

Hardvérová podpora so servisom v nasledujúci pracovný deň pre cestujúcich



Balík Care Pack, súčasť služby HP Care

Výhody služby

- Hardvérová podpora HP na cestách
- Pohodlná technická podpora u zákazníka, podľa dostupnosti
- Spoľahlivé časy odozvy
- Medzinárodné pokrytie

Najdôležitejšie vlastnosti služby

- Cestovné pokrytie: služba je k dispozícii vo viac ako 80 krajinách
- Vzdialená diagnostika problémov a technická podpora
- Hardvérová podpora u zákazníka
- Náhradné diely a materiály
- Časové okno poskytovania služieb: štandardný pracovný čas, štandardné pracovné dni
- Čas odozvy u zákazníka: nasledujúci pracovný deň, podľa lokálnej dostupnosti
- Poskytovanie služby iba na notebooky (voliteľné)
- Služba uchovávanía poškodených médií (voliteľné, iba pre oprávnené produkty)
- Ochrana proti náhodnému poškodeniu (voliteľné)

Stručný opis služby

Hardvérová podpora so servisom v nasledujúci pracovný deň pre cestujúcich poskytuje používateľom prenosných počítačov riešenie hardvérovej podpory pre nové prenosné produkty HP. Toto jednoduché a pohodlné riešenie je k dispozícii vo všetkých krajinách alebo geografických oblastiach uvedených na www.hp.com/services/travel. Táto služba je k dispozícii pre vybrané značkové produkty HP a Compaq a zahŕňa odozvu u zákazníka v nasledujúci pracovný deň (podľa lokálnej dostupnosti a so vzdialenou diagnostikou problémov v miestnom jazyku v partnerských krajinách) na riešenie hardvérových problémov. Technická podpora sa poskytuje v štandardnom pracovnom čase a počas štandardných pracovných dní danej krajiny alebo geografickej oblasti.

Špecifikácie

Tabuľka 1. Vlastnosti služby

| Služba | Špecifikácie dodania |
|--|--|
| Cestovné pokrytie | <p>Cestovné pokrytie je k dispozícii vo významných oblastiach sveta uvedených v rozsiahlom zozname krajín a geografických oblastí, ktorý sa neustále rozširuje. Podrobný zoznam nájdete na www.hp.com/services/travel. Tento zoznam poskytuje informácie o konkrétnej geografickej dostupnosti hardvérovej podpory v nasledujúci pracovný deň pre cestujúcich vrátane možnosti ochrany proti náhodnému poškodeniu a uchovávanía poškodených médií. Zoznam krajín a geografických oblastí sa môže zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia.</p> <p>Odporúča sa, aby si zákazník pred odchodom na tejto stránke overil cestovné pokrytie. Keď zákazník vycestuje do ktorejkoľvek z uvedených krajín mimo krajiny, kde bol produkt pôvodne zakúpený, HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• poskytne zákazníkovi telefónne číslo do HP Global Solution Center danej krajiny alebo geografickej oblasti v časti „Kontaktujte HP“ na www.hp.com,• prijme v krajine alebo geografickej oblasti cestovania hovory od zákazníka alebo oddelenia internej technickej podpory jeho spoločnosti,• uskutoční diagnostiku po úroveň zlyhania hardvéru,• vybaví odozvu v nasledujúci pracovný deň v partnerskej krajine alebo geografickej oblasti, kde sa zákazník nachádza, alebo dodá náhradný diel podľa potreby,• poskytne diely potrebné na opravu podľa špecifikácie hardvéru, pokiaľ sú tieto diely v oblasti cestovania dostupné. |
| Vzdialená diagnostika problémov a technická podpora | <p>Po nahlásení požiadavky na službu pomocou určeného telefónneho čísla HP bude HP v rámci časového okna poskytovania služieb spolupracovať so zákazníkom na izolácii hardvérového problému a jeho vzdialenom riešení, náprave a odstránení. Pred akoukoľvek odozvou u zákazníka môže HP vykonať vzdialenú diagnostiku pomocou elektronických nástrojov vzdialenej technickej podpory (ak je to možné) získaním prístupu do podporovaného produktu. HP môže tiež použiť ďalšie dostupné prostriedky na umožnenie vzdialeného riešenia problémov.</p> <p>Ak sa u zákazníka vyskytne hardvérový problém mimo krajiny, kde bol produkt zakúpený, je nutné, aby zákazník zavolať do HP počas miestnych pracovných hodín a pracovných dní na miestne telefónne čísla z časti Kontaktujte HP na www.hp.com.</p> |

