

Celosvětová omezená záruka a technická podpora pro servery a doplňky HP ProLiant a IA-32

Obecné podmínky

KROMĚ ZÁRUK VÝSLOVNĚ UVEDENÝCH V TÉTO OMEZENÉ ZÁRUCE SPOLEČNOST HP NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ DALŠÍ ZÁRUKY, AŽ UŽ VÝSLOVNĚ ČI PŘEDPOKLÁDANĚ, VČETNĚ JAKÝCHKOLI PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK TÝKAJÍCÍCH SE OBCHODOVATELNOSTI A VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL. SPOLEČNOST HP SE VÝSLOVNĚ ZŘÍKÁ VŠECH ZÁRUK, KTERÉ NEJSOU UVEDENY V TÉTO OMEZENÉ ZÁRUCE. DOBA TRVÁNÍ JAKÝCHKOLI PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK, KTERÉ MOHOU BÝT VYNUCOVÁNY ZÁKONEM, JE OMEZENA NA DOBU PLATNOSTI TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY. V NĚKTERÝCH STÁTECH ČI ZEMÍCH NELZE OMEZIT DOBU TRVÁNÍ PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY NEBO VYLOUČIT ČI OMEZIT ZODPOVĚDNOST ZA NÁHODNÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY ZPŮSOBENÉ SPOTŘEBNÍM ZBOŽÍM. V NĚKTERÝCH STÁTECH ČI ZEMÍCH SE VÁS NĚKTERÁ VYLOUČENÍ ČI OMEZENÍ TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY NEMUSÍ TÝKAT.

TATO OMEZENÁ ZÁRUKA VÁM DÁVÁ SPECIFICKÁ ZÁKONNÁ PRÁVA. MŮŽETE MÍT TAKÉ DALŠÍ PRÁVA, KTERÁ SE MOHOU V JEDNOTLIVÝCH STÁTECH ČI ZEMÍCH LIŠIT. CHCETE-LI ZJISTIT PLNÝ ROZSAH SVÝCH PRÁV, JE VHODNÉ PROSTUDOVAT PŘÍSLUŠNÉ ZÁKONY SVÉHO STÁTU ČI ZEMĚ.

Omezená záruka se vztahuje na hardwarové produkty značky HP nebo Compaq (společně nazývané v podmínkách této omezené záruky jako „hardwarové produkty HP“) prodávané nebo pronajímané společností Hewlett-Packard nebo Compaq Computer Corporation (dceřinou společností společnosti Hewlett-Packard ve Spojených státech amerických), pobočkami, afilacemi, autorizovanými prodejci nebo místními distributory této společnosti (společně nazývané v podmínkách této omezené záruky jako společnost „HP“) ve světě na základě této omezené záruky. Pojem „hardwarový produkt HP“ je omezen na hardwarové součásti a všechny jeho vnitřní součásti včetně firmwaru. Pojem „hardwarový produkt HP“ NEZAHRNÚJE žádné softwarové aplikace nebo programy.

Tato omezená záruka je platná ve všech zemích a bude uznávána v libovolné zemi, ve které společnost HP nebo její autorizovaní poskytovatelé služeb nabízejí záruční servis, který se řídí pravidly a podmínkami uvedenými v této omezené záruce. Dostupnost záručních služeb a doba vyřízení se však může v jednotlivých zemích lišit a může být také podmíněna požadavky na registraci. Přestože může být v tomto prohlášení o omezené záruce uvedeno jinak, v rozsahu uplatnění této omezené záruky požadovaného od společnosti HP nebo jejích poboček a afilací je tato záruka nabízena a bude uznána pouze společností Hewlett-Packard Company (nebo právníckou osobou HP, do jejíž působnosti daná země spadá), výjimky ze záruky a omezení odpovědnosti se však vztahují na celou společnost HP, jak je definována výše.

