

# HP Care

## Služby HP Care Pack pro osobní systémy



### Výhody služby

- Kvalitní podpora v podobě oprav

### Nejdůležitější prvky služby

- Vzdálená diagnostika problémů a podpora
- Opravy v servisních střediscích specifikovaných společností HP (včetně náhradních dílů a související práce)
- Odeslání funkční jednotky zpět na vaše pracoviště
- Aktualizace firmwaru u vybraných produktů

### Přehled služby

Zajistěte spokojenost zaměstnanců se servisními zásahy a s možnostmi podpory a obnovte produktivitu pomocí služby HP Care.<sup>1,6</sup> Rozšířte ochranu svých zařízení HP díky podpoře IT a zbavte se problémů s hardwarem až na 5 let bez dalších okamžitých výdajů. Zajistěte zaměstnancům jejich původní produktivitu díky pohodlné vzdálené podpoře IT, jejímž cílem je vyřešit problémy se zařízením s 85% úspěšností vyřešení problému hned napopravé.<sup>1,7</sup> V případě složitějších problémů můžete využít nákladově efektivnější diagnostiku a opravu odborníky v servisním středisku HP se službou HP Care. Jednoduše své zařízení odevzdejte nebo odešlete na adresu odborného servisního technika HP, který jej opraví.

### Funkce a specifikace

Služba HP Care nabízí špičkovou podporu mimo pracoviště v podobě vzdálené asistence pro podporovaný hardware. Služba zahrnuje opravu mimo pracoviště nebo výměnu, materiál a díly, práci a náklady na přepravu. Službu HP Care je možné poskytovat prostřednictvím kurýra společnosti HP, který vyzvedne zařízení určené k opravě. Po vyřešení problému pak bude zařízení zákazníkovi vráceno prostřednictvím kurýra. Společnost HP může rovněž zákazníkovi zajistit doručovací štítek a zákazník bude odpovědný za odeslání zařízení na adresu HP. Společnost HP následně po vyřešení problému zašle zařízení zpět na zákaznickou adresu.

Společnost HP nabízí několik úrovní služeb s různými možnostmi doručení do servisního střediska určeného společnostmi HP, jak je podrobně popsáno níže.

## VZDÁLENÁ DIAGNOSTIKA PROBLÉMŮ A PODPORA

Po obdržení a potvrzení vašeho hovoru začne společnost HP hardwarový problém izolovat, napravit a řešit. Společnost HP může u zařízení pomocí elektronické vzdálené podpory umožňující přístup k podporovaným produktům provést vzdálené diagnostické testy, případně může použít jiné dostupné prostředky pro vzdálené řešení. Společnost HP v rámci pokrytého časového rozmezí poskytne telefonní asistenci k zákazníkem instalovanému firmwaru a dílům opravitelným uživatelem (DOU).

Incidenty s podporovaným hardwarem lze nahlásit společnosti HP telefonicky nebo přes web (podle místní dostupnosti) nebo jako událost automatizovaného nahlašování zařízení přes řešení elektronické vzdálené podpory HP s nepřetržitou dostupností. Společnost HP potvrdí, že žádost o podporu přijala, zadá ji do systému a přiřadí jí identifikační číslo případu, které vám následně předá. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu řešení všech hlášených problémů.

## PODPORA MIMO PRACOVIŠTĚ A MATERIÁLY

Pokud společnost HP vyhodnotí, že problém nelze vyřešit na dálku, požádá zákazníka o vrácení vadného hardwarového produktu na servisní středisko určené společností HP, nebo společnost HP zařízení vyzvedne na adrese zákazníka (v závislosti na dostupnosti krytí ve vaší zeměpisné oblasti). Společnost HP zajistí technickou podporu mimo pracoviště. Společnost HP poskytne díly a materiály podporované společností HP, které jsou potřeba k uvedení hardwaru do provozuschopného stavu. Společnost HP se také dle svého vlastního uvážení může rozhodnout vzdáleně nahradit některé produkty včetně periferií, jako jsou dokovací stanice, monitory, klávesnice, headsety nebo myši. Náhradní díly a produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Vyměněné díly a produkty se stávají majetkem společnosti HP.

## NÁHRADNÍ DÍLY A MATERIÁLY

HP poskytne náhradní díly a materiály podporované společností HP potřebné k udržování příslušného produktu v provozním stavu, včetně dílů a materiálů pro dostupná a doporučená technická vylepšení. Náhradní díly budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené díly se stávají majetkem společnosti HP. Pokud si přejete nahrazené díly ponechat, odmagnetizovat či jakkoli jinak fyzicky zničit, budete povinni zaplatit za takové náhradní díly cenu podle platného ceníku.