| Služba | Špecifikácie dodania |
|---|--|
| Hardvérová podpora u zákazníka | <p>V prípade hardvérového problému, ktorý na základe posúdenia HP nie je možné vyriešiť na diaľku, poskytnete autorizovaný zástupca HP technickú podporu priamo u zákazníka a sprevádzkujte podporovaný hardvérový produkt. HP sa môže podľa vlastného uváženia rozhodnúť produkt namiesto opravy nahradiť. Náhradné produkty sú z hľadiska výkonu nové alebo funkčne rovnocenné s novými. Vymenené produkty prechádzajú do vlastníctva HP.</p> <p>HP môže okrem toho inštalovať dostupné technické zlepšenia, ktoré zákazníkovi pomôžu dosiahnuť správne fungovanie hardvérových produktov a zaistiť kompatibilitu s hardvérovými náhradnými dielmi od HP. HP môže podľa vlastného uváženia nainštalovať akékoľvek aktualizácie firmvéru, ktoré sú podľa názoru HP potrebné na to, aby sa podporovaný produkt sprevádzkoval, alebo aby sa zachovala možnosť podpory HP.</p> |
| Náhradné diely a materiály | <p>HP poskytne diely a materiály podporované HP, ktoré sú potrebné na zachovanie prevádzkyschopnosti podporovaného hardvérového produktu, a to vrátane dielov a materiálov na vykonanie dostupných a odporúčaných technologických zlepšení. Náhradné diely poskytované HP majú byť nové alebo funkčne rovnocenné s novými z hľadiska výkonu. Vymenené diely prechádzajú do vlastníctva HP. Zákazníkom, ktorí si želajú ponechať vymenené diely, bude vystavená faktúra na sumu stanovenú podľa cenníka, od ktorej sa odpočítajú akékoľvek prípadné zľavy vzťahujúce sa na náhradný diel.</p> <p>Spotrebné materiály a položky nie sú podporované a neposkytujú sa v rámci tejto služby; na spotrebné materiály a položky sa vzťahujú štandardné záručné podmienky.</p> <p>Maximálna podporovaná životnosť/maximálne použitie: Diely a komponenty, ktoré už presiahli maximálnu podporovanú životnosť alebo maximálne použitie uvedené v návode výrobcu, parametroch produktu alebo technickom údajovom liste k produktu, sa v rámci tejto služby neposkytujú, neopravujú ani nevymieňajú.</p> |
| Časové okno poskytovania služieb | <p>Časové okno poskytovania služieb predstavuje čas, v rámci ktorého sa poskytujú uvedené služby priamo u zákazníka alebo na diaľku.</p> <p>Servisné požiadavky prijaté mimo časového okna poskytovania služieb sa zaregistrujú v rámci nasledujúceho dňa, na ktorý má zákazník časové okno poskytovania služieb.</p> <p>Pre túto službu je k dispozícii nasledujúce časové okno poskytovania služieb:</p> <ul style="list-style-type: none">• Štandardný pracovný čas, štandardné pracovné dni (9 x 5) – služba je dostupná od 8:00 do 17:00 miestneho času, od pondelka do piatka okrem dňa voľna spoločnosti HP (môžu sa líšiť podľa krajiny a geografickej oblasti) alebo počas štandardného pracovného času a štandardných pracovných dní, ktoré sa vzťahujú na partnerskú krajinu alebo geografickú oblasť, kde sa služba požaduje. <p>Všetky časové okná poskytovania služieb závisia od miestnej dostupnosti. O dostupnosti služby sa informujte na obchodnom mieste v danej krajine.</p> |
| Čas odozvy u zákazníka | <p>Čas odozvy u zákazníka špecifikuje čas začiatku poskytovania služby ako čas prijatia a zaregistrovania prvotnej požiadavky na službu spoločnosťou HP a koniec ako čas príchodu autorizovaného zástupcu HP k zákazníkovi, ak tento čas patrí do vyhradeného časového okna poskytovania služieb. Čas odozvy sa meria len počas časového okna poskytovania služieb a môže byť prenesený do nasledujúceho dňa, v ktorom existuje časové okno poskytovania služieb.</p> <p>Pre túto službu je k dispozícii nasledujúce časové okno poskytovania služieb:</p> <ul style="list-style-type: none">• Odozva u zákazníka v nasledujúci pracovný deň – autorizovaný zástupca HP príde do priestorov zákazníka počas časového okna poskytovania služieb a začne s údržbou hardvéru na nasledujúci deň poskytovania služby po zaregistrovaní požiadavky na službu. <p>V závislosti od geografickej oblasti, kde sa vyžaduje hardvérová podpora, môžu platiť miestne obmedzenia, ako sú cestovné oblasti s upraveným časom odozvy služby.</p> <p>Všetky časy odozvy závisia od miestnej dostupnosti. O dostupnosti služby sa informujte na obchodnom mieste HP v danej krajine.</p> |

