

Rychlé uvedení zpět do provozu

HP Hardware Support Exchange Service



Hlavní funkce služby

- Pohodlná služba až k vašim dveřím
- Levnější alternativa opravy na pracovišti
- Přepравné hradí společnost HP

Hlavní funkce služby

- Vzdálená diagnóza problému a technická podpora po telefonu
- Výměna hardwaru
- Předplacený přepravní štítek, materiály a pokyny pro vrácení poškozených produktů
- Různé možnosti krytí

Přehled služby

Neztrácejte čas s neočekávanými poruchami nebo potížemi s hardwarem. Služba HP Hardware Support Exchange Service vám dokáže zajistit náhradní produkty nebo díly během předem stanovené doby a umožní vám tak rychlý návrat zpět do provozu. Služba HP Hardware Support Exchange Service představuje pohodlnou a cenově výhodnou alternativu podpory přímo na pracovišti a nabízí rychlou a spolehlivou výměnu vybraných produktů – obzvláště produktů, které lze snadno expedovat a které umožňují snadné obnovení dat ze záložních souborů. Společnost HP vám poskytne obalový materiál pro přepravu poškozených produktů a uhradí náklady na dopravu. Obdržené náhradní produkty nebo díly jsou nové nebo svými funkcemi odpovídající novým kusům.

Technické údaje

Tabulka 1. Vlastnosti služby

Vlastnosti	Specifikace dodání
Vzdálená diagnóza problému a podpora	Před naplánováním výměny produktu nebo dílu vám společnost HP poskytne základní telefonickou technickou podporu pokrývající instalaci, konfiguraci produktu, nastavení a řešení potíží.
Výměna hardwaru	Pokud nebude možné problém vyřešit na dálku, společnost HP poskytne za poškozený produkt nebo uživatelem vyměnitelný díl náhradní produkt nebo díl, který je nový nebo svými funkcemi odpovídající novému. Poškozený produkt nebo díl je nutné odeslat zpět během stanovené doby a stává se majetkem společnosti HP.
Předplacený přepravní štítek, materiál a pokyny pro vrácení poškozených produktů	Společnost HP poskytne přepravní obal vhodný pro vrácení poškozeného produktu společnosti HP. V přepravním obalu naleznete pokyny a štítek s předplaceným poštovním k vrácení poškozené součásti.

Tabulka 2. Dostupné úrovně služby

Vlastnosti	Specifikace dodání
Výměna hardwaru do dalšího pracovního dne	V případě telefonních objednávek uskutečněných do 14:00 místního času v pracovní dny a mimo svátky podle definice společnosti HP budou náhradní produkty odeslány na pracoviště zákazníka již následující pracovní den. Žádosti o servis přijaté po 14:00 nebo mimo kryté období budou zaznamenány následující pracovní den a vyřízeny další pracovní den.
Rozšířená výměna	Společnost HP odešle náhradní produkt na pracoviště zákazníka obvykle během 4 až 7 pracovních dnů po zaznamenání žádosti o servis. Doba dodání se může lišit v závislosti na geografické poloze.
Výměna po přijetí produktu/dílu	Jakmile společnost HP obdrží poškozený produkt a jeho poškození ověří, dojde k odeslání náhradního produktu na pracoviště zákazníka obvykle během 4 až 7 pracovních dnů po zaznamenání žádosti o servis. Doba dodání se může lišit v závislosti na geografické poloze.

V případě všech úrovní poskytované služby je na pracoviště zákazníka náhradní produkt nebo díl odeslán přepravcem nebo kurýrem bezplatně. Přeprava přes mezinárodní celní zónu je zakázána.

Tabulka 3. Volitelné vlastnosti služby

Možnost	Specifikace dodání
Neúmyslné poškození při manipulaci	U vybraných produktů může být u vybraných úrovní služby k dispozici i pojištění pro případ neúmyslného poškození při manipulaci. V případech uplatnitelného pojištění proti neúmyslnému poškození při manipulaci je zákazník v rámci této služby chráněn před neúmyslným poškozením vybraných hardwarových produktů. Další podrobnosti naleznete v části „Omezení služby“.
Ponechání poškozených médií	V případě vybraných produktů umožňuje tato vlastnost služby zákazníkovi ponechat si poškozené pevné disky nebo jiné vybrané disky SSD či disky Flash, kterých se zákazník nechce kvůli obsaženým citlivým údajům vzdát. Do této služby ponechání poškozených médií musí být zahrnuty všechny pevné disky nebo vybrané disky SSD/Flash, které jsou součástí smluvního systému. Další podrobnosti naleznete v části „Omezení služby“.