Společnost HP zaručuje, že hardwarové produkty HP zakoupené nebo získané na základě leasingové smlouvy od společnosti HP budou při normálním používání v konfiguracích podporovaných společností HP po dobu trvání této omezené záruky bez vad na materiálu a provedení. Doba trvání omezené záruky začíná datem zakoupení produktu od společnosti HP nebo datem uzavření leasingové smlouvy. Dokladem data zakoupení nebo uzavření leasingové smlouvy je účtenka nebo potvrzení o dodávce opatřené datem zakoupení produktu nebo datem uzavření leasingové smlouvy. Podmínkou poskytnutí záručního servisu může být předložení dokladu o zakoupení nebo pronajmutí produktu. Nárok na záruční servis v souladu s pravidly a podmínkami tohoto dokumentu vzniká v případě, že je třeba hardware značky HP opravit v omezené záruční lhůtě. Tato omezená záruka se vztahuje pouze na původního koncového kupujícího nebo nájemce tohoto hardwarového produktu HP a není přenositelná na žádnou jinou osobu, která získá vlastnictví hardwarového produktu HP od původního koncového kupujícího nebo nájemce.

Produkty společnosti HP jsou vyráběny z nových materiálů nebo nových a použitých materiálů, jejichž výkon a spolehlivost jsou rovnocenné materiálům novým. Náhradní součásti mohou být nové nebo stejně kvalitní jako nové. Náhradní součásti budou dle záruky bez vad na materiálu a provedení po zbývající dobu platnosti omezené záruky hardwarového produktu HP, ve kterém jsou původně instalovány, nejméně však třicet (30) dnů, podle toho, které období je delší. **Společnost HP neodpovídá za problémy se vzájemnou spoluprací nebo kompatibilitou, které mohou vzniknout po instalaci součástí určených pro určitý systém do systému odlišné značky nebo modelu.**

Během období omezené záruky opraví nebo vymění společnost HP veškeré vadné součásti. Výše uvedené možnosti jsou vaší jedinou náhradou za vadné produkty. Pokud by se u produktu HP vyskytla opakovaná chyba (což je nepravděpodobné), může se společnost HP rozhodnout, že vám dle vlastní volby poskytne náhradní jednotku, jejíž výkon bude z hlediska hardwaru alespoň rovnocenný výkonu původního hardwarového produktu HP. Společnost HP si vyhrazuje právo rozhodnout podle vlastního uvážení, zda má být namísto výměny vrácena částka, za kterou jste produkt zakoupili, nebo částka splátek pronájmu (od které budou odečteny úroky). Všechny součásti nebo hardwarové produkty odstraněné v rámci této omezené záruky se stávají majetkem společnosti HP. Náhradní součást nebo produkt přebírá omezenou záruku, která platila u odstraněné součásti či produktu, nebo 30denní omezenou záruku na náhradní součást, jak je uvedeno výše.

Tato omezená záruka se nevztahuje na opotřebitelné součásti ani na jakékoli jiné produkty než produkty značky HP. Společnost HP neposkytuje záruku na žádné produkty jiných výrobců, a to ani v případě, že jsou součástí jiných hardwarových produktů HP. Společnost HP dále poskytuje všechny takové produkty jiných výrobců „tak, jak jsou“. Původní výrobci nebo dodavatelé však mohou poskytovat vlastní záruky, které jsou uvedeny v dokumentaci dodávané s produkty jiných výrobců.

Tyto podmínky představují úplnou a výhradní záruční smlouvu mezi uživatelem a společností HP týkající se zakoupeného nebo pronajatého hardwarového produktu HP. Tyto podmínky nahrazují všechny předchozí smlouvy nebo vysvětlení, včetně vysvětlení zahrnutých v prodejní dokumentaci společnosti HP nebo rad poskytnutých společností HP, zástupcem či zaměstnancem společnosti HP, které mohly být v souvislosti se zakoupením nebo pronájmem hardwarového produktu HP poskytnuty. Žádná změna podmínek uvedených v této omezené záruce není platná, pokud není vyjádřena písemně a podepsána autorizovaným zástupcem společnosti HP.

