

Podpora za potovanja



Pregled storitve

Podpora za potovanja zagotavlja mobilnim uporabnikom rešitev podpore za strojno opremo njihovih novih mobilnih naprav znamke HP. Ta preprosta in priročna storitev je na voljo v državah in na geografskih območjih, navedenih v referenčnem vodniku. Storitev je na voljo za določene izdelke znamke HP in vključuje odzivni čas naslednji delovni dan (z oddaljeno diagnostiko težave v lokalnem jeziku za sodelujoče države)¹, kot je lokalno na voljo, kar omogoči rešitev težave s stojno opremo. Podpora je na voljo med standardnim lokalnim delovnim časom.

Značilnosti storitve

- Oddaljena diagnostika težav in podpora
- Podpora za strojno opremo na mestu uporabe
- Nadomestni deli in materiali
- Kritje med standardnim delovnim časom
- Odziv naslednji delovni dan
- Kritje za komercialne prenosne in tablične računalnike

Prednosti storitve

- Podpora za HP-jevo strojno opremo med potovanjem
- Priročna podpora na lokaciji, kjer je na voljo
- Zanesljivi odzivni časi
- Geografska pokritost za različne države

Značilnosti storitve in specifikacije dobave

KRITJE ZA POTOVANJA

Kritje za potovanja je na voljo v večini regij po svetu, seznam držav oziroma geografskih območij pa je obsežen in se še povečuje. Podroben, posodobljen seznam najdete v [referenčnem vodniku](#). Ta seznam zagotavlja informacije o specifični geografski razpoložljivosti podpore za potovanja. Seznam držav oziroma geografskih območij lahko kadar koli spremenimo. HP priporoča, da pred odhodom na tem [spletnem mestu](#) pregledate svoje kritje za potovanja.

Če potujete na katero koli od teh lokacij in zunaj države prvotnega nakupa izdelka, bo HP:

- priskrbel telefonsko številko HP-jevega globalnega središča za rešitve za ustrezno državo oziroma geografsko območje, ki ga najdete na HP-jevem [spletnem mestu](#);
- sprejel klice v državi ali na geografskem območju, ki jih opravite vi ali notranji oddelek za pomoč vašega podjetja;
- diagnosticiral raven okvare strojne opreme;
- v sodelujoči državi ali na geografskem območju na vaši lokaciji po potrebi zagotovil storitev odziva naslednji delovni dan ali storitev dostave nadomestnega dela;
- zagotovil dele, potrebne za popravilo v skladu s specifikacijami strojne opreme pod pogojem, da so v območju potovanja na voljo lokalni deli.

ODZIVNI ČAS

Odzivni čas je obdobje, ki poteče od pošiljanja zahtevka za storitev do HP-jeve potrditve. Čas začne teči, ko HP prejme in zabeleži prvotni zahtevek za storitev, in preneha teči, ko se določi HP-jev pooblaščen predstavnik za podporo pri popravilu, pri čemer se diagnostika in popravilo izvedeta na daljavo ali na mestu uporabe. Odzivni časi se merijo le znotraj časa razpoložljivosti storitve in se lahko prenesejo na naslednji delovni dan, na katerega je storitev spet na voljo.

Glede na geografsko območje, na katerem je zahtevana podpora za strojno opremo, so lahko v veljavi lokalne omejitve, kot so potovalna območja za storitev s prilagojenimi odzivnimi časi. Vsi odzivni časi so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti storitve se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajalca.

ODDALJENA DIAGNOSTIKA TEŽAV IN PODPORA

Ko vložite zahtevek za storitev prek posebne HP-jeve telefonske številke za podporo, HP v času razpoložljivosti storitve v sodelovanju z vami identificira težavo s strojno opremo ter jo na daljavo reši in odpravi. Pred kakršno koli pomočjo na mestu uporabe lahko HP z orodji za oddaljeno elektronsko podporo (kjer so na voljo) izvede oddaljeno diagnostiko, da dostopi do kritih izdelkov. HP lahko kot pomoč pri oddaljenemu reševanju težave uporabi tudi druga sredstva.

Če imate težavo s strojno opremo zunaj države nakupa, morate za pomoč najprej poklicati HP med lokalnim delovnim časom na lokalne telefonske številke, ki jih najdete na [HP-jevem spletnem mestu](#).

