

Podpora pri cestovaní



Krátka charakteristika služby

Podpora pri cestovaní poskytuje používateľom mobilných zariadení hardvérovú podporu pre ich nové mobilné zariadenia HP. Táto jednoduchá a praktická služba je k dispozícii v krajinách a geografických oblastiach uvedených v referenčnej príručke. 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.

Najdôležitejšie vlastnosti služby

- Diagnostika problémov a podpora na diaľku
- Hardvérová podpora na pracovisku
- Náhradné diely a materiály
- Krytie počas bežného pracovného času
- Odozva v nasledujúci pracovný deň
- Krytie pre komerčné notebooky a tablety

Výhody služby

- Hardvérová podpora spoločnosti HP na cestách
- Praktická technická podpora na pracovisku podľa dostupnosti
- Spoločiteľné časy odozvy
- Medzinárodné krytie

Hlavné vlastnosti služby a špecifikácie poskytovania

CESTOVNÉ KRYTIE

Cestovné krytie je k dispozícii vo väčšine oblastí sveta uvedených v rozsiahlom zozname krajín a geografických oblastí, ktorý sa neustále rozširuje. Podrobný a aktualizovaný zoznam nájdete v referenčnej príručke. V tomto zozname sú uvedené informácie o konkrétnej geografickej dostupnosti podpory pri cestovaní. Tento zoznam krajín a geografických oblastí sa môže zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Spoločnosť HP odporúča overiť pred každým vycestovaním cestovné krytie prostredníctvom tejto webovej stránky.

Ak cestujete do ktorejkoľvek z týchto oblastí a 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.
- Vybaví servisnú odozvu v nasledujúci pracovný deň na požadované miesto v zúčastnenej krajine alebo geografickej oblasti, kde sa nachádzate, 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 odoslania servisnej požiadavky 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 plyní 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 PRACOVISKU

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.

Obdobie krytia

Obdobie krytia stanovuje obdobie, v ktorom sa opísané služby poskytujú na pracovisku 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.

Obdobie 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 sadzbach 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 prebratie 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 ktoré jej umožnia určiť nárok zákazníka na využívanie podpory.
- 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 odstrániť 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 v dôsledku vášho nedodržovania opatrení určených na zabránenie poruchám, ktoré spoločnosť HP odporúčala dodržiavať.
- 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.

V prípade cesty mimo krajinu zakúpenia sa uvedené služby podpory budú poskytovať, iba ak je krajina alebo geografická oblasť, v ktorej sa služba požaduje a poskytuje, uvedená ako partnerská krajina alebo geografická oblasť v tabuľke dostupnej v [referenčnej príručke](#). V krajinách alebo geografických oblastiach, ktoré v tejto tabuľke nie sú uvedené, nie sú služby podľa tejto zmluvy k dispozícii. V niektorých ďalších oblastiach, ktoré sa v tejto tabuľke neuvádzajú, sa však služba môže poskytovať na nižšej úrovni.

Táto služba nepokrýva spotrebné položky 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.

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.

Vzdialenosť od určeného centra podpory HP	Čas odozvy na pracovisku
0 – 160 km (0 – 100 míľ)	Nasledujúci pracovný deň*
167 – 320 km (107 – 200 míľ)	1 dodatočný pracovný deň*
321 – 480 km (201 – 300 míľ)	2 dodatočné pracovné dni*
Viac ako 480 km (300 míľ)	Stanovené v čase objednávky a v závislosti od dostupnosti*

* 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.

Voliteľné doplnkové funkcie pre dodatočné krytie

Rozšírte svoju podporu o vlastné možnosti, ktoré umožnia vašim pracovníkom pracovať kdekoľvek.

SLUŽBA VÝMENY BATÉRIÍ

Služba výmeny batérií ponúka dva praktické spôsoby výmeny nefunkčných batérií – výmenu mimo pracoviska a výmenu na pracovisku. V rámci každej možnosti sa poskytne jedna náhradná batéria, ak sa na pôvodne zakúpenej batérii zistí porucha vyplývajúca z chyby materiálu alebo spracovania, prípadne ak má zníženú kapacitu nabíjania pod 50 %. Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa služby výmeny batérií sú opísané v [technickom liste Služba výmeny batérií](#).

PONECHANIE SI POŠKODENÝCH MÉDIÍ

Pridajte službu ponechania si poškodených médií, ktorá vašej spoločnosti umožní udržiavať si kontrolu nad chybnými pevnými diskami, čím sa zníži riziko ohrozenia citlivých dát.^{1,2,3} Táto možnosť vám umožní ponechať si poškodené pevné disky alebo komponenty jednotiek SSD/flash, ktorých sa nechcete vzdať pre citlivé dáta, ktoré môžu obsahovať. Do služby ponechania si poškodených médií je nutné zahrnúť všetky oprávnené disky používané v systéme krytom touto službou. Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa služby ponechania si poškodených médií sú opísané v [technickom liste Ponechanie si poškodených médií](#).

SOLUTION CARE PACK

Pridajte krytie až pre 6 príslušenstiev pripojených k počítaču a získajte kompletnú podporu pre svoje nástroje na zvýšenie produktivity.^{1,2} Ak ste si zakúpili balík HP Solution Care Pack, služby Solution Services kryjú základnú jednotku pre túto službu, ako aj 6 periférnych zariadení podporovaných spoločnosťou HP pripojených k základnej jednotke vrátane maximálne 2 externých monitorov, dokovacích staníc, bezdrôtovej myši, bezdrôtovej klávesnice a náhlavných súprav HP (ako príklad). Na periférne zariadenia sa vzťahuje balík Solution Care Pack iba v prípade, že boli zakúpené súčasne so základným počítačom.

Podmienky a požiadavky

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

Ďalšie informácie

Podrobnosti získate od miestneho obchodného zástupcu alebo od obchodného partnera spoločnosti HP, prípadne si pozrite stránku hp.com/go/pcandprintservices



1. Úrovně služeb a časy odozvy sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy.
2. Predávané samostatne alebo ako voľiteľná funkcia. Ochrana pred náhodným poškodením sa musí zakúpiť počas nákupu zariadenia. Ďalšie balíky Care Pack je potrebné zakúpiť do 30 dní od zakúpenia zariadenia. Na služby HP sa vzťahujú platné podmienky a požiadavky služieb HP, ktoré boli zákazníkov 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.
3. Ak je zakúpená služba ponechania si poškodených dielí, všetky poškodené jednotky si ponechá zákazník.

Na služby HP sa vzťahujú platné podmienky a požiadavky služieb HP, ktoré boli zákazníkov 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.