



Služby hardvérovej podpory HP v servisnom stredisku

Balík HP Care Pack

Výhody služby

- Pružné možnosti dodania
- Spoľahlivá a lacnejšia alternatíva voči podpore priamo u zákazníka k produktom, ktoré nie sú kritické pre podnikanie, alebo sú v domácom prostredí
- Vysoko kvalitná podpora

Podstatné vlastnosti služby

- Diaľková diagnostika problému a telefonická podpora
- Oprava vo vyhradenom servisnom stredisku HP (použitie materiály sú v cene)
- Spätná dodávka funkčnej jednotky späť k zákazníkovi
- Pružné možnosti dodania do vyhradeného servisného strediska HP
- Obvykle návrat opravenej jednotky do troch pracovných dní (môže sa líšiť podľa geografickej polohy)
- Okno pokrytia počas štandardnej pracovnej doby v štandardné pracovné dni

Prehľad služby

Služba hardvérovej podpory HP v servisnom stredisku ponúka servis na vysokej úrovni s telefonickou podporou na diaľku a opravami kvalifikovaných produktov vo vyhradenom servisnom stredisku HP. Služba sa vzťahuje na opravu alebo výmenu v servise; materiál a súčiastky; prácu; a náklady na spätné dodanie klientovi.

Spoločnosť HP ponúka úrovne služby s odlišnými možnosťami dodania do vyhradeného servisného strediska HP, tak ako je to popísané nižšie.

K niektorým úrovňam služby sú k dispozícii aj voliteľné súčasti služby, napríklad ochrana pred náhodným poškodením alebo ponechanie pokazených médií.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Vlastnosti služby

Vlastnosť	Podmienky dodania
Diaľková podpora a diagnostika problému	Ak sa vyskytne problém, zákazník musí v prvom rade zavolať na pridelenú čísku telefonického podpory. Spoločnosť HP poskytne základnú technickú pomoc po telefóne s inštaláciou, konfiguráciou produktu, nastavením a riešením problému. Predtým ako spoločnosť HP pristúpi k odvozu zariadenia do servisu môže od zákazníka požadovať poskytnutie relevantných informácií, spustenie diagnostických nástrojov a vykonanie iných podporných aktivít na žiadosť HP. Spoločnosť HP bude ďalej spolupracovať so zákazníkom, aby bol na diaľku izolovaný hardvérový problém.
Podpora a materiály v servise	Ak podľa uváženia spoločnosti HP nie je možné problém vyriešiť na diaľku, spoločnosť HP nasmeruje zákazníka na vrátenie poškodeného hardvérového produktu do vyhradeného servisného strediska, kde spoločnosť HP poskytne technickú pomoc. Spoločnosť HP poskytne súčiastky a materiál podporovaný spoločnosťou HP, ktoré sú potrebné na vrátenie hardvérového produktu v prevádzkovateľnom stave. Spoločnosť HP môže podľa vlastného uváženia rozhodnúť o vymenení celého produktu namiesto jeho opravy. Náhradné súčiastky a produkty sú nové alebo sú z hľadiska výkonnosti porovnateľné ako nové. Vymenené súčiastky a produkty sa stávajú vlastníctvom spoločnosti HP. Naviac môže spoločnosť HP nainštalovať dostupné mechanické vylepšenia produktov podliehajúcich službe, ktoré pomôžu zákazníkovi zaistiť správu prevádzku hardvérových produktov a dodržať kompatibilitu s náhradnými hardvérovými súčiastkami dodanými spoločnosťou HP. Podľa svojho vlastného uváženia môže spoločnosť HP nainštalovať akékoľvek aktualizácie firmvéru, ktoré sú podľa jej názoru potrebné na uvedenie produktov na ktoré sa vzťahuje služba do prevádzkového stavu alebo ak je to potrebné na udržanie podpory zo strany HP.
Spätná dodávka	Autorizovaný kuriér HP dovezie opravený alebo vymenený produkt do sídla zákazníka, ak sa nachádza v geografickej polohe, kde bola služba poskytnutá. Spätná dodávka bude vykonaná pozemnou dopravou a obvykle trvá tri až sedem pracovných dní. Zákazník si môže vyžiadať zrýchlenú dodávku za ďalší poplatok.