## ZPĚTNÉ DORUČENÍ

Kurýr autorizovaný společností HP vrátí opravený nebo vyměněný produkt na zákaznickou adresu (pokud se nachází v zeměpisné oblasti, kde byla služba poskytnuta), nebo může v závislosti na zákaznickově zeměpisné oblasti vrácení zásilky proběhnout prostřednictvím pozemní dopravy.

## AKTUALIZACE FIRMWARU U VYBRANÝCH PRODUKTŮ

Aktualizace firmwaru HP jsou k dispozici zákazníkům s aktivní smlouvou, která jim umožňuje přístup k těmto aktualizacím. V rámci této služby máte právo si stahovat, instalovat a používat aktualizace firmwaru pro podporované produkty s výhradou licenčních omezení uvedených v aktuálních standardních obchodních podmínkách HP. Společnost HP může v souvislosti s hardwarovou podporou u zákazníka poskytnout, nainstalovat nebo pomoci s instalací aktualizací firmwaru, pokud máte platnou licenci k použití příslušných softwarových aktualizací.

## SPRÁVA ESKALACÍ

K řešení složitějších incidentů používá společnost HP urychlené eskalační postupy. Eskalaci incidentů koordinuje místní vedení společnosti HP, které zapojí klíčové specialisty společnosti HP nebo vybraných třetích stran, aby pomohli problém vyřešit.

## PŘÍSTUP K INFORMACÍM A SLUŽBÁM ELEKTRONICKÉ PODPORY

V rámci této služby poskytuje společnost HP přístup k určitým obchodně dostupným elektronickým a webovým nástrojům. Máte přístup k:

- některým nabídkám dostupným pro registrované uživatele, jako je odběr zpráv proaktivní služby pro hardwarová zařízení nebo účast ve fórech podpory zaměřených na řešení problémů a umožňujících sdílení osvědčených postupů s ostatními registrovanými uživateli.
- Rozšířeným internetovým vyhledáváním příslušných dokumentů technické podpory, usnadňujícím rychlejší vyřešení problému.
- Některým patentovaným nástrojům HP pro diagnostiku s přístupem chráněným heslem.
- Internetovému nástroji pro zasílání dotazů přímo společnosti HP. Tento nástroj řeší problémy s procesem předběžné kvalifikace, kdy žádosti o podporu nebo servis směřuje přímo na kvalifikované specialisty. Nástroj rovněž umožňuje sledovat stav vyřízení každé zasláné žádosti o podporu nebo servis, včetně případů sdělených po telefonu.
- Znalostním databázím hostovaným společností HP nebo třetí stranou pro některé produkty třetí strany, ve kterých můžete vyhledávat i načítat informace o produktech, nalézat odpovědi na otázky týkající se podpory a účastnit se diskuze na fórech podpory. Na tuto službu se mohou vztahovat omezení přístupu vyhrazená třetími stranami.

## ŘEŠENÍ ELEKTRONICKÉ VZDÁLENÉ PODPORY

Řešení elektronické vzdálené podpory poskytuje pro oprávněné produkty účinný systém určování a odstraňování potíží. Součástí mohou být rovněž řešení vzdáleného přístupu do systému a dále příhodné jednotné místo pro nahlížení a správu otevřených incidentů a historie dřívějších incidentů. Vzdálený přístup k systému může specialistovi podpory HP pomoci efektivněji odhalit a rychleji vyřešit problémy. Specialisté podpory společnosti HP mohou používat vzdálený přístup k systémům jen s vaším souhlasem.

## DOKONČENÍ PRÁCE

Opravy jsou považovány za dokončené na základě ověření společností HP, že selhání hardwaru bylo odstraněno nebo že byl daný hardware vyměněn. Společnost HP nenesе za ztrátu jakýchkoli dat odpovědnost. Vy nesete odpovědnost za implementaci vhodných postupů zálohování. Způsob provedení ověření ze strany společnosti HP může zahrnovat automatický test po zapnutí zařízení, samostatnou diagnostiku nebo vizuální verifikaci správného provozu. O úrovni testování nutného k ověření, že hardware byl opravený, rozhodne dle svého uvážení společnost HP. Společnost HP může dle svého uvážení produkt dočasně nebo trvale nahradit, aby splnila garantovaný čas pro vyřešení závady. Náhradní produkty budou nové nebo funkčně ekvivalentní s novými produkty, co se týče výkonnosti. Nahrazené produkty se stávají majetkem společnosti HP.

