

Podpora pri cestovaní

Úvod

Podpora pri cestovaní¹ poskytuje cestujúcim používateľom hardvérovú podporu pre ich nové zariadenia HP. Táto jednoduchá a pohodlná služba je k dispozícii v krajinách a geografických oblastiach, kde je možné zakúpiť daný model hardvéru. Táto služba je k dispozícii pre vybrané produkty značky HP a zahŕňa v rámci miestnej dostupnosti čas odozvy v nasledujúci pracovný deň (s diagnostikou problémov na diaľku v miestnom jazyku v zúčastnených krajinách)¹ na podporu riešenia problémov s hardvérom. Podpora sa poskytuje počas miestneho bežného pracovného času.

Hlavné vlastnosti:

- Diagnostika problémov a podpora na diaľku
- Hardvérová podpora u zákazníka
- Náhradné diely a materiály
- Krytie počas bežného pracovného času
- Odozva v nasledujúci pracovný deň
- Komerčné notebooky, mobilné pracovné stanice, množstvo príslušenstva a predajné miesta

Výhody služby:

- Hardvérová podpora spoločnosti HP na cestách
- Praktická technická podpora na pracovisku podľa dostupnosti
- Spoľahlivé časy odozvy
- Medzinárodné pokrytie

Vlastnosti služieb a špecifikácie dodania

CESTOVNÉ KRYTIE

Cestovné krytie je k dispozícii v mieste nákupu hardvérového modelu. Spoločnosť HP odporúča, aby ste si pred odchodom overili cestovné krytie prostredníctvom tejto [webovej stránky](#) alebo sa poradili s miestnym obchodným zástupcom, ktorý vám poskytne informácie o geografickom krytí konkrétneho modelu hardvéru. Geografické oblasti sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia.

Ak cestujete mimo krajiny, kde bol produkt pôvodne zakúpený, spoločnosť HP zabezpečí nasledujúce možnosti:

- Poskytne telefónne číslo centra HP Global Solution Center v danej krajine alebo geografickej oblasti, ktoré je možné nájsť na [webovej stránke](#) spoločnosti HP.
- Bude prijímať žiadosti od vás alebo internej technickej podpory vašej spoločnosti v krajine alebo geografickej oblasti, do ktorej ste vycestovali.
- Vykoná diagnostiku úrovne zlyhania hardvéru.
- Poskytne servisnú odozvu v nasledujúci pracovný deň (ak je vo vašej lokalite dostupná) alebo dodanie náhradného dielu podľa potreby.
- Poskytne diely potrebné na opravu podľa špecifikácie hardvéru, pokiaľ sú tieto diely v oblasti cestovania dostupné.

ČAS ODOZVY

Čas odozvy určuje časové obdobie od podania žiadosti o servis po jej potvrdenie spoločnosťou HP. Začína sa prijatím prvej servisnej požiadavky a jej zaznamenaním v spoločnosti HP a končí sa naplánovaním poskytnutia podpory autorizovaným zástupcom spoločnosti HP, pričom diagnostika a opravy sa vykonávajú na diaľku alebo na pracovisku. Čas odozvy plynie iba počas obdobia krytia a môže sa preniesť do ďalšieho pracovného dňa v rámci obdobia krytia.

V závislosti od geografickej oblasti, kde sa vyžaduje hardvérová podpora, môžu platiť miestne obmedzenia, ako sú cestovné oblasti s upraveným časom odozvy služby. Všetky časy odozvy podliehajú miestnej dostupnosti. Podrobné informácie o dostupnosti služby vám poskytne miestne obchodné zastúpenie spoločnosti HP.

DIAGNOSTIKA PROBLÉMOV A PODPORA NA DIAĽKU

Po odoslaní servisnej požiadavky pomocou určeného telefónneho čísla podpory HP bude spoločnosť HP v rámci obdobia krytia spolupracovať s vami na izolácii hardvérového problému a jeho riešení, náprave a odstránení na diaľku. Pred akoukoľvek odozvou na pracovisku môže spoločnosť HP vykonať vzdialenú diagnostiku pomocou elektronických nástrojov technickej podpory na diaľku (ak je to možné) na získanie prístupu ku krytým produktom. Spoločnosť HP môže tiež použiť ďalšie dostupné prostriedky na umožnenie riešenia problémov na diaľku.

Ak sa u vás vyskytne hardvérový problém mimo krajiny, v ktorej bol produkt zakúpený, musíte najprv telefonicky požiadať HP o pomoc počas miestneho pracovného času na miestnom telefónnom čísle uvedenom na [webovej stránke spoločnosti HP](#).

