

Všeobecné záruční podmínky pro produkty Hewlett-Packard

Platné od 1.října 1999 (aktualizované 1. září 2005, revize 21)

Tento dokument popisuje Všeobecné záruční podmínky pro produkty značky Hewlett-Packard, včetně produktů značky Compaq, Digital a značky Tandem (dále vždy též jen „produkt“).

Tyto záruční podmínky mohou místně upravovat, či doplňovat prohlášení o limitovaných Celosvětových záručních podmínkách (Limited Worldwide Warranty) přiložených ke každému jednotlivému produktu.

Aktuální a platná verze tohoto dokumentu je vždy k dispozici na Internetové adrese <http://www.hp.cz/services/podpora/> (pdf/hp_cz_vzp_2005.pdf a pdf/hp_cz_tab_2005.pdf).

1. Úvod

Hewlett-Packard, s.r.o. (dále jen „HP“) poskytuje záruku za jakost v dohodnutém rozsahu ohledně materiálových nebo výrobních vad hardwarových produktů. Délka záruční doby a rozsah servisu poskytovaného v souvislosti s touto zárukou jsou pro jednotlivé druhy či skupiny produktů a příslušné typy servisu dále popsány v tabulkách „Všeobecné záruční podmínky HP – přehled“.

Jediným závazkem HP v souvislosti se zárukou za jakost nebo vadami produktu bude opravit nebo vyměnit část hardwarového produktu, která selhala v záruční době, a to v rozsahu a způsobem níže popsaným.

V průběhu záruční doby bude HP na svoje náklady opravovat produkty a nebo nahrazovat jejich vadné díly novými díly a nebo také díly použitými, které jsou svou funkčností a výkonem ekvivalentní novým dílům. Oprava nebo náhrada (nebo obojí) takového dílu může být provedena u zákazníka, nebo v servisním středisku HP, nebo u Autorizovaného Servisního Partnera HP (dále jen „ASP“), a nebo pomocí jiných servisních postupů (viz Definice typů záručních služeb). HP může dle svého uvážení provést opravu i výměnou celého produktu za funkčně ekvivalentní produkt.

Produkty připojené externě k systémovému (CPU) boxu, např. externí paměťový subsystém, tiskárny a ostatní periferní zařízení, jsou kryté svou vlastní zárukou.

Servisní služby podle těchto záručních podmínek jsou prováděny ASP, zastupujícími HP, nebo přímo samotnou společností HP. Pod pojmem HP se v tomto dokumentu v souvislosti s plněním závazků plynoucích ze záruky na produkty či poskytováním služeb myslí také třetí strana, která je Autorizovaným Servisním Partnerem HP (ASP), pokud není uvedeno jinak.

V případě, že HP není po opakovaném úsilí schopen uvést výrobek do provozuschopného stavu, může HP na svoje náklady vrátit kupní cenu nebo vyměnit produkt za funkčně ekvivalentní produkt. Všechny díly a produkty, nahrazené v rámci záruky, se pak stanou majetkem společnosti HP a nahrazující díly či produkty majetkem zákazníka a to v rozsahu, ve kterém tomu tak bylo u nahrazeného dílu či produktu.

Závaznost Všeobecných záručních podmínek pro produkty Hewlett-Packard:

Tyto všeobecné záruční podmínky se vztahují na veškeré produkty definované v těchto podmínkách s výjimkou případů, kdy občanský zákoník nebo jiné obecně závazné právní předpisy ČR závazně upravují povinnosti společnosti HP při poskytování záruky jiným způsobem.

Postavení HP při provádění záručních oprav požadovaných prostřednictvím servisního střediska HP:

Společnost HP provádí záruční opravy produktů značky HEWLETT-PACKARD pouze v postavení servisního střediska, které je pověřené prováděním záručních oprav ve smyslu ustanovení § 625 občanského zákoníku, a u společnosti HP lze tedy pouze uplatnit právo na opravu produktů v záruční době.