## DORUČENÍ DO VYBRANÉHO SERVISU HP

V závislosti na dostupném pokrytí v zeměpisné oblasti zákazníka může společnost HP nabídnout různé možnosti přepravy vadného produktu do vybraného servisního střediska HP:

- Vyzvednutí společností HP: Kurýr autorizovaný společností HP vyzvedne vadnou jednotku a vrátí opravený nebo vyměněný produkt na adresu zákazníka (pokud se nachází v zeměpisné oblasti, kde byla služba poskytnuta), nebo může v závislosti na zeměpisné oblasti zákazníka vrácení zásilky proběhnout prostřednictvím pozemní dopravy.
- Doručení zákazníkem: Zákazník převezme odpovědnost za zabalení a odeslání nebo doručení vadného produktu na adresu servisního střediska určeného společností HP. Společnost HP vrátí opravený nebo vyměněný produkt zákazníkovi, pokud se lokace nachází v zeměpisné oblasti, ve které je služba poskytována.

## SLUŽBA VRÁCENÍ

Společnost HP poskytuje služby vrácení, které zahrnují opravu nebo výměnu vadného produktu, včetně všech dílů, práce a přepravy. Výběrem možnosti „Služba vrácení“ zákazník převezme odpovědnost za zabalení a odeslání nebo doručení vadného produktu na adresu servisního střediska určeného společností HP.

Společnost HP vrátí opravený nebo vyměněný produkt zákazníkovi, pokud se lokace nachází v zeměpisné oblasti, ve které je služba poskytována. Doba vyřízení u této služby je tři až pět pracovních dnů v případě oprávněných lokací. To se však netýká občasných selhání, které může vyžadovat delší dobu opravy.

Zákazníci mohou volat do střediska zákaznické podpory HP v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků platných pro společnost HP. Pro vybrané produkty může být k dispozici prodloužená telefonická podpora (doba nemusí být ve všech zeměpisných oblastech stejná).

## SLUŽBA VYZVEDNUTÍ A VRÁCENÍ

Společnost HP poskytuje službu přímo u vás, která zahrnuje vyzvednutí, opravu nebo výměnu vadného produktu a vrácení funkčního produktu.

Doba vyřízení je měřena v pracovních dnech uplynulých od doby, kdy je vadný produkt vyzvednut, pokud se toto místo nachází v zeměpisné oblasti, kde je služba poskytována, do doby, kdy je opravený produkt připraven k vrácení zákazníkovi. Doba vyřízení nezahrnuje dobu nutnou k zaslání opraveného nebo vyměněného produktu. Zákazník může požádat za další poplatek o urychlenou expedici, která bude účtována zákazníkovi.

Zákazníci mohou volat do střediska zákaznické podpory HP v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků platných pro společnost HP. Aby bylo možné aktivovat vyzvednutí stejný den, žádosti o službu musí být přijaty před 12:00 místního času. V případě všech dalších volání bude naplánováno vyzvednutí na další pracovní den. Pro vybrané produkty může být k dispozici prodloužená telefonická podpora (doba podpory nemusí být ve všech zeměpisných oblastech stejná).

## Specifikace (volitelně)

### OCHRANA PŘED NÁHODNÝM POŠKOZENÍM

Nechte zařízení opravit nebo vyměnit v případě nepředvídaného poškození spojeného s událostmi, jako je pád, polití či elektrické přepětí, ke kterým dochází při běžném používání počítače. K tomu vám poslouží volitelná ochrana před náhodným poškozením.<sup>3,4</sup> Další podrobnosti a výjimky týkající se služby Ochrana před náhodným poškozením naleznete v části „Omezení služby“. Mohou však platit omezení pro některé země, která je možné ověřit u místního zástupce společnosti HP.

### PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA

Přidáním služby ponechání vadného média zajistíte, že vaše společnost bude mít vždy kontrolu nad vadnými pevnými disky a omezíte tím riziko ohrožení citlivých dat.<sup>3,4,5</sup> Získáte možnost ponechat si vadné pevné disky nebo jednotky SSD/USB, kterých se nechcete vzdát kvůli potenciálním citlivým údajům. Všechny oprávněné jednotky podporovaného systému musí být zahrnuté do služby ponechání vadného média.

## Krytí

Tato služba nabízí krytí pro oprávněné počítače HP, včetně interních komponent podporovaných nebo dodaných společnostmi HP, jako jsou například optické jednotky nebo paměť. Zde je zahrnuto i krytí příloženého příslušenství HP, které bylo součástí původního balení počítače, jako například kabelových myší, kabelových klávesnic nebo napájecího adaptéru AC.

Služby HP Care Pack s tímto krytím nepodporují externí monitory HP. Zařízení AiO zahrnují displej, který není považován za samostatný externí monitor. Služby HP Care Pack se však netýkají například druhého monitoru připojeného k zařízení AiO.

