

Hitro povrnite delovanje

Storitev zamenjave s podporo za strojno opremo HP



Značilnosti storitve

- priločna storitev od vrat do vrat;
- nižji strošek popravila v primerjavi s popravilom na lokaciji;
- stroške pošiljanja plača HP.

Značilnosti storitve

- diagnosticiranje težave na daljavo in tehnična podpora prek telefona;
- zamenjava strojne opreme;
- plačana poštnina, material in navodila za vračilo okvarjenega izdelka.
- Prožne možnosti kritja

Pregled storitve

Ne izgublajte časa zaradi nepričakovanih okvar strojne opreme ali težav z njo. Storitev zamenjave s podporo za strojno opremo HP hitro povrne delovanje sistema, saj zagotavlja dostavo nadomestnih izdelkov ali delov v določenem časovnem roku. Storitev zamenjave s podporo za strojno opremo HP je priločno in cenovno ugodno nadomestilo za podporo na lokaciji, ki zagotavlja hitro in zanesljivo storitev zamenjave ustreznih izdelkov, še posebej tistih, ki jih je lahko dostaviti in ki omogočajo preprosto obnovitev podatkov iz varnostnih datotek. HP zagotovi embalažo za dostavo okvarjenega izdelka in plača stroške pošiljanja. Nadomestni izdelki ali deli, ki jih prejmete, so novi ali pa vsaj toliko zmogljivi kot novi.

Specifikacije

Tabela 1. Možnosti storitve

Možnost	Specifikacije dostave
Diagnosticiranje težave in podpora na daljavo	Pred načrtovano zamenjavo enote HP zagotovi osnovno tehnično podporo prek telefona z namestitvijo, konfiguracijo izdelka, nastavitvijo in odpravljanjem težav.
Zamenjava strojne opreme	Če težave ni mogoče odpraviti na daljavo, bo HP zamenjal okvarjeni izdelek ali del, ki ga lahko zamenja stranka, z izdelkom ali delom, ki je nov ali vsaj tako zmogljiv kot nov. Zamenjani izdelek ali del je treba vrniti v določenem časovnem roku in postane lastnina HP-ja.
Plačana poštnina, material in navodila za vračilo okvarjene enote	HP bo zagotovil embalažo, ki je primerna za vračilo okvarjenega izdelka HP-ju. Embalaža za pošiljanje vključuje navodila in oznako plačane poštnine za vračilo okvarjenega izdelka.

Tabela 2. Možnosti servisne ravni

Možnost	Specifikacije dostave
Zamenjava strojne opreme naslednji delovni dan	Za klice, prejete pred 14.00 po lokalnem času na HP-jeve standardne delovne dni, z izjemo praznikov, bo nadomestni izdelek poslan na lokacijo stranke naslednji delovni dan. Servisni zahtevki, prejete po 14.00 ali izven določenega časa, bodo zabeleženi naslednji delovni dan in obravnavani naslednji delovni dan.
Napredna zamenjava	HP običajno pošlje nadomestni izdelek na lokacijo stranke v 4 do 7 dneh od prejema servisnega zahtevka. Čas dostave se lahko spreminja glede na geografsko lokacijo.
Zamenjava sprejemne enote	Potem ko HP prejme okvarjeni izdelek in preveri, ali je zares okvarjen, pošlje nadomestni izdelek na lokacijo stranke, ki je običajno dostavljen v 4 do 7 dneh od prejema servisnega zahtevka. Čas dostave se lahko spreminja glede na geografsko lokacijo.

Za vse servisne možnosti je nadomestni izdelek ali del brezplačno poslan prek prevoznika ali kurirja na lokacijo stranke. Pošiljanje prek mednarodnih meja ni dovoljeno.