Opravy produktů značky HEWLETT-PACKARD jsou prováděny opravou nebo výměnou jejich jednotlivých částí a je tedy možné, že v případě výměny dílu, na kterém je uvedeno sériové číslo produktu, bude původní sériové číslo umístěno na vyměňovaný díl nebo bude sériové číslo změněno v důsledku použití nového náhradního dílu.

Po dobu provádění záruční opravy společností HEWLETT-PACKARD s.r.o. neběží záruční doba vztahující se na příslušný produkt. O době provádění záruční opravy vydá společnost HP potvrzení při předání opraveného produktu.

Společnost HP, jako servisní středisko pověřené prováděním záručních oprav, není ve smyslu ustanovení § 625 občanského zákoníku oprávněna jakkoliv přijímat nebo vyřizovat nároky na výměnu produktů HEWLETT-PACKARD nebo na odstoupení od smlouvy, které vyplývají z kupních smluv uzavřených se třetími stranami.

2. Začátek záruční doby

Záruční doba začíná datem:

- dodání produktu na místo u zákazníka, je-li produkt takto dodán,
- dokončení instalace produktu, pokud je tato instalace prováděna HP, nejpozději však tři měsíce po jeho dodání na místo takové instalace. Tato možnost se týká pouze případů, kdy instalaci provádí samo HP, nebo HP servisní partner pověřený HP na provedení konkrétní instalace (za konkrétních předem dohodnutých podmínek),
- data prodeje HP, nebo jeho přímých autorizovaných prodejců, jedná-li se o ostatní případy (typicky notebooky, malé tiskárny, PC, PDA, atd..).

Doklad o prodeji se sériovým a produktovým číslem produktu a datem prodeje je dokladem o dni prodeje. Předávací protokol HP (Akceptace) je dokladem o dokončení instalace prováděné HP. Pokud žádný z takových dokumentů není k dispozici, bude se za začátek záruční doby, bez ohledu na výše uvedené, považovat datum odvozené ze sériového čísla produktu.

V každém případě a bez ohledu na jiná ustanovení začíná záruční doba pro daný produkt vždy nejpozději v okamžiku, kdy se produkt začne používat.

3. Instalace

U některých produktů, jejichž instalace vyžaduje použití speciálních pomůcek či znalostí, je záruka platná pouze v případě, že instalace je provedena HP nebo jím autorizovaným servisním střediskem. Tyto produkty jsou vyznačeny v tabulkách přiložených k těmto podmínkám nebo v podmínkách, podle kterých došlo ke koupi produktu.

4. Hlášení záručních požadavků (reklamace)

HP bude mít odpovědnost za odstranění vady produktů pouze pokud tyto byly nahlášený v souladu s ustanoveními tohoto článku jak následuje.

Zákazníci se budou se svými servisními požadavky obracet na Zákaznické centrum HP na tel. číslo 261 307 310.

Při žádosti o servisní zásah je zapotřebí uvést sériové a produktové číslo produktu. V opačném případě může HP považovat servisní požadavek za mimozáruční službu, která bude žadateli fakturována.

Služby záručního servisu jsou poskytovány v pracovní dny, 8:00-17:00 hod.

5. Omezení

Služby či jiné závazky podle těchto podmínek se nevztahují na případy, kdy se jedná o:

výměnu či doplnění dílu spotřebního charakteru, pokud není dále uvedeno jinak,
produkty, ze kterých byla odstraněna sériová čísla,
závady, které nastávají jako přirozený důsledek běžného používání a opotřebení,
závady, způsobené provozováním produktu mimo provozní parametry, uvedené v příručce (včetně spálených obrazovek monitorů a nesprávných vstupních napájení),
chyby způsobené virem,
poruchy, způsobené poškozením (i náhodným), včetně poškození při přepravě, při použití dílů jiných než HP, dále opravou a nebo modifikací osobami jinými než osobami autorizovanými společností HP,
softwarový produkt, včetně předinstalovaného software na produktu (vyjímky ohledně softwarových produktů HP jsou případně definovány v Softwarových licenčních podmínkách HP dodaných se SW produktem),
závady, způsobené použitím softwaru, příslušenstvím, médií, náplněmi, spotřebními díly, neschválenými HP a nebo jinými díly, které nejsou určeny k použití v daném produktu,
produkt na místě u zákazníka, kde podmínky představují bezpečnostní nebo zdravotní riziko.