OMEZENÁ ZÁRUKA SE NEVZTAHUJE NA PRODUKTY, Z NICHŽ BYLO ODSTRANĚNO SÉRIOVÉ ČÍSLO, NEBO KTERÉ BYLY POŠKOZENY NEBO ZTRATILY FUNKČNOST ZA NÁSLEDUJÍCÍCH OKOLNOSTÍ: (A) NÁSLEDKEM NEHODY, NEVHODNÉ ÚDRŽBY, ŠPATNÉHO POUŽITÍ, NEDBALOSTI, ZNEUŽITÍ, NESPRÁVNÉ PŘÍPRAVY MÍSTA NEBO JINÝCH EXTERNÍCH PŘÍČIN; (B) PROVOZEM MIMO PRACOVNÍ PODMÍNKY SPECIFIKOVANÉ V DOKUMENTACI DODANÉ S PRODUKTEM; (C) POUŽITÍM SOFTWARE, ROZHRANÍ NEBO SOUČÁSTÍ, KTERÉ NEVYRÁBÍ NEBO NEPRODÁVÁ SPOLEČNOST HP NEBO (D) ÚPRAVAMI NEBO OPRAVAMI, KTERÉ NEBYLY PROVEDENY (I) SPOLEČNOSTÍ HP, (II) AUTORIZOVANÝM POSKYTOVATELEM SLUŽEB SPOLEČNOSTI HP NEBO (III) VÁMI SAMOTNÝMI PŘI INSTALACI NÁHRADNÍCH SOUČÁSTÍ HP VYMĚNITELNÝCH KONCOVÝM UŽIVATELEM NEBO SOUČÁSTÍ SCHVÁLENÝCH SPOLEČNOSTÍ HP, POKUD JE PRO VÁŠ PRODUKT V DANÉ ZEMI TATO MOŽNOST K DISPOZICI. SPOLEČNOST HP NEZARUČUJE, ŽE ČINNOST TOHOTO PRODUKTU BUDE NEPŘERUŠOVANÁ NEBO BEZCHYBNÁ. SPOLEČNOST HP NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA POŠKOZENÍ, KTERÉ VZNIKNE V DŮSLEDKU NEDODRŽENÍ POKYNŮ TÝKAJÍCÍCH SE DANÉHO HARDWAROVÉHO PRODUKTU HP.

CHCETE-LI Z BEZPEČNOSTNÍCH DŮVODŮ PŘEDCHÁZET MOŽNÝM SELHÁNÍM, ZMĚNÁM NEBO ZTRÁTĚ DAT, VYTVÁŘEJTE PRAVIDELNÉ ZÁLOŽNÍ KOPIE DAT ULOŽENÝCH NA PEVNÉM DISKU NEBO JINÝCH ZAŘÍZENÍCH PRO UKLÁDÁNÍ DAT. PŘED VRÁCENÍM JAKÉHOKOLI DÍLU DO SERVISU NEZAPOMEŇTE ZÁLOHOVAT DATA A ODSTRANIT VEŠKERÉ TAJNÉ, OBCHODNÍ ČI OSOBNÍ INFORMACE. SPOLEČNOST HP NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA POŠKOZENÍ NEBO ZTRÁTU PROGRAMŮ, DAT ČI VYMĚNITELNÝCH PAMĚŤOVÝCH MĚDIÍ. SPOLEČNOST HP NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA OBNOVENÍ ČI OPĚTOVNOU INSTALACI JAKÝCHKOLI JINÝCH PROGRAMŮ ČI DAT NEŽ SOFTWARE NAINSTALOVANÉHO SPOLEČNOSTÍ COMPAQ NEBO HP PŘI VÝROBĚ PRODUKTU.

Omezení zodpovědnosti

JESTLIŽE HARDWAROVÝ PRODUKT ZNAČKY HP NEPRACUJE, JAK JE VÝŠE ZARUČENO, JE JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADOU JEHO OPRAVA NEBO VÝMĚNA. MAXIMÁLNÍ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI HP V RÁMCI TĚTO OMEZENÉ ZÁRUKY JE VÝSLOVNĚ OMEZENÁ NA ČÁSTKU, KTEROU JSTE ZAPLATILI ZA PRODUKT, NEBO CENU OPRAVY NEBO VÝMĚNY JAKÝCHKOLI HARDWAROVÝCH SOUČÁSTÍ, KTERÉ NEFUNGUJÍ V PODMÍNKÁCH NORMÁLNÍHO POUŽÍVÁNÍ, PODLE TOHO, KTERÁ Z TĚCHTO MOŽNOSTÍ JE LEVNĚJŠÍ.

