

# Pokračujte v tom, čo ste začali, bez zbytočných prerušení



## HP Hardware Support Exchange Service

### Hlavné výhody služby

- Pohodlná služba s doručením priamo k vašim dverám
- Lacnejšia alternatíva opravy vykonávanej priamo u zákazníka
- Náklady na dopravu hradí spoločnosť HP

### Hlavné výhody služby

- Diagnostika problémov na diaľku a telefonická technická podpora
- Výmena hardvéru
- Predplatená sprievodka, materiály a pokyny na vrátenie chybného produktu
- Flexibilné možnosti využívania služby

## Prehľad služby

Nestrácajte čas v prípade neočakávaných chýb alebo problémov s hardvérom. Pri využití služby HP Hardware Support Exchange Service získate náhradné produkty alebo diely v stanovenej lehote, aby ste mohli znovu rýchlo pokračovať v tom, čo ste začali. Služba HP Hardware Support Exchange Service predstavuje pohodlnú a cenovo efektívnu alternatívu podpory poskytovanej priamo u zákazníka a v prípade oprávnených produktov a hlavne produktov, ktorých dodávka je jednoduchá a ktoré umožňujú jednoduchú obnovu údajov zo záložných súborov, umožňuje využívať rýchlu a spoľahlivú službu výmeny. Na dodávku chybného produktu poskytuje spoločnosť HP baliace materiály a uhrádza súvisiace poštovné. Náhradné produkty alebo diely, ktoré dostanete, sú nové alebo dosahujú rovnaký výkon ako nové produkty alebo diely.

### Špecifikácie

Tabuľka 1. Súčasti služby

Súčasť	Špecifikácia dodávky
<b>Diagnóza problémov na diaľku a podpora</b>	Pred naplánovaním výmeny jednotky spoločnosť HP poskytne základnú telefonickú technickú pomoc s inštaláciou, konfiguráciou a nastavením produktu a riešením problémov.
<b>Výmena hardvéru</b>	Ak sa problém nedá vyriešiť na diaľku, spoločnosť HP vymení chybný produkt alebo diel vymeniteľný zákazníkom za nový produkt alebo diel, alebo za produkt alebo diel, ktorý je s ohľadom na výkon ekvivalentný novému produktu alebo dielu. Vymieňaný produkt alebo diel je nutné vrátiť v stanovenej lehote a stáva sa majetkom spoločnosti HP.
<b>Predplatená sprievodka, materiály a pokyny na vrátenie chybného produktu</b>	Spoločnosť HP poskytne obal, ktorý je vhodný na vrátenie chybného produktu spoločnosti HP. Súčasťou prepravného obalu budú pokyny a predplatená sprievodka na vrátenie chybného produktu.

Tabuľka 2. Úrovne služby

Súčasť	Špecifikácia dodávky
<b>Výmena hardvéru na ďalší pracovný deň</b>	V prípade hovorov prijatých do 14.00 miestneho času počas štandardných pracovných dní v spoločnosti HP (okrem sviatkov v spoločnosti HP), spoločnosť HP odošle náhradný produkt zákazníkovi v ten istý deň. Požiadavka na servisný zásah prevzatá po 14.00 alebo v čase, kedy sa servis neposkytuje, sa zaprotokoluje a náhradný produkt sa odošle zo skladu v nasledujúci pracovný deň.
<b>Výmena s dlhšou dodacou lehotou</b>	Spoločnosť HP odošle náhradný produkt zákazníkovi tak, aby bol doručený zvyčajne v priebehu 4 až 7 pracovných dní od zaprotokolovania požiadavky na servisný zásah. Čas dodania sa môže líšiť podľa zemepisnej polohy.
<b>Výmena prijatej jednotky</b>	Po prijatí chybného produktu v spoločnosti HP a overení, že ide o chybný produkt, spoločnosť HP odošle náhradný produkt zákazníkovi tak, aby bol doručený zvyčajne v priebehu 4 až 7 pracovných dní od zaprotokolovania požiadavky na servisný zásah. Čas dodania sa môže líšiť podľa zemepisnej polohy.