Poznámka 1: Zvýšení úrovně revizí BIOS/Firmware není kryto základními záručními podmínkami. Firmware, který je součástí elektronické desky, není automaticky upgradovaný novou verzí firmware.

V případě hardwarového problému způsobeného zastaralou verzí BIOS/Firmware HP buď zajistí nejnovější verzi Firmware výměnou postiženého komponentu v rámci záruky, anebo doporučí zákazníkovi aby provedl upgrade Firmware na Flash-ROM. Je však odpovědností zákazníka, aby:

1. zajistil kompatibilitu svého software s nejnovější revizí BIOS/Firmware,
2. provedl upgrade Firmware za účelem synchronizace s novými verzemi softwaru.

Poznámka 2: Z důvodu utajení dat není v některých případech pro zákazníka přijatelné vrácení vadného disku. V takovém případě bude zákazník vyzván k zakoupení náhradního disku, jako podmínky pro dokončení záruční opravy. Na základě požadavku, může HP se zákazníkem uzavřít zvláštní servisní smlouvu, na jejímž základě zůstává v případě poruchy disku zákazníkovi starý disk v jeho vlastnictví.

HP upozorňuje zákazníky, že v průběhu opravy může dojít ke smazání všech uživatelských dat (např. při testování). HP nenes žádnou zodpovědnost za poškození nebo ztrátu jakýchkoliv údajů nebo programů zákazníka. HP doporučuje zákazníkovi vytvořit si záložní kopii všech programů a dat a současně vyjmout všechna výměnná média.

Poznámka 3 : Omezená záruka společnosti HP je platná ve všech zemích nebo oblastech, kde společnost HP poskytuje podporu pro příslušný produkt a kde tento produkt společnost HP uvedla na trh. Úroveň záručních služeb se může lišit v závislosti na místních standardech. Společnost HP nebude měnit formu, vybavení nebo funkce produktu tak, aby s ním bylo možné pracovat v zemi, pro niž nebyl produkt určen.

Příkladem mohou být některé HP produkty jako Pavilion, Presario a DeskPro zakoupené mimo území České republiky.

Záruka poskytovaná podle těchto podmínek společností HP nepokrývá software a předinstalované programy.

SW podporu pro všechny OS dodávané s HP HW, případně přiloženého SW, poskytuje HP za úhradu. HP neposkytuje SW technickou podporu pro OS Linux a jeho aplikace. Tuto podporu poskytuje pro Linux SW dodávaný s HP HW přímo výrobce Linux SW.

HP doporučuje uživatelům, kteří potřebují rozšířené servisní pokrytí nad úroveň záruky, sjednat si servisní smlouvu u svého Autorizovaného Servisního Partnera HP nebo přímo u společnosti HP (viz níže).

Uživatel nemá žádné jiné nároky nebo práva na záruční opravu vůči společnosti HP než ty, které jsou zde uvedeny. HP nebude odpovědný za žádné škody, vzniklé po dobu opravy. HP odmítá jakoukoliv odpovědnost za nepřímé a/nebo následné škody z důvodu poruchy či nefunkčnosti produktu. Toto omezení odpovědnosti se nedotýká zákonných práv kupujícího jako spotřebitele nebo jeho práv vůči prodávajícímu.

Záruční služby HP jsou přenosné z původního kupujícího na jakýkoliv subjekt, který následně odkoupí hardwarový produkt jen v případě, že se tento subjekt prokáže původním potvrzením, na jehož základě začala běžet záruční doba dle těchto podmínek.

Jakmile HP zjistí, že vzniklé poškození/porucha není kryté zárukou, např. chyba paměti jiné značky než HP nebo jiného dílu, bude koncový zákazník dotázán, zda má být tato závada odstraněna za poplatek, nebo zda má být produkt vrácen uživateli. Všechny vzniklé dopravní a manipulační náklady budou fakturovány zákazníkovi.