SPOLEČNOST HP NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA ŽÁDNÉ ŠKODY ZPŮSOBENÉ PRODUKTEM NEBO SELHÁNÍM ČINNOSTI PRODUKTU, VČETNĚ ZTRÁTY ZISKU NEBO ÚSPOR ČI ZVLÁŠTNÍCH, NÁHODNÝCH NEBO NÁSLEDNÝCH ŠKOD. SPOLEČNOST HP NENESE ODPOVĚDNOST ZA ŽÁDNÉ NÁROKY TŘETÍCH STRAN ANI VAŠE NÁROKY VZNESENÉ VE PROSPĚCH TŘETÍCH STRAN.

TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI SE VZTAHUJE NA ŠKODY I NÁROKY UPLATŇOVANÉ V RÁMCI TĚTO OMEZENÉ ZÁRUKY NEBO JAKO OBVINĚNÍ Z DELIKTU (VČETNĚ NEDBALOSTI A STRIKTNÍHO OMEZENÍ PRODUKTU), SMLUVNÍ NÁROKY ČI JAKÉKOLI JINÉ NÁROKY. TOTO OMEZENÍ NEMŮŽE BÝT ZMĚNĚNO ANI ANULOVÁNO ŽÁDNOU OSOBOU. TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI JE PLATNÉ I V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST HP NEBO JEJÍHO AUTORIZOVANÉHO ZÁSTUPCE UPOZORNÍTE NA MOŽNOST ZMÍNĚNÝCH ŠKOD. TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI SE VŠAK NETÝKÁ NÁROKŮ PŘI ZRANĚNÍ OSOB. TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI JE PLATNÉ, NENÍ-LI MÍSTNÍMI ZÁKONY ZEMĚ, V NÍŽ JSOU HARDWAROVÉ PRODUKTY HP OBJEDNÁNY, POŽADOVÁNO JINAK.

Doplňky a software

Společnost HP zaručuje, že doplněk společnosti HP, který jste zakoupili od společnosti HP nebo jejího autorizovaného prodejce, bude při normálním použití bez vad na materiálu a provedení během doby platnosti záruky uvedené v tabulce 2 nebo po zbývající dobu trvání záruky hardwarového produktu HP, do kterého je doplněk nainstalován (podle toho, která záruka bude trvat déle). Tato doba však nesmí překročit celkem tři roky od data nákupu doplňku společnosti HP. Předcházející prohlášení se nevztahuje na určité doplňky, které jsou uvedeny v tabulce 2. Záruční lhůta začíná dnem nákupu od společnosti HP nebo jejího autorizovaného prodejce. Dokladem data zakoupení je účtenka nebo potvrzení o dodávce opatřené datem zakoupení produktu.

SPOLEČNOST HP NEPOSKYTUJE ZÁRUKU NA SOFTWARE PRODUKTY JINÝCH DODAVATELŮ, VČETNĚ VŠECH SOFTWARE PRODUKTŮ NEBO OPERAČNÍHO SYSTÉMU, KTERÉ MOHOU BÝT PŘEDEM NAINSTALOVÁNY SPOLEČNOSTÍ COMPAQ NEBO HP. Pokud se v záruční lhůtě jednoho (1) roku od data nákupu prokáže vada na materiálu nebo provedení výměnných médií, na kterých společnost HP distribuuje software, je vaší jedinou náhradou vrácení výměnného média společnosti HP k výměně. Závazky společnosti HP týkající se softwaru distribuovaného společností HP pod značkou HP nebo Compaq jsou omezeny na závazky uvedené v příslušné licenční smlouvě s koncovým uživatelem, licenční smlouvě k softwaru nebo smlouvě v rámci licenčního programu.