Tabuľka 1. Vlastnosti služby (pokračovanie)

Vlastnosť	Podmienky dodania
Dodanie do vyhradeného servisného strediska HP	<p>Podľa úrovne zakúpenej služby ponúka spoločnosť HP odlišné možnosti doručenia na dodanie pokazených produktov do vyhradeného servisného strediska HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doručenie zákazníkom: pri tejto možnosti je zákazník zodpovedný za doručenie pokazeného produktu do vyhradeného servisného strediska HP. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby bol produkt vhodne zabalený na vybraný spôsob doručenia. Doručenie môže byť osobne alebo prostredníctvom dostupných komerčných doručovacích služieb. • Vyzdvihnutie zástupcom HP: Autorizovaný kuriér HP vyzdvihne pokazený produkt v sídle zákazníka, ak sa nachádza v rámci územia, kde je služba poskytovaná a dodá ho do vyhradeného servisného strediska HP. Povinnosťou zákazníka je vhodne zabalíť produkt a pripraviť ho na vyzdvihnutie kuriérom. Vyzdvihnutie v rovnaký pracovný deň sa vzťahuje len na servisné požiadavky prijaté pred 12.00 h miestneho času. Všetky ostatné servisné požiadavky budú naplánované na vyzdvihnutie v nasledujúci pracovný deň.
Čas do vrátenia	<p>Čas vrátenia je v prípade tejto služby v kvalifikovaných lokalitách do troch pracovných dní, s výnimkou prípadov občasných výpadkov a nedostupnosti súčiastok, čo môže spôsobiť predĺženie času opravy. Čas do vrátenia sa meria počtom uplynutých pracovných dní od času prijatia pokazeného produktu spoločnosťou HP do času, kedy je opravený produkt pripravený na doručenie k zákazníkovi. Prijatie spoločnosťou HP znamená (v závislosti od použitej možnosti odoslania):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyzdvihnutie u zákazníka autorizovaným kuriérom spoločnosti HP alebo • Prijatie vo vyhradenom servisnom stredisku počas pracovnej doby HP, ak produkt doručuje alebo odosiela zákazník. <p>Čas vrátenia nezahŕňa čas, kedy je opravený alebo vymenený produkt na ceste späť k zákazníkovi. Ak je produkt prijatý vo vyhradenom servisnom stredisku HP po 17.00 miestneho času, čas vrátenia do troch pracovných dní začína plynúť nasledujúcim pracovným dňom.</p> <p>Čas vrátenia do troch pracovných dní nie je poskytovaný vo všetkých geografických lokalitách a môže sa mimo mestských oblastí predĺžiť.</p>
Časové okno pokrytia	<p>Časové okno poskytovania služby predstavuje čas, v rámci ktorého sú uvedené služby poskytované mimo zákazníka alebo na diaľku. Služba je dostupná od 8.00 do 17.00 od pondelka do piatku, s výnimkou dní pracovného pokoja HP (môžu sa líšiť podľa geografickej polohy).</p>

Tabuľka 2. Voliteľné súčasti služby

Vlastnosť	Podmienky dodania
Ponechanie poškodených médií	<p>V prípade spôsobilých produktov umožňuje tento voliteľný prvok služby zákazníkovi ponechať si poškodené komponenty pevného disku, ktorých sa nechce vzdať z dôvodu citlivých dát nachádzajúcich sa na disku (diskovej jednotke) pokrytom touto službou. Všetky pevné disky na pokrytom systéme musia byť súčasťou služby ponechania si disku. Aj keď sa v tomto dokumente alebo v podmienkach spoločnosti HP pre poskytovanie podpory pre samostatnú objednávku uvádza inak, spoločnosť HP sa vzdáva práva na vlastníctvo poškodeného komponentu pevného disku pokrytého voliteľným prvkom služby ponechania pevného disku v prípade, že spoločnosť HP doručí zákazníkovi náhradný produkt. Zákazník si ponechá všetky poškodené pevné disky podporované spoločnosťou HP v rámci zmluvy o podpore HP.</p>

