

HP CARE PACK

PODPORA NAD RÁMEC ZÁRUKY



www.carepack.sk



www.carepack.sk



Zdravím Ťa.

Som Dr. Carepack a v tejto brožúrke Ti porozprávam, ako sa viem postarať o Tvoje HP zariadenie. Pokiaľ sa dohodneme, môžeš mi volať aj 24 hodín denne a Tvoje zariadenie dokážem opraviť aj do 6 hodín. Po celom Slovensku mám veľkú sieť ambulancií a množstvo spolupracovníkov. Moja ponuka je široká, určite si vyberieš.

Moje služby rozširujú servisné pokrytie HP produktov nad rámec štandardnej záruky. Ak si presvedčený, že Ti základná záruka stačí, tak rovno túto brožúrku zavri a ušetri si čas! Ešte predtým sa však zoznám so záručnými podmienkami na svoj produkt, aby si predišiel prípadným nedorozumeniam, keď sa Ti Tvoje zariadenie pokazí a budeš riešiť opravu v rámci štandardnej záruky. Všeobecné záručné podmienky nájdeš na stránke www.hp.sk/zaruka.

Ak však chceš viac ako len základnú záruku, čítaj ďalej. Vybral som pre Teba časť z mojej ponuky, ku ktorej najčastejšie dostávam otázky. Dozvieš sa tiež, ako a kde mi nahlásiš poruchu a dokedy opravím Tvoje zariadenie. V závere sa dozvieš, kde nájdeš ďalšie dôležité informácie.

Za moje služby sa platí vopred, čo znamená, že neskôr Ti už nebudem účtovať žiadne dodatočné náklady za opravu. Zároveň máš istotu, že Tvoje zariadenie opravím rýchlo. Je len na Tebe, akú úroveň služby si vyberieš.

Ľudia si väčšinou objednávajú moje služby na tri až päť rokov. Po uplynutí tohto obdobia sa zvyčajne rozhodnú kúpiť si nové zariadenie, alebo si servisné pokrytie predĺžia o ďalší rok. Tak to môžu robiť až dovtedy, kým mám k dispozícii náhradné súčiastky.

Takže dosť bolo rečí, pod' sa pozrieť, čo mám pre Teba.

Dr. Carepack

POKRYTIE A ÚZEMNÁ PLATNOSŤ

Takže už si zvedavý, kde sa so mnou môžeš stretnúť? Zaujímá Ťa, či dokážem liečiť napríklad aj v Kremnici? Jasné, dokážem.

HP Care Pack zakúpený v krajinách Európskej únie, Nórsku, Andorre, Lichtenštajnsku, Švajčiarsku, Izraeli, Chorvátsku, Maroku, Juhoafrickej republike, Turecku, Rusku, Estónsku, Litve a Lotyšsku platí vo všetkých týchto krajinách.

Spôsob a možnosti liečby sa však môžu medzi jednotlivými krajinami odlišovať, preto Ťa odporúčam, aby si si HP Care Pack vždy zakúpil v tej krajine, kde očakávaš moju starostlivosť.

Ak budeš so mnou cestovať do zahraničia, vopred si over, akým spôsobom ma môžeš kontaktovať a ako bude vyzeráť moja pomoc v konkrétnej krajine.



INŠTALAČNÝ HP CARE PACK

Viem, že si veľmi šikovný a veľa vecí si dokážeš urobiť sám. Nie všetky zariadenia si však môžeš inštalovať svojpomocne a ani Tvoj dodávateľ na to nemusí mať od HP oprávnenie. Odborná inštalácia je základným predpokladom, aby Tvoj produkt, resp. riešenie pracovali podľa špecifikácie definovanej spoločnosťou HP. Neodborná inštalácia môže mať pre Teba za následok dodatočné finančné náklady alebo isté obmedzenia, ktoré vyplývajú zo všeobecných záručných podmienok.

Odborná inštalácia je ako vitamín. Pokiaľ vitamín užívaš preventívne, predchádzaš chorobe. Ak si necháš svoje zariadenie odborne nainštalovať, bude fungovať tak, ako má. Ponúkam Ti **dve základné úrovne**.

V **rámci prvej úrovne** môžeš získať základnú inštaláciu. Tvoje nové zariadenie vybalím zo škatule, osadím doňho všetko príslušenstvo, ktoré si si k nemu dokúpil, zapojím ho a otestujem, či všetko funguje tak, ako má. Ak by sa náhodou vyskytol nejaký problém, zabezpečím jeho odstránenie.