Technická podpora k softwaru

Technickou podporu softwaru společnosti HP, softwaru jiných výrobců předem nainstalovaného společnostmi HP a softwaru jiných výrobců zakoupeného od společnosti HP poskytuje společnost HP na svém serveru WWW nebo telefonicky po dobu devadesáti (90) dnů od data nákupu. Další informace získáte v části [Kontaktování společnosti HP](#).

Telefonická podpora (služby technické podpory k softwaru) zahrnuje odbornou pomoc v následujících oblastech:

- ... odpovědi na otázky týkající se instalace softwaru (postupy, počáteční informace, předpoklady),
- ... nastavení a konfigurace softwaru nebo původní instalace (postupy a počáteční informace – nezahrnuje optimalizaci systému, vlastní nastavení a konfiguraci sítě),
- ... použití nástrojů pro správu systému a diagnostického softwaru,
- ... vysvětlení chybových zpráv,
- ... izolace systémových problémů na problémy s použitím softwaru,
- ... získání informací o podpůrných sadách Support Pack nebo jejich aktualizací.

Další služby, jako například služby pro začátečníky a pomoc při instalaci, lze zakoupit za zvláštní poplatek (viz část [Rozšíření služeb](#)).

Doba poskytování služeb technické podpory k softwaru se může měnit v závislosti na právních požadavcích platných v jednotlivých zemích. Po uplynutí prvních devadesáti (90) dnů budou služby technické podpory k softwaru k dispozici k zakoupení pro všechny operační systémy a software obsažený v balíčcích poskytovaných společnostmi HP (viz část [Rozšíření služeb](#)).

Záruční lhůta

Tabulka 1: Serverové produkty ProLiant a IA-32

Serverové produkty	1. rok	2. rok	3. rok
HP server tc2120	Součásti ¹ , u zákazníka 1PD ²	–	–
Serverové desky ProLiant BL e-Class ³	Pouze součásti 1PD	–	–
Rámy pro serverové desky ProLiant BL e-Class, propojovací jednotky	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD
Serverové desky ProLiant BL30p	Součásti, u zákazníka 1PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
Serverové desky ProLiant BL p-Class (kromě BL30p), rámy pro serverové desky, propojovací jednotky, rámy s napájením, rozvody napájení, diagnostické stanice	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD
Spojené clustery ProLiant CL1850 a CL380 ⁴	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD
ProLiant DL140	Pouze součásti 5PD ⁵	–	–
ProLiant DL145	Pouze součásti 5PD	–	–
ProLiant DL320	Součásti, u zákazníka 1PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
ProLiant ML110	Součásti, u zákazníka 1PD	–	–
ProLiant ML310	Součásti, u zákazníka 1PD	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Součásti, u zákazníka 1PD	–	–
Všechny ostatní modely serveru ProLiant	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD

pokračování

Tabulka 1: Serverové produkty ProLiant a IA-32 (pokračování)

<p>Poznámky</p> <p>¹ Záruka na součásti společnosti HP kryje pouze výměnu vadných součástí zdarma (včetně nákladů za přepravu).</p> <p>² Společnost HP může podle vlastního uvážení v jednotlivých případech určit, že záruční servis u zákazníka není nutný. Společnost HP poskytne telefonickou podporu při nezbytných inovacích systému Bios a firmwaru; záruční servis společnosti HP u zákazníka se na tyto inovace nevztahuje. Cílová doba odezvy na požadavek na servis je následující pracovní den (1PD) podle běžných úředních hodin v dané zemi. U záručního servisu následující pracovní den se předpokládá komerčně přijatelná snaha. V některých zemích a při některých omezeních závislých na dodavatelích se může doba odezvy lišit. Pokud se nacházíte mimo obvyklou servisní oblast, může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány poplatky navíc.</p> <p>³ Serverové desky ProLiant BL e-Class nepřebírají prvky záruky rámu pro serverové desky.</p> <p>⁴ Jiné clustery ProLiant přebírají záruční atributy svých součástí.</p> <p>⁵ Cílová doba odezvy u součástí je 1 až 5 pracovních dnů (5PD).</p>