Tabuľka 2. Voliteľné súčasti služby (pokračovanie)

Vlastnosť	Podmienky dodania
Ochrana pred náhodným poškodením	<p>V prípade kvalifikovaných produktov môžu byť ponúknuté špecifické úrovne služby s ochranou pred náhodným poškodením. Ak platí ochrana pred náhodným poškodením, zákazník získava ochranu pred náhodným poškodením hardvérových produktov podliehajúcich službe ako súčasť tejto služby.</p> <p>Náhodné poškodenie je definované ako fyzické poškodenie produktu spôsobené alebo vyplývajúce z náhodnej udalosti. Vzťahuje sa to na riziká spôsobené neúmyselným vyliatím tekutín dovnútra alebo na povrch zariadenia, pády, prevrhnutia a elektrický skrat. Vzťahuje sa to i na poškodené alebo zlomené panely LCD (displej s tekutými kryštálmi), alebo na zničené súčiastky.</p> <p>Ochrana pred náhodným poškodením sa nevzťahuje na krádež, stratu, požiar, poškodenie spôsobené dopravnou nehodou alebo vyššou mocou, normálne opotrebovanie, spotrebný tovar, úmyselné poškodenia, alebo iné vylúčenia, ktoré sú popísané v časti "Obmedzenia platnosti služby". Výmena hlavných častí produktu podlieha niektorým obmedzeniam, ktoré sú uvedené v časti "Obmedzenia platnosti služby".</p>

Tabuľka 3. Možnosti úrovne služieb

Možnosť	Podmienky dodania
Služba vrátenia HP	<p>Spoločnosť HP poskytuje službu vrátenia, ktorá zahŕňa opravu alebo výmenu a vrátenie pokazeného produktu, vrátane všetkých súčiastok, práce a prepravy. Ak si zákazník vyberie možnosť služby vrátenia HP, preberá na seba zodpovednosť za zabalenie a doručenie alebo dopravenie pokazeného produktu do vyhradeného servisného strediska HP.</p> <p>Spoločnosť HP vráti opravený alebo vymenený produkt do sídla zákazníka, ak sa nachádza v geografickej polohe, kde je služba poskytovaná. Čas vrátenia je v prípade tejto služby v kvalifikovaných lokalitách do troch (3) pracovných dní, s výnimkou prípadov občasných výpadkov, ktoré môžu spôsobiť predĺženie času opravy. Čas vrátenia sa meria v uplynutých pracovných dňoch od času, kedy bol produkt prijatý vo vyhradenom servisnom stredisku HP do času, kedy je opravený alebo vymenený produkt pripravený na vrátenie zákazníkovi. Čas vrátenia nezahŕňa čas potrebný na spätné doručenie opraveného alebo vymeneného produktu. Zákazník môže požiadať o zrýchlené spätné doručenie za zvýšený poplatok, ktorý bude vyúčtovaný zákazníkovi.</p> <p>Zákazník môže volať do Strediska zákazníckej podpory HP medzi 8:00 a 17:00 miestneho času, od pondelka do piatku, okrem dní pracovného voľna HP. Na vybrané produkty môže byť poskytovaná predĺžená telefonická podpora (čas sa môže líšiť podľa geografickej polohy).</p>
Služba vyzdvihnutia a dodania HP	<p>Spoločnosť HP poskytuje službu dodania na prah, ktorá zahŕňa vyzdvihnutie, opravu alebo výmenu pokazeného produktu a vrátenie funkčného produktu. Čas vrátenia je v prípade tejto služby v kvalifikovaných lokalitách do troch (3) pracovných dní HP, s výnimkou prípadov občasného výpadku, ktorý môže spôsobiť predĺženie času opravy. Čas vrátenia produktu sa meria v uplynutých pracovných dňoch od času, kedy je produkt vyzdvihnutý v sídle klienta, ak sa nachádza v geografickej lokalite, kde je služba poskytovaná, do času, kedy je opravený produkt pripravený na vrátenie zákazníkovi. Čas vrátenia nezahŕňa čas potrebný na spätné doručenie opraveného alebo vymeneného produktu. Zákazník môže požiadať o zrýchlené spätné doručenie za zvýšený poplatok, ktorý bude vyúčtovaný zákazníkovi.</p> <p>Zákazník môže volať do Strediska zákazníckej podpory HP medzi 8.00 a 17.00 miestneho času, od pondelka do piatku, okrem dní pracovného voľna HP. Vyzdvihnutie v rovnaký pracovný deň sa vzťahuje len na servisné požiadavky prijaté pred 12.00 h miestneho času. Všetky ostatné volania budú naplánované na vyzdvihnutie v nasledujúci pracovný deň. Na vybrané produkty môže byť poskytovaná predĺžená telefonická podpora (čas sa môže líšiť podľa geografickej polohy).</p>