HARDVÉROVÁ PODPORA NA MIESTE INŠTALÁCIE

V prípade technických hardvérových problémov, ktoré sa nedajú vyriešiť na diaľku, autorizovaný zástupca spoločnosti HP poskytne technickú podporu na pracovisku pre kryté hardvérové produkty s cieľom uviesť ich späť do funkčného stavu podľa uváženia spoločnosti HP. Spoločnosť HP sa môže podľa vlastného uváženia rozhodnúť pre výmenu produktov namiesto ich opravy.

Spoločnosť HP môže okrem toho inštalovať dostupné technické zlepšenia, ktoré vám pomôžu dosiahnuť správne fungovanie hardvérových produktov a zaistiť kompatibilitu s hardvérovými náhradnými dielmi od spoločnosti HP. Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia nainštalovať akékoľvek aktualizácie firmvéru, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HP potrebné na opätovné uvedenie krytého produktu do funkčného stavu alebo na zachovanie možnosti poskytovania podpory zo strany spoločnosti HP.

NÁHRADNÉ DIELY A MATERIÁLY

Spoločnosť HP bude poskytovať náhradné diely a materiály, ktoré sú podporované spoločnosťou HP a potrebné na udržanie krytého produktu vo funkčnom stave, a to vrátane dielov a materiálov na dostupné a odporúčané technické zlepšenia. Náhradné diely budú nové alebo funkčne rovnocenné s novými z hľadiska výkonu. Vymenené diely sa stanú majetkom spoločnosti HP. Ak si chcete vymenené diely ponechať, demagnetizovať alebo inak fyzicky zničiť, za takéto náhradné diely sa vám zaúčtuje cena podľa cenníka.

Spotrebný materiál a spotrebné diely nie sú podporované a nebudú poskytované ako súčasť tejto služby. Na spotrebný materiál a spotrebné diely sa vzťahujú štandardné záručné podmienky a požiadavky. Diely a komponenty, ktoré dosiahli maximálne podporovanú životnosť alebo maximálny limit uvedený v používateľskej príručke od výrobcu, základných špecifikáciách produktu alebo v technickom produktovom liste, sa v rámci tejto služby neposkytujú, neopravujú ani nevymieňajú. Ďalšie informácie nájdete v tomto technickom liste v časti Krytie.

V prípade náhradných dielov a komponentov, ktorých podpora bola ukončená, môže byť potrebné prejsť na novšie modely. Takýto prechod v prípade dielov alebo komponentov, ktorých podpora bola ukončená, môže v niektorých prípadoch viesť k ďalším poplatkom. Spoločnosť HP odporučí náhradné diely v spolupráci s vami. Vzhľadom na možnosti miestnej podpory nemusia mať všetky komponenty vo všetkých krajinách dostupné náhrady.

Krytie

Táto služba poskytuje krytie pre oprávnené počítače HP vrátane vnútorných komponentov podporovaných a dodávaných spoločnosťou HP, ako sú napríklad pamäťové a optické jednotky. Patrí sem pripojené príslušenstvo značky HP zakúpené a dodané v originálnom balení hlavného počítača, pracovnej stanice, tenkého klienta, notebooku alebo tabletu, ako je napríklad myš, klávesnica, dokovacia stanica, puzdro, replikátor portov alebo sieťový napájací adaptér.

V prípade pokladničných systémov HP (POS) a spojených produktových riešení, ako sú maloobchodné alebo mobilné pokladničné systémy, sa táto služba vzťahuje len na základnú jednotku.

Batérie pre mobilné komerčné počítače HP sú kryté až tri roky. Ďalšie informácie nájdete po zadaní textu „understanding battery warranties for business notebooks“ (vysvetlenie záruk na batérie pre podnikové notebooky) na stránke HP.com.

Časový rámec poskytovania služby

Obdobie krytia stanovuje obdobie, v ktorom sa opísané služby poskytujú na mieste inštalácie alebo na diaľku. Servisné požiadavky prijaté mimo obdobia krytia budú zaznamenané nasledujúci pracovný deň, v ktorom máte obdobie krytia.

Obdobie krytia pre túto službu je počas bežného pracovného času v štandardné pracovné dni: Služba je k dispozícii v čase od 8:00 do 17:00 miestneho času od pondelka do piatka okrem dní voľna spoločnosti HP (môžu sa líšiť podľa krajiny a geografickej oblasti) alebo počas štandardného pracovného času a štandardných pracovných dní, ktoré sa vzťahujú na partnerskú krajinu alebo geografickú oblasť, kde sa služba požaduje.

Obdobia krytia sa môžu líšiť v závislosti od miestnej dostupnosti. Podrobné informácie o dostupnosti služby vám poskytne miestne obchodné zastúpenie.

