

Ograničena garancija za HP koja važi širom sveta i tehnička podrška

Ograničena garancija za HP hardver

Period važenja ograničene garancije

Period važenja ograničene garancije za HP proizvod je naveden na oznakama sa serijskim brojevima pričvršćenim za proizvod. Prvi broj predstavlja garantni rok za delove u danima (d) ili godinama (y), drugi broj je garantni rok za rad u danima (d) ili godinama (y), a treći broj je garantni rok za uslugu na licu mesta u danima (d) ili godinama (y). Na primer, ako je na oznaci sa serijskim brojem period važenja ograničene garancije prikazan kao 1y/1y/1y, to znači da garancija važi jednu godinu za delove, jednu godinu za rad i jednu godinu za uslugu na licu mesta. Period važenja ograničene garancije počinje na dan kupovine ili iznajmljivanja od HP-a, odnosno na dan kada HP izvrši instalaciju. Priznanica sa naznačenim datumom prodaje ili isporuke, na kojoj je prikazan datum kupovine ili iznajmljivanja proizvoda, predstavlja dokaz o kupovini ili iznajmljivanju osim ukoliko vas HP ili prodavac drugačije pismeno ne obavesti. Od vas će možda biti zatraženo da pružite dokaz o kupovini ili iznajmljivanju kao uslov dobijanja garantne usluge.

Garantna usluga naznačena ovde predstavlja osnovni nivo garantnih ponuda. Proširenje osnovne garancije može da bude uključeno u vaš HP hardverski proizvod, a za informacije o tekućoj garanciji obratite se HP-u.

Opšti uslovi

Ova ograničena garancija za HP hardver pruža vama, kupcu, mogućnost ostvarivanja prava na osnovu ograničene garancije kod proizvođača – HP-a. Posetite HP Web lokaciju radi šireg opisa prava koja vam pruža ograničena garancija. Osim toga, možete da ostvarite i druga zakonska prava na osnovu merodavnog lokalnog zakona ili posebnog pismenog sporazuma sa HP-om.

U MERI KOJA JE DOZVOLJENA LOKALNIM ZAKONOM, HP NE DAJE DRUGE IZRIČITE GARANCIJE ILI USLOVE, BILO PISMENE ILI USMENE, I IZRIČITO ODRIČE SVE GARANCIJE I USLOVE KOJI NISU IZNETI U OVOJ OGRANIČENOJ GARANCIJI. U MERI KOJA JE DOZVOLJENA LOKALNIM ZAKONOM NADLEŽNIM VAN SAD, HP ODRIČE SVE PODRAZUMEVANE GARANCIJE ILI USLOVE, UKLJUČUJUĆI BILO KOJE PODRAZUMEVANE GARANCIJE PODESNOSTI ZA PRODAJU I POGODNOSTI ZA POSEBNU SVRHU. ZA SVE TRANSAKCIJE U OKVIRU SAD, BILO KOJE PODRAZUMEVANE GARANCIJE I USLOVI ZA PODESNOST ZA PRODAJU, ZADOVOLJAVAJUĆI KVALITET ILI POGODNOST ZA POSEBNU SVRHU, OGRANIČENI SU NA TRAJANJE GORE IZRIČITO NAVEDENE GARANCIJE. NEKE DRŽAVE NE DOZVOLJAVAJU OGRANIČAVANJE TRAJANJA PODRAZUMEVANE GARANCIJE ILI ISKLJUČIVANJE, ODNOSNO OGRANIČAVANJE SLUČAJNIH ILI POSLEDIČNIH OŠTEĆENJA POTROŠAČKIH PROIZVODA. U TIM DRŽAVAMA, NEKA ISKLJUČENJA ILI OGRANIČENJA OVE OGRANIČENE GARANCIJE SE NEĆE ODNOSITI NA VAS.

KOD POTROŠAČKIH TRANSAKCIJA, USLOVI OGRANIČENE GARANCIJE SADRŽANI U OVOJ IZJAVI, OSIM U MERI KOJA JE ZAKONOM DOZVOLJENA, NE ISKLJUČUJU, OGRANIČAVAJU ILI PRILAGOĐAVAJU OBAVEZNA PRAVA PROPISANA ZAKONOM PRIMENLJIVIM NA PRODAJU OVOG PROIZVODA, VEĆ PREDSTAVLJAJU NJIHOV DODATAK.

Ova ograničena garancija važi u svim državama i može da se primeni u bilo kojoj državi ili regionu gde HP ili njegovi ovlašćeni dobavljači usluga nude garantne usluge za proizvod sa istim brojem modela shodno odredbama i uslovima navedenim u ovoj ograničenoj garanciji. Ova ograničena garancija za HP podleže svim merodavnim zakonima i propisima, uključujući zakone i propise za izvoz i uvoz u SAD i drugim državama.