Pokrytie

Všetko štandardné príslušenstvo priložené s číslom dielu základnej jednotky HP a všetky vnútorné komponenty dodané spoločnosťou HP, ako napríklad karty HP Jetdirect, pamäte a jednotky CD-ROM sú kryté touto službou.

Ďalej je kryté externé príslušenstvo obmedzené na myš, klávesnicu a napájací zdroj značky HP dodávané s hlavným produktom alebo zakúpené spoločne s hlavným produktom.

Pod túto službu nepatria napríklad, ale nielen, nasledujúce položky:

- Spotrebný materiál, medzi ktorý patria aj batérie, žiarovky projektorov a perá k tabletovým počítačom. Batérie s dlhou životnosťou pre notebooky a tablety HP sú pokryté počas max. troch (3) rokov.
- Sady na údržbu a iné doplnky
- Zariadenia od iných dodávateľov ako HP
- Príslušenstvo zakúpené navyše okrem základnej jednotky, napríklad kolísky, dokovacie stanice a replikátory portov
- Všetky produkty v minulosti opravované neautorizovaným technikom alebo používateľom

Povinnosti zákazníka

V prípade, že zákazník nedodržiava povinnosti zákazníka uvedené nižšie, spoločnosť HP alebo autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti HP nie sú povinní poskytnúť uvedené služby.

Ak to spoločnosť HP vyžaduje, zákazník a autorizovaný zástupca spoločnosti HP musia zaregistrovať hardvérový produkt, na ktorý sa má poskytovať podpora, do desiatich (10) dní od zakúpenia tejto služby, a to pomocou pokynov na registráciu, ktoré sú súčasťou balíka Care Pack, alebo e-mailu od spoločnosti HP, alebo podľa iných pokynov spoločnosti HP. Ak sa zmení umiestnenie produktu, na ktorý sa vzťahuje služba, registrácia (alebo náležitá zmena existujúcej registrácie HP) sa musí vykonať do desiatich dní od takejto zmeny.

Od zákazníka bude vyžadované, aby na požiadanie spoločnosťou HP podporil úsilie o vyriešenie problému na diaľku. Zákazník súhlasí, že:

- Poskytne všetky potrebné informácie spoločnosti HP, aby mohla byť dodaná včasná a profesionálna pomoc na diaľku a aby umožnil spoločnosti HP určiť mieru oprávnenosti podpory
- Začne vnútorné testy a nainštaluje a spustí ďalšie diagnostické nástroje a programy
- Vykoná ďalšie opodstatnené kroky, ktoré pomôžu spoločnosti HP identifikovať alebo vyriešiť problémy, tak ako to bude požadovať HP

Zákazník je zodpovedný za včasnú inštaláciu kritických zákazníkom inštalovateľných aktualizácií firmvéru, rovnako ako zákazníkom vymeniteľných súčastí a náhradných zariadení dodaných zákazníkovi.