Špecifikácie (voliteľné)

Tabuľka 2. Voliteľné vlastnosti služby

| Služba | Špecifikácie dodania |
|---|--|
| Poskytovanie služby iba na notebooky | Na oprávnené počítačové produkty si môže zákazník zvoliť poskytovanie služby iba na notebooky. Ponuky balíka Care Pack s týmto poskytovaním služby nerozširujú danú úroveň služby na externý monitor a externé alebo ďalšie príslušenstvo. Dokovacia stanica alebo replikátor portov sú oprávnené na poskytnutie služby v hostiteľskej krajine, kde bol balík Care Pack zakúpený, no nespĺňa podmienky poskytnutia služby pri cestovaní mimo krajiny zakúpenia. |
| Uchovávanie poškodených médií | V prípade oprávnených produktov umožňuje táto služba zákazníkovi ponechať si poškodený pevný disk alebo komponenty oprávnenej jednotky SSD/Flash, ktorých sa nechce vzdať z dôvodu citlivých dát nachádzajúcich sa na disku (pevnom disku alebo jednotke SSD/Flash), na ktorý sa vzťahuje táto služba. Služba uchovávania poškodených médií sa musí vzťahovať na všetky disky alebo oprávnené jednotky SSD/Flash v systéme, na ktorý sa poskytuje táto služba. Bez ohľadu na čokoľvek v tomto dokumente alebo v štandardných podmienkach predaja HP, čo by mohlo odporovať tomuto bodu, sa HP vzdáva nároku na vlastníctvo poškodeného disku alebo jednotky SSD/Flash, na ktoré sa vzťahuje služba uchovávania poškodených médií, v prípade poskytnutia náhradného dielu zákazníkovi spoločnosťou HP. Zákazník si ponechá všetky poškodené pevné disky alebo jednotky SSD/Flash podporované HP v zmysle zmluvy o technickej podpore HP a preberá plnú zodpovednosť v oblasti zabezpečenia a ochrany osobných údajov obsahu poškodeného disku alebo jednotky SSD/Flash. |
| Ochrana proti náhodnému poškodeniu | Pre oprávnené produkty možno ponúknuť konkrétne úrovne služby s ochranou proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii. V prípade produktov, na ktoré sa vzťahuje ochrana proti náhodnému poškodeniu, získava zákazník na podporovaný hardvér ochranu proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii ako súčasť tejto služby. Náhodné poškodenie sa definuje ako fyzické poškodenie produktu, ktoré je spôsobené náhlym a nepredvídateľným incidentom za predpokladu, že k tomuto poškodeniu došlo počas bežného používania. Riziká, na ktoré sa vzťahuje táto služba, zahŕňajú neúmyselne rozliatia tekutiny na povrch alebo dovnútra jednotky, nárazy, pády a prepätie napájania, ako aj poškodené alebo rozbité displeje LCD alebo zlomené diely. Ďalšie podrobnosti a výnimky týkajúce sa služby ochrany proti náhodnému poškodeniu nájdete v časti Obmedzenia služby. |

Pokrytie

Táto služba poskytuje pokrytie oprávnených značkových hardvérových produktov HP alebo Compaq a všetkých vnútorných komponentov podporovaných a poskytnutých HP (ako napríklad pamäťové moduly a jednotky DVD-ROM), ako aj pripojeného značkového príslušenstva HP alebo Compaq zakúpeného s hlavným produktom, ako napríklad myš, klávesnica, dokovacia stanica, sieťový napájací adaptér.