Prema ovoj ograničenoj garanciji za HP, proizvodi kupljeni u jednoj državi ili regionu mogu biti preneti u drugu državu ili region, gde HP ili njegovi ovlašćeni dobavljači usluga nude garantne usluge za proizvod sa istim brojem modela. Uslovi garancije, dostupnost usluga i vreme odziva za izvršenje usluga mogu da se razlikuju u zavisnosti od države ili regiona. Vreme odziva za izvršenja standardne garantne usluge

podložno je promenama usled dostupnosti delova u tom regionu. Ako do toga dođe, vaš HP ovlašćeni dobavljač usluga vam može pružiti detaljne informacije. HP neće menjati oblik, podesnost niti funkciju ovog HP proizvoda kako bi on radio u zemlji za koju to nikada nije bilo namenjeno, bilo zbog pravnih razloga ili zbog propisa.

HP nije odgovoran za bilo kakve tarife ili carine koje mogu biti naplaćene u toku prenosa proizvoda. Prenos proizvoda može biti podložan kontroli izvoza u SAD ili drugim državama.

Ova ograničena garancija je primenljiva samo na hardverske proizvode marki HP i Compaq (u ovoj ograničenoj garanciji zajednički se nazivaju „HP hardverski proizvodi“) koji su sa ovom ograničenom garancijom prodati ili iznajmljeni od strane kompanije Hewlett-Packard, njenih filijala širom sveta, podružnica, ovlašćenih trgovaca, ovlašćenih distributera ili distributera za određenu državu (u ovoj ograničenoj garanciji zajednički se nazivaju „HP“). Termin „HP hardverski proizvod“ je ograničen na hardverske komponente i potrebni firmver. Termin „HP hardverski proizvod“ NE uključuje bilo kakve softverske aplikacije ili programe, proizvode ili periferijske uređaje drugih proizvođača. U meri koja je dozvoljena lokalnim zakonom, svi proizvodi ili periferijski uređaji drugih proizvođača koji ne spadaju u HP hardverske proizvode, na primer spoljni podsistemi za čuvanje, displeji, štampači i drugi periferijski uređaji, dobijaju se „KAKVI JESU“ bez garancije HP-a. Međutim, ti proizvođači, dobavljači ili izdavači vam mogu direktno dati svoje garancije.

HP daje garanciju da su HP hardverski proizvodi koje ste kupili ili iznajmili od HP-a bez oštećenja materijala ili oštećenja pri izradi u uslovima normalnog korišćenja tokom trajanja perioda važenja ograničene garancije. Period važenja ograničene garancije počinje na dan kupovine ili iznajmljivanja od HP-a, odnosno na dan kada HP izvrši instalaciju. Priznanica sa naznačenim datumom prodaje ili isporuke, na kojoj je prikazan datum kupovine ili iznajmljivanja proizvoda, predstavlja dokaz o kupovini ili iznajmljivanju. Od vas će možda biti zatraženo da pružite dokaz o kupovini ili iznajmljivanju kao uslov dobijanja garantne usluge. Ako tražite popravku HP hardverskog proizvoda u okviru perioda važenja ograničene garancije, imate prava na garantnu uslugu za hardver u skladu sa odredbama i uslovima iz ovog dokumenta.

Ukoliko nije drugačije naznačeno, a u meri koja je lokalnim zakonom dozvoljena, novi HP hardverski proizvodi mogu biti proizvedeni pomoću novih materijala ili novih i korišćenih materijala koji su ekvivalentni novim po performansama i pouzdanosti. Kada se u ovoj ograničenoj garanciji upotrebi fraza „ekvivalentni novim“, ona se odnosi na korišćene ili prerađene delove ili proizvode koji nisu novi. Međutim, iako nisu novi, takvi delovi ili proizvodi su prerađeni tako da su ekvivalentni novim po performansama i pouzdanosti. HP može da popravi ili zameni HP hardverske proizvode (a) novim ili ranije korišćenim proizvodima ili delovima koji su ekvivalentni novim po performansama i pouzdanosti ili (b) proizvodima ekvivalentnim originalnom proizvodu koji je prestao da radi. Zamenjeni delovi su pod garancijom za oštećenje materijala ili oštećenje pri izradi devedeset (90) dana ili do kraja trajanja perioda važenja ograničene garancije za HP hardverski proizvod koji je zamenjen ili u koji se instalira, uzimajući u obzir koji rok duže traje.