Pokud jste si zakoupili balíček HP Solution Care Pack, služby řešení budou pokrývat v rámci služby základní jednotku a také 6 dalších periférií podporovaných společnostmi HP, která byla k základní jednotce připojena, včetně maximálně 2 externích monitorů, dokovacích stanic, bezdrátových myší, bezdrátových klávesnic a headsetů HP. Aby bylo možné pokrýt periferie v rámci balíčku Solution Care Pack, musí jít o periferie zakoupené zároveň se základním počítačem.

Dokovací stanice nebo replikátory portů HP jsou kryté v rámci země, kde byly služby HP Care Pack zakoupeny, nikoli mimo zemi zakoupení.

Spotřební materiály, což se mimo jiné týká vyměnitelných médií, baterií vyměnitelných zákazníkem, per k tabletům a ostatního spotřebního materiálu, jakož i uživatelské údržby a zařízení jiného dodavatele než HP, nejsou touto službou pokryté. Pro baterie do mobilních komerčních počítačů HP platí až tříletá záruka. Další informace zjistíte zadáním textu „vysvětlení záruk na baterie pro firemní notebooky“ na webu hp.com.

U náhradních dílů a komponentů, které se přestanou vyrábět, může být vyžadován přechod na vyšší verzi. U upgradů v případě dílů a komponentů, jejichž výroba byla ukončena, mohou být v některých případech účtovány dodatečné poplatky. Společnost HP vám ve spolupráci s vámi navrhne náhradní položky. Náhradní díly ke všem komponentům nemusí být dostupné ve všech zemích z důvodu místních možností podpory.

## Časový rozsah krytí

Rozsah krytí udává dobu, během které jsou popsané služby poskytovány mimo pracoviště nebo vzdáleně. Služba je k dispozici v době mezi 8:00 a 17:00 místního času, od pondělí do pátku, vyjma svátků platných pro společnost HP (krytí nemusí být ve všech zeměpisných oblastech stejné).

Vyzvednutí a vrácení společností HP: Je zákaznickovou zodpovědností, aby produkt náležitě zabalil a připravil k vyzvednutí kurýrem. Aby bylo možné aktivovat vyzvednutí stejný den, žádosti o službu musí být přijaty před 12:00 místního času. Všechny ostatní žádosti o službu budou naplánovány k vyzvednutí další pracovní den.

Doručení zákazníkem: Při volbě této možnosti je zákazník odpovědný za doručení vadného produktu do servisního střediska určeného společností HP. Povinností zákazníka je správně zabalit produkt podle zvoleného způsobu doručení. Doručení může být uskutečněno osobně nebo místně dostupnou komerční doručovací službou.

## Povinnosti zákazníka

Musíte mít příslušnou licenci na jakýkoli příslušný firmware, který bude těmito službami krytý. Společnost HP může u krytých produktů vyžadovat analýzu úrovně služeb. V takovém případě se s vámi spojí autorizovaný zástupce společnosti HP, aby dojednal podrobnosti. V rámci této analýzy společnost HP shromáždí důležité informace o konfiguraci systému, což našim technikům umožní zkoumat a řešit případné budoucí závady hardwaru a provádět opravy co nejrychleji a nejefektivněji. Analýza úrovně služeb může dle uvážení společnosti HP proběhnout prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, pomocí vzdálených nástrojů nebo telefonicky.

Společnost HP si vyhrazuje právo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu nebo pokud audit nebude provedený v uvedeném období v případě, že zpoždění nebylo způsobené společností HP.

Společnost HP důrazně doporučuje, abyste měli nainstalováno a zprovozněno příslušné řešení vzdálené podpory HP se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP, které umožňuje poskytování služby. Pokud nebylo zavedeno vhodné řešení vzdálené podpory HP, nemusí být společnost HP schopna poskytovat službu tak, jak je definována, a není ani povinna tak činit.

Jestliže zákazník nebude postupovat podle níže uvedených povinností zákazníka, společnost HP ani autorizovaný poskytovatel služby HP nebudou povinni popsané služby dodat.

Pokud to vyžaduje společnost HP, zákazník nebo autorizovaný zástupce zákazníka musí zaregistrovat daný hardware, pro který má být poskytována podpora, do 10 dní od zakoupení této služby. To je třeba provést podle pokynů k registraci, které jsou dodány se službou Care Pack nebo v e-mailovém dokumentu poskytnutém společností HP, nebo podle jiných pokynů od společnosti HP. V případě, že se změní umístění krytého produktu, registrace (nebo řádná oprava stávající registrace u společnosti HP) musí proběhnout do 10 dní po zavedení změny.