Tabela 3. Dodatne servisne možnosti

Možnost	Specifikacije dostave
Nenamerna škoda pri rokovanju	<p>Za ustrezne izdelke so lahko zagotovljene specifične servisne ravni z možnostjo kritja za nenamerno škodo pri rokovanju. Če pride do nenamerne škode pri rokovanju, je stranka kot del te storitve upravičena do zaščite pred nenamernimi poškodbami kritega izdelka strojne opreme.</p> <p>Za dodatne podrobnosti glejte razdelek »Omejitve storitve«.</p>
Zadržanje okvarjenega nosilca	<p>Za ustrezne izdelke ta servisna možnost stranki omogoča, da zadrži okvarjeni trdi disk ali ustrezni pogon SSD/Flash, ki ga ne želi prepustiti zaradi občutljivih podatkov. V možnost zadržanja okvarjenega nosilca morajo biti vključeni vsi diski ali pogoni SSD/Flash v kitem sistemu.</p> <p>Za dodatne podrobnosti glejte razdelek »Omejitve storitve«.</p>

Kritje

Ta storitev zagotavlja kritje za vse standardne pripomočke, vključene s številko dela HP-jevega osnovnega izdelka, in za vse notranje komponente, ki jih dobavi HP (na primer kartice HP Jetdirect, pomnilnik in pogone CD-ROM). Ta storitev ne vključuje elementov, navedenih spodaj, vendar seznam ni omejen nanje:

- potrošni material, vključno z akumulatorji, ki jih lahko zamenja stranka, in peresi za tablične računalnike, vendar ne omejeno nanje;
- kompleti za vzdrževanje, torbe in drugi dodatki;
- naprave, ki niso HP-jeve;
- pripomočki, ki so kupljeni poleg osnovne enote, kot so ogrodja, priključne postaje in replikatorji vrat.

Stranke lahko pri lokalnem HP-jevem pooblaščenem predstavniku preverijo, ali je njihov izdelek ali lokacija primerna za to storitev.

Odgovornosti stranke

Stranka mora nemudoma registrirati krito strojno opremo in storitev HP Care Pack, kot je določeno v storitveni pogodbi za podporo HP Care Pack. Stranka mora na zahtevo HP-ja zagotoviti podporo za HP-jevo odpravljanje težav na daljavo. Stranka bo:

- posredovala vse podatke, ki jih HP potrebuje za pravočasno in strokovno izvajanje podpore na daljavo, ter omogočila, da HP določi raven podpore, do katere je upravičena;
- zagnala samopreskuse in namestila ter zagnala druga diagnostična orodja in programe;
- izvedla druge sprejemljive dejavnosti, ki bodo HP-ju v pomoč pri prepoznavanju ali odpravljanju težav, kot to zahteva HP.

Za izbrane izdelke mora stranka pred začetkom servisa obvestiti HP o vseh konfiguracijskih zahtevah za nadomestni izdelek in dokumentirati takšne konfiguracijske zahteve na vsakem obrazcu z naročilom servisnega zahtevka.

Ko stranka vloži servisni zahtevek, mora HP-ju posredovati številko kreditne kartice ali številko naročilnice. Če ni izbrana možnost »Prevzem s strani HP-ja«, mora stranka poslati okvarjeni izdelek HP-ju v treh delovnih dneh od prejema nadomestnega izdelka in pridobiti potrdilo o predplačilu, ki ga shrani kot dokazilo o pošiljanju HP-ju. Če HP ne prejme okvarjenega izdelka v desetih delovnih dneh od dne, ko stranka prejme nadomestni izdelek, bo stranki nadomestni izdelek zaračunan po ceniku.

Stranka je odgovorna za:

- vzdrževanje trenutne varnostne kopije operacijskega sistema, programa za razvoj in vseh drugih ustreznih programov programske opreme in podatkov;
- obnovitev programske opreme in podatkov na enoti po popravilu ali zamenjavi;
- namestitev programske opreme uporabniške aplikacije in zagotovitev, da je vsa programska oprema ustrezno licencirana;
- pravočasno namestitev kritičnih posodobitev vmesne opreme, ki jo namesti stranka, kot

tudi delov, ki jih zamenja stranka, ter nadomestnih enot, poslanih stranki;

- registracijo, ki omogoča uporabo HP-jevega elektronskega sistema za pridobitev dostopa do omejenih informacij o izdelku in prejemanje proaktivnega obvestila ali drugih storitev, ki so na voljo za stranko.

Za storitve Care Pack, ki vključujejo možnost kritja za nenamerno škodo pri rokovanju, je odgovornost stranke, da sporoči nenamerno škodo HP-ju v 30 dneh od datuma nesreče, da lahko HP pospeši popravilo sistema.

