



Predaj náhradných dielov a podpora na diaľku

Balík starostlivosti Care Pack, súčasť HP Care

Hlavné výhody služby

- Spoloční sa na skúsených servisných technikoch HP pre diagnostiku problémov a podporu na diaľku
- Vráťane náhradných dielov a materiálov
- Zrýchlený prístup k náhradným dielom s výmenou Advance Exchange

Prehľad služieb

Výmena náhradných dielov a podpora na diaľku ponúka prístup ku kvalitnej asistenčnej službe na diaľku a výmene náhradných dielov pre vhodné hardvérové komponenty, ktoré sú predmetom služby. Náhradné diely vám dodáme nasledujúci pracovný deň na vami určené miesto, a to ešte predtým, ako spoločnosti HP vrátite späť chybné diely. Prepravné poplatky sú zahrnuté v cene za štandardné dodávky.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Funkcie služby

Funkcia	Špecifikácie poskytnutia
Diagnostika problémov a podpora na diaľku	Pred odoslaním akéhokoľvek dielu bude servisný partner PartnerFirst spoločnosti HP spolupracovať so zákazníkom na izolovaní hardvérového problému, ako aj na zistení príčin, stanovení nápravných opatrení a riešení problému na diaľku.
Rozšírená výmena	Spoločnosť HP bude poskytovať náhradné diely a materiály na udržanie hardvérového produktu, ktorý je predmetom služby, vo funkčnom stave, a to vrátane dielov a materiálov pre dostupné a odporúčané technické vylepšenia. Chybné diely budú vymenené za náhradné diely. Náhradné diely sú buď nové diely alebo funkčné ekvivalenty nových dielov z hľadiska výkonu. Aby sa dodržala dodacia lehota vybraných náhradných dielov, bude náhradný diel dodaný ešte predtým, ako spoločnosť HP dostane chybný diel. Vymenené diely sa stanú majetkom spoločnosti HP. Pokiaľ si zákazníci chcú ponechať, vymazať alebo inak fyzicky zničiť vymenené diely, vyúčtuje sa im cena príslušného náhradného dielu podľa cenníka. Spotrebný materiál a spotrebné diely sa v rámci tejto služby nepodporujú a neposkytujú; vzťahujú sa na ne štandardné záručné podmienky. Za opravu alebo výmenu akýchkoľvek spotrebných materiálov alebo dielov nesie zodpovednosť zákazník. Môžu platiť niektoré výnimky. Obráťte sa na spoločnosť HP pre ďalšie informácie. Ak spoločnosť HP rozhodne, že spotrebný materiál je vhodný na pokrytie v rámci služby, čas odozvy na mieste sa nevzťahuje na opravu alebo výmenu spotrebného dielu, ktorý je predmetom služby. Maximálna podporovaná životnosť/maximálne využitie: Diely a komponenty, ktoré dosiahli maximálnu podporovanú životnosť a/alebo maximálny limit využitia, ktorý stanovuje návod na použitie, produktová špecifikácia QuickSpecs alebo technický list produktu, sa v rámci tejto služby nebudú dodávať, opravovať ani vymieňať.
Voľba dodacích lehôt dielov	Objednávky musia byť zadané v GCSN do 17:00 miestneho času. Objednávky prijaté po tomto čase sa prevezmú nasledujúci pracovný deň.

Tabuľka 2. Úroveň služby

	Špecifikácie poskytnutia
Štandardná pracovná doba, bežné pracovné dni (9 × 5)	Služba je dostupná 9 hodín denne od 8:00 do 17:00 miestneho času, pondelok až piatok, okrem voľných dní spoločnosti HP.
Dodacia lehota dielov nasledujúci pracovný deň	Spoločnosť HP vynaloží komerčne primerané úsilie, aby odoslala náhradné diely a dodala ich nasledujúci pracovný deň. Všetky časy odozvy podliehajú miestnej dostupnosti. Obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu HP, aby ste získali podrobné informácie o dostupnosti služby.