Na základě požadavku bude zákazník požádán o součinnost při vzdáleném řešení problému společností HP. Povinnosti zákazníka:

- Poskytne společnosti HP veškeré informace potřebné pro včasné a odborné provedení vzdálené podpory tak, aby společnost HP mohla rozhodnout o úrovni oprávněné podpory.
- Spustí automatické testy a nainstaluje a spustí další diagnostické nástroje a programy.
- Provede ostatní přiměřené úkony požadované společností HP s cílem pomoci společnosti HP rozpoznat nebo vyřešit problémy.

Povinností zákazníka je správně zabalit produkt a připravit ho na vyzvednutí nebo zvolený způsob doručení nebo zaslání do servisního střediska určeného společností HP. Společnost HP může po zákazníkovi vyžadovat, aby k vadnému produktu přiložil výtisk výsledků všech dříve provedených samočinných testů.

Zákazník je odpovědný za odstranění všech osobních nebo důvěrných dat z vadného produktu před jeho vrácením na místo určené společností HP za účelem opravy nebo výměny. Za data uložená na vráceném produktu není společnost HP odpovědná.

U balíčků Care Pack obsahujících službu ochrany před náhodným poškozením:

- Povinností zákazníka je náhodné poškození nahlásit společnosti HP do 30 dnů od data incidentu tak, aby společnost HP mohla opravu systému urychlit. Společnost HP si vyhrazuje právo odepřít opravu poškozených systémů podle tohoto programu krytí, pokud bude incident nahlášený po více než 30 dnech od data incidentu.
- Využívání tohoto krytí vyžaduje vysvětlení, kde a kdy k incidentu došlo, a také podrobný popis samotné události, stejně jako popis poškození jednotky. Neposkytnutí těchto údajů povede k zamítnutí žádosti.
- Pokud byly k podporovanému produktu poskytnuty nebo zpřístupněny ochranné prostředky, např. obaly, přepravní boxy nebo vaky atd., je zákazník povinen toto příslušenství produktu neustále používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození způsobilý.

V případě balíčků Care Pack obsahujících službu ponechání vadného média<sup>3,4,5</sup> je povinností zákazníka mimo výše uvedeného rovněž následující:

- Zákazník musí zachovat neustálou fyzickou kontrolu nad disky nebo jednotkami SSD/USB. Společnost HP nenesе za data na discích nebo jednotkách SSD/USB odpovědnost.
- Zákazník musí zajistit zničení nebo zabezpečení citlivých dat na ponechaném disku nebo jednotce SSD/USB.
- Zákazník musí poskytnout společnosti HP identifikační údaje pro každý disk nebo jednotku SSD/USB ponechané podle tohoto dokumentu a postupovat dle dokumentu od společnosti HP, který potvrzuje, že si dané disky nebo jednotky SSD/USB ponecháte.
- Zákazník musí zničit ponechané disky nebo jednotky SSD/USB nebo znemožnit jejich opětovné využití.
- Zákazník musí zlikvidovat všechny ponechané disky nebo jednotky SSD/USB v souladu s platnými zákony a předpisy na ochranu životního prostředí.

Co se týče disků nebo jednotek SSD/USB dodaných společnostmi HP v rámci zapůjčení nebo pronajmutí, musíte náhradní disky nebo jednotky SSD/USB neprodleně vrátit po skončení platnosti nebo ukončení podpory společnosti HP. Nesete výhradní odpovědnost za odstranění všech citlivých dat před vrácením zapůjčených nebo pronajatých disků nebo jednotek SSD/USB společnosti HP a společnost HP neodpovídá za zachování důvěrnosti ani ochranu jakýchkoli citlivých dat, která se budou na příslušných discích nebo jednotkách SSD/USB po vrácení nacházet.

## Předpoklady

Musíte mít příslušnou licenci na jakýkoli příslušný firmware, který bude těmito službami krytý. Společnost HP může u krytých produktů vyžadovat analýzu úrovně služeb. V takovém případě se s vámi spojí autorizovaný zástupce společnosti HP, aby dojednal podrobnosti. V rámci této analýzy společnost HP shromáždí důležité informace o konfiguraci systému, což našim technikům umožní zkoumat a řešit případné budoucí závady hardwaru a provádět opravy co nejrychleji a nejefektivněji. Analýza úrovně služeb může dle uvážení společnosti HP proběhnout prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému, pomocí vzdálených nástrojů nebo telefonicky.

Společnost HP si vyhrazuje právo zrušit servisní smlouvu, pokud nebudou splněna kritická doporučení auditu nebo pokud audit nebude provedený v uvedeném období v případě, že zpoždění nebylo způsobené společností HP.