Zákazník musí zabezpečiť, aby bol produkt vhodne zabalený a pripravený na vyzdvihnutie vybranou metódou dodania alebo odvozu do vyhradeného servisného strediska HP. Spoločnosť HP môže vyžadovať od zákazníka, aby priložil spolu s pokazeným produktom vytlačené výsledky ľubovoľných, v minulosti vykonaných vlastných testov.

Je zodpovednosťou zákazníka odstrániť všetky osobné resp. dôverné údaje z pokazeného produktu pred jeho vrátením do vyhradeného servisného strediska HP na opravu alebo výmenu. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za údaje uložené vo vrátenom produkte.

Ak zákazník využíva voliteľnú súčasť služby ponechania si pokazených médií, okrem povinností uvedených vyššie je jeho povinnosťou:

- Odstrániť všetky disky pred vrátením pokazeného produktu do vyhradeného servisného strediska HP na opravu alebo výmenu. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za údaje, ktoré sa nachádzajú na diskoch.
- Zabezpečiť, aby citlivé údaje nachádzajúce sa pevnom disku, ktorý si ponechá, boli zničené alebo zostali zabezpečené.
- Poskytnúť spoločnosti HP identifikačné informácie pre každý disk ponechaný v rámci tejto služby a podpísať a vrátiť spoločnosti HP dokument poskytnutý spoločnosťou HP, ktorým sa potvrdzuje ponechanie pevných diskov zákazníkom.

- Zničiť ponechaný pevný disk a/alebo zabezpečiť, aby pevný disk nebol vrátený do používania.
- Zlikvidovať všetky ponechané pevné disky v súlade s platnými zákonmi a nariadeniami týkajúcimi sa životného prostredia.

For Disk or SSD/Flash Drives supplied by HP to the Customer as loaner, rental or lease products, the Customer will promptly return the replacement Disk or SSD/Flash Drives at the expiration or termination of support with HP. The Customer will be solely responsible for removing all sensitive data before returning any such loaned, rented or leased Disk or SSD/Flash Drive to HP.

Obmedzenia platnosti služby

Podľa slobodného uváženia HP sa služba bude poskytovať kombináciou diaľkovej diagnostiky a podpory, servisu mimo miesto inštalácie a iných metód poskytovania služby. Iné metódy poskytovania služieb môžu zahŕňať doručenie vymeniteľných dielov, ako je klávesnica alebo myš, prostredníctvom kuriéra, prípadne iné komponenty, ktoré HP schváli ako Diely vymeniteľné zákazníkom na základe dohody so zákazníkom, alebo aj celý náhradný produkt. HP určí vhodnú metódu pre efektívne a včasné poskytnutie podpory zákazníkovi a dodržanie garantovanej doby opravy od ohlásenia poruchy.

Spoločnosť HP cielene vyvíja produkty tak, aby si zákazníci dokázali sami vymieňať diely. Diely vymeniteľné zákazníkom (CSR) sú kľúčovým prvkom záručných podmienok spoločnosti HP. Vďaka tomu dokáže spoločnosť HP dodávať náhradné diely, ako sú klávesnice, myši a iné diely klasifikované ako CSR diely, priamo zákazníkovi ihneď po potvrdení poruchy. Diely sa obvykle zasielajú ako expresná zásielka, aby boli doručené čo najskôr. Zákazník si ich potom môže vymeniť tak, ako mu to časovo vyhovuje.