Omejitve storitev

Po presoji HP-ja bo servis zagotovljen v obliki kombinacije diagnosticiranja in podpore na daljavo, dostave nadomestnega izdelka ali drugih načinov nudenja storitve. Drugi načini nudenja storitve lahko vključujejo pošiljanje delov, ki jih zamenja stranka, kot so tipkovnica miška ali drugi deli, ki štejejo kot takšni, za katere stranke izvede samopopravilo. HP bo določil ustrezen način dostave, potreben za zagotovitev učinkovite in pravočasne podpore za stranko.

Ta storitev ne vključuje dejavnosti, navedenih spodaj, vendar seznam ni omejen nanje:

- diagnosticiranje ali vzdrževanje na lokaciji stranke (če je diagnosticiranje ali vzdrževanje na lokaciji potrebno in zahtevano, bo stranki zaračunano v skladu s standardnimi HP-jevimi cenami za servis);
- nastavitve in namestitve nadomestnega izdelka na lokaciji stranke;
- obnovitev operacijskega sistema, druge programske opreme in podatkov ter podpora zanje;
- odpravljanje težav, povezanih z medsebojnimi povezavami ali združljivostjo;
- podpora za težave, povezane z omrežjem;
- storitve, ki so potrebne, ker stranka ne uveljavi sistemskih popravkov, popravil ali sprememb, ki jih je posredoval HP;
- storitve, ki so potrebne, ker stranka ne upošteva predhodnega nasveta HP-ja, s katerim bi preprečila težavo;
- storitve, ki so po mnenju HP-ja potrebne zaradi napačnega ravnanja z izdelkom ali njegovo uporabo;
- storitve, ki so po mnenju HP-ja potrebne, ker je poskusilo osebje, ki ni HP-jevo, namestiti, popraviti, vzdrževati ali spreminjati strojno, vmesno ali programsko opremo;
- uporabniško preventivno vzdrževanje.

Lokacija, ki jo stranka navede kot naslov za pošiljanje ali prevzem, od HP-ja ne sme zahtevati pošiljanja nadomestnih ali nadomeščenih izdelkov ali delov prek mednarodnih meja.

Geografska pokritost se lahko spreminja.

Izvetja za možnost kritja za nenamerno škodo pri rokovanju

Da bi bil izdelek primeren za nakup možnosti kritja za nenamerno škodo pri rokovanju, mora zanj veljati tovarniška garancija ali storitev podaljšane garancije s trajanjem kritja, ki je enako ali daljše kot storitev zaščite pred nenamerno škodo.

Storitev zaščite pred nenamerno škodo zagotavlja zaščito pred nenadno in nepredvidljivo nenamerno škodo pri rokovanju, pod pogojem, da pride do takšne škode pri običajni uporabi. Storitve ne krije naslednjih situacij in škod zaradi naslednjega:

- običajna obraba, sprememba barve, teksture ali končne obdelave, postopno propadanje, rjavenje, prah, ali korozija;
- požar, nesreča v vozilu ali stanovanjskem prostoru lastnika (v primeru, v katerem je omenjena nesreča krita z zavarovalno polico ali drugo garancijo za izdelek), naravne nesreče (kar brez omejitev vključuje tudi poplave) ali katera koli druga nevarnost, ki ni povezana z izdelkom;
- izpostavljenost vremenskim ali okoljskim pogojem, ki niso vključeni v HP-jeve specifikacije, izpostavljenost nevarnim snovem (kar vključuje tudi biološke nevarne snovi), malomarnost operaterja, zloraba, napačna uporaba, napačna električna napajalna oskrba, nepooblaščen popravi ali poskusi popravil, nepravilne ali nepooblaščen spremembe

opreme, priključkov ali namestitve, vandalizem, škoda, nastala zaradi živali ali insektov ali okužba, okvarjeni akumulatorji, puščanje akumulatorja, nevzdrževanje, ki ga zahteva proizvajalec (vključno z uporabo napačnih čistil);