PODPORA ZA STROJNO OPREMO NA MESTU UPORABE

Za tehnične težave s strojno opremo, ki jih ni mogoče rešiti na daljavo, bo po HP-jevi presoji HP-jev pooblaščen predstavnik za krite izdelke strojne opreme zagotovil tehnično podporo na lokaciji stranke in omogočil njihovo ponovno delovanje. HP se lahko po lastni presoji odloči, da izdelkov ne bo popravil, temveč jih bo nadomestil z novimi.

Poleg tega lahko HP namesti razpoložljive tehnične izboljšave, s čimer zagotovi pravilno delovanje izdelkov strojne opreme in ohrani združljivost s HP-jevimi nadomestnimi deli strojne opreme. HP lahko po lastni presoji namesti katere koli posodobitve vdelane programske opreme, ki so po HP-jevem mnenju potrebne za ponovno vzpostavitev delovanja kritega izdelka ali za ohranitev HP-jeve podpore za opremo.

NADOMESTNI DELI IN MATERIALI

HP bo dobavil HP-jeve podprte nadomestne dele in materiale, potrebne za nemoteno delovanje kritega izdelka, vključno s tistimi za razpoložljive in priporočene tehnične izboljšave. Nadomestni deli bodo novi ali funkcionalno enakovredni novim. Zamenjani deli postanejo HP-jeva last. Če želite zadržati, razmagnetiti ali kako drugače fizično uničiti zamenjane dele, vam bomo poslali račun z veljavno prodajno ceno nadomestnega dela, ki ga morate plačati.

Potrebščine in potrošni deli niso podprti in ne bodo zagotovljeni kot del te storitve; za potrebščine in potrošne dele veljajo standardne garancijske določbe in pogoji. Popravilo ali zamenjava ni na voljo za dele in komponente, ki dosežejo najdaljšo podprto življenjsko dobo in/ali največjo omejitev, navedeno v proizvajalčevih navodilih za uporabo, kratkih tehničnih podatkih izdelka ali tehničnem podatkovnem listu izdelka.

Več podrobnosti najdete v razdelku »Kritje« na tem podatkovnem listu.

Za opuščene nadomestne dele in komponente bo morda potreben načrt nadgradnje. Nadgradnje opuščenih delov komponent lahko v nekaterih primerih povzročijo dodatne stroške. HP bo priporočil zamenjave v sodelovanju z vami. Zaradi zmogljivosti lokalne podpore v posamezni državi za določene komponente ne bo razpoložljivih zamenjav.

Kritje

Ta storitev zagotavlja kritje za upravičene HP-jeve osebne računalnike, vključno s HP-jevimi podprtimi in dobavljenimi notranjimi komponentami, kot so pomnilnik in optični pogoni. To vključuje priložene pripomočke znamke HP, kupljene skupaj in vključene v originalni paket z glavnim namiznim računalnikom, delovno postajo, lahkim odjemalcem, prenosnim ali tabličnim računalnikom, kot je miška, tipkovnica, priključna postaja, ovitek, podvajalnik vrat ali napajalnik.

Za HP-jeve blagajniške sisteme (POS) in paketne rešitve izdelkov, kot so maloprodajne ali mobilne prodajne rešitve, ta storitev krije samo osnovno enoto.

Kritje za baterije za HP-jeve mobilne komercialne računalnike je na voljo do tri leta. Za dodatne podrobnosti na spletnem mestu HP.com poiščite »Razumevanje garancij za akumulatorje poslovnih prenosnih računalnikov«.

Čas razpoložljivosti storitve

Razpoložljivost storitve določa časovni okvir, v katerem zagotovimo opisane storitve na lokaciji stranke ali na daljavo. Zahtevki za storitev, sprejeti zunaj časa razpoložljivosti storitve, bodo zabeleženi naslednji delovni dan, na katerega je storitev spet na voljo.

Čas razpoložljivosti storitve je na voljo med standardnim delovnim časom na standardne delovne dni: storitev je na voljo od 8.00 do 17.00 po lokalnem času od ponedeljka do petka, razen ob HP-jevih praznikih (ki so odvisni od države in geografskega območja), ali med ustreznim standardnim delovnim časom in standardnimi delovnimi dnevi določene države ali geografskega območja, na katerem zahtevate storitev.