Povinnosti servisného partnera PartnerFirst

Ak partner nekoná v zmysle stanovených zodpovedností, podľa uváženia spoločnosti HP nebude spoločnosť HP povinná poskytovať uvedené služby.

Servisný partner PartnerFirst spoločnosti HP:

- vráti kvalifikované náhradné diely spoločnosti HP, a to do 30 dní od odoslania náhradných dielov spoločnosťou HP na akúkoľvek rozšírenú výmenu, alebo uhradí plnú katalógovú cenu za položku(y);
- bude mať k dispozícii dostatočne vyškolený a certifikovaný personál;
- Partner je povinný poskytnúť vlastnú poradenskú službu svojim zákazníkom, pričom spoločnosť HP nenesie zodpovednosť za akékoľvek problémy týkajúce sa dodania zo strany partnera. Spoločnosť HP bude zodpovedná výhradne za dodávku náhradných dielov partnerovi.

Obmedzenia služby

Táto služba nezahŕňa servis na mieste u zákazníka, takže servisnému partnerovi PartnerFirst nebude vyplácaná žiadna odmena za vykonanú prácu.

Náhradné diely preventívnej údržby sú z tejto služby vylúčené. Na ostatné spotrebné diely a časti alebo ostatný spotrebný materiál ako, napríklad, atrament a iné, sa táto služba nevzťahuje. Platia štandardné záručné podmienky.

Všetky služby, ktoré nie sú jednoznačne špecifikované v tomto dokumente alebo vo Vyhlásení o pracovnej činnosti, ktoré je jeho súčasťou, sú z tejto služby vylúčené.

Nasledujúce činnosti sú z tejto služby vylúčené:

- Služby, ktoré sa podľa názoru HP požadujú v dôsledku nesprávneho používania alebo zaobchádzania s produktom
- 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 potrebné v dôsledku zlyhania zákazníka pri vykonávaní opráv, softvérových záplat alebo úprav systému, ktoré zákazníkovi poskytne spoločnosť HP
- Služby potrebné v dôsledku zlyhania zákazníka pri vykonávaní preventívnych opatrení vopred odporúčaných spoločnosťou HP
- Zálohovanie, obnova a podpora operačného systému, iného softvéru a dát
- Testovanie činnosti aplikácií alebo dodatočné testy, o ktoré zákazník požiada

Informácie pre objednávku

Dostupnosť funkcií a úrovni služby sa môže meniť v závislosti od miestnych zdrojov a môže byť obmedzená na kvalifikované produkty a geografické lokality. Ak chcete získať ďalšie informácie alebo si objednať služby predaja náhradných dielov a podpory na diaľku, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu spoločnosti HP.

Viac informácií nájdete na
hp.com/go/pcandprintservices

Zaregistrujte sa pre aktualizácie na
hp.com/go/getupdated

Úroveň služieb a časy odozvy pre balíky Care Pack sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy. Služby začínajú dátumom zakúpenia hardvéru. Uplatňujú sa obmedzenia. Podrobnosti nájdete na stránke hp.com/go/cpc.

Služby HP sa riadia platnými obchodnými podmienkami služieb spoločnosti HP, predloženými alebo vysvetlenými zákazníkovi v čase zakúpenia služby. Ak má zákazník dodatočné zákonné práva podľa platných miestnych zákonov, takéto práva nie sú žiadnym spôsobom ovplyvnené obchodnými podmienkami služieb spoločnosti HP alebo obmedzenou zárukou HP poskytnutou s produktom HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente podliehajú zmenám bez predchádzajúceho upozornenia. Jediné záruky na produkty a služby spoločnosti HP sú tie, ktoré sú vyjadrené vo výslovných záručných vyhláseniach pre príslušné produkty a služby. Žiadne z ustanovení tohto dokumentu nemožno použiť ako základ pre akúkoľvek dodatočnú záruku. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za technické alebo redakčné chyby či vynechaný text v tomto dokumente.