- napaka v oblikovanju izdelka, gradnji, programiranju ali navodilih;
- vzdrževanje, popravilo ali zamenjava, potrebni zaradi izgube ali škode, nastale zaradi neupoštevanja specifikacij proizvajalca in priročnika za lastnike glede uporabe, shranjevanja in upravljanja izdelka;
- kraja, izguba, nepojasnjeno izginotje ali založitev;
- izguba ali okvara podatkov, poslovne prekinitve;
- prevara (kar vključuje tudi nepravilno, zavajajoče, napačno ali nepopolno razkritje razsodniku stranke, serviserju ali HP-ju glede načina okvare opreme);
- nenamerna ali druga poškodba izdelka, ki je kozmetične narave, kar pomeni, da poškodba ne vpliva na upravljanje ali delovanje računalnika;
- nepopolnosti na zaslonu računalniškega monitorja, kar vključuje tudi »vžgane« in manjkajoče slikovne pike, do katerih pride pri običajni uporabi in delovanju izdelka, vendar ne omejeno nanje;
- poškodba izdelkov, katerih serijske številke so odstranjene ali spremenjene;
- poškodba ali okvara opreme, ki je vključena v garancijo proizvajalca, odpoklic ali tovarniške objave;
- poškodba, do katere pride, medtem ko stranka pošilja kriti izdelek z ene lokacije na drugo;
- poškodba strojne opreme, programske opreme, medijev, podatkov itd., nastala zaradi vzrokov, ki vključujejo tudi viruse, uporabniške programe, omrežne programe, nadgradnje, formatiranja kakršne koli vrste, zbirke podatkov, datoteke, gonilnike, izvorno kodo, objektno kodo ali lastniške podatke, kakršno koli podporo, konfiguracijo, namestitvev ali vnovično namestitev katere koli programske opreme ali podatkov, ali uporabo poškodovanega ali okvarjenega medija, vendar ni omejena nanje;
- kateri koli in vsi pogoji, ki so obstajali pred datumom nakupa storitve HP Care Pack;
- zastarelost izdelka;
- katera koli oprema, ki je prenesena iz države nakupa in ni krita s storitvijo HP Care Pack za potovanja in zaščito pred nenamerno škodo;
- poškodovani ali okvarjeni zasloni LCD, če do napake pride zaradi zlorabe ali katerega koli drugega pogoja, ki je v tem dokumentu naveden kot izvzet;
- namerna škoda, ki povzroči počen ali poškodovan računalniški zaslon ali poškodovan monitor;
- poškodba zaradi dejanja policije, napovedana ali nenapovedana vojna, nuklearni incident ali terorizem;
- kakršno koli spreminjanje ali popraviljanje kritega izdelka;
- nepojasnjeno ali skrivnostno izginotje in katero koli naklepno dejanje povzročitve škode v kriterijem izdelku;
- nepazljivo, malomarno ali nasilno obnašanje med rokovanjem z izdelkom ali njegovo uporabo. Če so bili s kritim izdelkom zagotovljeni tudi zaščitni elementi, kot so pokrovi, torbe ali etuiji, jih mora stranka uporabljati ves čas, da je upravičena do zaščite na podlagi te možnosti kritja za nenamerno škodo. Nepazljivo, malomarno ali nasilno obnašanje vključuje ravnanje s kritim izdelkom in njegovo uporabo na škodljiv, neprimeren ali nesposoben način, ki lahko povzroči njegovo poškodbo, in kakršnokoli namerno ali načrtno poškodbo izdelka, vendar ni omejeno nanje. Ta možnost zaščite pred nenamerno škodo ne krije nobene škode, ki je posledica takšnih dejanj.

Za HP-jeve komercialne in potrošniške izdelke je nenamerna škoda pri rokovanju omejena na en primer na izdelek v 12-mesečnem obdobju, ki začne teči na datum začetka storitve HP Care Pack. Ko je dosežena določena omejitev, so stroški popravila za katere koli dodatne zahtevke zaračunani na podlagi porabljenega časa in materiala, toda vsi drugi vidiki kupljene storitve HP Care Pack ostanejo v veljavi, razen če v državi nakupa ni izrecno določeno drugače.

Za stranke, ki imajo zgodovino visokega števila zahtevkov, si HP pridržuje pravico zavrniti sprejem zahtev za nakup možnosti kritja za nenamerno škodo.

