností HP. Reakční doby pro podporu u zákazníka vzdáleného více než 160 km (100 mil) od příslušného centra podpory budou upraveny úměrně vzdálenosti, jak je uvedeno v tabulce níže. Níže uvedené vzdálenosti jsou pouze orientační. Více informací o cestovních pásmech se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.

VZDÁLENOST OD PŘÍSLUŠNÉHO CENTRA PODPORY HP	PŘÍJEZD K ZÁKAZNÍKOVI DO 1 HODINY	PŘÍJEZD K ZÁKAZNÍKOVI DO 2 HODIN	PŘÍJEZD K ZÁKAZNÍKOVI DO 4 HODIN	PŘÍJEZD K ZÁKAZNÍKOVI DO DRUHÉHO DNE ČI VÍCE DNÍ
0-40 km (0-25 mil)	1 hodina	2 hodiny	4 hodiny	První/druhý/třetí/pátý den pokrytí
41-80 km (26-50 mil)	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.	4 hodiny	První/druhý/třetí/pátý den pokrytí
81-160 km (50-100 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	4 hodiny	První/druhý/třetí/pátý den pokrytí
161-320 km (101-200 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	8 hodiny	1 dodatečný den krytí
321-480 km (201-300 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.	2 dodatečné dny krytí
Více než 480 km (300 mil)	Není k dispozici	Není k dispozici	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.	Určuje se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů.

Cesty do míst ve vzdálenosti do 320 km (200 mil) od příslušného centra podpory HP jsou prováděny bez jakýchkoli dodatečných příplatků. Pokud se místo nachází více než 320 km (200 mil) od příslušného centra podpory HP, je služba spojena s dodatečným příplatkem za cestu.

Pokud se produkt nachází nebo je instalovaný mimo vymezené cestovní pásmo, nebo pokud místo provozu není dostupné vozidlem a vyžaduje tak speciální přístup (např. vrtné plošiny, lodě nebo vzdálené oblasti v poušti), může být služba podle rozhodnutí společnosti HP předmětem dodatečných příplatků za podporu, delšího reakční doby, omezeného počtu hodin krytí nebo příplatků za službu vyzvednutí a vrácení. Místní podmínky podpory zjistíte u svého zástupce prodeje HP.

Cestovní pásma a příplatky se mohou v některých geografických oblastech lišit.

Smluvní podmínky

Přečtěte si kompletní [smluvní podmínky](#) služby HP Care Pack.

Obecné postupy / další vyloučení

Mohou být účtovány poplatky za cestování; obraťte se na místní oddělení prodeje společnosti HP.

Informace k objednání

Přejete-li si získat další informace nebo si objednat službu HP Care u zákazníka, kontaktujte místního obchodního zástupce společnosti HP.

Další informace najdete na adrese hp.com/go/cpc.

Přihlaste se k odběru zpráv na adrese hp.com/go/getupdated.

Sdílejte s kolegy



1. Úrovně služeb a reakční doby podpory HP Care Pack se mohou v různých oblastech lišit. Služba začíná platit v den zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti jsou k dispozici na adrese <https://cpc2.ext.hp.com/>. Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení produktu. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.

2. Prodává se samostatně nebo jako volitelné příslušenství.

3. Pokud je služba ponechání vadného média zakoupena společně se službou HP Care u zákazníka, veškeré vyměněné pevné disky si ponechává zákazník.

4. Úrovně služeb a reakční doby se mohou v různých oblastech lišit.

5. Periferie je třeba zakoupit společně s počítačem, aby se na ně vztahoval balíček Solution Care Pack.

6. Služba je dostupná u komerčních stolních počítačů, pracovních stanic, mobilních pracovních stanic a vybraných notebooků.

7. Vychází z dat celosvětové zákaznické podpory HP z období od ledna 2022 do října 2022.

Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení.

Zákazník může mít podle příslušných místních předpisů dodatečná zákonná práva, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb HP ani omezenou zárukou HP poskytnutou s produktem HP.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Uvedené informace se mohou změnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena výslovnými záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám.