

Storitve HP Hardware Support Offsite Services



Storitve HP Care Pack

Prednosti storitve

- Prilagodljive možnosti pošiljanja
- Zanesljiva, cenejša alternativa podpori pri stranki za izdelke v okoljih, ki niso poslovno kritična, ali domačih okoljih
- Visokokakovostna podpora

Glavne značilnosti storitve

- Diagnosticiranje težav na daljavo in telefonska podpora
- Popravilo v HP-jevem servisnem centru (material je vključen)
- Vrnitev delujoče enote na vašo lokacijo
- Prilagodljive možnosti pošiljanja v HP-jev servisni center
- Vrnitev izdelka v treh delovnih dneh (lahko se razlikuje glede na geografsko območje)
- Običajen delovni čas razpoložljivosti storitve

Pregled storitve

Storitve HP Hardware Support Offsite Return Services omogočajo pomoč HP-jevih strokovnjakov pri odpravljanju težav s telefonsko podporo na daljavo in popravilo nekaterih izdelkov v HP-jevem servisnem centru oziroma njihovo zamenjavo. Storitev vključuje popravilo ali zamenjavo v HP-jevem servisnem centru; material in dele, delo ter stroške vračila izdelka stranki.

HP ponuja ravni storitev z različnimi možnostmi vrnitve okvarjenih izdelkov v HP-jev servis, kot je podrobneje opisano v nadaljevanju.

Nekatere ravni storitev vključujejo možnost zaščite pred naključnimi poškodbami ali zadržanja okvarjenih nosilcev.

Specifikacije

Tabela 1. Značilnosti storitve

Značilnost	Specifikacije izvedbe
Diagnosticiranje težav in podpora na daljavo	Če stranka naleti na težavo, mora najprej poklicati na določeno telefonsko številko za podporo. HP bo zagotovil osnovno tehnično pomoč z namestitvijo, konfiguracijo izdelka, nastavitvijo in odpravo težave. Pred oddaljeno pomočjo ali pomočjo v HP-jevem servisnem centru bo HP od stranke morda zahteval ustrezne informacije, zagon diagnostičnih orodij in drugo podporo. HP bo nato sodeloval s stranko na razdaljo in poskusil določiti težavo s strojno opremo.
Podpora v HP-jevem servisnem centru in material	Če težave, ki jo določi HP, ni mogoče odpraviti na daljavo, bo HP stranki svetoval, naj pokvarjeni izdelek vrne izbranemu servisnemu centru HP, kjer bo HP zagotovil tehnično podporo. HP bo zagotovil dele in material, ki so potrebni za vračilo izdelka v delujočem stanju. HP se lahko po lastni presoji namesto za popravilo odloči za zamenjavo teh izdelkov strojne opreme. Deli in izdelki za zamenjavo so novi ali po zmogljivosti enakovredni novim. Zamenjani deli in izdelki postanejo last podjetja HP. HP lahko za pravilno delovanje strojne opreme in ohranjanje njene združljivosti s HP-jevimi nadomestnimi deli za strojno opremo pri stranki namesti razpoložljive izboljšave strojne opreme. HP lahko po lastni presoji namesti posodobitve vdelane opreme, ki je po HP-jevem mnenju potrebna za vrnitev strojne opreme v stanje delovanja ali za zagotavljanje podpore za opremo.
Vračilo izdelka	Pooblaščen HP-jev kurir bo vrnil popravljen ali zamenjan izdelek, če se lokacija stranke nahaja na istem geografskem območju kot servis, ki je zagotovil storitev. Izdelek bo vrnjen s kopenskim prevozom, kar običajno traja od tri do sedem delovnih dni. Stranka lahko ob doplačilu zahteva hitrejšo dostavo.

Tabela 1. Značilnosti storitve (nadaljevanje)

Značilnost	Specifikacije izvedbe
Pošiljka v HP-jev servisni center	<p>Glede na kupljeno raven storitve HP omogoča različne možnosti pošiljanja za dostavo pokvarjenega izdelka v HP-jev servisni center:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostavi stranka: s to možnostjo je stranka odgovorna za dostavo pokvarjenega izdelka v HP-jev servisni center. Stranka mora zagotoviti ustrezno pakiranje izdelka za izbrani način dostave. Izdelek lahko dostavi osebno ali prek lokalne službe za dostavo. • Prevzame HP: pooblaščen HP-jev kurir bo prevzel pokvarjeni izdelek stranke, če je lokacija stranke na istem geografskem območju kot servis, ki je omogočil storitev, in ga dostavi v HP-jev servisni center. Stranka je odgovorna za ustrezno pakiranje in pripravo izdelka za kurirjev prevzem. Za prevzem ob istem dnevu morajo biti zahteve za storitev sprejete do 12. ure po lokalnem času. Pri vseh drugih zahtevah za storitev bodo izdelki prevzeti naslednji delovni dan.
Čas za vrnitev izdelka	<p>Čas za vrnitev izdelka so pri tej storitvi trije HP-jevi delovni dnevi za nekatera območja, razen pri ponavljajočih se napakah in nerazpoložljivosti delov, pri katerih je potrebnega več časa za popravilo. Čas za vrnitev izdelka se meri v dneh, ki potečejo od trenutka, ko HP prevzame izdelek, dokler popravljeni izdelek ni pripravljen za pošiljanje na lokacijo stranke. Prevzem s strani HP-ja pomeni (odvisno od izbrane možnosti): (1) da izdelek prevzame HP-jev kurir na lokaciji stranke ali (2) da ga med delovnim časom v servisni center HP dostavi ali pošlje stranka. Čas za vrnitev izdelka ne vključuje časa, ki je potreben za dostavo povratne pošiljke popravljenega ali zamenjanega izdelka stranki. Čas za vrnitev izdelka ne vključuje časa, ki je potreben za dostavo popravljenega ali zamenjanega izdelka stranki. Če HP-jev servisni center prejme izdelek po 17. uri po lokalnem času, se čas za vrnitev izdelka v treh delovnih dneh začne ob naslednjem delovnem dnevu.</p> <p>Čas za vrnitev izdelka v treh delovnih dneh ni na voljo za vsa geografska območja in lahko zunaj večjih mest traja dlje.</p>
Čas razpoložljivosti storitve	<p>Razpoložljivost storitve pomeni čas, v katerem je izvedba opisanih storitev na voljo na lokaciji stranke ali na daljavo. Storitve je na voljo od 8. do 17. ure, od ponedeljka do petka, razen ob praznikih, ki jih praznuje HP (lahko se razlikuje glede na geografsko območje).</p>

Tabela 2. Značilnosti storitve po izbiri

Značilnost	Specifikacije izvedbe
Možnost, da stranka obdrži okvarjene nosilce	<p>Pri upravičenih izdelkih ta možnost omogoča stranki, da obdrži pokvarjene komponente pogona trdega diska, ki so zajete v tej storitvi in jih stranka želi obdržati zaradi občutljivosti podatkov na disku (trdi disk). Ne glede na nasprotujoče si navedbe v tem dokumentu ali pogojih HP Single Order Terms for Support, se HP odpoveduje pravici do tega, da v primeru menjave trdega diska stranke obdrži okvarjene trde diske v okviru storitve zadržanja okvarjenih nosilcev. Stranka obdrži vse okvarjene trde diske v okviru pogodbe o podpori s HP-jem.</p>

Tabela 2. Značilnosti storitve po izbiri (nadaljevanje)

Značilnost	Specifikacije izvedbe
Zaščita pred naključnimi poškodbami	<p>Pri upravičenih izdelkih je lahko določenim ravnem storitve priložena zaščita 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.</p> <p>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 pokvarjenimi zasloni s tekočimi kristali (LCD) ali polomljenimi deli.</p> <p>Zaščita pred naključnimi poškodbami ne krije tatvine, izgube, požara, okvare zaradi običajne prometne nesreče obrabe ali višje sile, običajne obrabe, potrošnega materiala, namerne poškodbe ali drugih izjem, ki so opisane v poglavju Omejitve storitve. Za zamenjavo pomembnejših delov veljajo določene omejitve, ki so opisane v poglavju Omejitve storitve.</p>