Tokom perioda važenja ograničene garancije, HP će sam odlučiti da li će popraviti ili zameniti bilo koju komponentu ili hardverski proizvod koji ima oštećenja u materijalu ili pri izradi. Svi delovi komponenti ili hardverski proizvodi uklonjeni tokom trajanja ograničene garancije postaju vlasništvo HP-a. Ako dođe do neverovatne situacije da se vaš HP hardverski proizvod stalno kvari, HP po sopstvenoj odluci može da vam obezbedi (a) zamenu HP jedinice birajući onu koja je ista ili ekvivalentna vašem HP hardverskom proizvodu po performansama ili da vam (b) umesto zamene, vrati novac od kupovine ili iznajmljivanja (ne računajući kamatu). U meri koja je dozvoljena lokalnim zakonom, ovo je vaše ekskluzivno pravno sredstvo za oštećene proizvode.

Izuzeci

HP NE GARANTUJE DA RAD OVOG PROIZVODA NEĆE BITI PREKINUT ILI DA ĆE BITI BEZ GREŠKE. HP NIJE ODGOVORAN ZA OŠTEĆENJA DO KOJIH MOŽE DA DOĐE ZBOG NEPOŠTOVANJA PREDVIĐENIH UPUTSTAVA ZA HP HARDVERSKI PROIZVOD.

Ova ograničena garancija se ne primenjuje za potrošne delove niti se odnosi na bilo koji proizvod sa koga je uklonjen serijski broj, proizvod koji je uništen ili oštećen usled (a) nezgode, neispravnog rukovanja, zloupotrebe, kontaminacije, neprikladnog ili neadekvatnog održavanja, kalibriranja ili drugih spoljnih uticaja; (b) rada van parametara datih u uputstvu za rukovanje koje je dobijeno uz proizvod; (c) softvera, interfejsa, delova ili nabavki koje ne potiču od HP-a; (d) neprikladne pripreme lokacije ili održavanja; (e) zaraženosti virusom; (f) gubitka ili oštećenja tokom transporta; i (g) modifikovanja ili servisiranja od

strane bilo koga ko nije (i) HP, (ii) HP ovlašćeni dobavljač usluga ili (h) kada sami instalirate HP rezervne delove ili delove odobrene od strane HP-a za krajnje korisnike, ukoliko su dostupni za vaš proizvod u državi ili regionu gde se obavlja usluga.

TREBALO BI DA POVREMENO PRAVITE REZERVNE KOPIJE PODATAKA SA ČVRSTOG DISKA ILI DRUGIH UREĐAJA ZA ČUVANJE, KAO MERU PREDOSTROŽNOSTI ZBOG MOGUĆIH KVAROVA, PROMENA ILI GUBITKA PODATAKA. PRE NEGO ŠTO ODNESETE BILO KOJU JEDINICU NA SERVISIRANJE, OBAVEZNO NAPRAVITE REZERVNE KOPIJE PODATAKA I UKLONITE SVE POVERLJIVE, VLASNIČKE ILI LIČNE PODATKE. U MERI KOJA JE DOZVOLJENA LOKALNIM ZAKONOM, HP NE SNOSI ODGOVORNOST ZA OŠTEĆENJE ILI GUBITAK BILO KAKVIH PROGRAMA, PODATAKA ILI PRENOSIVIH MEDIJA ZA ČUVANJE PODATAKA, NITI ZA POVRAĆAJ ILI PONOVRNU INSTALACIJU BILO KAKVIH PROGRAMA ILI PODATAKA OSIM SOFTVERA KOJI JE HP INSTALIRAO KADA JE PROIZVOD NAPRAVLJEN.

HP nije odgovoran ni za koji problem u međuoperativnosti ili kompatibilnosti koji može da se javi usled (1) korišćenja proizvoda, softvera ili dodatne opreme koje HP ne podržava; (2) korišćenja konfiguracija koje HP ne podržava ili (3) korišćenja delova namenjenih jednom sistemu koji su instalirani u drugi sistem različite izrade ili modela.

Ekskluzivno pravno sredstvo

U MERI KOJA JE DOZVOLJENA MERODAVNIM LOKALNIM ZAKONOM, OVE ODREDBE I USLOVI SAČINJAVAJU POTPUNI I EKSKLUZIVNI GARANTNI SPORAZUM IZMEĐU VAS I HP-A U VEZI SA HP HARDVERSKIM PROIZVODOM KOJI STE KUPILI ILI IZNAJMI. OVE ODREDBE I USLOVI ZAMENJUJU SVE RANJE SPORAZUME ILI ZASTUPNIŠTVA, UKLJUČUJUĆI ZASTUPNIŠTVA SADRŽANA U HP PRODAJNOJ DOKUMENTACIJI ILI SAVET KOJI VAM JE DAT OD STRANE HP-A, TRGOVCA ILI SLUŽBENIKA HP-A, A KOJI JE MOŽDA U VEZI SA KUPOVINOM ILI IZNAJMLJIVANJEM HP HARDVERSKOG PROIZVODA. Nikakva promena uslova ograničene garancije nije važeća, osim pismene potvrde koju je potpisao ovlašćeni predstavnik HP-a.

