

Podpora na cestách



Přehled služby

V rámci služby podpory na cestách je uživatelům mobilních zařízení poskytováno řešení hardwarové podpory pro nová mobilní zařízení HP. Tato jednoduchá a praktická služba je dostupná v zemích a zeměpisných oblastech uvedených v referenční příručce. Tato služba je k dispozici pro vybrané produkty značky HP a podle místní dostupnosti zahrnuje reakci do dalšího pracovního dne (se vzdálenou diagnostikou problému v místním jazyce ve vybraných zemích)¹ v rámci podpory řešení hardwarového problému. Podpora je poskytována během místní standardní pracovní doby.

Nejdůležitější prvky služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Hardwarová podpora u zákazníka
- Náhradní díly a materiály
- Krytí během standardní pracovní doby
- Reakce následující pracovní den
- Krytí pro komerční notebooky a tablety

Výhody služby

- Hardwarová podpora HP na vašich cestách
- Pohodlná podpora u zákazníka, pokud je k dispozici
- Spolehlivé doby odezvy
- Nadnárodní zeměpisné krytí

Vlastnosti služby a specifikace doručení

KRYTÍ NA CESTÁCH

Krytí na cestách je dostupné ve většině zemí světa a rozsáhlý seznam zemí i zeměpisných oblastí se neustále rozšiřuje. Podrobný aktualizovaný seznam najdete v [referenční příručce](#). Tento seznam obsahuje informace o dostupnosti podpory na cestách v konkrétních zeměpisných oblastech. Tento seznam zemí a zeměpisných oblastí se může bez předchozího upozornění změnit. Společnost HP doporučuje, abyste si před každým odjezdem ověřili dostupnost podpory na cestách na této [webové stránce](#).

Pokud cestujete do kterékoli z těchto oblastí a mimo zemi, ve které jste produkt původně zakoupili, společnost HP zajistí následující služby:

- Poskytne telefonní číslo globálního centra pro řešení HP pro příslušnou zemi nebo zeměpisnou oblast, které najdete na [webu HP](#).
- Přijme hovory od vás nebo od interní technické podpory vaší společnosti v zemi či zeměpisné oblasti, která je cílem cesty.
- Proveďte diagnostiku úrovně selhání hardwaru.
- Podle potřeby sjedná příjezd k zákazníkovi do následujícího pracovního dne v dané zemi či zeměpisné oblasti nebo doručení náhradního dílu.
- Poskytne náhradní díly potřebné pro opravu podle specifikace hardwaru za předpokladu, že takové díly jsou v dané oblasti dostupné.

DOBA ODEZVY

Doba odezvy představuje dobu od odeslání žádosti o službu až po potvrzení této žádosti ze strany společnosti HP. Začíná přijetím a zaznamenáním počáteční žádosti o službu společností HP a končí, když je naplánována servisní podpora ze strany autorizovaného zástupce společnosti HP (s diagnostikou a opravami prováděnými vzdáleně nebo u zákazníka). Doby odezvy se měří pouze v rámci časového pokrytí služby a je možno je přenést do dalšího pracovního dne, pro který časové pokrytí platí.

V závislosti na zeměpisné oblasti, ve které je podpora pro hardware požadována, mohou platit místní omezení, jako jsou například cestovní oblasti s upravenými dobami odezvy služby. Všechny doby odezvy závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte v místní obchodní pobočce HP.

VZDÁLENÁ DIAGNOSTIKA PROBLÉMŮ A PODPORA

Jakmile podáte žádost o službu na příslušném telefonním čísle podpory HP, společnost HP s vámi během časového pokrytí bude spolupracovat na identifikaci hardwarového problému, který vzdáleně odstraní, napraví a vyřeší. Společnost HP může před jakoukoli pomocí přímo u zákazníka zahájit a provést vzdálenou diagnostiku pomocí elektronických nástrojů vzdálené podpory (podle dostupnosti), které umožňují přístup k podporovaným produktům. K usnadnění vzdáleného řešení problému může společnost HP použít i jiné dostupné prostředky.

Pokud vznikne problém s hardwarem mimo zemi, ve které byl zakoupen, musíte nejprve zavolat společnosti HP a požádat o pomoc během místní pracovní doby a prostřednictvím místních telefonních čísel, která najdete na [webu HP](#).

HARDWAROVÁ PODPORA U ZÁKAZNÍKA

V případě technických problémů s hardwarem, které není možné řešit vzdáleně, poskytne autorizovaný zástupce společnosti HP na základě posouzení ze strany společnosti technickou podporu přímo u zákazníka a uvede příslušné hardwarové produkty do provozního stavu. Společnost HP může podle svého uvážení rozhodnout o výměně produktů namísto jejich opravy.