„Povinné“ CSR je súčasťou štandardnej záruky súvisiacej s niektorými produktmi. CSR je voliteľné pre zákazníkov s balíkom starostlivosti HP Care Pack alebo zmluvou o poskytovaní podpory. „Voliteľné“ CSR umožňuje zákazníkovi realizovať CSR alebo si zvoliť možnosť výmeny vykonanej servisným personálom spoločnosti HP bez ďalších poplatkov v rámci obdobia poskytovania servisu produktu.

Balík starostlivosti Care Pack a zmluvy o poskytovaní podpory, ktoré zahŕňajú podmienky poskytovania „na pracovisku“, ponúkajú dodanie CSR dielov priamo zákazníkovi, ak si zvolí CSR, a naopak, ak sa zákazník rozhodne nevyužiť CSR, na pracovisko sa dostaví servisný pracovník spoločnosti HP, aby vykonal výmenu.

Balík starostlivosti Care Pack a zmluvy o poskytovaní podpory, ktoré zahŕňajú podmienky poskytovania „mimo pracoviska“, ako napríklad Vyzdvihnutie a Vrátenie alebo Vrátenie do HP, si vyžadujú, aby zákazník, ktorý sa rozhodne nevyužiť CSR, doručil produkt podľa uváženia spoločnosti HP do autorizovaného servisného strediska HP alebo do spoločnosti HP.

Príklady niektorých služieb, ktoré sú vyňaté spod tejto služby:

- Obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a údajov
- Riešenie problémov prepojitelnosti alebo kompatibility zariadení
- Služby vyžadované z dôvodu, že zákazník neimplementoval žiadnu zo systémových opráv, opravných balíčkov, záplat či úprav, ktoré boli poskytnuté zákazníkovi spoločnosťou HP
- Služby vyžadované z dôvodu, že zákazník nevykonal žiadne ochranné opatrenia vopred odporúčané spoločnosťou HP
- Služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HP vyvolané neautorizovanými pokusmi cudzích osôb nainštalovať, opraviť, udržiavať, alebo meniť hardvér, firmvér, alebo softvér
- Služby, ktoré sú podľa názoru spoločnosti HP vyvolané nesprávnym zaobchádzaním alebo použitím produktu
- Preventívna používateľská údržba

Obmedzenie platnosti voliteľnej súčasti služby ponechania si poškodených médií

Možnosť ponechania poškodeného média platí len pre pevné disky nahradené spoločnosťou HP v dôsledku poruchy. Nevzťahuje sa na žiadnu výmenu pevných diskov, ktorá nebola vykonaná v dôsledku ich zlyhania.

Jednotky SSD/Flash určené spoločnosťou HP ako spotrebné diely alebo ktoré už presiahli maximálnu podporovanú životnosť alebo maximálne použitie uvedené v návode výrobcu, technických parametroch alebo technickom údajovom liste, nie sú oprávnené na možnosť služby ponechania pokazeného média.

Chybovosť pevných diskov sa priebežne monitoruje a spoločnosť HP si vyhradzuje právo zrušiť platnosť tejto služby s 30-dennou výpovednou lehotou, ak má HP opodstatnený dôvod predpokladať, že zákazník nadmerne využíva voliteľnú možnosť ponechať si pokazené médiá (napríklad ak výmeny poškodených pevných diskov materiálne prevyšujú obvyklú chybovosť pre daný systém).

Spoločnosť HP nie je žiadnym spôsobom zviazaná z hľadiska obsahu ani zničenia diskovej mechaniky, ktorú si zákazník ponechá. Aj keď podmienky spoločnosti HP pre poskytovanie podpory pre samostatnú objednávku alebo hárok s technickými údajmi stanovujú inak, spoločnosť HP ani jej pridružené spoločnosti, subdodávateľa ani dodávateľa v žiadnom prípade nezodpovedajú za žiadnu náhodnú, mimoriadnu ani následnú škodu ani škodu spôsobenú stratou alebo zneužitím dát na základe tejto služby ponechania poškodeného média.