Záruční závazky firmy HP platí pouze na produkty, doplňky a díly, vyrobené nebo distribuované společností HP nebo pod značkami HP, Compaq, Digital a nebo Tandem. Názvem HP se v těchto případech rozumí obchodní pobočka Hewlett-Packard Corporation v zemi, kde je nárok na záruční servis uplatněn.

Na „pozáruční služby a opravy“ včetně výměny náhradních dílů se vztahuje záruka 90 dnů.

6. Spotřební materiál

U spotřebního materiálu (barvicí pásy, tonery, tryskové hlavy, baterie atp.) garantuje HP zachování technických parametrů po dobu 6 měsíců a to v případě, že nebyl poškozen neodborným používáním a nevypršela doba jeho životnosti.

Na hlavní notebookové baterie, které byly zakoupeny jako součást nového notebooku je poskytována záruční služba po dobu 12 měsíců „na výměnu dílů“. Akumulátor má z hlediska těchto záručních podmínek charakter spotřebního materiálu. Za vadný akumulátor se z hlediska těchto záručních podmínek považuje takový akumulátor, který je elektronicky nefunkční (tzn. nekomunikuje s počítačem, jsou vadné nabíjecí či vybíjecí obvody, atd.), má vnitřní zkrat, testovací utilita HP určená pro daný typ ho označí za vadný, nebo existuje interní předpis HP pro servis, podle kterého se daný typ v daném rozpětí výroby mění za jiný typ z jiných důvodů. V žádném případě se za vadu z hlediska záruky nepovažují závady, či změny parametrů způsobené běžným používáním a opotřebením (například přirozený pokles kapacity).

Garance se nevztahuje na:

- opotřebení součástí s limitovanou životností, jestliže tato byla překročena, a součásti podléhající přirozenému opotřebení při výrobce doporučeném užívání stroje (např. válce, rolny, lampy, gumové součásti, filtry apod).

HP neodpovídá za vady způsobené použitím jiného spotřebního materiálu než který je doporučen výrobcem (tj. originální HP materiál - toner, válec, inkoustová cartridge, tisková hlava atd.).

7. Definice typů záručních služeb

Záruka na výměnu dílů - Parts only Warranty (POW)

V případě, že je produkt HP kryt zárukou na výměnu dílů (Parts only), náhradní díl bude v průběhu záruční doby poskytnut bezplatně. Produkt spolu s dokladem o datu prodeje může být dopraven nebo poslán do servisního střediska HP na náklady a riziko zákazníka. Uživatel si musí vytvořit záložní kopie všech dat a programů a vyjmout výměnná paměťová média.

Poznámka 1: Cena práce a cestovní výlohy vynaložené na opravu nejsou zahrnuty v této záruce. HP nabízí práci či dopravu při výměně takového dílu za poplatek. Oprava musí být provedena autorizovaným servisním partnerem HP nebo přímo HP.

Záruka s doručením - Carry-in (CI)

V případě, že je produkt HP kryt zárukou na díly a práci, práce vynaložená na opravu a náhradní díly jsou v průběhu záruční doby dodány bezplatně. Nárok na službu je podmíněn dodáním (přinesením a nebo posláním) výrobku spolu s dokladem o prodeji do servisního střediska HP na náklady a riziko zákazníka. Před přinesením produktu zákazník kontaktuje HP telefonicky za účelem diagnostiky problému a způsobu předání nebo zaslání vadného produktu. Uživatel si musí vytvořit záložní kopie všech dat a programů a vyjmout výměnná paměťová média.

Po opravě si zákazník vyzvedne zařízení na svoje náklady v servisním středisku.

Poznámka 1: Práce, vynaložená na opravu a náhradní díly, je poskytována bezplatně.

Poznámka 2: U produktů s celosvětovou zárukou HP uzná celosvětovou záruku v každé zemi, kde má HP přímé nebo partnerské zastoupení. Doba odezvy bude záviset na obchodně odůvodnitelném nejlepším úsilí a může se v jednotlivých zemích lišit.

Poznámka 3: Cestovní výlohy na provedení opravy v místě u zákazníka nejsou zahrnuty v této záruce. HP nabízí takové služby za poplatek.