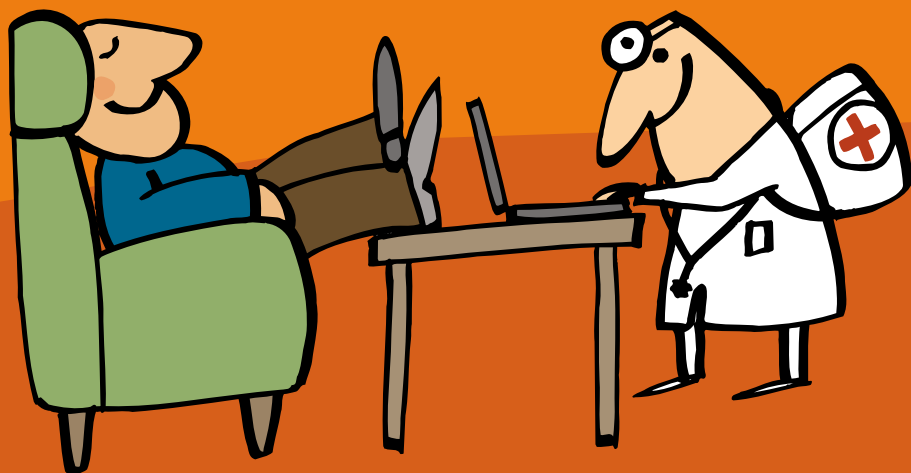
Pokiaľ si zvolíš **druhú úroveň**, tzv. install & start-up, potom Ti okrem základnej inštalácie pomôžem nainštalovať aj operačný systém a zaktualizujem všetky potrebné ovládače. Pozor, operačný systém už musíš mať zakúpený. Osobne Ti odporúčam vybrať si túto druhú úroveň. Zariadenie budeš mať kompletne nainštalované a ani Ťa to nebude veľa stáť.



ONSITE HP CARE PACK

Chápem. Tiež sa Ti nechce nikam chodiť, obzvlášť nie v momente, keď si sa práve naobedoval a najradšej by si si na hodinku niekde zdriemol. Zariadenie je však pokazené a Ty to musíš práve teraz riešiť. Pre niektoré typy zariadení mám v ponuke tzv. onsite HP Care Pack, ktorý slúži pre podobné situácie.

Slovenský preklad anglického výrazu „onsite“ je „**na mieste**“. Čo sa teda bude u Teba doma, resp. vo firme diať, pokiaľ máš zakúpenú službu onsite? Jednoducho povedané: zariadenie opravím tam, kde ho máš práve nainštalované, takže ho nemusíš nikam nosiť. Najskôr sa však s Tebou porozprávam telefonicky, aby som zistil, v čom by mohol byť problém. Následne si pripravím všetky potrebné veci na návštevu a prídem k Tebe domov alebo do firmy problém vyriešiť. Výnimkou sú prípady, kde je výmena súčiastky jednoduchá. Vtedy Ti súčiastku pošlem a Ty mi starú a pokazenú súčiastku pošleš späť na moje náklady. A niektoré súčiastky mi dokonca už ani nebudeš musieť vrátiť a hodiš ich rovno do koša. Na tom sa vždy vopred dohodneme telefonicky.



RESPONSE HP CARE PACK

Aj Teba hnevá, keď stojíš niekde v rade a ľudia sa pred Teba predbiehajú? A Ty iba stojíš a čakáš? Dosť bolo čakania! Pokiaľ si zakúpiš moju službu, ktorá má v popise „response“, staneš sa aj ty VIP človekom a Tvoje záujmy sa stanú pre mňa prioritou. Slovenský preklad anglického výrazu „response“ je „**odozva**“. V praxi Ti teda umožní predbehnúť sa pred ostatných a oprava Tvojho zariadenia tak dostane d'aleko vyššiu prioritu ako v prípade, keď si budeš uplatňovať opravu v rámci štandardnej záruky.

V mojej ponuke mám **štvorhodinovú odozvu**. Pre teba to znamená, že ostatní budú čakať a ja sa budem venovať Tebe. Do štyroch hodín identifikujem problém, alebo Ťa rovno navštívim, aby som ten problém identifikoval. Samozrejme, že následne ten problém odstránim, aj keď to už nemusí byť vykonané do štyroch hodín.



CALL-TO-REPAIR(CTR) HP CARE PACK

Tak toto je fakt sila! Predbehneš aj predbiehajúcich sa! Žiadne čakanie, mám vyhradený samostatný pruh na ceste, aby som bol pri Tebe čo najskôr a zariadenie dostal do funkčného stavu v čo najkratšom čase. Najneskôr však **do šiestich hodín** od nahlásenia. A ver mi, že je to celkom fuška. Telefonicky musím zistiť, kde je problém, zastaviť sa v sklade po náhradnú súčiastku, musím doraziť k Tebe domov alebo do firmy a zariadenie opraviť. Ty však môžeš byť vzdialený od centrálného skladu náhradných dielov aj stovky kilometrov, takže v takom prípade si k môjmu záväzku opraviť zariadenie do šiestich hodín musíš pripočítať ešte čas potrebný na prepravu k Tebe (nad sto kilometrov od Bratislavy, resp. Košíc).