Vsi časi razpoložljivosti storitve so odvisni od lokalne razpoložljivosti. Za podrobnejše informacije o razpoložljivosti storitve se obrnite na lokalnega prodajalca.

Odgovornosti stranke

Če določene odgovornosti stranke niso izpolnjene, HP (i) ne bo dolžan zagotoviti storitev, kot so opisane, ali pa (ii) bo takšno storitev opravil na vaše stroške po takrat veljavnih cenah za čas in material. Na HP-jevo zahtevo morate vi ali HP-jev pooblaščen predstavnik registrirati izdelek strojne opreme, za katerega bo zagotovljena podpora, v desetih dneh od nakupa te storitve. To naredite s pomočjo registracijskih navodil v posameznem paketu ali e-poštnem dokumentu, ki ga pošlje HP, ali z upoštevanjem drugega načina po navodilih HP-ja. Če kriti izdelek trajno spremeni lokacijo, mora biti registracija (ali ustrezna prilagoditev obstoječe HP-jeve registracije) opravljena v desetih dneh po spremembi.

Na zahtevo bo morala stranka podpreti HP-jeva prizadevanja za oddaljeno odpravljanje težave. Stranka bo:

- izvedla katero koli ustrezno diagnostiko, ki jo lahko izvede stranka, preden bo HP obvestila o okvari izdelka strojne opreme;
- nemudoma obvestila HP o kakršni koli okvari izdelka strojne opreme;
- zagotovila serijsko številko kritega izdelka;
- zagotovila lokalni naslov in telefonsko številko;
- prisotna ob prihodu serviserja ali ob prejemu delov, ki jih dostavi kurir;
- HP-ju omogočila poln in neomejen dostop do vseh lokacij, na katerih se zagotavlja storitev;
- posredovala vse podatke, ki jih HP potrebuje, da lahko pravočasno in strokovno izvede podporo na daljavo ter določi raven upravičenosti do podpore;
- izvedla samopreizkuse ter namestila in zagnala druga diagnostična orodja in programe;
- namestila posodobitve in popravke vdelane programske opreme, ki jih lahko namesti stranka;
- izvedla ostale razumne ukrepe, ki jih zahteva HP kot pomoč pri prepoznavanju ali odpravljanju težave.

Vaša odgovornost je, da pravočasno namestite kritične posodobitve vdelane programske opreme, ki jih lahko namesti stranka sama, kot tudi dele, ki jih lahko popravi stranka sama, in nadomestne izdelke, ki so vam dostavljeni.

V primerih, ko so za odpravo težave poslani deli, ki jih lahko namesti stranka sama, ste odgovorni za vračilo okvarjenega dela v časovnem roku, ki ga določi HP. Če HP ne prejme okvarjenega dela v določenem časovnem roku oziroma je del ob prejemu fizično poškodovan, boste morali za okvarjeni del plačati znesek, ki ga določi HP.

Omejitve storitve

HP lahko po lastni presoji zagotovi storitev kot kombinacijo oddaljene diagnostike in podpore, storitev, opravljenih zunaj lokacije stranke, in drugih načinov izvajanja storitve. Ti lahko vključujejo kurirsko dostavo delov, ki jih lahko namesti stranka sama, ali celotnega nadomestnega izdelka. HP bo določil ustrezen način dostave, potreben za zagotovitev učinkovite in pravočasne podpore.

HP si pridržuje pravico odstraniti kriti izdelek z vaše lokacije za izvedbo popravila.

Če je za popravilo treba zamenjati napravo, HP zahteva, da vrnete okvarjeno enoto v državi nakupa. Zamenjava celotne enote za to storitev ni na voljo zunaj države nakupa naprave. Kritje za potovanje je omejeno na popravilo originalne enote na mestu uporabe in popravilo zunaj mesta uporabe.

Odzivni čas na lokaciji stranke ne pride v poštev, če lahko storitev zagotovimo z uporabo oddaljene diagnostike, oddaljene podpore ali z drugimi, zgoraj opisanimi načini izvajanja storitve.

