

Služba výměny náhradních dílů a vzdálené podpory



Balíček služeb Care Pack v rámci péče HP Care

Hlavní součásti služby

- Spolehněte se na zkušené servisní techniky HP, pokud jde o vzdálenou diagnostiku problémů a podporu
- Náhradní díly a materiál jsou součástí
- Rychlý přístup k náhradním dílům díky programu Advance exchange

Přehled služby

Služba výměny náhradních dílů a vzdálené podpory nabízí přístup k vysoce kvalitní vzdálené asistenci a k náhradním dílům pro způsobilé a podporované hardwarové komponenty. Náhradní díly vám odešleme následující pracovní den na vámi uvedené místo – dokonce dříve, než společnosti HP vrátíte vadné díly. Poplatky za dopravu jsou zahrnuté ve standardní dodávce služby.

Specifikace

Tabulka 1. Hlavní součásti služby

Základní součásti	Podmínky dodávání služby
Vzdálená diagnostika problémů a podpora	Před odesláním jakýchkoli náhradních dílů se partner služby HP PartnerFirst spojí se zákazníkem a ve spolupráci s ním se pokusí identifikovat hardwarový problém a vzdáleně ho odstranit, napravit a vyřešit.
Program Advance exchange	Společnost HP poskytne náhradní díly a materiály podporované HP, potřebné k udržování podporovaného hardwaru v provozním stavu, včetně dílů a materiálu pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Vadné díly budou nahrazeny náhradními díly. Náhradní díly dodané společností HP budou nové nebo výkonnostně funkčně ekvivalentní s novými produkty. Náhradní díly budou odeslány ještě před tím, než společnost HP obdrží vadné díly, aby se dodržel garantovaný čas doručení vybraných náhradních dílů. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Zákazníci, kteří si přejí nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budou povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku. Spotřební materiál a spotřební díly nejsou touto službou pokryty a jejich dodávka tudíž není součástí této služby; na spotřební materiál a spotřební díly se vztahuje standardní záruka. Oprava nebo výměna jakéhokoli spotřebního materiálu nebo spotřebního dílu je odpovědností zákazníka. Mohou platit určité výjimky; více informací vám sdělí společnost HP. V případě, že spotřební díl je způsobilý pro podporu, jak je stanoveno společností HP, nevztahují se na opravu nebo výměnu podporovaného spotřebního dílu garantované časy příjezdu na místo provozu. Maximální doba podpory / maximální využití: Díly a komponenty, které překročily svou uvedenou životnost a/nebo přesáhly omezení maximálního využití, stanovené v provozním manuálu výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.
Volba časů doručení náhradních dílů	Objednávky se musí zadat přes kanál GCSN do 17:00 místního času. Objednávky obdržené po pracovní době budou přijaté následující pracovní den.

Tabulka 2. Úroveň služby

	Specifikace dodávání služby
Standardní pracovní doba, standardní pracovní dny (9 x 5)	Služba je dostupná 9 hodin denně mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku mimo svátky HP.
Doručení náhradních dílů do následujícího pracovního dne	Společnost HP vynaloží obchodně přiměřené úsilí a odešle náhradní díly tak, aby na místo určení dorazily následující pracovní den. Všechny možnosti garantovaných časů odezvy závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte od místního oddělení prodeje HP.

Odpovědnosti partnera služby PartnerFirst

Jestliže partner nebude postupovat podle uvedených odpovědností, nebude společnost HP dle vlastního uvážení povinna popsané služby dodat.

Partner služby HP PartnerFirst:

- Vráť způsobilé díly společnosti HP do 30 dní od přijetí náhradních dílů zaslaných společností HP pro účely jakékoli pokročilé výměny, nebo v plné výši uhradí cenu takových náhradních dílů podle platného ceníku;
- Bude dbát na to, aby jeho pracovníci byli přiměřeně vyškoleni a kvalifikováni;
- Partner je odpovědný za poskytování vlastních služeb podpory svým zákazníkům s tím, že společnost HP nemůže od partnera přebírat odpovědnost za jakékoli problémy s dodávkou. Společnost HP bude výhradně odpovědná za dodání náhradních dílů partnerovi.

Omezení služby

Tato služba nezahrnuje žádné služby v místě provozu, partnerovi služby PartnerFirst se tedy nebudou platit žádné odměny za práci.

Náhradní díly pro preventivní údržbu jsou z této služby vyloučeny. Ostatní spotřební díly a položky nebo spotřební materiál, např. – mimo jiné – inkoust, nejsou touto službou kryté. Na nabídku se vztahují standardní podmínky.

Jakékoli služby, které nejsou jasně uvedené v tomto dokumentu či v doprovodném prohlášení o provedené práci, jsou z této služby vyloučeny.

Z této služby jsou vyloučeny níže uvedené činnosti:

- Služby, které jsou podle názoru společnosti HP požadované v důsledku nesprávného zacházení s produktem
- Služby, které jsou podle názoru HP požadované v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software
- Služby požadované v důsledku neúspěšné snahy zákazníka zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů
- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat
- Provozní testování aplikací nebo jiné doplňkové testy požadované nebo vyžadované zákazníkem

Údaje pro objednávku

Dostupnost součástí a úrovně služby se může lišit podle místních zdrojů a může být omezena na způsobilé produkty a zeměpisné oblasti. Přejete-li si získat další informace nebo si objednat službu výměny náhradních dílů a vzdálené podpory, kontaktujte prosím místního obchodního zástupce HP.

Další informace na
hp.com/go/pcandprintservices

Objednejte si aktualizace na
hp.com/go/getupdated

Úrovně služby a časy odezvy se u balíčků podpory Care Packs mohou lišit podle vaší zeměpisné polohy. Služba začíná dnem zakoupení hardwaru. Platí výhrady a omezení. Podrobnosti naleznete na hp.com/go/cpc.

Služby HP se řídí příslušnými podmínkami služeb HP poskytnutými nebo sdělenými zákazníkovi v čase prodeje. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů a taková práva nejsou žádným způsobem dotčena podmínkami služeb HP nebo omezenou zárukou HP poskytnutou společně s produktem HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informace zde obsažené se mohou měnit bez předchozího upozornění. Na produkty a služby poskytuje společnost HP pouze záruky, které jsou výstavně uvedeny v doprovodném záručním listu. Žádné informace uvedené v tomto dokumentu nepředstavují doplňující záruky. HP není odpovědná za technické nebo redakční chyby či opomenutí obsažené v tomto textu.