V prípade všetkých úrovní služby doručuje náhradný produkt alebo diel na adresu zákazníka dopravca alebo kuriér, a to bez účtovania dopravných poplatkov. Preprava cez medzinárodné colnice je zakázaná.

**Tabuľka 3.** Voliteľné súčasti služby

Možnosť	Špecifikácia dodávky
<b>Neúmyselné poškodenie pri manipulácii</b>	Pre oprávnené produkty sa môžu poskytovať špecifické úrovne služby, ktoré zahŕňajú servis v prípade neúmyselného poškodenia pri manipulácii. V prípadoch, kedy je možné využívať servis pri neúmyselnom poškodení pri manipulácii, je zákazník pri využívaní tejto služby chránený pred neúmyselným poškodením príslušného hardvéru.  Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Obmedzenia vzťahujúce sa na službu.
<b>Ponechanie chybného média</b>	V prípade oprávnených produktov umožňuje táto súčasť služby zákazníkom uchovávať chybné pevné disky alebo oprávnené disky SSD/jednotky flash, ktorých sa nechcú vzdať, pretože majú na nich uložené citlivé údaje. Do služby ponechania poškodeného média je nutné zahrnúť všetky disky alebo oprávnené disky SSD/jednotky flash používané v príslušnom systéme.  Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Obmedzenia vzťahujúce sa na službu.

## Pokrytie

Táto služba sa vzťahuje na všetko štandardné príslušenstvo dodávané so základným produktom HP so sériovým číslom a na všetky interné komponenty dodávané spoločnosťou HP (napríklad karty HP Jetdirect, pamäť a mechaniky CD-ROM). Táto služba sa nevzťahuje na položky, ako napríklad:

- spotrebný tovar vrátane zákazníkom vymeniteľných batérií a pier do tabletov,
- súpravy na vykonávanie údržby, tašky a ďalšie položky,
- zariadenia od iných výrobcov ako HP,
- príslušenstvo dokúpené ako doplnok k základnej jednotke, napríklad kolísky, dokovacie stanice a replikátory portov.

Zákazníci, ktorí chcú zistiť, či sa na ich produkt alebo oblasť vzťahuje táto služba, sa môžu obrátiť na miestneho autorizovaného zástupcu spoločnosti HP.

## Povinnosti zákazníka

Zákazník musí v súlade so zmluvou HP Care Pack o poskytovaní podpory bezodkladne zaregistrovať hardvér, na ktorý sa vzťahuje táto služba HP Care Pack. Zákazník je po požiadaní spoločnosťou HP povinný poskytnúť pri riešení problémov na diaľku potrebnú súčinnosť. Zákazník vykoná nasledujúce kroky:

- poskytne všetky informácie, ktoré spoločnosť HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie vzdialenej podpory a ktoré jej umožnia určiť nárok zákazníka na využívanie podpory,
- vykoná na svojej strane testy a nainštaluje a spustí ďalšie diagnostické nástroje a programy,
- vykoná ďalšie potrebné činnosti, ktoré môže spoločnosť HP požadovať a ktoré jej umožnia identifikovať alebo vyriešiť problémy.

V prípade vybraných produktov musí zákazník ešte pred začatím využívania služby informovať spoločnosť HP o všetkých požiadavkách na konfiguráciu náhradného produktu a musí tieto požiadavky na konfiguráciu zdokumentovať vo formulári so žiadosťou o poskytnutie služby.

V čase zadania požiadavky na servisný zásah musí zákazník spoločnosti HP poskytnúť číslo kreditnej karty alebo číslo nákupnej objednávky. Ak nebola zvolená možnosť vyzdvihnutia spoločnosťou HP, zákazník musí doručiť chybný produkt do spoločnosti HP v priebehu 3 pracovných dní od prijatia náhradného produktu a musí si uschovať doklad o predplatenom poistnom, ktorý predloží spoločnosti HP ako doklad o odoslaní zásielky. Ak spoločnosť HP neprijme chybný produkt počas 10 pracovných dní od prijatia náhradného produktu zákazníkom, zákazníkovi bude fakturovaná cena za náhradný produkt podľa platného cenníka.

