



Poznáte záručné podmienky?



Spoločnosť HP sa zaväzuje, že hardvérové zariadenia HP nebudú mať vady materiálu alebo spracovania pri bežnom používaní počas záručnej doby.

Toľko jednoduché konštatovanie v rámci záručných podmienok, ktoré zdanlivo nepotrebuje ďalšie upresnenie. Naše skúsenosti však hovoria, že potrebuje. Z tohoto dôvodu sme pre Vás pripravili niekoľko najčastejšie sa opakujúcich otázok a odpovedí, ktoré sa týkajú záručných podmienok HP.

Kde si môžem nájsť presné znenie záručných podmienok k zariadeniam HP?

Všeobecné záručné podmienky k zariadeniam HP sú publikované na stránke www.hp.sk/zaruka.

Koho môžem kontaktovať, ak mám problém so zariadením HP?

Vzhľadom na široké portfólio produktov HP je podpora rozdelená medzi tri tímy popredajnej podpory:

- Na telefónnom čísle 0850 111 256 sa vám ozve člen tímu, ktorý Vám poskytne podporu na osobné počítače, notebooky HP Pavilion, resp. Compaq Presario; atramentové tlačiarne; laserové tlačiarne série 1xxx
- Na čísle (02) 6820 8080 dostanete popredajnú podporu k osobným počítačom (pozor, nie HP Pavilion a Compaq Presario); notebookom HP Compaq, resp. HP Elitebook; laserovým tlačiarňam (okrem série 1xxx); plotrom; scannerom
- V prípade problémov so servermi alebo diskovými poliami sa môžete obrátiť na podporný tím na telefónnom čísle (02) 5752 5752

Akým spôsobom HP zabezpečuje servis na svoje zariadenia?

HP odporúča svojim zákazníkom v prípade problémov so zariadením HP v prvom rade návštevu stránky www.hp.sk, kde sú v časti „podpora a ovládače“ publikované otázky a odpovede, ktoré vedú k odstráneniu problémov. Pokiaľ sa problém nepodarí vyriešiť svojpomocne, doporučujeme kontaktovať už spomínané call centrá so školenými odborníkmi, ktorí môžu pomôcť pri odstrániteľnom probléme. Tiež sa môžete obrátiť na niektorého z našich autorizovaných servisných partnerov, ktorých aktuálny zoznam je uverejnený na stránke www.hp.sk/oprava.

Je potrebné pri reklamácií HP zariadenia predložiť doklad o nákupe zariadenia?

Doklad o kúpe zariadenia je dôležitým dokladom, ktorým sa preukazuje začiatok trvania záručnej doby, a preto môžete byť pri uplatňovaní záruky požiadaný o jeho predloženie.

Kde si môžem overiť záruku na moje HP zariadenie?

Platnosť záruky si môžete overiť priamo na stránke www.itrc.hp.com, odkaz „warranty check“.

Čo všetko nepokrýva štandardná záruka zariadenia?

Z pohľadu hardvéru sa jedná najmä o tovar spotrebného charakteru, ktorý sa v čase míňa, resp. opotrebováva. Jeho životnosť môže byť kratšia ako záruka samotného zariadenia. V prípade tlačiarň sú to najmä náplne, prenosové sady a pod. V prípade notebookov sa jedná najmä o batérie. Z pohľadu softvéru sa jedná najmä o rôzne doinštalované programy. Všeobecne platí, že HP zodpovedá iba za programy, ktoré sú nainštalované alebo dodané spolu so zariadením. Nové verzie BIOSu, firmvéru a ovládačov sú inštalovateľné zákazníkom, a preto ich inštaláciu záruka nepokrýva.

Zodpovedá HP za poškodenie, resp. stratu dát, ktorá je spôsobená nefunkčnosťou zariadenia?

Nie. HP nezodpovedá za poškodenie, resp. stratu dát, ktorá je spôsobená nefunkčnosťou zariadenia. HP nezodpovedá ani za iné škody, ktoré sú spôsobené poruchou zariadenia.