Záruka na místě (On Site)

V případě, že je produkt HP kryt zárukou „Bezplatná oprava u zákazníka“, oprava bude provedena v místě instalace u zákazníka. Všechny díly, práce a cestovní náklady jsou bezplatné.

Poznámka 1: U produktů s celosvětovou zárukou HP uzná celosvětovou záruku v každé zemi, kde má HP přímé nebo partnerské zastoupení. Doba odezvy bude záviset na obchodně odůvodnitelném nejlepším úsilí a může se v jednotlivých zemích lišit.

Poznámka 2: HP může podle svého uvážení poskytnout náhradou za opravu u zákazníka alternativní metodu dodání služby, jako: Mail-In, Advanced Unit Replacement (AUR), Customer Replaceable Units (CRUs) atd.

Provedení záruční opravy u zákazníka je podmíněno splněním následujících podmínek:

- tato služba musí být v zemi, kde je požadována, všeobecně dostupná,
- HP určil, že telefonické, či jiné vyřešení problému není možné,
- hardwarový produkt HP je v průběhu záruky kryt zárukou „Bezplatná oprava u zákazníka“.

Při požadavku na opravu u zákazníka musí být uživatel schopen uvést název produktu, sériové a produktové číslo a všechny chybové zprávy a projevy problému a potom teprve volat servisní středisko HP. Uživatel musí spolupracovat se servisním střediskem HP při pokusu o vyřešení problému přes telefon, včetně provedení rutinních diagnostických postupů.

Pokud to HP uzná za nezbytné, vyšle kvalifikovaného technika na místo, kde se zařízení nachází. Uživatel je povinen předložit doklad o prodeji a poskytnout dostatečný přístup k zařízení.

V případě, že chyba zařízení byla způsobena nesplněním výše uvedených záručních podmínek (např. chyba způsobená produktem třetí strany), produkt byl mimo záruční dobu nebo zákazník nebyl zastižen, budou záruční oprava nebo zbytečný výjezd servisního technika zákazníkovi fakturovány.

Díly, vyměnitelné zákazníkem – Customer Self Repair (CSR)

Některé produkty HP jsou kryté zárukou CSR (např. klávesnice, myš, reproduktory). V rámci tohoto procesu HP zajistí dodávku dílu přímo na místo u zákazníka, kde si zákazník sám díl vymění. Zákazník obdrží pokyny pro instalaci dílu a pro navrácení vadného dílu firmě HP. V případě nenavrácení dílu do HP v průběhu pěti dní bude zákazníkovi cena dílu vyfakturována.

Přednostní výměna dílu – Advanced Unit Replacement (AUR)

Tento typ záruky zaručuje zákazníkovi, že po diagnostikování vadného modulu bude náhradní díl zaslán na zákazníkem určenou adresu. Při přijetí náhradního dílu zákazník zabalí a pošle vadný díl zpět do servisního střediska HP na náklady společnosti HP. V případě nenavrácení dílu do HP v průběhu deseti dní bude zákazníkovi cena dílu vyfakturována.

Doručení do servisního místa – Return to Bench (RTB)

Tento typ záruky se vztahuje na základní jednotky, obsahuje bezplatnou výměnu dílu a práci. Opravy přijímají HP obchodní místa a servisní centra. Tato služba je omezena pouze na opravu HW závad. Před doručením produktu do opravy musí zákazník diagnostikovat závadu k produktu přiloženým HP diagnostickým SW. Chyby způsobené non-HP produkty, ať již interními, nebo externími, jsou důvodem k vyfakturování vzniklých nákladů zákazníkovi. Zákazníkovi budou také vyfakturovány servisní náklady v tom případě, že nebude nalezena HW závada.

Záruka s odvozem a vrácením – Pickup and Return (PUR)

Pokud se v záruční době porouchá výrobek značky HP, na nějž se vztahuje záruka s odvozem a vrácením, zajistí společnost HP odvezení výrobku HP od zákazníka, jeho opravu a vrácení zpět na danou adresu zákazníka. Veškeré díly a práce nutné k opravě i náklady na dopravu budou HP poskytnuty zdarma.