Zákazník nesie zodpovednosť za:

- údržbu aktuálnej záložnej kópie operačného systému, vývojárskeho programu a všetkých ďalších príslušných softvérových programov a údajov,
- obnovu softvéru a údajov na jednotke po jej oprave alebo výmene,
- inštaláciu používateľského aplikačného softvéru a získanie všetkých potrebných licencií na softvér,
- včasnú inštaláciu dôležitých aktualizácií firmvéru inštalovateľných zákazníkom, ako aj inštaláciu zákazníkom vymeniteľných dielov a náhradných jednotiek, ktoré mu boli doručené,

- registráciu na používanie elektronického zariadenia spoločnosti HP slúžiaceho na získanie prístupu k neverejným informáciám o produktoch a na prijímanie proaktívnych oznamov alebo ďalších dostupných služieb.

V prípade služieb Care Pack, v rámci ktorých sa poskytuje servis pri neúmyselnom poškodení pri manipulácii, je zodpovednosťou zákazníka nahlásiť neúmyselné poškodenie spoločnosti HP v priebehu 30 dní od dátumu incidentu, aby mohla spoločnosť HP opravu systému vykonať v čo najkratšom čase.

## Obmedzenia vzťahujúce sa na službu

Spoločnosť HP rozhodne, či bude službu poskytovať ako kombináciu vzdialenej diagnostiky a podpory, ako dodávku náhradného produktu, resp. či pri poskytovaní služby použije iné postupy. Iné postupy pri poskytovaní služby môžu zahŕňať dodávku súčastí vymeniteľných zákazníkom, ako sú napríklad klávesnica, myš alebo iné súčasti klasifikované ako súčasti, ktorých opravu môže vykonávať zákazník. Spoločnosť HP určí vhodný spôsob poskytovania služby, ktorý zákazníkovi zaistí včasnú a účinnú podporu.

Činnosti neposkytované v rámci tejto služby okrem iného zahŕňajú:

- diagnostiku alebo údržbu vykonávanú priamo u zákazníka (ak je diagnostika alebo údržba priamo u zákazníka nutná a vyžaduje sa, zákazníkovi budú účtované štandardné poplatky za poskytnutie služieb HP),
- nastavenie a inštaláciu náhradného produktu zákazníka,
- obnovu a podporu operačného systému a ďalšieho softvéru a údajov,
- riešenie problémov s interkonektivitou alebo kompatibilitou,
- poskytovanie podpory pri problémoch súvisiacich so sieťou,
- služby požadované zákazníkom z dôvodu jeho neschopnosti použiť ľubovoľnú opravu systému alebo inú opravu alebo úpravu, ktorá mu bola poskytnutá spoločnosťou HP,
- služby požadované zákazníkom z dôvodu jeho neschopnosti vykonať nápravnú akciu odporúčanú spoločnosťou HP,
- služby, ktoré sa podľa spoločnosti HP vyžadujú z dôvodu nesprávneho používania produktu alebo z dôvodu nesprávneho zaobchádzania s produktom,
- služby, ktoré sa podľa spoločnosti HP vyžadujú z dôvodu neoprávnených pokusov iných ako jej pracovníkov o inštaláciu, opravu, údržbu alebo úpravu hardvéru, firmvéru alebo softvéru,
- preventívnu údržbu.

Adresa pre doručenie alebo miesto pre vyzdvihnutie požadované zákazníkom musí byť také, aby spoločnosť HP nedodávala náhradné alebo vymenené produkty alebo diely cez medzinárodné colnice.

Dostupnosť služby sa môže v jednotlivých geografických oblastiach líšiť.