Omejitve možnosti zadržanja okvarjenih medijev

Možnost zadržanja okvarjenih medijev velja samo za disk ali ustrezne pogone SSD/Flash, ki jih HP zamenja zaradi okvare, ne velja pa za zamenjavo neokvarjenih diskov ali pogonov SSD/Flash. Pogoni SSD/Flash, ki jih HP določi kot potrošne dele in/ali so presegli najdaljši čas podpore in/ali najdaljšo omejitev uporabe, kot je določena v priročniku za delovanje proizvajalca, v kratkih specifikacijah izdelka ali na tehničnem podatkovnem listu, niso primerni za možnost zadržanja okvarjenega medija.

Kritje za zadržanje okvarjenega medija za možnosti, za katere HP določi, da zahtevajo ločeno kritje, če je na voljo, je treba nastaviti in kupiti ločeno. Stopnja napak na diskih ali pogonih SSD/Flash se ves čas nadzira in HP si pridržuje pravico preklicati to storitev na podlagi tridesetdnevnega (30) obvestila, če HP razumno meni, da stranka preveč izkorišča možnost kritja za zadržanje okvarjenega medija (kot v primeru, če zamenjava okvarjenega diska ali pogonov SSD/Flash materialno preseže standardne stopnje napak za vključeni sistem).

Ne glede na kakršno koli nasprotno izjavo v tem dokumentu ali v HP-jevih trenutnih standardnih prodajnih pogojih se HP odpoveduje pravici do lastništva in naslova okvarjenega diska ali pogona SSD/Flash, kritega z možnostjo zadržanja okvarjenega medija v primeru, da HP stranki dostavi nadomestni izdelek. Stranka zadrži vse okvarjene diske ali pogone SSD/Flash, ki jih HP podpira na podlagi HP-jeve podporne pogodbe, stranka pa ostane polno odgovorna za zaščito in zasebnost podatkov na okvarjenem disku ali pogonu SSD/Flash.

HP nima nobenih obveznosti glede vsebine ali uničenja katerega koli diska ali pogona SSD/Flash, ki ga zadrži stranka. Ne glede na kakršno koli nasprotno izjavo v HP-jevih trenutnih standardnih prodajnih pogojih ali na tehničnem podatkovnem listu niso HP ali njegove podružnice ali podpogodbenci ali dobavitelji v nobenem primeru odgovorni za nobeno naključno, posebno ali posledično škodo ali škodo, nastalo zaradi izgube ali napačne uporabe podatkov na podlagi te storitve zadržanja okvarjenega medija.

Podatki za naročilo

Razpoložljivost možnosti kritja se lahko spreminja glede na lokalne vire in je lahko omejena na ustrezne izdelke in geografske lokacije. Če želite pridobiti nadaljnje informacije ali naročiti HP-jevo storitev zamenjave s podporo za strojno opremo, se obrnite na lokalnega HP-jeva predstavnika ali HP-jevega prodajalca.

Dodatne informacije

Za dodatne informacije o HP-jevih storitvah se obrnite na katero koli prodajno pisarno na svetu ali pojdite na spletni naslov hp.com/go/cpc.

Prijavite se za posodobitve hp.com/go/getupdated

Ravni in odzivni časi storitev HP Care Pack se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo. Storitev začne teči na datum nakupa strojne opreme. Veljajo pridržki in omejitve. Za podrobnosti pojdite na hp.com/go/cpc.

HP-jeve storitve se urejajo z veljavnimi HP-jevimi določbami in pogoji, ki so bili stranki posredovani ali navedeni ob nakupu. Stranki lahko v skladu z veljavno lokalno zakonodajo pripadajo dodatne z zakonom predpisane pravice, in na te pravice nikakor ne vplivajo HP-jeve določbe in pogoji storitve ali HP-jeve omejene garancije, ki jo stranka prejme s HP-jevim izdelkom.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informacije v tem dokumentu se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Edine garancije za izdelke in storitve podjetja HP so navedene v izrecnih garancijskih izjavah, ki so priložene izdelkom in storitvam. Noben del tega dokumenta se ne sme razlagati kot dodatna garancija. HP ne odgovarja za tehnične ali uredniške napake ali izpuste v tem dokumentu.