Pokrytie sa netýka externých monitorov HP. V prípade multifunkčných zariadení sú displeje pokryté, pretože sa nepovažujú za samostatné externé monitory. Služba však už napríklad nepokrýva druhý monitor pripojený k multifunkčnému zariadeniu.

Na spotrebné položky vrátane, nie však výhradne, odpojiteľných médií, batérií vymeniteľných zákazníkom, pier na tablet, súprav na údržbu a ďalšieho spotrebného materiálu, ako aj zariadení na údržbu a zariadení, ktoré nie sú vyrobené HP, sa táto služba nevzťahuje.

V prípade náhradných dielov a komponentov, ktoré sa prestali vyrábať, sa môže vyžadovať inovácia produktu. Inovácie dielov alebo komponentov, ktoré sa už prestali vyrábať, môžu v niektorých prípadoch viesť k dodatočným poplatkom pre zákazníka. HP bude spolu so zákazníkom pracovať na odporúčení náhrady. Vzhľadom na možnosti miestnej podpory nebudú mať všetky komponenty dostupné náhrady vo všetkých krajinách.

Povinnosti zákazníka

V prípade, že zákazník nedodržiava povinnosti zákazníka uvedené nižšie, nie sú HP ani autorizovaný poskytovateľ služieb HP povinní poskytnúť uvádzané služby.

Ak je to možné, zákazník alebo autorizovaný zástupca HP by mal hardvérový produkt zaregistrovať na získanie technickej podpory do desiatich dní od zakúpenia služby pomocou pokynov na registráciu v každom balení alebo e-mailovom dokumente alebo iným spôsobom určeným HP. V prípade, že produkt, na ktorý sa vzťahuje služba, trvalo zmení miesto používania, je potrebné ho registrovať (alebo vykonať potrebnú úpravu existujúcej registrácie HP) do desiatich dní od tejto zmeny.

Na základe žiadosti HP sa od zákazníka vyžaduje podpora úsilia spoločnosti HP o vyriešenie problému na diaľku. Zákazník má povinnosť:

- spustiť príslušné diagnostické programy spúšťateľné zákazníkom pred nahlásením poruchy hardvérového produktu HP,
- včas informovať HP o poruche hardvéru,
- poskytnúť sériové číslo produktu, na ktorý sa služba vzťahuje,
- poskytnúť miestnu adresu a telefónne číslo,
- byť prítomný v čase príchodu autorizovaného technika alebo prebrať dodávku dielov,
- poskytnúť HP úplný a neobmedzený prístup do všetkých miest, kde je potrebné službu vykonať,
- poskytnúť všetky informácie, ktoré HP potrebuje na včasné a profesionálne poskytnutie vzdialenej podpory a umožniť HP stanoviť úroveň oprávnenosti podpory,
- spustiť automatické testy a nainštalovať a spustiť ďalšie diagnostické nástroje a programy,
- nainštalovať aktualizácie a opravy firmvéru určené na inštaláciu zákazníkom,
- vykonať ďalšie primerané činnosti podľa požiadaviek HP, ktoré pomôžu HP identifikovať a vyriešiť problémy.

Zákazník zodpovedá za včasnú inštaláciu kritických aktualizácií firmvéru určených na inštaláciu zákazníkom, ako aj dielov a náhradných produktov na svojpomocnú opravu dodaných zákazníkom.

Ak sú na vyriešenie problému dodané diely na svojpomocnú opravu, zákazník zodpovedá za vrátenie poškodených dielov alebo produktu v rámci časového obdobia stanoveného HP. V prípade, že HP nedostane pokazený diel v stanovenom časovom období, alebo ak je diel pri preberaní fyzicky poškodený, bude zákazník povinný uhradiť poplatok za pokazený diel vo výške stanovenej HP.

Ak zákazník využíva službu uchovávaní poškodených médií, je zodpovedný za:

- zachovanie fyzickej kontroly nad diskom alebo jednotkami SSD/Flash po celý čas poskytovania podpory HP; HP nezodpovedá za dáta, ktoré sa nachádzajú na disku alebo jednotkách SSD/Flash,
- zabezpečenie citlivých dát nachádzajúcich sa na disku alebo jednotke SSD/Flash, ktoré sa zákazník rozhodol ponechať, alebo ich zničenie,
- zabezpečenie prítomnosti autorizovaného zástupcu, ktorý preberie poškodené disky alebo jednotky SSD/Flash, prijatie náhradných diskov alebo jednotiek SSD/Flash, poskytnutie identifikačných informácií HP o každom disku alebo jednotke SSD/Flash ponechaných podľa tejto služby a (na požiadanie HP) vystavenie dokumentu predloženého HP, ktorý potvrdzuje ponechanie diskov alebo jednotiek SSD/Flash,
- zničenie ponechaného pevného disku alebo jednotky SSD/Flash a/alebo zabezpečenie, aby sa pevný disk alebo jednotka SSD/Flash už nepoužívali,
- zlikvidovanie všetkých ponechaných pevných diskov alebo jednotiek SSD/Flash v súlade s platnými zákonmi a nariadeniami týkajúcimi sa životného prostredia.

Pokiaľ ide o disky alebo jednotky SSD/Flash, ktoré HP zákazníkovi zapožičia alebo prenajme, zákazník bezodkladne vráti náhradné disky a jednotky SSD/Flash v čase uplynutia platnosti alebo ukončenia podpory HP.

Za odstránenie všetkých citlivých dát na zapožičanom alebo prenajatom disku alebo jednotke SSD/Flash

pred vrátením HP je výhradne zodpovedný zákazník. HP nie je zodpovedná za zachovanie dôvernosti informácií ani ochranu osobných údajov, ktoré zostanú na takomto disku alebo jednotke SSD/Flash.

Obmedzenia služby

Na základe uváženia HP bude služba poskytovaná ako kombinácia vzdialeného diagnostikovania a vzdialenej podpory, služieb poskytovaných u zákazníka a ďalších spôsobov poskytovania služby. Ďalšie spôsoby poskytovania služby môžu zahŕňať doručenie dielov vymeniteľných zákazníkom prostredníctvom kuriéra, ako napríklad klávesnice, myši, iných dielov klasifikovaných ako diely na svojpomocnú opravu alebo celého náhradného produktu. HP určí najvhodnejší spôsob dodania s ohľadom na efektívnu a včasnú podporu zákazníka.

HP si s cieľom opravy vyhradzuje právo odstrániť produkt, na ktorý sa služba vzťahuje, z priestorov zákazníka.

HP od zákazníka vyžaduje vrátenie poškodeného zariadenia do krajiny, kde sa zakúpilo, v prípade, že by servisný zásah vrátane ochrany proti náhodnému poškodeniu vyžadoval náhradu tohto zariadenia. Mimo krajiny zakúpenia produktu nie je pre túto službu možná náhrada celého produktu. Cestovné pokrytie sa obmedzuje na opravu pôvodného zariadenia u zákazníka a mimo jeho priestorov.

Čas odozvy u zákazníka sa neuplatňuje, ak službu možno poskytnúť pomocou vzdialeného diagnostikovania, vzdialenej podpory alebo ďalších spôsobov poskytovania služby uvedených v predchádzajúcom texte.

Služba sa nevzťahuje na nasledujúce činnosti:

- záloha, obnova a podpora operačného systému, ďalšieho softvéru a dát,
- riešenie problémov s prepojením alebo kompatibilitou,
- služby potrebné v dôsledku nepreberania systémových opráv a iných opráv alebo zmien poskytnutých HP na strane zákazníka,
- služby potrebné v dôsledku nedodržavania opatrení určených na zabránenie poruchám na strane zákazníka, ktoré HP odporúčalo dodržiavať,
- preventívna údržba.

Pri cestovaní mimo krajiny, kde bol produkt zakúpený, budú uvedené služby podpory poskytnuté iba v krajinách alebo geografických oblastiach, kde sa zaregistruje požiadavka na službu, pričom tieto krajiny alebo oblasti musia byť uvedené v tabuľke partnerských krajín alebo geografických oblastí dostupnej na www.hp.com/services/travel. V krajinách a geografických oblastiach, ktoré sa nenachádzajú v tejto tabuľke, služby podľa tejto zmluvy nie sú dostupné. Napriek tomu však môžu byť v ďalších oblastiach, ktoré nie sú uvedené v tabuľke, dostupné služby s nižšou úrovňou.

Ak nie sú k dispozícii diely potrebné na opravu, obzvlášť diely pre konkrétny jazyk alebo konkrétnu krajinu, zákazník má nasledujúce možnosti:

- odložiť požiadavku na službu, až kým sa nevráti do krajiny, v ktorej produkt pôvodne zakúpil,
- prijať výmenu poškodeného dielu z inej krajiny za miestny diel (napríklad anglická/americká klávesnica).