### **Výnimky, na ktoré sa nevzťahuje poskytovanie servisu v prípade neúmyselného poškodenia pri manipulácii**

Nákup služby ochrany v prípade neúmyselného poškodenia je pre produkt možný v prípade, že sa na produkt vzťahuje štandardná záruka alebo predĺžená záruka, ktorá sa vzťahuje na minimálne také isté obdobie ako služba ochrany v prípade neúmyselného poškodenia.

Služba ochrany v prípade neúmyselného poškodenia poskytuje ochranu v prípade náhleho a nepredvídateľného neúmyselného poškodenia pri manipulácii za predpokladu, že k takémuto poškodeniu došlo pri bežnom používaní. Služba sa nevzťahuje na nasledujúce situácie a poškodenia:

- poškodenie v dôsledku normálneho opotrebovania, zmena farby, textúry alebo povrchovej úpravy, postupné pozvoľné opotrebovanie, poškodenie koróziou alebo prachom,
- poškodenie v dôsledku požiaru, dopravnej nehody alebo poistnej udalosti v domácnosti (v prípadoch, keď je daný incident krytý poistením alebo zárukou vzťahujúcou sa iný produkt), živeľnej pohromy (vrátane záplav) alebo inej nebezpečnej udalosti, ktorú nespôsobil produkt samotný,
- poškodenie v dôsledku vystavenia poveternostným podmienkam alebo prevádzkovým podmienkam, ktoré nezodpovedajú špecifikáciám spoločnosti HP, vystavenia vplyvu nebezpečných materiálov (vrátane materiálov nebezpečných pre životné prostredie), nedbanlivosti používateľa, nesprávneho používania, nesprávnej manipulácie, použitia nesprávneho zdroja napájania, neoprávnených opráv alebo pokusov o opravu, nesprávnych alebo neoprávnených úprav zariadenia, rozširujúcich úprav alebo inštalácie, vandalizmu, poškodenia zvieratami alebo hmyzom, používania chybných batérií, vytečenia batérie,

nedostatočnej údržby, ktorá nie je v súlade s požiadavkami výrobcu (vrátane použitia nevhodných čistiacich prostriedkov),

