

# HP Battery Replacement Service



## Přehled

Služba výměny baterie nabízí dva pohodlné způsoby, jak vyměnit vadné baterie - výměna mimo pracoviště a výměna na místě. V rámci každé z uvedených možností zákazník obdrží jednu (1) náhradní baterii v případě, že u původně zakoupené baterie bude zjištěna porucha způsobená vadou materiálu nebo zpracováním nebo bude mít baterie kapacitu nabíjení sniženou pod 50 procent.

Platnost této služby končí po obdržení jedné náhradní baterie nebo po uplynutí servisního období podporovaného produktu (podle toho, která událost nastane dříve).

## Nejdůležitější prvky služby

- Vzdálená technická podpora, diagnostika a odstraňování problémů
- Možnost výměny na místě autorizovaným zástupcem společnosti HP
- Možnost vrácení a výměny mimo pracoviště v servisním středisku společnosti HP

## Výhody služby

- Dva pohodlné způsoby, jak vyměnit vadnou baterii - mimo pracoviště nebo na místě
- Včasná výměna baterie, která přispěje ke zvýšení produktivity
- Špičková technická podpora pro zjednodušení výměny

# Vlastnosti služby a specifikace doručení

Vlastnosti	Specifikace
Záruka v případě selhání baterie	Záruka na baterii se vztahuje pouze na poruchy způsobené vadami materiálu nebo zpracováním během záruční doby baterie. Záruka na baterii se nevztahuje na průběžné snižování kapacity.
Služba výměny baterie	Kromě záruky v případě selhání baterie pokrývá služba výměny baterie také následující: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vady materiálu nebo zpracování.</li> <li>Snížení kapacity nabíjení pod 50 procent v důsledku průběžného používání baterií.</li> </ul>
Vzdálená diagnostika problémů a podpora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Základní telefonická technická podpora pro diagnostiku, elektronická řešení vzdálené podpory, řešení problémů, instalace a nastavení.</li> <li>K dispozici pro všechny plány podpory.</li> </ul>
Servis na místě <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technická podpora na vašem pracovišti zajištěná autorizovaným zástupcem společnosti HP, který provede výměnu vadné baterie.</li> <li>Produkty a materiály podporované společnostmi HP nezbytné pro výměnu vadné baterie.</li> </ul>
Služba vrácení mimo pracoviště	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vrácení vadné baterie do servisního střediska stanoveného společnostmi HP pro potřeby technické podpory, opravy a výměny.</li> <li>Produkty a materiály podporované společnostmi HP nezbytné pro výměnu vadné baterie.</li> <li>Doručení opraveného nebo náhradního produktu na vaše pracoviště do 3 až 7 pracovních dnů po dokončení servisního zásahu.</li> </ul>

## Krytí

Chcete-li využít tuto službu, stáhněte si a spusťte program [HP Battery Check](#) a následně telefonicky kontaktujte podporu HP. Dalším možným způsobem, jak diagnostikovat problémy s baterií, je zakoupení podpory [HP Premium+ Support](#)<sup>2,3</sup> (dříve Active Care) a sledování vyskakovacích upozornění na zařízení koncového uživatele, která uživateli oznámí nutnost výměny baterie před jejím úplným selháním. Společnost HP nabízí základní telefonickou technickou podporu, která vám pomůže ověřit, zda potřebujete náhradní baterii. Společnost HP vás může požádat o poskytnutí souvisejících informací, spuštění diagnostických nástrojů a provedení dalších akcí v rámci poskytování podpory. Pokud dle závěrů společnosti HP baterie splňuje podmínky pro výměnu, bude vyměněna v souladu s vaším plánem podpory.

### SERVIS NA MÍSTĚ

Autorizovaný zástupce společnosti HP zajistí technickou podporu na místě a výměnu baterie. Jakmile se autorizovaný zástupce společnosti HP dostaví na vaše pracoviště, bude pokračovat v poskytování služby, buď přímo u vás, nebo vzdáleně dle uvážení společnosti HP, a to až do odstranění závad produktu.

Práce může být dočasně pozastavena, jsou-li potřeba dodatečné náhradní díly nebo zdroje. Jakmile budou k dispozici, bude práce pokračovat.

## SLUŽBA VRÁCENÍ MIMO PRACOVIŠTĚ

Chcete-li vrátit zařízení s vadnou baterií, budete nasměrováni do servisního střediska zvoleného společností HP, které vám zajistí technickou podporu a služby výměny. V závislosti na dostupnosti v dané zemi může společnost HP nabídnout různé možnosti přepravy vadného produktu do vybraného servisního střediska HP:

- Doručení zákazníkem: Při volbě této možnosti je zákazník odpovědný za doručení vadného produktu do servisního střediska určeného společností HP. Doručení může být uskutečněno osobně nebo s využitím místně dostupné komerční doručovací služby.
- Vyzvednutí společností HP: Autorizovaný kurýr společnosti HP vyzvedne vadný produkt na vašem pracovišti nebo společnost HP zajistí prázdnou krabici s předplaceným poštovním pro vrácení hardwaru (v závislosti na specifikacích pro danou oblast) a doručí ji do servisního střediska zvoleného společností HP.

Po dokončení opravy vám autorizovaný kurýr společnosti HP doručí produkt na vaše pracoviště.

Bez ohledu na platný plán podpory jsou náhradní díly a produkty nové nebo z hlediska funkčnosti ekvivalentní novým produktům. Díly a produkty odstraněné při výměně se stávají majetkem společnosti HP.

Společnost HP může nainstalovat komerčně dostupná technická vylepšení na servisovaný hardwarový produkt, aby lépe zajistila jeho řádné fungování nebo zachování kompatibility s hardwarem dodaným společností HP. Společnost HP může zcela podle vlastního uvážení nainstalovat jakékoli aktualizace firmwaru, které jsou potřebné k obnovení provozního stavu u krytého produktu anebo k zachování možností podpory HP.