Špecializované diely pre konkrétny jazyk alebo konkrétnu krajinu, ako sú napríklad iné ako medzinárodné anglické klávesnice, klávesnice s iným ako miestnym jazykom alebo niektoré lokalizované zdroje napájania, nie sú bežne dostupné pri cestovaní do zahraničia a nepatria do podmienok tejto zmluvy, ktoré platia jedine v rámci krajiny, kde sa produkt zakúpil.

Požiadavky na službu mimo krajiny, v ktorej sa produkt zakúpil, sa obmedzujú iba na základnú jednotku. Služby na externé monitory sa poskytujú iba v krajine, v ktorej sa produkt zakúpil, ak sa toto dodatočné pokrytie zakúpilo. Dokovacia stanica alebo replikátor portov sú oprávnené na poskytnutie služby v hosťovskej krajine, kde bol balík Care Pack zakúpený, no nespĺňa podmienky poskytnutia služby pri cestovaní mimo krajiny zakúpenia.

Služba sa nevzťahuje na iné príslušenstvo ako HP.

Obmedzenia týkajúce sa možnosti služby uchovávania poškodeného média

Možnosť služby uchovávania poškodeného média sa vzťahuje len na disky alebo oprávnené jednotky SSD/Flash vymenené HP v dôsledku poruchy. Nevzťahuje sa na žiadnu výmenu diskov alebo jednotiek SSD/Flash, ktoré neboli poškodené.

Jednotky SSD/Flash definované HP ako spotrebné diely, alebo ktoré už presiahli maximálnu podporovanú životnosť alebo maximálne použitie uvedené v návode výrobcu, technických parametroch alebo technickom údajovom liste, nie sú oprávnené na možnosť služby uchovávania poškodeného média.

HP neustále sleduje poruchovosť pevných diskov a jednotiek SSD/Flash a vyhradzuje si právo zrušiť túto službu s výpovednou lehotou 30 dní, ak nadobudne dôvodné podozrenie, že zákazník neprimerane často využíva možnosť služby uchovávania poškodených médií (napríklad ak sa výmena poškodených diskov alebo jednotiek SSD/Flash vykonáva oveľa častejšie, než zodpovedá štandardnej chybovosti v danom systéme).

HP NEMÁ ŽIADNE POVINNOSTI TÝKAJÚCE SA OBSAHU ANI ZNIČENIA DISKU ALEBO DISKOVEJ JEDNOTKY SSD/FLASH, KTORÚ SI ZÁKAZNÍK PONECHÁ. BEZ OHĽADU NA ČOKOLVEK V AKTUÁLNYCH ŠTANDARDNÝCH PODMIENKACH PREDAJA SPOLOČNOSTI HP ALEBO V TECHNICKOM ÚDAJOVOM LISTE, ČO BY MOHLO ODPOROVAŤ TOMUTO BODU, HP ANI JEJ PRIDRUŽENÉ SPOLOČNOSTI, SUBDODÁVATELIA ANI DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNU NÁHODNÚ, MIMORIADNU ANI NÁSLEDNÚ ŠKODU ANI ŠKODU SPÔSOBENÚ STRATOU ALEBO ZNEUŽITÍM DÁT NA ZÁKLADE TEJTO SLUŽBY PONECHANIA POŠKODENÉHO MÉDIA.

Výnimky týkajúce sa služby ochrany proti náhodnému poškodeniu

Oprávnenie na zakúpenie služby ochrany proti náhodnému poškodeniu vyžaduje, aby produkt podliehal výrobnej záruke alebo rozšíreniu záruky s rovnakým alebo dlhším časom pokrytia ako služba ochrany proti náhodnému poškodeniu. Služba ochrany proti náhodnému poškodeniu poskytuje ochranu proti náhlemu a nepredvídateľnému náhodnému poškodeniu pri manipulácii, za predpokladu, že k tomuto poškodeniu došlo počas bežného používania. Nevzťahuje sa na nasledujúce situácie a poškodenia:

- Bežné opotrebovanie používaním, zmena farby, štruktúry alebo povrchovej úpravy; postupné chátranie; hrdza; prach; korózia.
- Požiar, či už doma, alebo v dopravnom prostriedku (v prípadoch, kedy sa na túto udalosť vzťahuje poisťka alebo záruka produktu), prírodná katastrofa (vrátane, nie však výhradne, potôp) alebo akékoľvek ďalšie riziká, ktoré nepochádzajú z produktu.
- Vystavenie poveternostným podmienkam alebo podmienkam prostredia, ktoré nespĺňajú špecifikácie produktu HP, vystavenie nebezpečnému materiálu (vrátane biologického nebezpečenstva), ľudské zanedbanie, nesprávne použitie, nešetrná manipulácia, nevhodné napájanie, neautorizované opravy alebo pokusy o opravu, nevhodné alebo neautorizované úpravy zariadenia, pripájané zariadenia alebo inštalácia, vandalizmus, poškodenie zvieratami alebo hmyzom alebo zamorenie škodcami, poškodenie batérie, vytečenie batérie, nevykonávanie údržby určenej výrobcom (vrátane použitia nevhodných čistiacich prostriedkov).
- Chyba v dizajne produktu, konštrukcii, programoch alebo pokynoch.
- Údržba, oprava alebo náhrada, ktorú si vyžiadala strata alebo poškodenie v dôsledku iného ako bežného používania, uskladnenie a používanie produktu v súlade so špecifikáciami výrobcu a príručkou vlastníka.
- Krádež, strata, záhadné zmiznutie alebo založenie.
- Strata alebo poškodenie dát; prerušenie obchodnej činnosti.
- Podvod (vrátane, nie však výhradne, nesprávneho, zavádzajúceho, mylného alebo neúplného

vysvetlenia, akým spôsobom bolo zariadenie poškodené, posudzujúcemu, technikovi alebo spoločnosti HP).

- Náhodné alebo iné poškodenie produktu, ktoré je vo svojej podstate len vonkajšie, čo znamená, že nemá vplyv na činnosť a fungovanie počítača.
- Nedokonalosti monitora počítača vrátane, nie však výhradne, „vypálených“ a chýbajúcich pixlov, ktoré sú výsledkom bežného používania a činnosti produktu.
- Poškodenie produktov, ktoré majú odstránené alebo upravené sériové čísla.
- Poškodenie alebo zlyhanie zariadenia, na ktoré sa vzťahuje záruka výrobcu, stiahnutie z obehu alebo výrobný bulletin.
- Poškodenie spôsobené zákazníkom pri preprave produktu, na ktorý sa vzťahuje služba, z jedného miesta na iné.
- Poškodenie hardvéru, softvéru, médií, dát a pod. spôsobené rôznymi príčinami vrátane, nie však výhradne, vírusov; aplikačných programov; sieťových programov; inovácií; formátovania ľubovoľného druhu; databáz; súborov; ovládačov; zdrojového kódu; objektového kódu alebo vlastných dát; akékoľvek podpory, konfigurácie, inštalovania alebo preinštalovania ľubovoľného softvéru alebo dát; alebo použitia poškodených alebo chybných médií.
- Akékoľvek zmena pôvodného stavu, ktorá sa vyskytla (udiala) pred dátumom zakúpenia balíka Care Pack.
- Zastaranie produktu.
- Akýkoľvek produkt premiestnený mimo krajiny, v ktorej sa zakúpil, a na ktorý sa nevzťahuje balík Care Pack cestovania a ochrany proti náhodnému poškodeniu.
- Poškodené alebo chybné displeje LCD, keď je chyba spôsobená nesprávnym používaním alebo inou príčinou, ktorá ich z tohto dokumentu vylučuje.
- Úmyselné poškodenie, ktoré zapríčini prasknutie alebo poškodenie displeja počítača alebo poškodenie monitora.
- Poškodenie spôsobené policajným zásahom, vyhlásenou alebo nevyhlásenou vojnou, jadrovým incidentom alebo terorizmom.
- Akákoľvek zmena alebo úprava produktu, na ktorý sa služba vzťahuje.
- Nevysvetliteľné alebo záhadné zmiznutie a akýkoľvek úmyselný čin, ktorý spôsobí poškodenie produktu, na ktorý sa služba vzťahuje.
- Bezohľadné, nedbanlivé alebo hrubé zaobchádzanie s produktom. Ak zákazník k produktu, na ktorý sa služba vzťahuje, dostal ochranné príslušenstvo, ako sú obaly, tašky, puzdrá a pod. (alebo mal možnosť tieto položky používať), je povinný toto príslušenstvo neustále používať, aby mal na základe tejto služby náhodného poškodenia nárok na ochranu. Bezohľadné, nedbanlivé alebo hrubé zaobchádzanie zahŕňa, nie však výhradne, manipuláciu s produktmi, na ktoré sa služba vzťahuje, a ich používanie škodlivým, nebezpečným a útočným spôsobom, ktorý môže viesť k ich poškodeniu, a akékoľvek vedomé alebo úmyselné poškodenie produktu. Služba ochrany proti náhodnému poškodeniu sa NEVZŤAHUJE na žiadne poškodenie spôsobené takouto činnosťou. Náhodné poškodenie pri manipulácii sa pre komerčné a spotrebiteľské produkty HP obmedzuje na jeden incident na produkt v období 12 mesiacov, ktoré začína plynúť počítačným dátumom balíka Care Pack. Po prekročení predpísaného limitu sa za ďalšie požiadavky stanovia ceny opravy na základe času a materiálu, všetky ostatné aspekty zakúpeného balíka Care Pack však zostávajú v platnosti, pokiaľ v krajine, kde sa produkt zakúpil, nie je výslovne zdokumentované inak. V prípade zákazníkov, ktorí v minulosti vykazovali značne vysoký počet požiadaviek na službu, si HP vyhradzuje právo odoprieť žiadosti o zakúpenie služby ochrany proti náhodnému poškodeniu pri manipulácii.