- poškodenie v dôsledku chyby v dizajne produktu, konštrukčnej chyby, chyby v programovani alebo pokynoch,
- poškodenie v dôsledku údržby, opravy alebo výmeny vyžadovanej v dôsledku straty alebo poškodenia, ktoré bolo spôsobené iným ako bežným používaním, skladovaním a prevádzkou produktu, ktoré nie sú v súlade so špecifikáciami výrobcu a príručkou pre používateľa,
- odcudzenie, strata, podozrivé zmiznutie alebo nevhodné odloženie,
- strata alebo poškodenie údajov, prerušenie obchodnej činnosti,
- podvodné konanie (čo okrem iného zahŕňa nesprávne, zavádzajúce, chybné alebo neúplné poskytnutie informácií o spôsobe, akým došlo k poškodeniu zariadenia, poverenému subjektu, ktorý rieši spory v mene zákazníka, príslušnému správcovi alebo spoločnosti HP),
- úmyselné alebo iné poškodenie produktu, ktoré je svojou povahou kozmetické, čo znamená, že nemá vplyv na prevádzku a funkčnosť počítača,
- nedostatky na obrazovke monitora počítača, čo okrem iného zahŕňa vypálené a chýbajúce pixle, ktoré vznikajú pri normálnom používaní a prevádzke produktu,
- poškodenie produktov, ktoré majú odstránené alebo pozmenené sériové čísla,
- poškodenie alebo zlyhanie zariadenia, na ktoré sa vzťahuje záruka výrobcu alebo výrobné bulletin alebo výzva na odoslanie výrobcovi za účelom vykonania opráv,
- poškodenie spôsobené pri preprave produktu krytého zárukou zákazníkom na iné miesto,
- poškodenie hardvéru, softvéru, médií, údajov atď., ktoré bolo spôsobené napríklad vírusmi, aplikačnými programami, sieťovými programami, inováciami, formátovaním ľubovoľného typu, databázami, súbormi, ovládačmi, zdrojovým kódom, objektovým kódom alebo vlastnými údajmi, podporou, konfiguráciou, inštaláciou alebo opakovanou inštaláciou ľubovoľného softvéru alebo údajov alebo používaním poškodeného alebo chybného média,
- ľubovoľné a všetky skôr existujúce prevádzkové stavy, ktoré sa vyskytli pred dátumom nákupu služby HP Care Pack,
- zastaranie produktu,
- všetky zariadenia nachádzajúce sa v inej krajine ako krajina nákupu, ktoré nie sú kryté službou HP Care Pack s ochranou pri cestovaní a v prípade neúmyselného poškodenia,
- poškodené alebo chybné LCD obrazovky, ktorých zlyhanie je spôsobené hrubým zaobchádzaním alebo je v tomto dokumente vylúčené inak,
- úmyselné poškodenie, následkom ktorého praskol alebo sa poškodil displej počítača alebo sa poškodil monitor,
- poškodenie v dôsledku policajnej akcie, vyhlásenej alebo nevyhlásenej vojny, nukleárneho konfliktu alebo teroristického činu,
- akákoľvek zmena alebo úprava produktu krytého zárukou,
- nevysvetliteľné alebo podozrivé zmiznutie a akékoľvek cielené konanie, ktoré má poškodiť produkt krytý zárukou,
- nepozorné, nedbanlivé alebo hrubé zaobchádzanie s produktom pri používaní alebo manipulácii. Ak boli na používanie s produktom so zárukou poskytnuté ochranné doplnky, ako sú napríklad obaly, tašky alebo batohy atď., zákazník musí toto príslušenstvo s produktom nepretržite používať, aby nestratil nárok na ochranu vyplývajúcu z krytia touto službou v prípade neúmyselného poškodenia. Nepozorné, nedbanlivé alebo hrubé zaobchádzanie zahŕňa okrem iného také používanie produktov krytých zárukou, ktoré môže viesť k poraneniu osôb alebo poškodeniu produktu, a akékoľvek cielené alebo úmyselné poškodzovanie produktu. Táto služba ochrany v prípade neúmyselného poškodenia sa nevzťahuje na žiadne poškodenie vyplývajúce z takéhoto zaobchádzania.

V prípade komerčných a spotrebných produktov spoločnosti HP je ochrana v prípade neúmyselného poškodenia pri manipulácii obmedzená na jeden incident na jeden produkt za 12 mesiacov, ktoré začínajú plynúť od dátumu začatia využívania služieb HP Care Pack. Po vyčerpaní určeného limitu sa cena opráv v prípade všetkých ďalších nárokov bude účtovať na základe spotrebovaného času a materiálov, pričom všetky ostatné aspekty zakúpenej služby HP Care Pack zostanú v platnosti, pokiaľ nie sú v krajine nákupu výslovne zdokumentované inak.

V prípade zákazníkov, ktorí v minulosti mali mimoriadne vysoký počet nárokov, si spoločnosť HP vyhradzuje aj právo odmietnuť žiadosti o nákup služby pre prípad neúmyselného poškodenia pri manipulácii.

## Obmedzenia vzťahujúce sa na službu ponechania chybných médií

Služba ponechania chybných médií sa vzťahuje iba na disk alebo oprávnené disky SSD/jednotky flash, ktoré spoločnosť HP vymenila z dôvodu nesprávnej funkčnosti. Nevzťahuje sa na žiadnu výmenu disku alebo diskov SSD/jednotiek flash, ktoré nezlyhali. V prípade diskov SSD/jednotiek flash, ktoré spoločnosť HP označila ako spotrebné diely alebo ktoré presiahli svoju maximálnu dobu životnosti alebo použiteľnosti uvedenú v používateľskej príručke od výrobcu, základných špecifikáciách produktu alebo na hárku s technickými údajmi, nie je možné využívať službu ponechania chybných médií.