Kromě toho může společnost HP nainstalovat dostupná technická vylepšení v zájmu zajištění řádného fungování hardwarových produktů a zachování kompatibility s hardwarovými náhradními díly dodanými společností HP. Společnost HP může zcela podle vlastního uvážení nainstalovat jakékoli aktualizace firmwaru, které jsou podle jejího názoru potřebné k obnovení provozního stavu u krytého produktu nebo k zachování možností podpory zajišťované společností HP.

NÁHRADNÍ DÍLY A MATERIÁLY

Společnost HP poskytne podporované náhradní díly a materiály potřebné k udržování příslušného produktu v provozním stavu, včetně dílů a materiálu pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Náhradní díly budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Pokud si přejete nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budete povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.

Spotřební materiál není podporován a nebude jako součást této služby poskytnut. Na spotřební materiál se vztahují standardní záruční podmínky. Díly a komponenty, které překročily svou životnost nebo přesáhly limit maximálního využití uvedený v provozní příručce od výrobce, referenčních příručkách k produktu nebo technickém produktovém datovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

Více informací naleznete v oddílu „Krytí“ tohoto datového listu.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestaly vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší verzi. U upgradů v případě dílů komponentů, jejichž výroba byla ukončena, mohou být v některých případech účtovány dodatečné poplatky. Společnost HP vám ve spolupráci s vámi navrhne náhradní položky. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

Krytí

Tato služba poskytuje krytí pro způsobilé osobní počítače HP, včetně interních komponentů podporovaných a dodaných společností HP, jako je paměť a optické jednotky. To zahrnuje i připojené příslušenství značky HP společně zakoupené a přidané do původního balení hlavního produktu typu stolní počítač, pracovní stanice, tenký klient, notebook nebo tablet, jako je například myš, klávesnice, dokovací stanice, pouzdro, replikátor portů nebo napájecí adaptér.

V případě prodejních systémů (POS) HP a přidružených produktových řešení, jako jsou například prodejní řešení pro maloobchod a mobilní zařízení, kryje tato služba jen základní jednotku.

Na baterie do mobilních komerčních počítačů HP se vztahuje až tříletá záruka. Více informací zjistíte vyhledáním textu „vysvětlení záruk na baterie pro firemní notebooky“ na webu hp.com.

Časové pokrytí

Časové pokrytí určuje dobu, během které se popsané služby realizují u zákazníka nebo vzdáleně. Žádosti o službu přijaté mimo rámec časového pokrytí budou zaznamenány další pracovní den, pro který má vaše služba časové pokrytí.

Časové pokrytí pro tuto službu je během standardní pracovní doby ve standardní pracovní dny. Služba je dostupná od 8:00 do 17:00 hod. místního času (od pondělí do pátku), avšak s výjimkou svátků platných pro společnost HP (které se mohou v závislosti na zemi a zeměpisné oblasti lišit), případně během platné standardní pracovní doby a standardních pracovních dní příslušné země nebo zeměpisné oblasti, kde je služba požadována.

Všechny úrovně časového pokrytí závisí na místní dostupnosti. Podrobné informace o dostupnosti služby se dozvíte v místní obchodní pobočce.

Povinnosti zákazníka

Nesplní-li zákazník stanovené povinnosti, společnost HP (i) nebude povinna dodat služby dle popisu nebo (ii) služby poskytne a naúčtuje zákazníkovi běžné sazby za čas a materiál. Na žádost společnosti HP musíte vy nebo autorizovaný zástupce společnosti HP do deseti dnů od nákupu této služby registrovat hardwarový produkt, který má být podporován, a to podle pokynů k registraci dodaných v každém balení produktu nebo zaslaných e-mailem společností HP či jakkoli jinak podle pokynů společnosti HP. V případě, že se trvale změní místo použití krytého produktu, registrace (nebo řádná oprava stávající registrace u společnosti HP) musí proběhnout do deseti dnů od změny.

Zákazník bude požádán o součinnost se společností HP při vzdáleném řešení problému. Zákazník provede následující:

- Před upozorněním společnosti HP na selhání hardwarového produktu provede veškerou platnou diagnostiku spustitelnou zákazníkem.
- Neprodleně informuje společnost HP o jakémkoli selhání hardwarového produktu.
- Poskytne sériové číslo krytého produktu.
- Poskytne místní adresu a telefonní číslo.
- Během působení servisního technika bude přítomen na pracovišti, případně přijme zásilku dílů od kurýrní služby.
- Umožní společnosti HP úplný a neomezený přístup na všechna místa, kde má být služba poskytnuta.
- Poskytne společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni oprávněné podpory.
- Spustí automatické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy.
- Nainstaluje zákazníkem instalovatelné aktualizace a opravy firmwaru.
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci jí rozpoznat nebo vyřešit problémy.