Pokrytí

Tato služba pokrývá veškeré standardní příslušenství značené pomocí základního čísla dílu/produktu HP a veškeré dodávané interní komponenty HP (např. karty HP Jetdirect, paměti nebo jednotky CD-ROM). Tato služba nepokrývá mimo jiné následující položky:

- Spotřební materiál mimo jiné včetně uživatelem vyměnitelných baterií a per pro počítače Tablet PC
- Sady pro údržbu, přepravní pouzdra a další podobný materiál
- Zařízení jiné značky než HP
- Příslušenství navíc zakoupené k základní jednotce, jako jsou kolébky, dokovací stanice nebo replikátory portů

Zákazník se může obrátit na místního autorizovaného zástupce společnosti HP a ujistit se, zda jeho produkty splňují požadavky této služby.

Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen si pokrytí hardware a balíček služeb HP Care Pack okamžitě zaregistrovat tak, jak je uvedeno ve smlouvě o poskytování služeb HP Care Pack. Na žádost společnosti HP je zákazník povinen podporovat úsilí společnosti HP o vzdálené vyřešení závad. Povinnosti zákazníka:

- poskytovat společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby byla společnost HP schopna rozhodnout o úrovni způsobilosti podpory,
- spustit automatické testy a nainstalovat a spustit další diagnostické nástroje a programy,
- provádět na žádost společnosti HP ostatní vhodné činnosti s cílem být nápomocný společnosti HP při zjištění nebo řešení problémů.

V případě vybraných produktů je zákazník povinen společnost HP informovat o všech požadavcích na konfiguraci náhradního produktu ještě před zahájením služby a tyto požadavky na konfiguraci musí u každé žádosti o službu zdokumentovat v objednávkovém formuláři.

V době podání žádosti o službu musí zákazník poskytnout společnosti HP číslo své platební karty nebo číslo nákupní objednávky. Jestliže zákazník nevybere možnost vyzvednutí produktu společností HP, je nutné, aby poškozený produkt odeslal společnosti HP během 3 pracovních dnů od přijetí náhradního produktu a musí si jako důkaz o odeslání společnosti HP uschovat stvrzenku o předplaceném pojištění. Pokud společnost HP poškozený produkt neobdrží během 10 pracovních dnů od okamžiku, kdy zákazník obdrží náhradní produkt, bude zákazníkovi účtován náhradní produkt podle jeho katalogové ceny.

Povinnosti zákazníka:

- uchovat kopii stávající zálohy operačního systému, programu pro vývoj a všech příslušných aplikací a dat,
- obnovit software a data na jednotce po její opravě nebo výměně,
- nainstalovat uživatelské aplikace a ujistit se, že je veškerý software řádně licencován,

- co nejdříve nainstalovat nezbytné uživatelsky instalovatelné aktualizace firmwaru a uživatelem vyměnitelné díly a náhradní prvky, které byly zákazníkovi dodány,
- zaregistrovat se k používání elektronické služby společnosti HP a získat tak přístup k regulovaným informacím o produktu a možnost přijímat včasné upozornění nebo jiné služby dostupné pro zákazníky.

V případě služeb z balíčku Care Pack zahrnujících i pojištění před neúmyslným poškozením při manipulaci je povinností zákazníka nahlásit společnosti HP toto neúmyslné poškození do 30 dnů od incidentu, aby společnost HP mohla urychleně přistoupit k opravě systému.

Omezení služby

Je na rozhodnutí společnosti HP, jestli bude služba poskytnuta kombinací vzdálené diagnostiky a podpory, dodávkou náhradního produktu nebo jinými způsoby poskytnutí služeb. Mezi ostatní metody poskytování služby patří odeslání zákazníkem vyměnitelných dílů, jako je klávesnice, myš nebo jiné díly z kategorie zákazníkem opravitelných dílů. Společnost HP rozhodne o vhodném způsobu dodávky tak, aby byla zajištěna včasná a kvalitní podpora pro zákazníka.

Předmětem této služby nejsou mimo jiné níže uvedené aktivity:

- diagnostika nebo údržba na pracovišti zákazníka (pokud byla diagnostika nebo údržba na pracovišti požadována a je nutné ji provést, zákazníkovi bude účtována standardní sazba společnosti HP za služby),
- nastavení a instalace náhradního produktu na pracovišti zákazníka,
- obnovení a podpora operačního systému, jiného softwaru nebo dat,
- odstranění závad interkonektivity nebo kompatibility,
- řešení potíží se sítí,
- služby vyžádané v důsledku toho, že zákazník nezajistil nápravu, opravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP,
- služby vyžádané v důsledku zákazníkova zanedbání preventivní činnosti, na které byl dříve upozorněn společností HP,
- služby, které jsou podle posouzení společnosti HP vyžadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem nebo jeho nesprávného využití,
- služby, které jsou podle posouzení společnosti HP vyžadovány v důsledku pokusu neoprávněných osob (které nejsou personálem HP) o instalaci, opravu, údržbu nebo úpravu hardwaru, firmwaru nebo softwaru,
- uživatelem proveditelná preventivní údržba.