Pokrytie službou ponechania chybných médií pre príslušenstvo označené spoločnosťou HP ako príslušenstvo vyžadujúce samostatné pokrytie (ak je k dispozícii) je nutné nakonfigurovať a zakúpiť samostatne. Frekvencie zlyhaní na disku alebo diskoch SSD/jednotkách flash sú nepretržite monitorované a spoločnosť HP si vyhradzuje právo zrušiť túto službu po zverejnení príslušného oznamu v 30-dňovom predstihu, pokiaľ bude mať spoločnosť HP opodstatnenú domnienku, že zákazník využíva službu ponechania chybných médií príliš často a v neopodstatnených prípadoch (napríklad keď k výmene chybného disku alebo diskov SSD/jednotiek flash dochádza výrazne častejšie, než by sa dalo v prípade daného používaného systému na základe štandardnej frekvencie zlyhaní očakávať).

Bez ohľadu na akékoľvek rozpory v tomto dokumente alebo aktuálnych štandardných predajných podmienkach spoločnosti HP sa spoločnosť HP vzdáva práva na vlastníctvo a nároku na chybný disk alebo disk SSD/jednotku flash, na ktorú sa vzťahuje táto služba ponechania chybných médií, v prípade, že spoločnosť HP zákazníkovi doručila náhradný produkt. Zákazník si bude uchovávať všetky chybné disky alebo disky SSD/jednotky flash, pre ktoré spoločnosť HP poskytuje podporu na základe zmluvy o podpore spoločnosti HP a zákazník zostáva naďalej plne zodpovedný za ochranu údajov, ktoré sú uložené na chybnom disku alebo disku SSD/jednotke flash.

V súvislosti s obsahom alebo likvidáciou ľubovoľného disku alebo disku SSD/jednotky flash uchováwanej zákazníkom nemá spoločnosť HP žiadne povinnosti. Bez ohľadu na obsah aktuálnych štandardných predajných podmienok spoločnosti HP alebo obsah hárka s technickými údajmi nenesie spoločnosť HP ani jej pobočky, subdodávateľa alebo dodávateľa zodpovednosť za žiadne náhodné, zvláštne ani následné škody ani za škody súvisiace so stratou alebo nesprávnym používaním údajov pri využívaní tejto služby ponechania chybných médií.

## Informácie o objednávaní

Dostupnosť súčastí služby sa môže líšiť podľa lokálnych zdrojov a môže byť obmedzená na oprávnené produkty a geografické oblasti. Ak máte záujem o ďalšie informácie alebo si chcete objednať službu

HP Hardware Support Exchange Service, kontaktujte miestneho zástupcu alebo predajcu spoločnosti HP.

## Ďalšie informácie

Ďalšie informácie o službách spoločnosti HP získate v ktorejkoľvek z našich predajných prevádzok po celom svete alebo na nasledujúcej stránke:

[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Zaregistrujte sa a dostávajte aktuálne informácie**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Úroveň služieb a časy odozvy na služby HP Care Pack sa môžu líšiť v závislosti od vašej geografickej polohy. Poskytovanie služby sa začína od dátumu nákupu hardvéru. Platia určité obmedzenia. Podrobnosti nájdete na stránke [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

Služby spoločnosti HP podliehajú príslušným zmluvným podmienkam pre služby HP poskytnuté alebo oznámené zákazníkovi pri kúpe. Podľa príslušných miestnych zákonov môže mať zákazník ďalšie zákonné práva, ktoré nijako neovplyvňujú zmluvné podmienky služieb spoločnosti HP ani obmedzená záruka spoločnosti HP poskytnutá so zariadením HP.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na produkty a služby spoločnosti HP, sú záruky uvedené výslovne v záručných dokumentoch, ktoré sa dodávajú spolu s týmito produktmi a službami. Žiadne informácie uvedené v tomto dokumente sa nesmú interpretovať ako ďalšia záruka. Spoločnosť HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické alebo redakčné chyby či vynechané informácie v tomto dokumente.