Společnost HP důrazně doporučuje, abyste měli nainstalováno a zprovozněno příslušné řešení vzdálené podpory HP se zabezpečeným připojením k systémům společnosti HP, které umožňuje poskytování služby. Pokud nebylo zavedeno vhodné řešení vzdálené podpory HP, nemusí být společnost HP schopna poskytovat službu tak, jak je definována, a není ani povinna tak činit.

## Omezení služby

Pro dodávání této služby využívá společnost HP dle svého uvážení kombinaci vzdálené diagnostiky a podpory, dodávky přímo u zákazníka a případně jiných metod. Mezi jiné metody patří např. dodávka náhradních dílů vyměnitelných zákazníkem (nebo celého produktu) prostřednictvím kurýra, např. klávesnice, myši nebo po dohodě se zákazníkem dalších dílů, které jsou společností HP klasifikovány jako vhodné k výměně zákazníkem. Společnost HP rozhodne o příslušné metodě dodávky potřebné k zajištění efektivní a včasné podpory zákazníka.

Společnost HP výrazně investovala do vývoje produktů, které si zákazníci mohou opravovat sami. Opravitelnost uživatelem (CSR) je klíčovým pojmem záručních podmínek společnosti HP. Umožňuje společnosti HP po potvrzení poruchy zaslat přímo zákazníkovi náhradní součásti, jako je klávesnice, myš či jiné díly klasifikované jako CSR. Díly jsou obvykle dopravovány přes noc, aby je zákazník obdržel co nejrychleji. Zákazník může posléze provést výměnu součástí sám.



„Povinná“ CSR je součástí standardní záruky na některé produkty. CSR je volitelným prvkem interních procesů CSR u zákazníků se službou HP Care Pack nebo smlouvou o podpoře. Pojem „volitelný“ znamená, že zákazník může provést vlastní opravu (CSR) nebo zvolit bezplatnou výměnu servisními pracovníky společnosti HP po dobu dostupnosti služby servisu produktu. Externí příslušenství nebo periferie nejsou zahrnuty do „volitelné“ části procesů CSR.

Smlouvy ke službám Care Pack, které obsahují pojem „mimo pracoviště“, jako je HP Care, vyžadují, aby zákazník na vlastní úvážení společnosti HP doručil produkt do autorizovaného servisu společnosti HP, nebo aby jej zaslal společnosti HP, pokud se rozhodne možnost CSR nevyužít.

Z této služby jsou vyloučeny následující činnosti:

- Zálohování, obnova a podpora operačního systému, jiného softwaru a dat.
- Odstraňování potíží s propojením nebo kompatibilitou.
- Služby vyžádané v důsledku toho, že zákazník nezajistil nápravu, opravy, záplaty nebo úpravy systému, které zákazníkovi poskytla společnost HP.
- Služby požadované v důsledku neuposlechnutí zákazníka, aby se na doporučení společnosti HP vyvaroval určitých úkonů.
- Služby, které jsou podle názoru společnosti HP požadovány v důsledku nesprávného zacházení s produktem.
- Služby, které jsou podle názoru HP požadovány v důsledku neoprávněných pokusů personálu jiného než HP instalovat, opravovat, udržovat nebo modifikovat hardware, firmware nebo software.
- Uživatelem proveditelná preventivní údržba.

#### OMEZENÍ SLUŽBY PONECHÁNÍ VADNÉHO MÉDIA

Možnost služby ponechání vadného média se vztahuje pouze na disky nebo oprávněné jednotky SSD/USB, které společnost HP vyhodnotila jako vadné během vzdálené diagnostiky problému. Nevztahuje se na jakoukoli výměnu disků nebo jednotek SSD/USB, u nichž nedošlo k selhání.

Možnost služby ponechání vadného média se nevztahuje na pevné disky nebo jednotky SSD/USB, které jsou specifikovány společností HP jako spotřební díly nebo které překročily uvedenou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití, jak je stanoveno v provozní příručce výrobce, specifikacích výrobku nebo technickém produktovém datovém listu.

Četnost selhání pevných disků je neustále sledována a společnost HP si vyhrazuje právo tuto službu zrušit s oznámením v předstihu 30 dnů, pokud společnost HP bude důvodně přesvědčena o zákaznickově nadužívání služby ponechání vadného média (tedy pokud výměna vadných pevných disků zásadním způsobem přesáhne standardní četnost selhání pro daný systém).