Oprávnenosť služby

Cestovné pokrytie, ako je uvedené v tabuľke 1, v krajinách a geografických oblastiach iných, ako je krajina, kde sa produkt zakúpil, sa obmedzuje na obdobie cestovania a neplatí v prípade trvalého používania v inom regióne.

Cestovné zóny

Všetky časy odozvy hardvérovej podpory u zákazníka platia len na miesta nachádzajúce sa vo vzdialenosti do 160 km od vyhradeného centra podpory HP. Cestovanie do miest nachádzajúcich sa do 320 km od vyhradeného centra podpory HP sa poskytuje bez ďalšieho poplatku. Ak sa miesto zásahu nachádza viac ako 320 km od vyhradeného centra podpory HP, bude sa fakturovať dodatočný cestovný poplatok.

Cestovné zóny a prípadné poplatky sa môžu v jednotlivých geografických oblastiach líšiť.

Časy odozvy v prípade miest nachádzajúcich sa viac ako 160 km od vyhradeného centra podpory HP budú upravené v dôsledku dlhšieho cestovania podľa nasledujúcej tabuľky.

| Vzdialenosť od vyhradeného centra podpory HP | Čas odozvy u zákazníka |
|--|--|
| 0 – 160 km | Nasledujúci pracovný deň* |
| 161 – 320 km | 1 ďalší pracovný deň* |
| 321 – 480 km | 2 ďalšie pracovné dni* |
| Viac ako 480 km | Stanovené v čase objednávky a v závislosti od dostupnosti* |

Ďalšie informácie

hp.com/go/pcandprintservices

Ak potrebujete technickú podporu, kontaktujte HP Global Solution Center na http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

* Definície cestovných zón a príslušných časov odozvy sa môžu v partnerských krajinách alebo geografických oblastiach líšiť. Bližšie informácie o cestovných zónach a upravených časoch odozvy získate na obchodnom mieste.

Registrácia na príjem aktualizácií
hp.com/go/getupdated



Zdieľajte s kolegami

Technologické služby HP sa riadia platnými podmienkami poskytovania služby HP, ktoré spoločnosť poskytne zákazníkovi (alebo na ktoré upozorní zákazníka) v čase kúpy. Aktuálne ovládače HP, technická podpora a varovania v oblasti zabezpečenia odosielané priamo do počítača.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informácie uvedené v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na výrobky a služby HP, sú záruky uvedené výslovne vo vyhláseniach o zárukách, ktoré sa dodávajú spolu s týmito výrobkami a službami. Žiaden údaj uvedený v tomto dokumente sa nesmie interpretovať ako ďalšia záruka alebo podmienka vyjadrená alebo naznačená v skutočnosti alebo v zákone. HP nenesie žiadnu zodpovednosť za technické alebo vydavateľské chyby, ani za vynechané informácie v tomto dokumente.

5981-6650SKE, máj 2016, rev. 9