Povinnosti zákazníka

Ak zákazník nesplní stanovené zodpovednosti, spoločnosť HP nebude (i) povinná poskytovať služby, ako je opísané, alebo (ii) poskytne takúto službu na vaše náklady v bežných sadzbách za čas a materiál. Ak to vyžaduje spoločnosť HP, musíte vy alebo autorizovaný zástupca spoločnosti HP zaregistrovať hardvérový produkt, ktorý má byť podporovaný, a to do desiatich dní od zakúpenia tejto služby pomocou pokynov na registráciu v každom balíku alebo e-mailovom dokumente poskytnutom spoločnosťou HP alebo podľa iných pokynov spoločnosti HP. V prípade trvalej zmeny umiestnenia krytého produktu sa registrácia (alebo správna úprava podľa existujúcej registrácie HP) musí vykonať do desiatich dní od tejto zmeny.

Na základe požiadavky sa bude od zákazníka požadovať súčinnosť pri riešení problémov na diaľku cez podporu HP. Zákazník musí:

- Spustiť príslušné diagnostické programy spúšťateľné zákazníkom pred nahlásením poruchy hardvérového produktu spoločnosti HP.
- Včas informovať spoločnosť HP o akejkoľvek poruche hardvéru.
- Poskytnúť sériové číslo krytého produktu.
- Poskytnúť miestnu adresu a telefónne číslo.
- Byť prítomný na pracovisku v čase príchodu autorizovaného technika alebo na prevzatie dodávky dielov.
- Poskytnúť spoločnosti HP úplný a neobmedzený prístup do všetkých miest, kde je potrebné službu vykonať.
- Poskytnúť všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie podpory na diaľku a overenie vášho nároku na poskytnutie servisu.
- Spustiť automatické testy, ako aj nainštalovať a spustiť ďalšie diagnostické nástroje a programy.
- Nainštalovať aktualizácie a opravy firmvéru inštalovateľné zákazníkom.
- Podľa požiadaviek spoločnosti HP vykonať ďalšie primerané činnosti, ktoré pomôžu spoločnosti HP identifikovať a vyriešiť problémy.

Ste zodpovední za včasnú inštaláciu dôležitých aktualizácií firmvéru inštalovateľných zákazníkom, ako aj dodaných náhradných dielov a produktov určených na svojpomocnú opravu (CSR).

Ak sú diely na svojpomocnú opravu dodávané s cieľom vyriešiť problém, ste zodpovední za vrátenie chybného dielu v lehote stanovenej spoločnosťou HP. Ak spoločnosť HP nedostane vymenený diel v stanovenom časovom období alebo ak je diel pri preberaní fyzicky poškodený, budete povinní uhradiť poplatok za chybný diel vo výške stanovenej spoločnosťou HP.

Obmedzenia služby

Na základe uváženia spoločnosti HP bude služba poskytovaná ako kombinácia diagnostiky a podpory na diaľku, služieb poskytovaných mimo pracoviska a iných spôsobov poskytovania služby. Môže ísť o dodanie dielov na svojpomocnú opravu alebo celého náhradného produktu kuriérom. Spoločnosť HP určí najvhodnejší spôsob dodania s ohľadom na efektívnu a včasnú podporu.

Spoločnosť HP si pri oprave vyhradzuje právo odviezť krytý produkt z vašich priestorov.

Ak by servisný zásah vyžadoval výmenu daného zariadenia, spoločnosť HP od vás bude vyžadovať vrátenie poškodeného zariadenia do krajiny, kde bolo pôvodne zakúpené. V prípade tejto služby nie je možná výmena celého produktu mimo krajiny, kde bol produkt pôvodne zakúpený. Cestovné krytie sa obmedzuje na opravu pôvodného zariadenia na pracovisku a mimo týchto priestorov.

Čas odozvy na pracovisku sa neuplatňuje, ak službu možno poskytnúť pomocou diagnostikovania na diaľku, podpory na diaľku alebo ďalších spôsobov poskytovania služby uvedených vyššie.

Výnimky

- Zálohovanie, obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a dát.
- Riešenie problémov s prepojením alebo kompatibilitou.
- Služby potrebné v dôsledku vášho neimplementovania ľubovoľných systémových opráv, náprav alebo zmien poskytnutých spoločnosťou HP.
- Služby potrebné z dôvodu, že ste nevykonali opatrenia na predchádzanie vzniku problému, ktoré vám spoločnosť HP predtým odporučila.
- Služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HP potrebné z dôvodu neoprávnených pokusov o inštaláciu, opravu, údržbu alebo modifikáciu hardvéru, firmvéru alebo softvéru vykonaných osobami, ktoré nie sú pracovníkmi spoločnosti HP.
- Služby, ktoré sa podľa názoru spoločnosti HP vyžadujú z dôvodu nesprávneho používania produktu alebo zaobchádzania s produktom.
- Preventívna údržba.

Ak cestujete mimo krajiny zakúpenia zariadenia, opísané služby podpory sa budú poskytovať iba vtedy, ak je podporovaná krajina alebo geografická oblasť, kde sa služba požaduje a poskytuje.