Zákazníkem požadovaná dodací adresa nebo adresa pro vyzvednutí nesmí vyžadovat, aby společnost HP musela náhradní nebo vyměněné produkty/díly přepravit přes mezinárodní celní zónu.

Krytí se může lišit s ohledem na lokalitu.

Výjimky z pojištění proti neúmyslnému poškození při manipulaci

Aby bylo možné zakoupit pojištění proti neúmyslnému poškození při manipulaci, na produkt se musí vztahovat tovární záruka nebo rozšíření záruky s délkou krytí shodující se nebo přesahující dobu platnosti pojištění proti neúmyslnému poškození.

Pojištění proti neúmyslnému poškození poskytuje ochranu před nenadálým a nepředvídaným poškozením při manipulaci, pokud k takovému poškození dojde při běžném používání. Pojištění se nevztahuje na následující okolnosti nebo poškození z následujících příčin:

- běžné opotřebení, změny v barvě, textuře nebo povrchu, průběžné opotřebení, rez, prach nebo koroze,
- požár, automobilová nehoda či nehoda v domácnosti (v případech, kdy jsou uvedené nehody kryty podle zásad platného pojištění nebo jinou zárukou produktu), přírodní pohromy (mimo jiné například záplavy) nebo jiné nehody způsobené vnějšími vlivy mimo produkt,
- vystavení povětrnostním podmínkám nebo okolním podmínkám mimo specifikace

společnosti HP, vystavení nebezpečným materiálům (včetně biologicky nebezpečných materiálů) opomenutí obsluhy, nevhodné použití, nevhodná manipulace, nevhodné napájení, neoprávněné opravy nebo pokusy o opravu, nevhodné a neoprávněné úpravy vybavení, doplňků nebo instalace, vandalismus, zamoření či poškození způsobené zvířaty nebo hmyzem, vadné baterie, únik obsahu baterie, nedostatečná údržba neodpovídající požadavkům výrobce (včetně používání nevhodných čistících prostředků),

- nevhodně navržené používání produktu, jeho konstrukce, programování nebo nedodržení pokynů,
- údržba, oprava nebo výměna zapříčiněná ztrátou nebo poškozením způsobeným nestandardním používáním, skladováním nebo obsluhou produktu v rozporu se specifikacemi výrobce a uživatelské příručky,
- odcizení, ztráta, nevysvětlené zmizení nebo založení produktu,
- ztráta nebo poškození dat, přerušení obchodní činnosti,
- podvodné jednání (mimo jiné včetně nesprávného, zavádějícího, chybného nebo neúplného prohlášení o příčině poškození vybavení podaného posuzovateli zákazníka, servisnímu technikovi nebo společnosti HP),
- neúmyslné nebo jiné poškození produktu v kosmetickém rozsahu (tedy poškození, které nemá žádný dopad na provozuschopnost nebo funkce počítače),
- nedokonalosti na displeji počítače, mimo jiné včetně „vypálených“ oblastí či chybějících pixelů, způsobené běžným používáním a obsluhou produktu,
- poškození produktů, u kterých došlo k odstranění nebo úpravě sériových čísel,
- poškození nebo selhání vybavení kryté zárukou výrobce, stažením výrobku nebo podle továrních zpravodajů,
- poškození způsobené tím, že zákazník zahrnutý produkt přepravoval z jedné lokality na jinou,
- poškození hardwaru, softwaru, médií, dat apod. vyplývající z přítomnosti virů a jiných souvisejících příčin – aplikace, síťové programy, aktualizace, libovolné formátování, databáze, soubory, ovladače, zdrojový kód, objektový kód nebo údaje majetkového charakteru, veškerá podpora, konfigurace, instalace nebo přeinstalování libovolného softwaru nebo dat, nebo použití poškozeného nebo vadného média,
- veškeré okolnosti, ke kterým došlo (tj. proběhly) před datem zakoupení služby HP Care Pack,
- zastarání produktu,
- veškeré vybavení převezené mimo zemi nákupu, na které se nevztahuje pojištění před náhodným poškozením ve spojení s cestováním ze služby HP Care Pack,
- poškozené nebo vadné displeje LCD v případě, že k poškození došlo nevhodným používáním, nebo pro které je zde uvedena jiná výjimka,
- úmyslné poškození, které vedlo ke zlomení nebo poškození displeje nebo obrazovky,
- poškození, ke kterému došlo následkem policejního zásahu, vyhlášené či nevyhlášené války, jaderné havárie/výbuchu nebo následkem terorismu,
- jakákoli úprava nebo zásah do krytého produktu,
- nevysvětlené či záhadné zmizení a následky úmyslné snahy krytý produkt poškodit.
- Bezohlednost, nedbalost nebo nevhodné jednání při manipulaci s produktem nebo při jeho užívání. Pokud byly k příslušnému produktu poskytnuty ochranné prvky, jako jsou kryty, přepravní pouzdra a obaly apod., případně bylo možné tyto prvky používat, zákazník je povinen neustále tato příslušenství používat, jinak nebude splňovat požadavky na toto pojištění před neúmyslným poškozením. Bezohledností, nedbalostí nebo nevhodným jednáním je mimo jiné myšleno používání krytých produktů škodlivým způsobem nebo způsobem vedoucím k újmě, které může mít za následek poškození nebo záměrné nebo úmyslné poškození produktu. Veškeré poškození způsobené takovým chováním NENÍ kryto tímto pojištěním proti neúmyslnému poškození.