Ograničenje odgovornosti

U MERI KOJA JE DOZVOLJENA LOKALNIM ZAKONOM: AKO VAŠ HP HARDVERSKI PROIZVOD PREKINE DA RADI ONAKO KAKO JE NAVEDENO GORE U GARANCIJI, MAKSIMALNA HP ODGOVORNOST PO OVOJ OGRANIČENOJ GARANCIJI IZRIČITO JE OGRANIČENA NA MANJI IZNOS OD CENE KOJU STE PLATILI ZA PROIZVOD ILI TROŠKOVE POPRAVKE ILI ZAMENE BILO KOJE HARDVERSKE KOMPONENTE KOJA JE NEISPRAVNA U USLOVIMA NORMALNOG KORIŠĆENJA.

OSIM ONOGA ŠTO JE GORE NAZNAČENO, HP NI U KOM SLUČAJU NEĆE BITI ODGOVORAN ZA BILO KAKVA OŠTEĆENJA DO KOJIH JE DOVEO PROIZVOD ILI ZA PROBLEME U RADU PROIZVODA, UKLJUČUJUĆI BILO KAKVU IZGUBLJENU ZARADU, UŠTEDU ILI POSEBNA, SLUČAJNA ILI POSLEDIČNA OŠTEĆENJA, NITI JE HP ODGOVORAN ZA BILO KAKVE ODŠTETNE ZAHTEVE TREĆIH LICA ILI ZA VAŠE ZAHTEVE U IME TREĆEG LICA.

U MERI KOJA JE DOZVOLJENA LOKALNIM ZAKONOM: OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI SE PRIMENJUJE BEZ OBZIRA DA LI SE TRAŽI ODŠTETA ILI JE PODNESEN ODŠTETNI ZAHTEV NA OSNOVU OVE OGRANIČENE GARANCIJE, ILI NA OSNOVU DELIKTA (UKLJUČUJUĆI NEMAR I IZRIČITU ODGOVORNOST ZA PROIZVOD), UGOVORA ILI PO BILO KOM DRUGOM OSNOVU. NIJEDNO LICE SE NE MOŽE ODREĆI OVOG OGRANIČENJA ODGOVORNOSTI ILI GA IZMENITI I OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI ĆE BITI PRIMENJENO ČAK I AKO STE O MOGUĆNOSTI TAKVIH OŠTEĆENJA OBAVESTILI HP ILI OVLAŠĆENOG PREDSTAVNIKA HP-A. MEĐUTIM, OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI SE NEĆE PRIMENITI NA ODŠTETNE ZAHTEVE U SLUČAJU FIZIČKIH POVREDA.

OVA OGRANIČENA GARANCIJA VAM PRUŽA POSEBNA ZAKONSKA PRAVA. MOŽETE DA DOBIJETE I DRUGA PRAVA KOJA SE RAZLIKUJU U ZAVISNOSTI OD DRŽAVE. SAVETUJEMO VAM DA PROUČITE PRIMENLJIVE DRŽAVNE ZAKONE RADI POTPUNIJEG UTVRĐIVANJA SVOJIH PRAVA.

Ograničena garancija za dodatnu opremu i pomoćne programe

Odredbe i uslovi ograničene garancije za veći deo dodatne opreme i pomoćnih programa marke HP (HP dodatna oprema) su dati u ograničenoj garanciji koja je primenljiva na HP dodatnu opremu i uključeni su u paket proizvoda. Ako je HP dodatna oprema instalirana na HP hardverskom proizvodu, HP može da omogućiti garantnu uslugu za period naznačen u garantnim dokumentima (period važenja ograničene garancije za HP dodatnu opremu) koje ste dobili uz HP dodatnu opremu ili do kraja trajanja garantnog roka HP hardverskog proizvoda na kome je instalirana HP dodatna oprema, odnosno na kome su instalirani pomoćni programi, uzimajući u obzir koji rok duže traje, ali ne duže od tri (3) godine od datuma kupovine HP dodatne opreme ili HP pomoćnih programa. Period važenja ograničene garancije za HP dodatnu opremu počinje od dana kupovine kod HP-a ili HP ovlašćenog prodavca. Priznanica o kupovini ili isporuci sa naznačenim datumom, na kojoj je prikazan datum kupovine HP dodatne opreme, predstavlja početak trajanja garancije. Više detalja potražite u ograničenoj garanciji za HP dodatnu opremu. U meri koja je dozvoljena lokalnim zakonom, dodatna oprema drugih proizvođača je obezbeđena „KAKVA JESTE“. Međutim, ti proizvođači i dobavljači vam mogu direktno dati svoje garancije.