Služba zaslání poštou – Mail-in Service

Některé HP produkty jsou kryté zárukou Mail-In. Opravený modul bude zaslán na zákazníkem určenou adresu. Zákazník je odpovědný za všechny náklady a rizika, související se zasláním dílu do sběrného střediska HP. HP uhradí náklady na opravu a dopravu zpět k zákazníkovi.

Doplňky

Doplňky a komponenty (kromě akumulátorů HP) jsou prvních 12 měsíců kryty zárukou „Bezplatné díly“, pokud není u konkrétního produktu stanoveno jinak.

Na doplňky (kromě monitorů a akumulátorů – viz poznámka níže), nainstalované do produktu HP, se obvykle vztahuje delší záruka (platí nejvyšší úroveň z níže uvedeného):

- jejich vlastní 12-ti měsíční záruka „Bezplatné díly“,
- zbývající doba a aktuální úroveň záruční služby HP produktu, ve kterém jsou nainstalovány (například „Oprava u zákazníka“, nebo „Výměna dílů“, pokud pro produkt platí daná záruka).

Takto zjištěná záruční doba však nesmí překročit 3 roky od data prodeje HP doplňku.

Páskové jednotky instalované do ISS serverů Proliant nepřebírají záruku serveru, ale mají pouze svou vlastní záruku.

ATA hard disky mají záruční dobu maximálně 1 rok bez ohledu na vlastní záruční dobu serveru, do nějž jsou nainstalovány.

Poznámka 1: Doplnky, připojené k serveru HP nebo k systémovému boxu externě, mají jen svoji vlastní záruku. Tudiž monitory, docking station a port replikátory mají jen svoji vlastní záruku a nikoliv záruku zařízení, ke kterému jsou připojeny.

Poznámka 2: Na akumulátory HP je poskytována záruční služba po dobu 12 měsíců „na výměnu dílů“. Akumulátor má z hlediska těchto záručních podmínek charakter spotřebního materiálu, podrobněji viz kapitola „Spotřební materiál“.

Náhradní díly

Na všechny náhradní díly, použité HP jako náhrada vadných dílů v produktu v rámci záruční doby, se vztahuje záruka v rozsahu odpovídajícím zbytku záruční doby platné pro produkt, ve kterém byly použity, nebo 30 dnů, podle toho, co je delší.

Na opravu produktu mimo záruku včetně použitých dílů je poskytována záruka v délce 90 dnů.

Dodávka náhradních dílů je možná pouze jako součást této služby (pozáruční opravy u ASP či HP) a výše uvedená záruka vychází ze záruky na tuto službu.

Prodej samotných náhradních dílů bez služby HP neposkytuje. Některé náhradní díly je však možné po dohodě zakoupit u servisních partnerů HP, pokud oni tuto službu poskytují.

Poznámka 1: Od koncového uživatele se při uplatňování nároku na záruku placené opravy, či náhradního dílu vyměněného méně než 30 dnů před koncem záruky, požaduje předložit doklad o provedení odborné opravy u ASP či HP.

8. Cílené úrovně záručního servisu HP

HP definuje cílené úrovně záručního servisu pro produkty HP jako dobu, za kterou by měl za normálních podmínek ASP nebo HP reagovat na reklamaci zákazníka nebo se dostavit na místo, podle toho o jaký typ záruky se jedná. HP nezaručuje odezvu či opravu do uvedené doby.

Služby záručního servisu jsou poskytovány v pracovní dny během standardní pracovní doby, tj. 8:00-17:00 hod., na základě přiměřeného úsilí.

Definice cílených úrovní záručního servisu jsou uvedeny zde :

Oprava u Zákazníka tentýž pracovní den (SBD on site)

Bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby HP reagovalo na reklamaci ve stejný pracovní den jako byla závada hlášena. Reakční doba se počítá od doby nahlášení závady do doby dostavení technika na místo instalace, pakliže HP servis diagnostikuje, že je výjezd technika nevyhnutelný.