Tabela 3. Možnosti ravni storitve

Možnost	Specifikacije izvedbe
HP-jeva storitev vrnitve	<p>HP zagotavlja storitev vrnitve, ki vključuje popravilo ali zamenjavo in vrnitev pokvarjenega izdelka, vključno z vsemi deli, delom in plačilom za prevoz. Če stranka izbere možnost HP-jeve storitve vrnitve, prevzame odgovornost za embalažo in pošiljanje ali dostavo pokvarjenega izdelka v HP-jev servisni center.</p> <p>HP bo vrnil popravljeno ali zamenjan izdelek, če je stranka v istem geografskem območju kot servis, ki je omogočil storitev. Čas za vrnitev izdelka so pri tej storitvi trije HP-jevi delovni dnevi za nekatera območja, razen pri ponavljajočih se napakah, pri katerih je potrebno več časa za popravilo. Čas za vrnitev izdelka se meri v dneh, ki potečejo od sprejema izdelka v HP-jevem servisnem centru, do trenutka, ko je popravljeno ali zamenjan izdelek pripravljen na vrnitev stranki. Čas za vrnitev izdelka ne vključuje časa, ki je potreben za dostavo popravljenega ali zamenjanega izdelka. Stranka lahko ob doplačilu zahteva hitrejšo vrnitev.</p> <p>Stranka lahko pokliče HP Customer Support Centre (HP-jev center za podporo strankam) med 8. in 17. uro po lokalnem času, od ponedeljka do petka, razen ob praznikih, ki jih praznuje HP. Podaljšana telefonska podpora je morda na razpolago za izbrane izdelke (čas se lahko razlikuje glede na geografsko območje).</p>
HP-jeva storitev prevzema in vrnitve	<p>HP omogoča storitev "od vrat do vrat", v katero so vključeni prevzem, popravilo ali zamenjava pokvarjenega izdelka in vrnitev delujočega izdelka. Čas za vrnitev izdelka so pri tej storitvi trije HP-jevi delovni dnevi za nekatera območja, razen pri ponavljajočih se napakah, zaradi česar je potrebno več časa za popravilo. Čas za vrnitev izdelka se meri v delovnih dneh, ki pretečejo od trenutka prevzema izdelka na lokaciji stranke, če je v istem geografskem območju kot servis, ki je omogočil storitev, dokler popravljeni izdelek ni pripravljen za vrnitev stranki. Čas za vrnitev izdelka ne vključuje časa, ki je potreben za dostavo povratne pošiljke popravljenega ali zamenjanega izdelka. Stranka lahko ob doplačilu zahteva hitrejšo vračilo izdelka.</p> <p>Stranka lahko pokliče HP Customer Support Centre (HP-jev center za podporo strankam) med 8. in 17. uro po lokalnem času, od ponedeljka do petka, razen ob praznikih, ki jih praznuje HP. Za prevzem ob istem dnevu morajo biti zahteve za storitev sprejete do 12. ure po lokalnem času. Pri vseh drugih klicih bodo izdelki prevzeti naslednji delovni dan. Podaljšana telefonska podpora je morda na razpolago za izbrane izdelke (čas se lahko razlikuje glede na geografsko območje).</p>

Obseg podpore

Ta storitev zajema vse standardne pripomočke, priložene številki dela osnovne enote HP, in vse notranje komponente, ki jih dobavi HP, kot so kartice HP Jetdirect, pomnilnik in pogoni CD-ROM.

Poleg tega so vključeni tudi dodatni pripomočki, ki so omejeni na miško, tipkovnico in napajalnik znamke HP, priloženi glavnemu izdelku ali kupljeni skupaj z njim.