Izjeme

- varnostno kopiranje, obnavljanje in podpora za operacijski sistem ter drugo programsko opremo in podatke
- odpravljanje težav glede medsebojne povezljivosti ali združljivosti
- storitve, ki so potrebne, ker ne uporabljate morebitnih sistemskih popravkov, popravil, popravkov ali sprememb, ki

jih zagotovi HP

- storitve, ki so potrebne, ker po predhodnem HP-jevem nasvetu niste izvedli ukrepov, s katerimi bi preprečili težavo
- storitve, ki so po mnenju HP-ja potrebne, ker je poskusilo drugo nepooblaščen osebje namestiti, popraviti, vzdrževati ali spremeniti strojno, vdelano ali programsko opremo
- storitve, ki so po mnenju HP-ja potrebne zaradi napačnega ravnanja z izdelkom ali njegove napačne uporabe
- preventivno vzdrževanje, ki ga opravi uporabnik

Če potujete zunaj države nakupa, bodo opisane storitve podpore zagotovljene samo, če je država/geografsko območje, na katerem je zahtevana in izvedena storitev, navedeno kot sodelujoča država/geografsko območje v tabeli v referenčnem vodniku. Storitve v okviru te pogodbe v državah oziroma na geografskih območjih, ki jih na tem seznamu ni, niso razpoložljive. Lahko pa se zgodi, da bo na nekaterih dodatnih lokacijah, ki niso na seznamu, storitev vseeno zagotovljena, vendar na nižji ravni.

Ta storitev ne kritje potrošnih delov, vključno z izmenljivimi nosilci, akumulatorji, ki jih zamenja stranka sama, pisali za tablične računalnike, vzdrževalnimi kompleti in drugimi potrebščinami, kot tudi uporabniškim vzdrževanjem in napravami, ki niso blagovne znamke HP.

Če deli, potrebni za popravilo, zlasti deli, narejeni posebej za posamezen jezik ali državo, niso razpoložljivi, imate na voljo naslednje možnosti:

- prestaviti zahtevek za storitev na čas, ko se vrnete v državo nakupa izdelka;
- sprejeti zamenjavo okvarjenega tujega dela z lokalnim delom (npr. angleško/ameriško tipkovnico).

Deli, narejeni posebej za posamezen jezik ali državo, kot npr. angleške tipkovnice, ki niso mednarodne vrste, tipkovnice, ki niso v lokalnem jeziku, ali določeni deli, ki so prilagojeni lokalnemu električnemu napajanju, na potovanju v tujini običajno niso na voljo in jih določila iz te pogodbe ne vključujejo, so pa sicer razpoložljivi znotraj meja države izvora.

Storitve, ki jih zahtevate zunaj države nakupa, so omejene le na osnovno enoto. Storitve za zunanje monitorje zagotavljamo le v državi nakupa in pod pogojem, da imate kupljeno to dodatno možnost. Večnamenske naprave vključujejo zaslon, ki ne šteje kot ločen zunanji monitor. Toda kritje na primer ni zagotovljeno za drugi monitor, ki je priključen v večnamensko napravo. Priključna postaja ali podvajalnik vrat je upravičen do kritja v gostujoči državi, v kateri je bil kupljen paket HP Care Pack, vendar kritje ni zagotovljeno, če potujete zunaj države nakupa.

Za možnosti, ki vključujejo izdelke drugih blagovnih znamk, ta storitev ni na voljo.

Upravičenost do storitve

Kritje za potovanja v državah/na geografskih območjih zunaj države nakupa je omejeno na čas potovanja in ne velja za trajno namestitev v drugem območju.

OBMOČJA POTOVANJA

Vsi odzivni časi za servis strojne opreme na mestu uporabe veljajo samo za lokacije, ki so od določenega HP-jevega središča za podporo oddaljene do 160 kilometrov. Potovanje na lokacije, ki so od določenega HP-jevega središča za podporo oddaljene največ 320 kilometrov, je na voljo brez dodatnih stroškov. Če se lokacija nahaja več kot 320 kilometrov od določenega HP-jevega središča za podporo, vam bomo zaračunali dodatne potne stroške. Območja potovanja in stroški, če so v veljavi, so lahko na nekaterih geografskih lokacijah drugačni.

Odzivni časi na lokacijah, oddaljenih več kot 160 kilometrov od določenega HP-jevega središča za podporo, so prilagojeni glede na daljšo pot, kot je navedeno v spodnji tabeli.