V případě komerčních a spotřebních produktů HP je pojištění proti neúmyslnému poškození omezeno na jeden případ za každé období 12 měsíců od okamžiku aktivace služby HP

Care Pack. Po dosažení uvedeného limitu dojde v případě dalších podaných žádostí k vyúčtování nákladů na opravu s ohledem na nutný čas k opravě a cenu materiálu. Veškeré další vlastnosti zakoupené služby HP Care Pack však budou i nadále platné mimo případy výslovně uvedené pro danou zemi nákupu.

V případě zákazníků, kteří v minulosti již vykazali výrazně velký počet těchto žádostí, si společnost HP vyhrazuje právo žádost o zakoupení pojištění proti neúmyslnému poškození při manipulaci zamítnout.

Omezení možnosti rozšíření služby o možnost ponechat si poškozená média

Rozšíření služby o možnost ponechat si poškozená média se vztahuje pouze na pevné disky nebo vybrané disky SSD/Flash, které společnost HP vymění kvůli jejich selhání. Nejedná se o možnost pevné disky nebo disky SSD/Flash vyměnit, pokud nejsou vadné. Disky SSD/Flash označené společností HP jako spotřební materiál, a/nebo které překročily maximální podporovanou životnost a/nebo maximální dobu použití uvedenou v provozní příručce výrobce, ve stručných specifikacích výrobce nebo technických specifikacích výrobku, nebudou zahrnuty do služby ponechání si poškozených médií.

Možnost ponechat si poškozená média je společností HP navržena jako samostatné pojištění, které, je-li k dispozici, vyžaduje samostatnou konfiguraci a zakoupení. Četnost selhání pevných disků nebo disků SSD/Flash je neustále sledována a společnost HP si vyhrazuje právo tuto službu zrušit (s oznámením v předstihu třiceti (30) dnů), pokud společnost HP bude důvodně přesvědčena o zákaznickově přílišném využívání možnosti ponechat si poškozená média (tedy pokud výměna poškozených pevných disků nebo disků SSD/Flash zásadním způsobem přesáhne standardní četnost selhání pro daný systém).

Aniž by tím byla dotčena opačná ustanovení uvedená v tomto dokumentu nebo standardních obchodních podmínkách HP, společnost HP se zřídka práva převzít poškozený pevný disk nebo disk SSD/Flash krytý rozšířením služby o možnost ponechat si poškozená média v případě, že společnost HP zákazníkovi poskytne náhradní produkt. Zákazník si ponechá všechny poškozené pevné disky nebo disky SSD/Flash v souladu s dohodou o podpoře společnosti HP a zákazník zůstává plně odpovědný za zabezpečení a ochranu osobních údajů v souvislosti s daty na poškozeném pevném disku nebo disku SSD/Flash.

Společnost HP neručí za obsah ani za zničení pevných disků nebo disků SSD/Flash, které si zákazník ponechá. Aniž by tím byla dotčena aktuální ustanovení standardních obchodních podmínek nebo technických specifikací HP, společnost HP ani její pobočky, subdodavatelé nebo dodavatelé neručí za jakékoli náhodné, zvláštní nebo následné škody, či za náhradu škod v důsledku ztráty nebo zneužití dat v souladu s podmínkami možnosti ponechat si poškozená média.

Informace o objednávání

Dostupnost vlastností služby se může lišit podle místních možností a může být vyhrazena pouze na vybrané produkty a lokality. Další informace s možností objednávky služby HP Hardware Support Exchange Service obdržíte od místního zástupce nebo prodejce společnosti HP.

Další informace

Další informace o službách společnosti HP získáte na našich pobočkách po celém světě nebo na stránkách:

hp.com/go/cpc

Přihlaste se k odběru aktualizací
hp.com/go/getupdated

Úrovně služeb a doby reakce na požadavek u služeb HP Care Pack se mohou lišit v závislosti na lokalitě. Služba začíná platit od data zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti naleznete na stránkách hp.com/go/cpc.

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

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Uvedené informace mohou být změněny bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není zodpovědná za technické či redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.