Oprava u Zákazníka odezva X hodin (XHR on site)

Bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby HP reagovalo na reklamaci do X hodin od nahlášení. Reakční doba se počítá od doby nahlášení závady do doby dostavení technika na místo instalace, pakliže HP servis diagnostikuje, že je výjezd technika nevyhnutelný.

Oprava u Zákazníka následující pracovní den (1BD/NBD on site)

Bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby HP reagovalo na reklamaci nejpozději druhý pracovní den, kdy byla závada hlášena.

Například: Když zákazník nahlásí selhání produktu kdykoliv v pracovní době v pondělí, budou pracovníci HP nebo ASP reagovat na reklamaci do konce pracovního dne v úterý.

Oprava u Zákazníka X pracovní dny (XBD on site)

Bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby HP nebo autorizovaný servisní partner HP reagoval na reklamaci do konce X-tého pracovního dne následujícího po prvním hlášení konečného uživatele o selhání zařízení.

Například: 2BD: Když zákazník nahlásí selhání produktu kdykoliv v pracovní době v pondělí, vynasnaží se pracovníci HP nebo ASP reagovat na reklamaci do konce pracovního dne ve středu.

Oprava v Servisním Středisku X pracovní dny (XBD Carry in)

Bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby byl produkt funkční a konečnému uživateli k dispozici do X pracovních dnů od přijetí vadného zařízení servisním střediskem.

Například: 5BD: Když zákazník doručí vadný produkt do servisního střediska kdykoliv v pracovní době v pondělí, bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby byl produkt k dispozici k vyzvednutí do konce pracovního dne v pondělí následující týden.

Oprava v Servisním Středisku X pracovní dnů – Služba zaslání poštou – (Mail-in)

Bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby byl produkt funkční a připraven pro zákazníka do X pracovních dnů od přijetí vadného zařízení Mail – In střediskem.

Například: 2BD: Jakmile zákazník doručí vadný produkt do Mail-In střediska kdykoliv v pracovní době během pondělí, bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby byl produkt připraven k odeslání z Mail In střediska kdykoliv v pracovní době během středy.

Oprava s odvozem a vrácením X pracovních dnů – Pickup and Return (XBD PUR)

Bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby byl produkt funkční a dopraven zpět k zákazníkovi do X pracovních dnů od odvezení vadného zařízení od zákazníka.

Například: 5BD: Společnost HP zajistí odvezení výrobku HP od zákazníka kdykoliv v pracovní době během pondělí, bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby byl produkt dopraven zpět k zákazníkovi do konce pracovního dne v pondělí následující týden.

9. Nadstandardní servis HW během záruční doby

Standardní typ servisu během záruční doby, jak je uveden v tabulce „Všeobecné záruční podmínky HP – přehled“, je možné rozšířit, a to na základě dohody mezi zákazníkem a HP. Takový nadstandardní servis není zahrnut v ceníkové prodejní ceně HW produktů a zakupuje se formou dodatkových služeb nebo služeb HP Care Pack.

10. Servisní podpora

HP potvrzuje, že bude provádět servis a podporu na všechny HP produkty minimálně po dobu 5 ti let od ukončení výroby daného produktu s výjimkou produktů kategorie tiskáren a zpracování obrazu (scannery, digitální fotoaparáty, multifunkční zařízení...), kde je doba servisní podpory stanovena výrobcem pro jednotlivé typy zařízení a pohybuje se v rozmezí 3 až 5 let.

11. Informace o službách HP Care Pack

HP nabízí rozšiřující služby pod názvem Care Pack. K dispozici je široká nabídka HP Care Pack služeb, pokrývající většinu současných produktů HP. Zákazník je odpovědný za registraci každé služby HP Care Pack k produktu, ke kterému byla tato služba zakoupena, do 14 dní od její koupě. Více informací naleznete na <http://www.hp.cz/servis/carepack/> .

HP Care Pack je pak z hlediska těchto podmínek chápán jako servisní smlouva, nikoliv jako prodloužení standardní záruční doby. Platnost HP Care Packu je podmíněna řádným zaregistrováním v HP systému.