Razdalja od določenega HP-jevega središča za podporo	Odzivni čas na lokaciji stranke
Od 0 do 160 km	Naslednji delovni dan*
Od 167 do 320 km	En dodaten delovni dan*
Od 321 do 480 km	Dva dodatna delovna dneva*
Več kot 480 km	Čas določimo ob naročilu in je odvisen od razpoložljivosti virov*

*Definicije območij potovanja in ustrezni odzivni časi se v sodelujočih državah/na geografskih lokacijah spreminjajo. Za podrobnosti o območjih potovanja in spremenjenih odzivnih časih se obrnite na lokalnega prodajalca.

Izbirne dodatne funkcije za dodatno kritje

Dopolnite podporo z možnostmi po meri, ki bodo v pomoč vašim zaposlenim na različnih lokacijah.

STORITEV ZAMENJAVE AKUMULATORJA

Storitev zamenjave akumulatorja ponuja dva priročna načina zamenjave okvarjenih akumulatorjev: zunaj mesta uporabe in na mestu uporabe. Za vsako možnost je zagotovljen en nadomestni akumulator, če je na izvorno kupljenem akumulatorju odkrita okvara, ki je posledica napake v materialu ali izdelavi, ali če zmogljivost polnjenja pade pod 50 odstotkov. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev zamenjave akumulatorja, so opisane v [podatkovnem listu storitve zamenjave akumulatorja](#).

ZADRŽANJE OKVARJENIH NOSILCEV

Dodajte storitev zadržanja okvarjenih nosilcev, da boste v podjetju ohranili nadzor nad okvarjenimi trdimi diski in pomagali zmanjšati tveganje razkritja občutljivih podatkov.^{1,2,3} Ta možnost omogoča, da ohranite okvarjene trde diske ali komponente pogonov SSD/bliskovnih pogonov, ki jih ne želite predati zaradi občutljivih podatkov, ki jih lahko vsebujejo. Storitev zadržanja okvarjenih nosilcev mora vključevati vse upravičene pogone v kitem sistemu. Dodatne podrobnosti in izjeme, ki veljajo za storitev zadržanja okvarjenih nosilcev, so opisane v [podatkovnem listu zadržanja okvarjenih nosilcev](#).

PAKET SOLUTION CARE PACK

Za celovito podporo za svoja orodja za storilnost dodajte kritje za do šest pripomočkov, priključenih v računalnik.^{1,2} Če ste kupili paket HP Solution Care Pack, storitve za rešitev zagotavljajo kritje za osnovno enoto za to storitev ter šest zunanjih enot, ki jih podpira HP, in so priključene v osnovno enoto, vključno z na primer največ dvema zunanjima monitorjema in priključnima postajama, brezžično miško, brezžično tipkovnico in HP-jevimi slušalkami. Zunanje enote je treba kupiti hkrati z osnovnim računalnikom, da je zanje zagotovljeno kritje v okviru paketa Solution Care Pack.

Določbe in pogoji

Oglejte si celotne določbe in pogoje storitve HP Care Pack.

Dodatne informacije

Za podrobnosti se obrnite na HP-jevega lokalnega prodajnega predstavnika, ali partnerja ali obiščite spletno mesto hp.com/go/pcandprintservices



1. Ravnih storitev in odzivni časi se lahko razlikujejo glede na vašo geografsko lokacijo.
2. Napredaj ločeno ali kot dodatna možnost. Zaščito pred nenamerno škodo je treba kupiti v času nakupa naprave. Druge pakete Care Pack je treba kupiti v 30 dneh od nakupa naprave. Za HP-jeve storitve veljajo ustrezni HP-jevi storitveni pogoji in določbe, s katerimi se stranka seznani ob nakupu. V skladu z veljavno lokalno zakonodajo lahko stranki pripadajo tudi dodatne zakonske pravice, na katere HP-jevi storitveni pogoji in določbe ali HP-jevo omejeno jamstvo, ki velja za HP-jev izdelek, nimajo nobenega vpliva.
3. Če stranka kupi storitev zadržanja okvarjenih nosilcev, obdrži okvarjene pogone.

Za HP-jeve storitve veljajo ustrezni HP-jevi storitveni pogoji in določbe, s katerimi se stranka seznani ob nakupu. V skladu z veljavno lokalno zakonodajo lahko stranki pripadajo tudi dodatne zakonske pravice, na katere HP-jevi storitveni pogoji in določbe ali HP-jevo omejeno jamstvo, ki velja za HP-jev izdelek, nimajo nobenega vpliva.