Ograničena garancija za softver

SOFTVERSKI PROIZVODI, UKLJUČUJUĆI BILO KOJE SOFTVERSKO PROIZVODE, BESPLATAN SOFTVER I SOFTVER OTVORENOG IZVORA (softver dobijen uz javnu licencu od trećih lica, uključujući operativne sisteme ili aplikacije) ILI OPERATIVNE SISTEME PRETHODNO INSTALIRANE OD HP-A, DOBIJAJU SE „KAKVI JESU“ I SA SVIM GREŠKAMA, OSIM AKO SU DOBIJENI PRIMENLJIVOM SOFTVERSKOM LICENCOM ZA KRAJNJE KORISNIKE, SPORAZUMOM O PROGRAMSKOJ LICENCI ILI AKO JE DRUGAČIJE ODREĐENO LOKALNIM PROPISIMA. TIME HP ODRIČE SVE OSTALE GARANCIJE I USLOVE, BILO IZRIČITE, PODRAZUMEVANE ILI ONE PROPISANE ZAKONOM, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA GARANCIJE O SVOJINI I NEZLOUPOTREBI, KAO I BILO KOJE PODRAZUMEVANE GARANCIJE, OBAVEZE ILI USLOVE ZA PODESNOST ZA PRODAJU, POGODNOST ZA POSEBNU SVRHU I NEPOSTOJANJE VIRUSA. Neke države/zakoni ne dozvoljavaju isključenja podrazumevanih garancija ili ograničenje trajanja podrazumevanih garancija, tako da se gorenavedeno odricanje možda ne može u potpunosti primeniti na vas. HP I NJEGOVI ISPORUČILAC, DO MAKSIMALNE MERE KOJU VAŽEĆI ZAKON DOZVOLJAVAJE, NEĆE BITI NI U KOM SLUČAJU ODGOVORNI ZA BILO KAKVE POSEBNE, SLUČAJNE, POSREDNE ILI POSLEDIČNE ŠTETE (UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA ŠTETE ZBOG GUBITKA PROFITA ILI POVERLJIVIH ILI DRUGIH INFORMACIJA, PREKIDA POSLOVANJA, FIZIČKIH POVREDA, GUBITKA PRIVATNOSTI DO KOJIH DOLAZI USLED ILI U VEZI SA KORIŠĆENJEM ILI ZBOG NEMOGUĆNOSTI KORIŠĆENJA SOFTVERSKOG PROIZVODA, ČAK I AKO JE HP ILI BILO KOJI NJGOV ISPORUČILAC BIO OBAVEŠTEN O MOGUĆNOSTI NASTANKA TAKVE ŠTETE, ČAK I AKO PRAVNI LEK NE OSTVARI SVOJU OSNOVNU SVRHU. Neke države/zakoni ne dozvoljavaju isključenja ili ograničenja slučajnih ili posledičnih šteta, tako da se gorenavedeno ograničenje ili isključenje možda neće primenjivati u vašem slučaju. U meri koja je dozvoljena lokalnim zakonom, jedine garantne obaveze HP-a koje se odnose na softver, koji HP distribuira kao marku HP, date su u primenljivoj licenci za krajnjeg korisnika ili u sporazumu o licenciranju programa koji ste dobili uz taj softver. Ako se utvrdi da je prenosivi medij na kome HP distribuira softver pokazuje neispravnost u materijalu ili izradi u roku od devedeset (90) dana od datuma kupovine, jedini pravni lek je da vratite prenosivi medij HP-u radi zamene.

Vaša je odgovornost da od drugih proizvođača ili dobavljača tražite izvršavanje garantnih usluga.

Dužnosti korisnika

Da biste izbegli rizik nastanka troškova za probleme koji nisu obuhvaćeni ograničenom garancijom (problemi koji nisu nastali usled nedostataka na materijalima i u izradi HP hardverskih proizvoda), od vas će se tražiti da pomognete HP-u na sledeći način:

- Proverite konfiguraciju, učitate najnoviji firmver, instalirate zakrpe softvera, pokrenete HP dijagnostičke testove i uslužne programe.
- Primenite privremene procedure ili načine za rešavanje problema dobijene od HP-a, dok HP radi na dobijanju trajnih rešenja.
- Koristite HP daljinska rešenja za podršku ukoliko su primenljiva. HP vas snažno podstiče da koristite dostupne tehnologije za podršku koje vam HP omogućava. Ako se ne odlučite za primenu daljinskih mogućnosti za podršku koje su dostupne, možda ćete snositi dodatne troškove zbog povećanih zahteva za podrškom.
- Saradujete sa HP-om pri pokušajima rešavanja problema putem razmene hitnih poruka na mreži, e-pošte ili telefona. To može da podrazumeva izvršavanje uobičajenih dijagnostičkih postupaka, instalaciju dodatnih ažuriranih verzija softvera ili zakrpa, uklanjanje dodatne opreme drugih proizvođača i/ili zamenu dodatne opreme.
- Povremeno pravite rezervne kopije datoteka, podataka ili programa sa čvrstog diska ili drugih uređaja za čuvanje kao meru predostrožnosti zbog mogućih kvarova, promena ili gubitka podataka. Pre nego što odnesete bilo koji HP hardverski proizvod na servisiranje tokom garancije ili na popravku, napravite rezervne kopije datoteka, podataka i programa i uklonite sve poverljive, vlasničke ili lične podatke.
- Uklonite svu spoljnu dodatnu opremu ili sve spoljne pomoćne programe koji mogu da se izgube tokom popravke ili procesa zamene.
- Izvršite dodatne radnje definisane za svaki tip dole navedene garantne usluge, kao i sve ostale radnje koje HP može da zahteva u cilju najboljeg izvršavanja garantnih usluga.