Ta storitev ne zajema naslednjih delov:

- Potrošnega materiala, vključno z baterijami, žarnicami za projektorje in peresi tabličnih računalnikov (vendar ne omejeno nanje); storitev za trajne akumulatorje HP-jevih prenosnih in tabličnih računalnikov velja do tri (3) leta
- Kompletov za vzdrževanje in drugih potrebščin
- Naprav, ki niso HP-jeve
- Pripomočkov, ki so bili kupljeni kot dodatek k osnovni enoti, na primer ogrodja, priklopne postaje in podvojevalniki vrat
- Vseh izdelkov, ki jih je popravljala nepooblaščen tehnik ali uporabnik

Obveznosti stranke

V primerih, ko stranka ne ukrepa v skladu z obveznostmi stranke, navedenimi spodaj, HP ali HP-jev pooblaščen ponudnik storitev nista obvezana zagotoviti opisanih storitev.

Če HP tako zahteva, mora stranka ali pooblaščen predstavnik podjetja HP registrirati strojno opremo za podporo v desetih (10) dneh od nakupa izdelka, v skladu z navodili za registracijo, ki so priložena paketu Care Pack ali v e-poštnem sporočilu, ki ga pošlje HP, ali na drug način, ki ga določi HP. Če je izdelek, ki je zajet v pogodbi, premeščen na drugo lokacijo, je treba izdelek registrirati (ali ustrezno prilagoditi obstoječo registracijo HP) v desetih dneh.

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

- Posredovanje vseh informacij, ki jih HP potrebuje za pravočasno in strokovno izvedbo podpore na daljavo, ter ugotavljanje ravni podpore, do katere je stranka upravičena
- Izvedba samopreizkusov in namestitev ter zagon drugih diagnostičnih orodij in programov
- Izvedba drugih smiselnih dejavnosti, ki bodo HP-ju pomagale prepoznati in odpraviti težavo

Stranka je odgovorna za pravočasno namestitev kritičnih posodobitev vdelane opreme in zamenjavo delov, ki jih lahko zamenja stranka, ter nadomestnih enot, ki so bile dostavljene.

Stranka mora zagotoviti ustrezno pakiranje in pripravo izdelka na prevzem ali izbran način dobave ali dostave v HP-jev servisni center. HP bo morda poleg pokvarjenega izdelka od stranke zahteval izpis rezultatov vseh prejšnjih izvedenih samopreizkusov.

Stranka je odgovorna za odstranitev vseh osebnih in/ali zaupnih podatkov iz okvarjenih nosilcev, preden jih vrne v HP-jev servis na popravilo ali menjavo; HP ne odgovarja za podatke, shranjene na vrnjenih nosilcih. Če se HP odloči obdržati okvarjene nosilce, mora stranka poleg zgornjih obveznosti stranke:

- Odstraniti vse trde diske, preden pokvarjeni izdelek vrne v HP-jev servis na popravilo ali menjavo; HP ne odgovarja za podatke, shranjene na trdih diskih
- Uničiti ali zavarovati vse občutljive podatke na trdem disku, ki ga obdrži HP
- Posredovati HP-ju identifikacijske podatke vsakega obdržanega trdega diska ter HP-ju posredovati izpolnjen dokument, ki ga pošlje HP, o potrditvi zadržanja trdih diskov

- Uničiti trde diske, ki jih obdrži HP, in/ali onemogočiti njegovo ponovno uporabo
- Vse trdi disk, ki ga obdrži HP, odstraniti v skladu s pristojnimi okoljevarstvenimi zakoni in pravili

Kadar HP stranki posodi trde diske ali jih ponudi, v najem ali zakup, mora stranka vrniti nadomestne trde diske podjetju takoj, ko poteče ali ko se konča podpora HP. Stranka ima polno odgovornost za odstranitev vseh občutljivih podatkov, preden izposojene trde diske ali prejete v najem ali zakup, vrne podjetju HP.