Společnost HP nenese žádnou odpovědnost za jakákoli data nacházející se na jakémkoli disku nebo jednotce SSD/USB ani za zničení jakéhokoli disku nebo jednotky SSD/USB ponechané zákazníkem nebo odeslané společnosti HP. Aniž by tím bylo dotčeno cokoli v podmínkách objednávky podpory nebo v technickém datovém listu, společnost HP ani její pobočky, subdodavatelé nebo dodavatelé neručí za jakékoli náhodné, zvláštní nebo následné škody či za náhradu škod v důsledku ztráty nebo zneužití dat v rámci této služby ponechání vadného média.

## OMEZENÍ SLUŽBY OCHRANA PŘED NÁHODNÝM POŠKOZENÍM

Služba ochrany před náhodným poškozením poskytuje ochranu před nenadálým a nepředvídatelným náhodným poškozením při manipulaci za předpokladu, že k takovému poškození dojde během normálního užívání produktu. Služba se nevztahuje na následující situace a poškození z následujících příčin:

- Běžné opotřebení, změny v barvě, textuře nebo povrchu, postupné zhoršení stavu, přítomnost rzi, prachu nebo koroze.
- Požár, dopravní nehoda nebo havárie nemovitosti (kdy je v takových případech událost krytá pojistnou smlouvou nebo jinou zárukou produktu), vyšší moc (včetně povodní) nebo jakékoli jiné ohrožení vzniklé mimo produkt.
- Působení povětrnostních podmínek nebo podmínek životního prostředí, které nejsou vymezené společností HP, působení nebezpečných (včetně biologicky nebezpečných) materiálů, nedbalost obsluhy, nesprávné používání, nesprávné zacházení, nesprávný zdroj elektrické energie, neoprávněné opravy nebo pokusy o opravu, nesprávné a neoprávněné úpravy zařízení, neoprávněné připojování příslušenství nebo instalace, vandalství, škody způsobené zvířaty či hmyzem, vadné baterie, vytékání baterií, nedostatečná údržba předepsaná výrobcem (včetně použití nevhodných čisticích prostředků).
- Vady v designu, provedení, programování nebo pokynech k produktu.
- Údržba, oprava nebo výměna vyžadovaná v důsledku ztráty nebo poškození způsobenými čímkoli jiným než normálním používáním, skladováním a provozem produktu v souladu se specifikacemi výrobce a uživatelskou příručkou.
- Odcizení, ztráta, záhadné zmizení nebo nesprávné uložení.
- Ztráta nebo poškození dat, narušení obchodní činnosti.
- Podvod (což se mimo jiné týká nesprávného, zavádějícího, chybného nebo neúplného popisu poškození zařízení).
- Náhodné nebo jiné poškození produktu, které je svou povahou kosmetické, takže nemá vliv na provoz a funkčnost počítače.
- Nedokonalosti obrazovky počítačového monitoru, což se mimo jiné týká „vypálených“ a chybějících pixelů, způsobené normálním užíváním a provozem produktu.
- Poškození produktů, u kterých došlo k odstranění nebo úpravě sériových čísel.
- Poškození nebo závada zařízení, které jsou kryté zárukou výrobce, procesem stažení produktu z trhu nebo jsou předmětem oznámení od výrobce.
- Škody způsobené při přepravě podporovaného produktu na jiné místo nebo z jiného místa.
- Poškození hardwaru, softwaru, médií, dat apod. z různých příčin, což se mimo jiné týká virů, aplikací, síťových programů, upgradů, jakéhokoli formátování, databází, souborů, ovladačů, zdrojového kódu, objektového kódu nebo proprietárních dat, jakékoli podpory, konfigurace, instalace nebo přeinstalace libovolného softwaru nebo dat; nebo použití poškozených nebo vadných médií.
- Jakékoli okolnosti, k nimž došlo před datem zakoupení služby HP Care Pack.

- Zastarání produktu.
- Veškeré vybavení převezené na nové místo mimo zemi nákupu, na které se nevztahuje služba HP Care Pack s ochranou před náhodným poškozením a podporou na cestách.
- Poškozené nebo vadné LCD displeje, jejichž závady byly způsobeny špatným zacházením nebo jiným zde vyloučeným způsobem.
- Úmyslné poničení, které má za následek prasknutí nebo poškození obrazovky počítače nebo poškození monitoru.
- Škoda vzniklá v důsledku policejního zásahu, nevyhlášené nebo vyhlášené války, jaderné havárie nebo teroristického útoku.
- Jakákoli úprava nebo zásah do podporovaného produktu.
- Jakýkoli úmyslný čin, jehož účelem je poškození podporovaného produktu. Bezohlednost, nedbalost nebo nevhodné jednání při manipulaci s produktem nebo při jeho užívání.
- Bezohlednost, nedbalost nebo nevhodné jednání při manipulaci s produktem nebo při jeho užívání.
- Praskliny nebo díry na jednotce, když poškození nepronikne vnější skříň/ pouzdem ani neodkryje interní obvody nebo ostré hrany.
- Chybějící nebo poškozené klávesy klávesnice bez souvislosti s krytými nehodami (např. pád nebo rozlitá tekutina).