Môžem si ponechať pokazené komponenty zo zariadenia, ako napríklad disk obsahujúci dôverné informácie?

Nie. Všetky pokazené komponenty sa po oprave stávajú vlastníctvom HP. V prípade pokazených diskov nemusíte mať obavu o zneužitie dát, popis opravy diskov je vo všeobecných záručných podmienkach. Ak však máte aj napriek tomu záujem ponechať si vadný disk, môžete si zakúpiť službu HP CarePack Defective Media Retention, ktorá túto možnosť zabezpečuje.

Akým spôsobom bude opravené moje zariadenie?

Spôsob vykonania servisu závisí od typu zariadenia, ktoré ste si zakúpili. Každé zariadenie má svoju vlastnú záruku, ktorá definuje spôsob vykonania servisu.

Najčastejšie používané spôsoby vykonania servisu sú tieto:

- **Oprava na mieste inštalácie zariadenia.** Pri tomto type opravy je zákazníkovi poskytnutá vzdialená podpora a diagnostika, ktorá je potrebná na opravu. Ak nie je možné problém vyriešiť vzdialenou podporou, HP zväži, či je porucha odstrániteľná svojpomocnou opravou. Ak je porucha odstrániteľná svojpomocnou opravou, potrebný diel na opravu zariadenia bude zákazníkovi bezplatne doručený priamo na miesto inštalácie zariadenia. Ak nie je možné poruchu odstrániť ani svojpomocnou opravou, HP bezplatne vyšle technika na miesto inštalácie zariadenia (do 100km od servisného strediska).
- **Oprava v servisnom stredisku.** Zákazník musí zariadenie priniesť do autorizovaného servisného strediska. Zoznam servisných stredísk je uverejnený na stránke www.hp.sk/oprava. V prípade zaslania zariadenia z/do servisného strediska sú prepravné náklady hradené zákazníkom.
- **Svojpomocná oprava.** Pri tomto type opravy je zákazníkovi poskytnutá vzdialená diagnostika a diel potrebný na opravu. HP rozlišuje dva typy dielov, ktoré sa používajú na svojpomocnú opravu:
 - diely povinne vymeniteľné zákazníkom. Zákazník môže požiadať o výmenu HP alebo servisného partnera, avšak vtedy všetky náklady spojené s výmenou budú zákazníkovi účtované. Jedná sa napríklad o myši, klávesnice, napájacie adaptéry, pamäťové moduly, monitory, batérie, disky, optické mechaniky, sieťové karty v notebookoch, hot-swap disky a zdroje v serveroch, zapekacie jednotky v tlačiarňach a pod.
 - diely, ktoré by si mal zákazník vymeniť sám. Ak však zákazník požiada o výmenu HP alebo servisného partnera, výmena bude uskutočnená bezplatne. Jedná sa napríklad o disky, optické mechaniky, rozširujúce karty, ventilátory, zdroje v PC a podobne.

HP má v ponuke aj širokú škálu preddefinovaných služieb HP CarePack, ktorými môže byť úroveň servisu zvýšená nad rámec štandardnej záruky (skrátene doby odozvy, príp. fixná doba opravy). Kompletnú ponuku týchto služieb a ďalšie užitočné informácie nájdete na stránke www.carepack.sk.

HP CARE PACK



Zvýšte starostlivosť o Vaše HP zariadenie

Ak sa chcete dozvedieť viac, navštívte www.carepack.sk

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente sa môžu bez ďalšieho oznámenia meniť. Jedinými zárukami pre produkty a služby HP sú tie, ktoré sú výslovne uvedené v záručných podmienkach daných produktov, resp. služieb. Nižaká časť tohto dokumentu sa nesmie pokladať za dodatočnú záruku. Spoločnosť HP nezodpovedá za technické alebo jazykové chyby či opomenutia v tomto dokumente.

Microsoft a Windows sú ochranné známky spoločnosti Microsoft Corporation registrované v USA. UNIX je registrovaná ochranná známka The Open Group.