Omejitve storitve

HP ima pravico, da storitev izvede kot kombinacijo oddaljenega diagnosticiranja in podpore, storitev opravljenih zunaj lokacije stranke in drugih postopkov za izvajanje storitve. Drugi postopki za izvajanje storitve lahko vključujejo kurirsko dostavo delov, ki jih mora stranka zamenjati sama (npr. tipkovnica in miška), drugih s stranko dogovorjenih delov, ki jih HP prav tako uvršča med tiste, ki jih mora stranka zamenjati sama, ali celotnega nadomestnega izdelka. HP bo določil primeren postopek dostave, potreben za zagotavljanje učinkovite in pravočasne podpore stranki in, če je to potrebno, izvajanje storitve v dogovorjenem času od klica do popravila.

HP veliko vlaga v razvoj izdelkov, ki jih lahko popravljajo stranke same. Možnost samopopravila stranke (CSR) je ključna komponenta garancijskih pogojev družbe HP. Družbi HP omogoča, da pošlje nadomestne dele, na primer tipkovnico, miško ali druge dele z oznako CSR neposredno stranki, ko je bila okvara potrjena. Dele običajno pošljemo čez noč, tako da jih prejmete kar najhitreje. Stranka lahko dele zamenja, kakor ji ustreza.

'Obvezni' CSR je del standardne garancije, ki velja za nekatere izdelke. CSR je dodatna možnost za stranke s podporo HP Care Pack ali sporazumom o pogodbeni podpori. 'Dodatna možnost' omogoča stranki, da izvede samopopravilo ali se odloči za brezplačno zamenjavo, ki jo opravi serviser družbe HP v času razpoložljivosti storitve za izdelek.

Care Pack in sporazumi o pogodbeni podpori, ki vsebujejo pogoje glede storitev 'na lokaciji stranke', pomenijo, da dele pošljemo neposredno stranki, če se ta odloči za samopopravilo, ali pa stranko obišče predstavnik podpore HP in izvede popravilo, če se stranka odloči, da ne želi uporabiti možnosti samopopravila.

Pri Care Pack in sporazumih o pogodbeni podpori, ki vsebujejo pogoje glede storitev 'zunaj lokacije stranke', na primer Prezem in vračilo ali Vračilo HP-ju, mora stranka izdelek vrniti pooblaščenemu servisu HP ali pa ga po presoji družbe HP poslati na njen naslov, če se stranka odloči, da ne želi uporabiti možnosti samopopravila.

Iz te storitve so med drugim izključene naslednje dejavnosti:

- Obnovitev in podpora za operacijski sistem, drugo programsko opremo in podatke
- Odpravljanje težav z medsebojno povezljivostjo ali združljivostjo
- Storitve, ki so potrebne zaradi neuspešne namestitve sistemskih popravkov ali sprememb, ki jih je stranki posredoval HP
- Storitve, ki so potrebne, ker uporabnik ni uspel pri izvajanju dejanj, ki jih je priporočil HP
- Storitve, ki so po mnenju HP posledica nepooblaščenih poskusov namestitve, popravila, vzdrževanja ali spreminjanja strojne, vdelane ali programske opreme s strani nepooblaščenih oseb
- Storitve, ki so po mnenju HP posledica neustreznega ravnanja z izdelkom ali njegove neustrezne uporabe
- Preventivno vzdrževanje s strani uporabnika

Omejitve storitve zadržanja okvarjenih nosilcev

Ta storitev je na voljo le za trde diske, za katere HP med ugotavljanjem težav na daljavo določi, da so poškodovani. Storitev ne velja v primeru zamenjave nepoškodovanih trdih diskov.

Pogoni SSD/bliskovni pogoni, ki jih je HP določil kot potrošne dele in/ali so presegli najdaljšo dobo podpore in/ali omejitev najdaljše uporabe, kot je določena v proizvajalčevem priročniku za uporabo, kratkih tehničnih podatkih izdelka ali na tehničnem podatkovnem listu, niso upravičeni do storitvene možnosti zadržanja okvarjenih nosilcev.