Vrste garantnih usluga za hardver

Dole je prikazana lista vrsta garantnih usluga podrške koje mogu da se primene na HP hardverski proizvod koji ste kupili. Neke usluge možda nisu dostupne u svim državama i regionima.

Garantna usluga „Samostalna popravka od strane korisnika“

HP proizvodi su dizajnirani tako da sadrže mnogo delova za samostalnu popravku od strane korisnika – Customer Self Repair (CSR) da bi se smanjilo vreme predviđeno za popravku i omogućila veća fleksibilnost pri zameni neispravnih delova. Ako tokom perioda dijagnosticiranja HP utvrdi da popravka može da se obavi korišćenjem delova za samostalnu popravku od strane korisnika (CSR delova), HP će vam direktno isporučiti deo koji treba da zamenite. Postoje dve kategorije CSR delova:

- Delovi za koje je obavezna samostalna popravka od strane korisnika. Ako zahtevate da HP ili HP ovlašćeni dobavljač usluga zamene ove delove, biće vam naplaćeni troškovi prevoza i izvršavanje usluge.
- Delovi koje korisnik može da popravi po sopstvenom izboru. Oni su takođe dizajnirani za samostalnu popravku od strane korisnika. Međutim, ako zahtevate da HP umesto vas izvrši zamenu, neće vam biti naplaćeni dodatni troškovi shodno vrsti garantne usluge predviđene za taj proizvod.

Na osnovu dostupnosti i u skladu sa mogućnostima na terenu, CSR delovi će vam biti isporučeni sledećeg radnog dana nakon naručivanja. Ukoliko mogućnosti na terenu dozvoljavaju, isporuka može biti izvršena istog dana ili u roku od četiri sata, ali će biti dodatno naplaćena. Ako vam je potrebna pomoć, možete pozvati HP centar za tehničku podršku da biste dobili pomoć tehničara putem razmene hitnih poruka na mreži, e-pošte ili telefona. U dokumentaciji koju šalje pri isporuci CSR delova za zamenu, HP određuje da li neispravi deo treba da se vrati njemu. U slučaju da neispravan deo treba vratiti HP-u, morate ga poslati u određenom vremenskom periodu, obično u roku od pet (5) radnih dana. Neispravi deo mora da se vrati zajedno sa pratećom dokumentacijom u datom materijalu za transport. Ako neispravi deo ne vratite HP-u, moguće je da će vam biti naplaćeni troškovi zamene. Za samostalnu popravku od strane korisnika, HP će platiti celokupne troškove transporta i vraćanja delova i odrediti koji kurir/prevoznik će biti korišćen. Klasifikacija CSR delova može da se razlikuje u zavisnosti od države ili regiona.

Garantna usluga samo za delove

Ograničena garancija za HP može da obuhvata garantnu uslugu samo za delove. Na osnovu uslova usluge samo za delove, HP će besplatno obezbediti rezervne delove. Ukoliko HP izvršava i popravku, biće vam naplaćeni troškovi rada i logistike.

Garantna usluga „Direktna zamena proizvoda“

Ograničena garancija za HP može da obuhvati garantnu uslugu „Direktna zamena proizvoda“. Na osnovu uslova garantne usluge „Direktna zamena proizvoda“, HP će vam direktno isporučiti zamenu za proizvod, ukoliko se utvrdi da je HP hardverski proizvod kupljen kao neispravan. Kada dobijete zamenu za proizvod, neispravan proizvod morate poslati HP-u u ambalaži zamene za proizvod i to u definisanom vremenskom roku, obično u roku od pet (5) dana. HP će snositi sve troškove slanja i osiguranja prilikom slanja neispravnog proizvoda. Ukoliko ne vratite neispravan proizvod, HP vam može naplatiti zamenu za proizvod. HP pruža uslugu „Direktna zamena proizvoda“ u toku standardnog radnog vremena.