Táto služba nepokrýva spotrebné diely vrátane, nie však výhradne, vymeniteľných médií, batérií vymeniteľných používateľom, pier pre tablety, súprav na údržbu a iných spotrebných materiálov, ani údržbu zo strany používateľa a zariadenia od iných výrobcov ako HP. Ak nie sú k dispozícii diely potrebné na opravu, hlavne osobitné diely špecifické pre určitý jazyk alebo krajinu, máte nasledujúce možnosti:

- Odložiť žiadosť o poskytnutie služby, až kým sa nevrátite do krajiny, v ktorej bol produkt pôvodne zakúpený.
- Prijatť výmenu poškodeného dielu z inej krajiny za miestny diel (napríklad anglickej klávesnice za slovenskú).

Špecializované diely pre konkrétny jazyk alebo konkrétnu krajinu, ako sú napríklad iné ako medzinárodné anglické klávesnice, klávesnice s iným ako miestnym jazykom alebo niektoré lokalizované zdroje napájania, nie sú bežne dostupné pri cestovaní do zahraničia a nie sú kryté podmienkami zmluvy, ktoré platia len v rámci krajiny pôvodu.

Služby požadované mimo pôvodnej krajiny zakúpenia sa obmedzujú iba na základnú jednotku. Služby týkajúce sa externých monitorov sa poskytujú iba v pôvodnej krajine zakúpenia, pokiaľ bolo toto dodatočné krytie zakúpené. Zariadenia All-in-one majú displej, ktorý sa nepovažuje za samostatný externý monitor. Platí však, že druhý monitor pripojený k zariadeniu All-in-one nebude krytý. Dokovacie stanice alebo replikátory portov sú oprávnené na krytie v hostiteľskej krajine, kde bola služba HP Care Pack zakúpená, no nespĺňajú podmienky krytia pri cestovaní mimo krajiny zakúpenia. Z tejto služby sú vylúčené produkty iných značiek než HP.

Oprávnenosť na využívanie služby

Cestovné krytie v krajinách a geografických oblastiach iných, ako je krajina zakúpenia produktu, sa obmedzuje na obdobia cestovania a neplatí v prípade trvalého používania v inom regióne. Ak má zákazník balík Travel Support Care Pack a zakúpil si aj iné doplnkové služby, ako je napríklad ochrana po náhodnom poškodení (ONP), služba výmeny batérie a/alebo ponechanie chybných médií (PCHM), podlieha zákazníkovi obmedzenia tejto podpory pri cestovaní.

CESTOVNÉ ZÓNY

Všetky časy odozvy poskytnutia služby pre hardvér na pracovisku platia len pre lokality nachádzajúce sa vo vzdialenosti do 160 km (100 míľ) od určeného centra podpory spoločnosti HP. Výjazd na lokality zákazníka v okruhu 320 km (200 míľ) od určeného centra podpory HP sa poskytuje bez príplatku. Ak sa daná lokalita nachádza viac ako 320 km (200 míľ) od určeného centra podpory HP, bude sa fakturovať dodatočný cestovný poplatok. Cestovné zóny a prípadné príplatky sa môžu líšiť podľa geografických oblastí.

Časy odozvy v prípade lokalít nachádzajúcich sa viac ako 160 km (100 míľ) od určeného centra podpory HP budú upravené podľa nasledujúcej tabuľky.

Definície cestovných zón a príslušných časov odozvy sa môžu v zúčastnených krajinách alebo geografických oblastiach líšiť. Ďalšie informácie o cestovných zónach a upravených časoch odozvy vám poskytne miestne obchodné zastúpenie.

Podmienky a požiadavky

Pozrite si úplné podmienky a požiadavky, ktoré platia pre službu HP Care Pack.

Ďalšie informácie

Podrobné informácie vám poskytne miestny obchodný zástupca spoločnosti HP alebo obchodný partner, prípadne navštívte hp.com/go/pcandprintservices.



1. Úroveň služieb a časy odozvy sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy.

Na služby HP sa vzťahujú platné podmienky a požiadavky služieb HP, ktoré boli zákazníkovi poskytnuté alebo oznámené pri nákupe. Na základe príslušných miestnych právnych predpisov môže mať zákazník dodatočné zákonné práva. Takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené podmienkami a požiadavkami služieb HP ani obmedzenou zárukou spoločnosti HP, ktoré sa poskytujú s produktom HP.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na produkty a služby spoločnosti HP, sú záruky uvedené v záručných dokumentoch, ktoré sa dodávajú spolu s týmito produktmi a službami. Žiadne informácie uvedené v tomto dokumente sa nesmú interpretovať ako ďalšia záruka. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické ani redakčné chyby či vynechané informácie v tomto dokumente.