Tabulka 2: Doplnky serverů ProLiant a IA-32¹

Volitelné produkty	1. rok	2. rok	3. rok
Baterie	Pouze součásti ² 5PD ³	–	–
Kabely	Pouze součásti 5PD	–	–
Rámy diskových jednotek	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
Jednotky pevných disků (ATA) ⁴	Pouze součásti 5PD	–	–
Jednotky pevných disků (SCSI)	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
Adaptéry hostitelské sběrnice	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
Paměť	Pouze součásti 5PD	–	–
Síťové karty (NIC)	Pouze součásti 5PD	–	–
Optické jednotky	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
Ochrana a správa napájení	Součásti, servis s doručením, u zákazníka 1PD ⁵	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
Procesory	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD

pokračování

Tabulka 2: Doplnky serverů ProLiant a IA-32 (pokračování)

Volitelné produkty	1. rok	2. rok	3. rok
Regály a jejich příslušenství	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
Desky Remote Insight Lights Out Edition II	Pouze součásti 5PD	–	–
Sdílené úložiště Smart Array	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD	Součásti, u zákazníka 1PD
Řadiče diskového pole	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD	Pouze součásti 5PD
<p>Poznámky</p> <p>¹ Tabulka 2 popisuje pouze volitelné serverové produkty ProLiant a IA-32. Záruční podmínky pro další doplňky, které jsou k dispozici od společnosti HP, jsou uvedeny v omezené záruce dodávané s doplňky.</p> <p>² Záruka na součásti společnosti HP kryje pouze výměnu vadných součástí zdarma.</p> <p>³ Cílová doba odezvy u součástí je 1 až 5 pracovních dnů (5PD).</p> <p>⁴ Maximální záruční lhůta je u těchto doplňků jeden (1) rok bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou instalovány.</p> <p>⁵ Společnost HP může podle vlastního uvážení v jednotlivých případech určit, že záruční servis u zákazníka není nutný. Cílová doba odezvy na požadavek na servis je následující pracovní den (1PD) podle běžných úředních hodin v dané zemi. U záručního servisu následující pracovní den se předpokládá komerčně přijatelná snaha. V některých zemích a při některých omezeních závislých na dodavatelích se může doba odezvy lišit. Pokud se nacházíte mimo obvyklou servisní oblast, může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány poplatky navíc.</p>			

Tabulka 3: Softwarové produkty

Softwarové produkty	Technická podpora	Cílová doby odezvy¹
Software značky HP	90denní telefonická technická podpora	Běžné úřední hodiny
Značkový software jiných výrobců instalovaný nebo zakoupený od společnosti HP	90denní telefonická technická podpora	Běžné úřední hodiny
Média pro doručení softwaru ²	1 rok výměna vadného média	5 pracovních dnů ³
<p>Poznámky</p> <p>¹ Cílová doba odezvy telefonické technické podpory podle běžných úředních hodin v zemi, ve které je hovor přijímán, obvykle od pondělí do pátku od 8:00 do 17:00.</p> <p>² Média pro doručení softwaru: Materiál použitý k doručení softwaru značky HP nebo softwaru od jiných výrobců instalovaného nebo zakoupeného od společnosti HP (tj. disky CD-ROM, diskety nebo pásky).</p> <p>³ U doby odezvy pro výměnu média se předpokládá komerčně přijatelná snaha.</p>		

Typy záručního servisu

Aby byla společnost HP schopná v rámci záruční doby zajistit nejlepší možnou podporu a služby, doporučujeme zákazníkům používat nebo zavést technologie podpory, které společnost HP nabízí. Jedná se o diagnostické nástroje, pomocné nástroje konfigurace a především řešení vzdálené podpory společnosti HP (kontaktování střediska podpory – Phone Home). Jestliže se zákazník rozhodne nezavádět možnosti vzdálené podpory, které jsou k dispozici, je možné, že budou účtovány další poplatky v souvislosti se zvýšenými nároky na zdroje podpory.

Omezená záruka společnosti HP vás opravňuje k opravě nebo výměně defektních součástí včetně součástí rozpoznávaných softwarem Intelligent Manageability jako součástí, u kterých hrozí brzké selhání.