Standardno radno vreme je od 08:00 do 17:00 časova, od ponedeljka do petka, ali može da varira u lokalnim okvirima. Vreme odziva može da varira i možete snositi dodatne troškove, u zavisnosti od ograničenja logistike i udaljenosti od mesta gde se nalazi najbliža HP podrška ili HP ovlašćeni dobavljač usluga. Da biste pronašli brojeve telefona, a u nekim slučajevima i mape, lokacije najbliže HP podrške ili HP ovlašćenog dobavljača usluga, pogledajte HP Web lokaciju

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwwcontact.html>.

Garantna usluga „Pokupi i vrati“

Ograničena garancija za HP može da obuhvata i garantnu uslugu „Pokupi i vrati“. Na osnovu uslova garantne usluge „Pokupi i vrati“, HP će od vas preuzeti neispravan proizvod, popraviti ga i zatim ga vratiti. Sve troškove popravke, logistike i osiguranja za ovu vrstu usluge snosiće HP.

Garantna usluga „Samostalna dostava“

Ograničena garancija za HP može da obuhvata i garantnu uslugu „Samostalna dostava“. Na osnovu uslova usluge samostalne dostava, HP hardverski proizvod treba da odnesete ovlašćenom servisu radi popravke u postojećem garantnom roku. Osim ukoliko nije zabranjeno lokalnim zakonom, moraćete unapred da platite troškove slanja, takse i ostale troškove vezane za transport proizvoda do servisa i natrag. Osim toga, zaduženi ste za osiguranje bilo kog proizvoda koji se šalje ovlašćenom servisu ili se vraća iz njega, kao i za preuzimanje rizika mogućeg gubitka proizvoda za vreme transporta.

Garantna usluga „Slanje poštom“

Ograničena garancija za HP može da obuhvata i garantnu uslugu slanja poštom. Na osnovu uslova garantne usluge slanja poštom, HP hardverski proizvod treba da odnesete ovlašćenom servisu radi popravke u postojećem garantnom roku. Osim ukoliko nije zabranjeno lokalnim zakonom, moraćete unapred da platite troškove slanja, takse i ostale troškove vezane za transport proizvoda do servisa. Osim toga, zaduženi ste za osiguranje bilo kog poslatog proizvoda, kao i za preuzimanje rizika mogućeg gubitka proizvoda za vreme transporta. HP će vam vratiti servisiran proizvod i snositi sve troškove logistike i osiguranja proizvoda prilikom vraćanja.

Garancija za vršenje usluga na licu mesta

Ograničena garancija za HP može da obuhvata i garanciju za vršenje usluga na licu mesta. Na osnovu uslova garancije za vršenje usluga na licu mesta, HP može po sopstvenoj odluci da odredi da li kvar može da se otkloni:

- Daljinski
- Korišćenjem CSR delova
- Putem poziva sa mesta gde se nalazi neispravan proizvod.

Ako HP odredi da je za otklanjanje kvara potreban poziv za vršenje usluge na licu mesta, poziv će biti obavljen u toku standardnog radnog vremena, ukoliko u dokumentaciji za HP hardverski proizvod nije drugačije naznačeno. Standardno radno vreme je od 08:00 do 17:00 časova, od ponedeljka do petka, ali može da varira u lokalnim okvirima. Vreme odziva može da varira i možete da snosite dodatne troškove, u zavisnosti od ograničenja putovanja i udaljenosti od mesta gde se nalazi najbliža HP podrška ili HP ovlašćeni dobavljač usluga. Da biste pronašli brojeve telefona, a u nekim slučajevima i mape, lokacije najbliže HP podrške ili HP ovlašćenog dobavljača usluga, pogledajte HP Web lokaciju

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwwcontact.html>.

Da biste dobili podršku na licu mesta, treba da:

- Omogućite da predstavnik bude prisutan kada HP pruža garantne usluge na licu mesta
- Obavestite HP ako su proizvodi korišćeni u okolini koja je opasna po zdravlje ili bezbednost HP službenika ili podugovarača
- Omogućite HP-u dovoljan, slobodan i bezbedan pristup, korišćenje svih pogodnosti, informacija i sistema, koje HP smatra neophodnim za pružanje blagovremene podrške

- Proverite da li se oznake proizvođača (na primer, serijski brojevi) nalaze na mestu, da li su dostupne i čitljive
- Obezbedite da okolina bude u skladu sa specifikacijama proizvoda i podržanom konfiguracijom

Nadogradnja usluga

HP ima niz dodatnih podrške i usluga za svoje proizvode koji mogu da se kupe u lokalnim okvirima. Međutim, određene podrške i proizvodi vezani uz njih nisu dostupni u svim državama. Informacije o dostupnosti nadogradnje usluga i njihovim cenama možete potražiti pomoću alatke za pretraživanje u HP paketu održavanja na <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Za pregled ponude potpune podrške idite na <http://www.hp.com>, izaberite državu i upišite „Paket usluga“ u traku za pretragu.