Obmedzenie platnosti voliteľnej súčasti služby pokrytia náhodných poškodení

Oprávnenie na zakúpenie služby ochrany pred náhodným poškodením vyžaduje, aby produkt podliehal výrobnej záruke alebo predĺženiu záruky s rovnakou alebo dlhšou dobou krytia ako služba ochrany pred náhodným poškodením. Služba ochrany pred náhodným poškodením poskytuje ochranu pred náhlym a nepredvídateľným náhodným poškodením pri manipulácii, za predpokladu, že k takémuto poškodeniu došlo počas bežného používania. Nevzťahuje sa na nasledujúce situácie a poškodenia:

- Bežné opotrebovanie; zmena farby, textúry alebo povrchovej úpravy, postupné zhoršovanie, hrdza, prach alebo korózia.
- Požiar, či už doma, alebo v dopravnom prostriedku (v prípadoch, kedy sa na túto udalosť vzťahuje poisťka alebo iná záruka na produkt), prírodná katastrofa (vrátane, nie však výhradne, záplav) alebo akékoľvek ďalšie riziká, ktoré nepochádzajú z produktu
- Vystavenie poveternostným podmienkam alebo podmienkam prostredia, ktoré nespĺňajú špecifikácie produktu spoločnosti HP, vystavenie nebezpečnému materiálu (vrátane biologického nebezpečenstva), ľudské zanedbanie, nesprávne použitie, nešetrná manipulácia, nevhodné napájanie, neoprávnené opravy alebo pokusy o opravu, nevhodné alebo neoprávnené úpravy, pripájané zariadenia alebo inštalácia, vandalizmus, poškodenie zvieratami alebo hmyzom alebo zamorenie škodcami, poškodenie batérie, vytečenie batérie, nevykonávanie údržby určenej výrobcom (vrátane použitia nevhodných čistiacich prostriedkov).
- Chyba v dizajne produktu, konštrukcii, programoch alebo pokynoch.
- Údržba, oprava alebo náhrada, ktorú si vyžiadala strata alebo poškodenie v dôsledku iného ako bežného používania, uskladnenia a používania produktu v súlade so špecifikáciami výrobcu a príručkou vlastníka.
- Krádež, strata, záhadné zmiznutie alebo založenie.
- Strata alebo poškodenie dát, prerušenie podnikania.
- Podvod (vrátane, nie však výhradne, nesprávneho, zavádzajúceho, mylného alebo neúplného vysvetlenia, akým spôsobom bolo zariadenie poškodené, posudzujúcemu pracovníkovi, technikovi alebo spoločnosti HP).
- Náhodné alebo iné poškodenie produktu, ktoré je vo svojej podstate len vonkajšie, čo znamená, že nemá vplyv na činnosť a fungovanie počítača.
- Nedokonalosti monitora počítača vrátane, nie však výhradne, „vypálených“ a chýbajúcich pixlov, ktoré sú výsledkom bežného používania a činnosti produktu.
- Poškodenie produktov, ktoré majú odstránené alebo upravené sériové čísla.
- Poškodenie alebo zlyhanie zariadenia, ktoré podlieha záruke výrobcu, stiahnutiu z obehu alebo výrobným bulletinom.
- Poškodenie spôsobené zákazníkom pri preprave produktu, na ktorý sa vzťahuje služba, na iné miesto.
- Poškodenie hardvéru, softvéru, médií, dát a pod. spôsobené rôznymi príčinami vrátane, nie však výhradne, vírusov, aplikačných programov, sieťových programov, inovácií, formátovania akéhokoľvek druhu, databáz, súborov, ovládačov, zdrojového kódu, objektového kódu alebo patentovaných údajov, podpory, konfigurácie, inštalácie alebo preinštalovania softvéru alebo údajov, alebo používania poškodeného alebo chybného média.
- Akákoľvek zmena pôvodného stavu, ktorá sa udiala (uskutočnila) pred dátumom zakúpenia služby Care Pack.
- Zastaranie produktu.
- Akýkoľvek produkt premiestnený mimo krajiny, v ktorej sa zakúpil, a ktorý nepodlieha službe cestovania + ochrany proti náhodnému poškodeniu v rámci služieb HP Care Pack.
- Poškodené alebo chybné LCD obrazovky, ak je chyba spôsobená nesprávnym používaním alebo inak vylúčená v tomto dokumente.
- Úmyselné poškodenie, ktoré zapríčini prasknutie alebo poškodenie displeja počítača alebo poškodenie monitora.