Aby bylo možné zakoupit službu ochrany před náhodným poškozením, na produkt se musí vztahovat tovární záruka nebo rozšíření záruky s délkou krytí shodující se nebo přesahující dobu platnosti služby ochrany před náhodným poškozením.

Pokud k podporovanému produktu byly poskytnuty nebo zpřístupněny ochranné prostředky, jako obaly, přepravní boxy nebo pouzdra, jste povinni toto příslušenství produktu vždy používat, aby produkt zůstal v rámci této služby krytí proti náhodnému poškození způsobilý.

Lehkovážné, nedbalé nebo hrubé jednání zahrnuje zejména zacházení a používání podporovaných produktů škodlivým, nebezpečným nebo hrubým způsobem, které může způsobit škody a také záměrné poškození produktu. Jakékoli poškození způsobené takovým chováním není touto službou ochrany před náhodným poškozením kryto.

V případě, že je dosaženo uvedeného limitu, budou náklady na opravu dodatečných žádostí o uplatnění nároku účtovány na základě vynaloženého času a materiálu, nicméně všechny ostatní aspekty zakoupené služby HP Care Pack zůstanou v platnosti, není-li v dokumentaci výslovně uvedeno jinak.

V případě zákazníků s historií s výrazně vysokým počtem žádostí o uplatnění nároku si společnost HP vyhrazuje právo odmítnout požadavky na zakoupení služby ochrany před náhodným poškozením. Mohou platit omezení pro některé země. Podrobné informace o dostupnosti služby ochrany před náhodným poškozením se dozvíte od místní obchodní pobočky HP. Poškození externích periferií připojených k základní jednotce. Pokrytí ochrany před náhodným poškozením se rozšíří pouze na základní počítač.

## MAXIMÁLNÍ DOBA PODPORY / MAXIMÁLNÍ VYUŽITÍ

Díly a komponenty, které překročily svou životnost nebo přesáhly omezení maximálního využití uvedené v provozní příručce od výrobce, referenčních příručkách k produktu nebo technickém produktovém datovém listu, nebudou v rámci této služby dodávány, opravovány ani měněny.

## Smluvní podmínky

Přečtěte si kompletní [smluvní podmínky](#) služby HP Care Pack.

## Obecné postupy / další vyloučení

Mohou být účtovány poplatky za cestování; obraťte se na místní oddělení prodeje společnosti HP.

## Informace k objednání

Přejete-li si získat další informace nebo si objednat službu HP Care, kontaktujte místního obchodního zástupce HP.

Více zjistíte na adrese [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc).

Další informace o balíčku služeb HP Care Pack jsou k dispozici na adrese [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc).

SDílejte s kolegy



1. Úrovně služeb a reakční doby podpory HP Care Pack se mohou v různých oblastech lišit. Služba začíná platit v den zakoupení hardwaru. Mohou platit určitá omezení. Podrobnosti jsou k dispozici na adrese <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 předpisů, přičemž tato práva nejsou nijak ovlivněna podmínkami služeb společnosti HP ani omezenou zárukou společnosti HP poskytnutou s produktem HP.
2. Časový rozsah pokrytí nezahrnuje dobu pro vrácení zboží. V závislosti na oblasti si zákazníci mohou za příplatek vybrat zrychlenou zpětnou přepravu.
3. Úrovně služeb a reakční doby se mohou v různých oblastech lišit.
4. Prodává se samostatně nebo jako volitelné příslušenství.
5. Pokud je se službou „HP Care“ nebo „HP Care u zákazníka“ zakoupena možnost ponechání vadného média, veškeré vyměněné pevné disky si ponechává zákazník.
6. Služba je dostupná u komerčních stolních počítačů, pracovních stanic, mobilních pracovních stanic a vybraných notebooků.
7. Vychází z dat celosvětové zákaznické podpory HP z období od ledna 2022 do října 2022.

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

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Uvedené informace se mohou změnit bez předchozího upozornění. Jediná záruka k produktům a službám společnosti HP je určena výslovnými záručními podmínkami přiloženými k těmto produktům a službám. Z žádných zde uvedených informací nelze vyvodit existenci dalších záruk. Společnost HP nenes odpovědnost za technické nebo redakční chyby ani za opomenutí vyskytující se v tomto dokumentu.