Početno konfigurisanje i tehnička podrška za uključeni softver

Tehnička podrška za HP softver, softver drugih proizvođača prethodno instaliran od strane HP-a i softver drugih proizvođača kupljen od HP-a, uključujući podršku za početno konfigurisanje, dostupni su kod HP-a putem različitih načina kontaktiranja, uključujući elektronske medije i telefon, u roku od devedeset (90) dana od datuma kupovine. Pogledajte „Stupanje u vezu sa HP-om“ za resurse na mreži i telefonsku podršku. Svi izuzeci u vezi sa ovim biće određeni Sporazumom o licenciranju sa krajnjim korisnikom - End User License Agreement (EULA).

Podrška NE uključuje pomoć oko:

- Odgovora na pitanja o instalaciji („kako da“, prvi koraci i preduslovi).
- Postavljanja i konfigurisanja softvera i dodatne opreme dobijene ili kupljene uz HP hardverske proizvode („kako da“ i prvi koraci). Ne obuhvata optimizaciju sistema, prilagođavanje i konfiguraciju mreže.
- Tumačenja poruka o sistemskim greškama.
- Izolovanja sistemskih problema u problemima sa korišćenjem softvera.
- Dobijanja informacija o HP paketu podrške ili dopunama za softver dobijen ili kupljen uz HP hardverske proizvode.

Podrška NE uključuje pomoć oko:

- Stvaranja ili dijagnosticiranja programa ili izvornih kodova koje je napravio korisnik.
- Instalacije proizvoda drugih proizvođača.
- Optimizacije sistema, prilagođavanja i konfiguracije mreže.

Frimer i operativni sistemi i aplikacije otvorenog izvora

HP ne pruža tehničku podršku za softver dobijen sa javnom licencom trećih lica („friver“ i softver „otvorenog izvora“), uključujući operativne sisteme ili aplikacije. Tehničku podršku za friver i softver otvorenog izvora koje ste dobili uz HP hardverske proizvode pruža dobavljač frivera ili softvera otvorenog izvora. Za kontakt informacije za podršku, pogledajte pomoć za friveri ili za operativni sistem, odnosno aplikaciju otvorenog izvora, dokumentaciju ili izjavu o podršci za drugu aplikaciju koju ste dobili uz HP hardverski proizvod.

Stupanje u vezu sa HP-om

Ako vaš proizvod otkáže tokom perioda važenja ograničene garancije, a predloži u dokumentaciji proizvoda ne mogu da reše problem, možete da dobijete podršku tako što ćete uraditi sledeće:

- Odrediti lokaciju najbliže HP podrške i stupiti s njom u vezu putem svetske komunikacione mreže (Web-a) na: <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Obratiti se svom HP ovlašćenom dobavljaču usluga:

Pre nego što pozovete HP ili HP ovlašćenog dobavljača usluga obezbedite sledeće informacije:

- Serijski broj proizvoda, ime modela i broj modela proizvoda
- Primenljive poruke o grešci
- Dodatne opcije
- Operativni sistem

- Hardver ili softver drugog proizvođača
- Precizna pitanja

Kako da proverite prava na garanciju i podršku

Prava na garanciju možete proveriti unošenjem broja modela vašeg proizvoda i serijskog broja na:

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

Registracija usluga HP paketa održavanja može se proveriti na:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Vreme odziva

Isporučka garancije se zasniva na državi ili regionu u kojima je usluga zatražena, a ne u kojima je proizvod kupljen. Vreme odziva se zasniva na radnim danima i radnom vremenu koje je standardno u lokalnim okvirima. Ukoliko nije drugačije naznačeno, svi odzivi se mere od vremena kada kupac pozove do vremena kada HP odredi obostrano prihvatljivo vreme za pružanje podrške ili kada HP započne pružanje podrške ili daljinskog dijagnosticiranja. Vreme odziva (uključujući garantnu uslugu „Sledeći radni dan“, ukoliko je dostupna) se zasniva na komercijalno prihvatljivom pokušaju. U nekim državama i pod određenim ograničenjima snabdevača, vreme odziva može da varira. Ako se nalazite van zone korisničkih usluga, vreme odziva može biti duže ili usluge mogu biti dodatno naplaćene. Obratite se lokalnom HP-u ili HP ovlašćenom dobavljaču usluga da biste saznali vreme odziva dostupno u svojoj oblasti.



578794-E31

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard i Hewlett-Packard logotip su žigovi za Hewlett-Packard Development Company, L.P. u SAD i drugim zemljama. Svi drugi nazivi proizvoda koji su ovde pomenuti mogu biti žigovi ili registrovani žigovi odgovarajućih kompanija. Odštampano u