- Poškodenie spôsobené policajným zásahom, vyhlásenou alebo nevyhlásenou vojnou, jadrovým incidentom alebo terorizmom.
- Akákoľvek zmena alebo úprava produktu, na ktorý sa služba vzťahuje.
- Nevysvetliteľné alebo záhadné zmiznutie a akýkoľvek úmyselný čin, ktorý spôsobí poškodenie produktu, na ktorý sa služba vzťahuje.
- Bezohľadné, nedbanlivé alebo hrubé zaobchádzanie s produktom. Ak zákazník k produktu, na ktorý sa služba vzťahuje, dostal ochranné položky, ako sú obaly, tašky, puzdrá a pod., alebo mal možnosť tieto položky používať, je povinný toto príslušenstvo neustále používať, aby mal na základe tejto služby ochrany pred náhodným poškodením nárok na ochranu. Bezohľadné, nedbanlivé alebo hrubé zaobchádzanie zahŕňa, no neobmedzuje sa na, manipuláciu s produktmi, na ktoré sa služba vzťahuje, a ich používanie škodlivým, nebezpečným a útočným spôsobom, ktorý môže viesť k ich poškodeniu, a akékoľvek vedomé alebo úmyselné poškodenie produktu. Služba ochrany pred náhodným poškodením sa NEVZŤAHUJE na akékoľvek poškodenie spôsobené takouto činnosťou.

Náhodné poškodenie pri manipulácii sa pre obchodné a spotrebiteľské produkty spoločnosti HP obmedzuje na jeden incident na produkt v období 12 mesiacov, ktoré sa začína plynúť dátumom začatia poskytovania služby Care Pack.

Po prekročení predpísaného limitu sa za ďalšie požiadavky stanovia ceny opravy na základe času a materiálu, no všetky ostatné aspekty zakúpenej služby Care Pack zostávajú v platnosti, pokiaľ sa v dokumentoch pre krajinu, kde sa produkt zakúpil, výslovne neuvádza inak.

U zákazníkov so značne vysokým počtom požiadaviek na službu v minulosti si spoločnosť HP vyhradzuje právo odprieť žiadosti o zakúpenie služby ochrany pred náhodným poškodením pri manipulácii.

Všeobecné ustanovenia/ostatné výnimky

Môžu sa účtovať náklady. Obráťte sa na miestnu pobočku spoločnosti HP.

Informácie o objednaní služby

Ak chcete získať ďalšie informácie alebo si objednať služby hardvérovej podpory v servisnom stredisku, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP.

Ďalšie informácie nájdete na
hp.com/go/computingservices

Zaregistrujte sa pre aktualizácie
hp.com/go/getupdated

Služby HP sa riadia platnými podmienkami a požiadavkami poskytovania služby HP, ktoré spoločnosť poskytne alebo na ktoré upozorní zákazníka v čase kúpy. Zákazník môže mať ďalšie zákonné práva v súlade s platnými miestnymi zákonmi. Podmienky a požiadavky služby HP ani obmedzená záruka HP poskytované s produktom HP nemajú na takéto práva žiaden vplyv.

© Copyright 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. Tu uvedené informácie podliehajú zmene bez ohlásenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HP sú výslovne uvedené v záručných podmienkach, ktoré sú súčasťou týchto produktov a služieb. Žiadne tu uvedené vyhlásenie nezakladá právny nárok na rozšírenie záruky. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické či redakčné chyby a vynechania v tejto brožúre.