Verjetnosti napake na trdem disku se stalno nadzirajo, HP pa si pridržuje pravico do preklica te storitve s 30-dnevnim obvestilom, če utemeljeno verjame, da stranka prepogosto uporablja storitev zadržanja pokvarjenih nosilcev (če je na primer zamenjava pokvarjenih trdih diskov materialno večja od standardne verjetnosti napake za omenjeni sistem).

HP ne sprejema nobene odgovornosti za vsebino ali uničenje katerega koli trdega diska, ki ga prejme stranka. Ne glede na kakršne koli informacije, navedene v pogojih v katerem koli HP naročilu za podporo, 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 nosilcev.

Izjeme možnosti zaščite pred naključnimi poškodbami

Da bi bili upravičeni do nakupa storitvene možnosti zaščite pred naključnimi poškodbami, mora za izdelek veljati tovarniška garancija ali storitev podaljšanja garancije s trajanjem razpoložljivosti storitve, ki je enako ali daljše kot obdobje storitvene možnosti zaščite pred naključnimi poškodbami. Storitvena možnost zaščite pred naključnimi poškodbami zagotavlja zaščito pred nenadnimi in nepredvidljivimi naključnimi poškodbami, do katerih pride pri delu, pod pogojem, da do poškodbe pride pri običajni uporabi. Zaščita pred naključnimi poškodbami ne vključuje naslednjih okoliščin in poškodb:

- Normalne obrabe, sprememb barve, teksture ali končne obdelave, postopnega propadanja, rje, prahu ali korozije
- Požara, prometne nesreče ali nesreče v domu lastnika (v primerih, v katerih za navedeno nesrečo velja zavarovalna polica ali druga garancija za izdelek), naravne nesreče (kar brez omejitev vključuje tudi poplave) ali kakršne koli druge nevarnosti, katere izvor ni v izdelku
- Izpostavljenosti vremenskim ali okoljskim pogojem, ki niso vključeni v HP-jeve specifikacije, izpostavljenosti nevarnim materialom (vključno z biološkimi), malomarnosti operaterja, zlorabe, napačne uporabe, napačnega vira napajanja, nepooblaščenih popravil ali poskusov popravil, napačnih ali nepooblaščenih popravkov, dodatkov ali namestitve opreme, vandalizma, poškodb ali okužb zaradi živali ali insektov, okvarjenega akumulatorja, puščanja akumulatorja, neopranjenega vzdrževanja, ki ga določi proizvajalec (vključno z uporabo napačnih čistil)
- Napak v oblikovanju, izdelavi, programiranju ali navodilih izdelka
- Vzdrževanja, popravila ali zamenjave, potrebne zaradi izgube ali poškodbe, ki ne nastane pri običajni uporabi, hrambi ali upravljanju izdelka v skladu s specifikacijami proizvajalca in priročnikom za uporabnike
- Kraje, izgube, nenavadnega izginotja ali založitve
- Izgube ali okvare podatkov ter prekinitev poslovanja
- Prevare (kar vključuje tudi napačne, zavajajoče, netočne ali nepopolne informacije glede poškodbe opreme, ki jih stranka navede razsodniku, serviserju ali HP-ju, vendar ne omejeno nanje)
- Naključne ali druge poškodbe izdelka, ki je kozmetične narave, kar pomeni, da poškodba ne vpliva na uporabo in delovanje računalnika
- Pomanjkljivosti na zaslonu monitorja, kar vključuje tudi »vžgane« in manjkajoče slikovne točke, ki so posledica običajne uporabe in delovanja izdelka, vendar ne omejeno nanje
- Poškodb izdelkov, katerih serijske številke so odstranjene ali spremenjene
- Poškodb ali okvare opreme, ki je vključena v garancijo proizvajalca, odpoklic ali tovarniške objave
- Poškodb, do katerih pride, medtem ko stranka prevaža izdelek na drugo lokacijo ali z nje
- Poškodb strojne opreme, programske opreme, nosilcev, podatkov in drugega, nastalih zaradi vzrokov, ki vključujejo viruse, aplikacijske programe, omrežne programe, nadgradnje, formatiranja kakršne koli vrste, zbirke podatkov, datoteke, gonilnike, izvorno kodo, objektno kodo ali lastniške podatke, kakršno koli podporo, konfiguracijo, namestitev ali vnovično namestitev katere koli programske opreme ali podatkov ali uporabo poškodovanih ali okvarjenih nosilcev, vendar ne omejeno nanje
- Katerih koli in vseh pogojev, ki so obstajali že pred datumom nakupa storitve Care Pack
- Zastarelosti izdelka
- Kakršne koli premestitve opreme zunaj države nakupa, ki ni vključena v paket Care Pack za potovanja in zaščito pred naključnimi poškodbami
- Poškodovanih ali okvarjenih zaslonov LCD, če do napake pride zaradi zlorabe ali zaradi vzrokov, ki so v tem dokumentu izvzeti
- Namernih poškodb, ki povzročijo počen ali okvarjen zaslon računalnika ali poškodovan monitor