DEFECTIVE MEDIA RETENTION (DMR) HP CARE PACK

Si paranoidný a veríš tomu, že veľký brat Ťa sleduje? Myslíš si, že v Škótsku, kam HP zväža všetky pokazené disky z celej Európy a Afriky, má niekto čas hľadať fotky tvojej priateľky na pokazenom disku? Alebo máš na disku skutočne veľmi citlivé a cenné údaje, ktoré sa naozaj nikomu nesmú dostať do rúk, lebo by mohlo dôjsť k zániku civilizácie? Potom si kúp mňa! Kúp si mňa! Ak si ma kúpiš, **nebudeš musieť vrátiť pokazený disk...**

Som Defective Media Retention HP Care Pack.



ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION (ADP) HP CARE PACK

Už od malička pokazíš všetko, čo chytíš, a smola je Tvoja mladšia sestra? Bežne sa Ti stáva, že Ti notebook vypadne z rúk, alebo že si ho v návale práce obleješ kávou? Tak potom potrebuješ moju pomoc. Liečim všetky škody, ktoré vzniknú **nešťastnou náhodou, nešikovnosťou**. Neveríš? Môžeš sa sám presvedčiť, ak si objednáš moju službu ADP HP Care Pack.



TRAVEL / GLOBAL HP CARE PACK

Pamätáš sa, ako som Ti hovoril o tom, v ktorých krajinách ma môžeš nájsť? Áno? Ak si si pozrel zoznam krajín, je pomerne rozsiahly. Avšak pre skutočných cestovateľov mám v ponuke úplnú bombu - **travel/global HP Care Pack**.

V prípade poruchy Ti pomôžem v týchto krajinách: v Argentíne, Austrálii, Belgicku, Bolívii, Českej republike, Číne, Dánsku, Ekvádore, Egypte, Estónsku, na Filipínach, vo Fínsku, Francúzsku, Grécku, Holandsku, Hongkongu, Chile, Indii, Indonézii, Írsku, Izraeli, Japonsku, Juhoafrickej republike, Južnej Kórei, Kanade, Kolumbii, Litve, Lotyšsku, Luxembursku, Maďarsku, Malajzii, Mexiku, Nemecku, Nórsku, na Novom Zélande, v Peru, Poľsku, Portoriku, Portugalsku, Rakúsku, Rusku, Saudskej Arábii, Singapore, Spojených Emirátach, na Slovensku, v Španielsku, Švajčiarsku, USA, Veľkej Británii, Venezuele a Vietname.

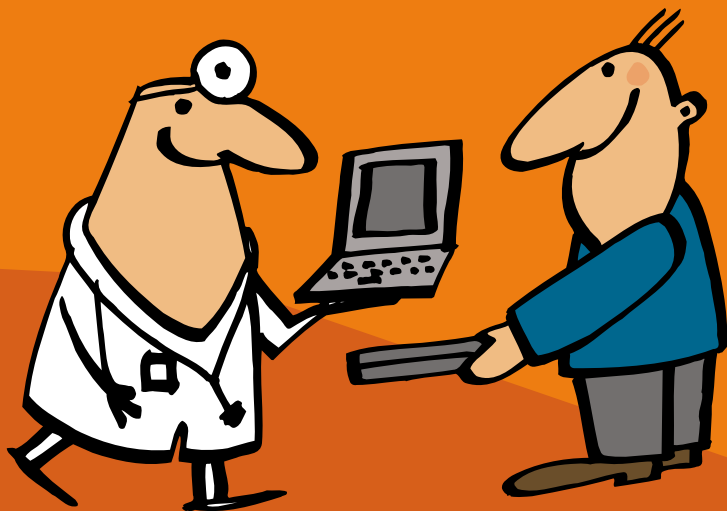
Nezabudni si však vopred zistiť, ako ma môžeš v konkrétnej krajine kontaktovať...



EXCHANGE HP CARE PACK

Desí Ťa slovo oprava? Rád riešiš veci jednoducho a rýchlo? Tak potom Ti odporúčam vybrať si z mojej ponuky exchange HP Care Pack. Slovenským prekladom slova „exchange“ je „**výmena**“. Ak si zvolíš túto moju službu, potom Ti Tvoje pokazené HP zariadenie vymením za druhé.

Avšak pozor, druhé ≠ nové. Na Slovensku Ti môžem takúto výmenu garantovať najneskôr do štyroch pracovných dní.