Nesete odpovědnost za včasnou instalaci kritických aktualizací firmwaru, které může zákazník instalovat sám, a dále za opravu a výměnu vám dodaných dílů CSR (Customer Self Repair).

V případech, kdy jsou za účelem řešení problému zaslány díly CSR (Customer Self Repair) pro opravu proveditelnou zákazníkem, nesete odpovědnost za vrácení vadných dílů společnosti HP ve stanovené lhůtě. Pokud společnost HP vadný díl neobdrží ve stanovené lhůtě nebo pokud bude díl při převzetí fyzicky poškozený, vaší povinností bude uhradit společnosti HP poplatek za vadný díl (stanovený společností HP).

Omezení služby

Společnost HP využívá k poskytování této služby dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, poskytnutí služby mimo pracoviště a případně jiných metod. Může se jednat o dodání dílů CSR (Customer Self Repair) nebo celého náhradního produktu kurýrní službou. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory.

Společnost HP si vyhrazuje právo odnést krytý produkt z vašeho místa provozu na opravu.

Společnost HP vyžaduje, abyste vrátili vadnou jednotku do původní země nákupu v případě, že by oprava vyžadovala výměnu zařízení. U této služby není výměna celé jednotky k dispozici mimo původní zemi nákupu. Krytí na cestách je omezeno na opravu původní jednotky v místě provozu a mimo místo provozu.

Garantovaná doba příjezdu na místo provozu neplatí, pokud lze službu dodat pomocí vzdálené diagnostiky v rámci vzdálené podpory, případně jinými metodami popsány výše.

Vyloučení

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Služby požadované v důsledku vaší neúspěšné snahy zavést jakékoli opravy, nápravy, záplaty nebo úpravy systému, které vám společnost HP poskytl.

- Služby požadované v důsledku vašeho neuposlechnutí, abyste se na doporučení společnosti HP vyvarovali určitých úkonů.
- Služby, které jsou (podle názoru společnosti HP) požadovány v důsledku neoprávněných pokusů personálu neautorizovaného společností HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HP požadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem.
- Uživatelem prováděná preventivní údržba.

Pokud cestujete mimo zemi nákupu, popsání služby podpory budou poskytovány jen za předpokladu, že země nebo zeměpisná oblast, kde je služba požadována a poskytována, je uvedena v tabulce obsažené v [referenční příručce](#). Služby podle této smlouvy nejsou dostupné v jiných zemích nebo oblastech než těch, které jsou uvedeny v dané tabulce. Nicméně v některých dalších oblastech, které nejsou v tabulce uvedeny, je možné službu poskytnout na nižší úrovni podpory.

Spotřební položky mimo jiné včetně výměnných médií, uživatelsky vyměnitelných baterií, per k tabletům, sad pro údržbu a ostatního spotřebního materiálu, jakož i uživatelskou údržbu a zařízení jiného původu než HP tato služba nepokrývá.

Pokud pro opravu nejsou dostupné náhradní díly, zejména díly specifické pro určitý jazyk nebo zemi, máte následující možnosti:

- Odložit žádost o službu, dokud se nevrátíte do země, ve které byl produkt původně zakoupen.
- Přijmout výměnu vadného cizího dílu za místní díl (např. anglická/americká klávesnice).

Náhradní díly specifické pro určitý jazyk nebo zemi, jako jsou anglické klávesnice bez mezinárodních znaků, cizojazyčné klávesnice nebo určité lokalizované součásti zdrojů energie, nejsou obecně dostupné při cestách do zahraničí a mimo hranice původní země nejsou podmínkami této smlouvy kryty.

Služby požadované mimo původní zemi nákupu jsou omezeny pouze na základní jednotku. Služby pro externí monitory se poskytují pouze v původní zemi nákupu za předpokladu, že bylo zakoupeno toto dodatečné krytí. Zařízení AiO zahrnují displej, který není považován za samostatný externí monitor. Například by nebyl kryt druhý monitor připojený k zařízení AiO. Dokovací stanice nebo replikátor portu jsou způsobilé pro krytí v původní zemi, ve které byla služba HP Care Pack zakoupena, avšak při cestách mimo zemi nákupu kryty nejsou.

Možnosti jiných značek než HP jsou z této služby vyloučeny.