- Poškodb zaradi policijskih akcij, nenajavljene ali najavljene vojne, nuklearne nesreče ali terorizma
- Kakršnih koli sprememb ali popravkov izdelka
- Nepojasnjene ali nenavadnega izginotja in katerega koli namernega dejanja povzročanja škode na izdelku
- Nepazljivega, malomarnega ali nasilnega obnašanja pri upravljanju ali uporabi izdelka.
Če so za uporabo z izdelkom na voljo zaščitni elementi, kot so ovitki, torbe ipd., jih mora stranka uporabljati ves čas, da je upravičena do zaščite na podlagi te storitvene možnosti zaščite pred naključnimi poškodbami. Nepazljivo, malomarno ali nasilno obnašanje vključuje ravnanje z izdelki ali njihovo uporabo na škodljiv, neprimeren ali nespodoben način, ki lahko povzroči škodo, in kakršne koli namerne poškodbe izdelka. Katere koli poškodbe, ki nastanejo pri takšnih dejanjih, NISO vključene v storitveno možnost zaščite pred naključnimi poškodbami.

Naključne poškodbe pri uporabi so za HP-jeve komercialne in potrošniške izdelke omejene na en dogodek na izdelek v 12-mesečnem obdobju, ki začne teči na datum začetka storitve Care Pack.

Ko je dosežena določena omejitev, so stroški popravila za katere koli dodatne zahtevke zaračunani na podlagi porabljenega časa in materiala, vsi drugi vidiki kupljenega paketa Care Pack pa ostanejo v veljavi, razen če ni v državi nakupa izrecno določeno drugače.

Za stranke, ki imajo zgodovino izjemno velikega števila zahtevkov, si HP pridržuje pravico zavrniti sprejem zahtevkov za nakup storitvene možnosti zaščite pred naključnimi poškodbami pri uporabi.

Splošne določbe/druga izvzeta

V veljavi so lahko potni stroški; obrnite se na HP-jevo lokalno pisarno.

Informacije o naročanju

Če želite pridobiti nadaljnje informacije ali naročiti storitev Hardware Support Offsite Return Services, se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajnega predstavnika.

Za dodatne informacije pojdite na
hp.com/go/computingservices

Prijavite se za posodobitve
hp.com/go/getupdated

Za HP-jeve storitve veljajo ustrezne HP-jeve določbe in pogoji storitve, s katerimi je stranka seznanjena ob nakupu. Stranki lahko na podlagi ustrezne lokalne zakonodaje pripadajo tudi dodatne ustavne pravice, na katere takšne HP-jeve določbe in pogoji storitve ali HP-jeva omejena garancija, ki velja za izdelek, nimajo nobenega vpliva.

© Copyright 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. Informacije v tem priročniku se lahko spremenijo brez obvestila. Edina jamstva za HP-jeve izdelke in storitve so določena v posebnih izjavah o jamstvu, ki so priložene izdelkom in storitvam. Vsebine si ne razlagajte kot dodatno jamstvo, izrecno ali implicitno, dejansko ali pravno. HP ne odgovarja za tehnične ali založniške napake ali izpuščeno vsebino.