PROAKTÍVNE SLUŽBY HP CARE PACK

Ak si típek, ktorý nechce len čakať so založenými rukami, kým sa niečo pokazí, ale rád problémom predchádzaš, tak sa pozri na moju ponuku proaktívnych služieb. Mám znalosti, o ktoré sa rád s Tebou podelím a pomôžem Ti **aktívne predchádzať** možným technickým problémom. Pri vyššej úrovni služby Ti dokonca pridám človeka, ktorý sa bude o Tvoje zariadenie a IT prostredie starať a pomôže Ti s plánovaním ďalších krokov.



AKO MA MÔŽEŠ KONTAKTOVAŤ NA SLOVENSKU?

V podstate je to veľmi jednoduché. Stačí kontaktovať širokú sieť mojich ambulancií, ktorých zoznam aj s kontaktmi nájdeš na stránke www.hp.sk/oprava.

Veľa problémov však viem odstrániť aj na diaľku. Vzhľadom na široké portfólio produktov HP som rozdelil prvú pomoc medzi tri tiesňové linky.

Na prvej tiesňovej linke s t. č. 0850 111 256 Ti pomôžu riešiť problém v prípade HP osobného počítača, notebooku HP Pavilion, resp. Compaq Presario a HP atramentovej alebo laserovej tlačiarne série 1xxx.

Na druhej tiesňovej linke s t. č. (02) 68 208 080 Ti pomôžu, ak máš problém s HP osobným počítačom iným ako HP Pavilion a Compaq Presario, notebookom HP Compaq, resp. HP Elitebook, HP laserovou tlačiarňou (okrem série 1xxx), HP plotrom alebo skenerom.

Tretia tiesňová linka s t. č. (02) 57 525 752 sa špecializuje na pacientov, ktorým ochorel HP server alebo diskové pole.

V každom prípade si pred zavolaním priprav **HP produktové (P/N) a sériové (S/N) číslo** zariadenia a čo najpresnejší opis poruchy. Produktové a sériové číslo nájdeš na štítku HP zariadenia.



UŽITOČNÉ RADY NA ZÁVER

Všetky informácie týkajúce sa služieb HP Care Pack nájdeš na stránke www.carepack.sk.

Moje služby sú vždy viazané na **konkrétny produkt**. Pri výbere vhodnej služby Ti pomôžu moje vyhľadávače, ktoré nájdeš v pravej časti stránky. Prípadne si otvor priamo cenník, ktorý nájdeš v ľavej časti.

Službu HP Care Pack si kúp najneskôr **do 180 dní** od dátumu nákupu nového zariadenia. Služba sa viaže na produkt, a preto platí vždy od dátumu nákupu zariadenia, nie od dátumu nákupu služby. Takže čím skôr sa rozhodneš, tým lepšie urobíš.

V priebehu **90 dní** pred ukončením štandardnej záruky alebo expiráciou predošlého HP Care Packu si dokúp post-warranty pack (PWP). Kúpiť ho však musíš najneskôr do 30 dní po skončení záruky alebo predošlého HP Care Pack-u. Potom o túto možnosť prídeš. V časti "dokumentácia" si pozri, čo je obsahom mojich služieb, aby si mal správne nastavené očakávania.

Na stránke si tiež môžeš veľmi rýchlo overiť platnosť základnej záruky pre konkrétne HP zariadenie, ako aj služieb, ktoré si si u mňa objednal. Stačí, ak zadáš sériové a objednávacie číslo produktu.

Nezabudni, že všetky moje služby musíš **zaregistrovať najneskôr do 30 dní** po ich zakúpení, inak sú neplatné. Presný postup registrácie nájdeš na mojej stránke. S registráciou Ti môže pomôcť aj Tvoj predajca.

A teraz máš všetky základné si sa správne rozhodol. Ak Ti je a nenašiel si to v tejto na webe, kedykoľvek ma prostredníctvom mojej



informácie, aby ešte niečo nejasné brožúre ani nikde môžeš kontaktovať stránky.

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Všetky práva vyhradené.
Spoločnosť Hewlett-Packard nenesie zodpovednosť za technické alebo tlačové chyby, alebo opomenutia v tomto dokumente. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente môžu byť zmenené bez predchádzajúceho upozornenia. Záruky na produkty Hewlett-Packard sú uvedené v prehlásení o obmedzenej záruke priloženom ku každému produktu. Tento dokument a ani žiadna jeho časť sa nebudú považovať za dodatočnú záruku. Dokument nesmie byť kopírovaný, rozmnožovaný alebo preložený do iného jazyka bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Viac informácií nájdete na www.hp.sk alebo priamo na www.carepack.sk.