Nárok na službu

Krytí na cestách v zemích či zeměpisných oblastech mimo původní zemi nákupu je omezeno na období cesty a neplatí pro trvalé nasazení v jiné oblasti.

CESTOVNÍ PÁSMO

Všechny garantované časy hardwarové podpory u zákazníka platí pouze pro místa ve vzdálenosti do 160 km (100 mil) od příslušného centra podpory HP. Cesty do míst ve vzdálenosti do 320 km (200 mil) od příslušného centra podpory HP jsou prováděny bez jakýchkoli dodatečných poplatků. Pokud se místo nachází více než 320 km (200 mil) od příslušného centra podpory HP, je služba spojena s dodatečným poplatkem za cestu. Cestovní pásma a případné příplatky se mohou v některých zeměpisných oblastech lišit.

Garantované časy příjezdu na místa vzdálená více než 160 km (100 mil) od příslušného centra podpory budou upraveny úměrně vzdálenosti, jak je uvedeno v tabulce níže.

Vzdálenost od příslušného centra podpory HP	Doba odezvy u zákazníka
0-160 km (0-100 mil)	Následující pracovní den*
167-320 km (107-200 mil)	1 další pracovní den*
321-480 km (201-300 mil)	2 další pracovní dny*
Více než 480 km (300 mil)	Stanoví se při objednávání služby podpory a závisí na dostupnosti zdrojů*

* Definice cestovních pásem a odpovídající doby odezvy se ve zúčastněných zemích či zeměpisných oblastech liší. Podrobnosti o cestovních pásmech a upravených dobách odezvy získáte v místní obchodní pobočce.

Volitelné přídatné prvky pro dodatečné krytí

Podporu si můžete rozšířit o vlastní možnosti, které zaměstnancům umožní pracovat kdekoli.

SLUŽBA VÝMĚNY BATERIE

Služba výměny baterie nabízí dva praktické způsoby výměny nefunkčních baterií – výměnu mimo pracoviště a přímo na pracovišti. V rámci každé volitelné možnosti bude poskytnuta jedna náhradní baterie, pokud bude u původně zakoupené baterie zjištěna závada způsobená vadou materiálu nebo zpracování nebo bude mít sníženou kapacitu nabíjení pod 50 %. Další informace a výjimky týkající se služby výměny baterie jsou popsány v [datovém listu Služba výměny baterie](#).

PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA

Přidáním služby ponechání vadného média zajistíte, že vaše společnost bude mít vždy kontrolu nad vadnými pevnými disky, a omezíte tím riziko ohrožení citlivých dat.^{1,2,3} Získáte možnost ponechat si vadné pevné disky nebo jednotky SSD/Flash, kterých se nechcete vzdát kvůli potenciálně citlivým údajům. Všechny oprávněné jednotky podporovaného systému musí být zahrnuty do služby ponechání vadného média. Další informace a výjimky týkající se služby ponechání vadného média jsou popsány v [datovém listu Ponechání vadného média](#).

SOLUTION CARE PACK

Přidejte krytí až pro 6 příslušenství připojených k počítači a získejte pro své nástroje ke zvýšení produktivity kompletní podporu.^{1,2} Pokud jste si zakoupili balíček HP Solution Care Pack, služby řešení budou pokrývat základní jednotku a také 6 dalších periferních zařízení podporovaných společnostmi HP, která byla k základní jednotce připojena, včetně maximálně 2 externích monitorů, dokovacích stanic, bezdrátových myší, bezdrátových klávesnic a headsetů HP. Aby bylo možné pokrýt periferní zařízení v rámci balíčku Solution Care Pack, musí jít o zařízení zakoupená zároveň se základním počítačem.

Smluvní podmínky

Přečtěte si kompletní smluvní podmínky služby HP Care Pack.

Další informace

Podrobnosti zjistíte od místního obchodního zástupce nebo prodejního partnera společnosti HP, případně na stránce hp.com/go/pcandprintservices.



1. Úrovně služby a časy odezvy se mohou lišit podle vaší zeměpisné polohy.

2. Prodává se samostatně nebo jako volitelné příslušenství. Ochrana před náhodným poškozením musí být zakoupena při nákupu zařízení. Další služby Care Pack je nutno zakoupit do 30 dní od zakoupení zařízení. Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení produktu. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.

3. Při zakoupení služby ponechání vadného média si vadné jednotky ponechává zákazník.

Služby HP podléhají příslušným smluvním podmínkám společnosti HP, které zákazník obdržel nebo na ně byl odkázán při zakoupení produktu. Zákazník může mít dodatečná zákonná práva podle příslušných místních předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.