## Časový rozsah krytí

Služba je k dispozici v době mezi 8:00 a 17:00 hod. místního času, během pracovních dnů a mimo svátky platné pro společnost HP. Servisní požadavky přijaté po 14:00 hod. místního času a mimo období poskytování služeb budou zahájeny následující pracovní den. Krytí se může lišit podle zeměpisného umístění.

## Povinnosti zákazníka

Na žádost společnosti HP musíte vy nebo autorizovaný zástupce společnosti HP do deseti (10) dnů od nákupu této služby registrovat hardwarový produkt, který má být podporován, podle pokynů k registraci dodaných v rámci služby Care Pack nebo zaslaných e-mailem společností HP, případně jakkoli jinak podle pokynů společnosti HP. V případě, že se změní umístění krytého produktu, registrace (nebo řádná oprava stávající registrace u společnosti HP) musí proběhnout do deseti (10) dnů od změny.

Zákazníci, kteří doposud nezaregistrovali svoji jednorázovou výměnu baterie, musí nejdříve zaregistrovat nákup, než je možné objednat výměnu baterie. Během reklamace bude nutné poskytnout doklad o nákupu. Budte připraveni pracovníkovi call centra poskytnout údaje z nákupní dokumentace a kopii dokladu o nákupu odeslat faxem nebo e-mailem společnosti HP.

V zájmu co nejefektivnějšího vzdáleného řešení problémů bude společnost HP požadovat následující:

- Poskytnout společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni poskytované podpory.
- Spustit automatické testy anebo nainstalovat a spustit další diagnostické nástroje a programy.
- Provést další přiměřené činnosti, které mohou společnosti HP pomoci s vyhledáním nebo řešením problémů.

Při výměně baterie mimo pracoviště nese zákazník odpovědnost za správné zabalení zařízení HP s vadnými bateriemi a jejich přípravu k dodání a převzetí ze strany společnosti HP.

## Omezení služby

Tuto službu je nutné zakoupit do 90 dnů od zakoupení hardwaru. Zákazníci, kteří si nekoupí službu jednorázové výměny baterie v době nákupu hardwaru, mají možnost zakoupit si doplňkovou baterii od společnosti HP.

Tato služba se vztahuje na výměnu jedné (1) baterie na produkt podle smlouvy. Krytí je omezeno na primární baterii, která byla původně nakonfigurována a zakoupena s produktem. Výdrž baterie závisí na konfiguraci a používání produktu, a to mimo jiné včetně modelu produktu, spuštěných aplikací, nastavení napájení a funkcí produktu.

## Vyloučení

Ze služby jsou vyloučeny činnosti, které mimo jiné zahrnují:

- Všechny opravy nad rámec výměny baterie, pokud produkt takové opravy vyžaduje.
- Výměnu dalších dílů. Tato služba je účtována zvlášť.
- Výměnu sekundárních nebo doplňkových baterií zakoupených po nákupu původní konfigurace, mezi které patří baterie s dlouhou životností a cestovní baterie.
- Krytí mimo podmínky služby, jak jsou uvedeny v popisu služby.
- Poruchu nebo snížení kapacity v důsledku nehod, nesprávného používání, zneužití, kontaminace, nesprávné kalibrace, nesprávné nebo nedostatečné údržby nebo dalších vnějších zapříčinění.

Tato služba není dostupná ve všech zemích a regionech. Informace o dostupnosti služby vám poskytne obchodní zástupce společnosti HP.

## Informace k objednání

Dostupnost součástí a úrovní služby se může lišit podle místních zdrojů a může být omezena na způsobilé produkty a oblasti. Pokud vás zajímají další informace nebo chcete-li si objednat službu jednorázové výměny baterie, kontaktujte místního obchodního zástupce společnosti HP.

# Smluvní podmínky

Viz úplné smluvní podmínky.

## Další informace

Podrobnosti zjistíte od místního obchodního zástupce nebo prodejního partnera společnosti HP, případně navštivte stránku [hp.com/go/pcandprintservices](https://hp.com/go/pcandprintservices).



1. Úroveň a doby odezvy služeb HP Care Pack se mohou v různých oblastech lišit. Služba začíná platit v den zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti naleznete na stránce <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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 zákonů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.
2. Prediktivní analýzy a proaktivní podpora jsou k dispozici pouze v rámci služby HP Premium+ Support. Vybraná řešení HP Workforce vyžadují agenta HP Insights pro systém Windows, Mac a Android, který je ke stažení na stránce <https://admin.hp.com/software>. Úplné systémové požadavky a služby, které vyžadují agenta, najdete na stránce <https://admin.hp.com/requirements>. Agent shromažďuje telemetrické a analytické údaje o zařízeních a aplikacích, které jsou integrovány do platformy Workforce Experience. Nástroj se neprodává jako samostatná služba. Je vyžadován přístup k internetu a připojení k platformě Workforce Experience. Společnost HP dodržuje přísná nařízení o ochraně osobních údajů GDPR a platforma je certifikována podle norem ISO27001, ISO27701, ISO27017 a SOC2 Type2 pro zabezpečení informací.
3. Služby podpory HP Essential Support, HP Premium Support a HP Premium+ Support jsou k dispozici v okamžiku zakoupení zařízení. Úroveň a doby odezvy služeb HP Care Pack se mohou v různých oblastech lišit. Služba začíná platit v den zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti naleznete na stránce [www.hp.com/go/cpc](https://www.hp.com/go/cpc). 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 zákonů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.

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 zákonů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Zde obsažené informace se mohou měnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Ze žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP není odpovědná za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.