Záruční servis u zákazníka

Servis omezené záruka společnosti HP může zahrnovat provedení servisní opravy hardwaru u zákazníka. Společnost HP poskytuje servis (práci) u zákazníka v běžné pracovní době. Běžnými úředními hodinami se obvykle rozumí doba od pondělí do pátku od 8:00 do 17:00 hodin, ovšem tento údaj se může v závislosti na místních zvyklostech lišit. Pokud se nacházíte mimo obvyklou servisní oblast, může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány poplatky navíc. Společnost HP může podle vlastního uvážení v jednotlivých případech určit, že záruční servis u zákazníka není nutný.

Záruční servis s doručením

V rámci podmínek tohoto servisu můžete být požádáni o doručení produktu HP k záruční opravě do autorizovaného servisu. Je nutné předem uhradit dopravné, daně a jiné poplatky spojené s přepravou produktu. Jste také zodpovědní za pojištění přepravovaného nebo vráceného produktu. Nesete riziko ztráty produktu během přepravy.

Program náhradních dílů vyměnitelných uživatelem

V zemích, kde je k dispozici program náhradních dílů vyměnitelných uživatelem, vám budou v rámci záruky přímo dodány schválené náhradní díly a předem zaplacený balicí materiál pro vrácení dílů. Tím se výrazně sníží doba nutná k opravě. Jestliže společnost HP nebo její autorizovaný poskytovatel služeb diagnostikuje, že opravu lze provést pomocí náhradního dílu vyměnitelného uživatelem, bude vám tento díl přímo odeslán. Pokud s opravou budete potřebovat pomoc, obraťte se telefonicky na společnost HP nebo jejího autorizovaného poskytovatele služeb. Technický pracovník vám pomůže prostřednictvím telefonu. Vyměněné díly je třeba vrátit společnosti HP do 15 pracovních dnů. **V opačném případě bude účtován poplatek za výměnu.** V zemích mimo Evropu lze příjem vráceného dílu společností HP do 15 pracovních dnů nahradit dokladem o odeslání do sedmi dnů.

Převod záruky do jiné země

Produkty je možné zakoupit v jedné zemi a převézt je do jiné země, kde má společnost HP servisní středisko, aniž by tím došlo ke ztrátě záruky. Záruční podmínky, dostupnost služeb a doba odezvy na servisní požadavky mohou být v jednotlivých zemích různé. Mohou být účtovány další poplatky. Před přemístěním produktu může být zákazník požádán o poskytnutí informací o produktu v souladu s procesem upozornění na globální záruku (Global Warranty Notification). Požadované informace slouží k ujištění, že společnost HP bude v cílové zemi připravena poskytnout požadovanou úroveň záručního servisu a že je produkt navržen pro práci v této zemi. Obrátte se na společnost HP či jejího místního autorizovaného prodejce, nebo přejděte na server WWW www.hp.com/support.

Společnost HP nenese zodpovědnost za žádné poplatky nebo cla, které mohou být požadovány při převozu produktů. Na některé produkty se mohou vztahovat exportní omezení stanovená vládou Spojených států amerických nebo jiných zemí.

Rozšíření služeb

Servisní služby společnosti HP nabízí další možnosti, které přesahují základní záruční servis. Tyto služby jsou variabilní a jejich cílem je poskytovat odpovídající úroveň podpory ke splnění požadavků celého rozsahu prostředí informačních technologií. Poskytovány jsou tyto služby:

- ... ochrana proti výpadkům,
- ... závazné doby odezvy,
- ... podpora pro začátečníky a pomoc při instalaci,
- ... jedna skupina odborníků vyřizující požadavky podpory hardwaru i softwaru.

Informace o rozšíření služeb můžete získat na adrese www.hp.com/support.

Kontaktování společnosti HP

- ... Kontaktní informace najdete na serveru WWW společnosti HP na adrese www.hp.com/support.
- ... Před kontaktováním společnosti HP si nezapomeňte připravit následující informace:
 - sériové číslo produktu, název a číslo modelu,
 - zobrazené chybové zprávy,
 - nainstalované doplňky,
 - operační systém,
 - hardware nebo software jiných výrobců,
 - podrobné otázky,
 - doklad o nákupu nebo vlastnictví.