

# **Celosvětová omezená záruka společnosti HP a technická podpora společnosti HP**

## **Omezená záruka na hardware společnosti HP**

### **Omezená záruční lhůta**

Omezená záruční lhůta pro váš produkt HP je v seznamu na štítku se sériovým číslem, který je umístěn na produktu. Prvním číslem je záruční lhůta pro náhradní díly ve dnech (d) nebo letech (y), druhým číslem je záruční lhůta na práci ve dnech (d) nebo letech (y) a třetím číslem je záruční lhůta pro opravy u zákazníka ve dnech (d) nebo letech (y). Například, když je omezená záruční lhůta zobrazená na štítku se sériovým číslem 1y/1y/1y, znamená to 1 rok záruky na díly, 1 rok záruky na práci a 1 rok záruky na opravy u zákazníka. Omezená záruční lhůta začíná dnem zakoupení produktu či jeho získání na základě leasingové smlouvy od společnosti HP nebo datem dokončení jeho instalace zaměstnanci společnosti HP. Nebudete-li společností HP nebo svým prodejcem písemně informováni jinak, je dokladem o datu zakoupení či pronájmu produktu účtenka nebo potvrzení o dodávce opatřené datem zakoupení produktu nebo datem uzavření leasingové smlouvy. Podmínkou poskytnutí záručního servisu může být předložení dokladu o zakoupení či pronájmu produktu.

Uvedený záruční servis představuje základní úroveň záruční nabídky. Základní záruku hardwarového produktu HP lze rozšířit; pro aktuální informace o záruce kontaktujte společnost HP.

### **Obecné podmínky**

Touto omezenou zárukou na hardware společnosti HP uděluje výrobce, společnost HP, zákazníkovi výslovná omezená záruční práva. Podrobný popis nároků vyplývajících z omezené záruky naleznete na webovém serveru společnosti HP. Kromě uvedených práv můžete uplatnit také další zákonná práva vyplývající z příslušných místních zákonů nebo zvláštních písemných smluv se společností HP.

**V ROZSAHU POVOLENÉM MÍSTNÍMI ZÁKONY, SPOLEČNOST HP NEVYDÁVÁ ŽÁDNÉ DALŠÍ VÝSLOVNÉ ZÁRUKY NEBO PODMÍNKY, AŽ JIŽ V PÍSEMNÉ NEBO ÚSTNÍ FORMĚ, A VÝSLOVNĚ SE ZŘÍKÁ VŠECH ZÁRUK A PODMÍNEK, KTERÉ NEJSOU SOUČÁSTÍ TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY. V ROZSAHU POVOLENÉM MÍSTNÍ LEGISLATIVOU MIMO SPOJENÉ STÁTY AMERICKÉ SE SPOLEČNOST HP ZŘÍKÁ VŠECH PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK NEBO PODMÍNEK, VČETNĚ PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK TÝKAJÍCÍCH SE OBCHODOVATELNOSTI A VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL. U VŠECH TRANSAKČÍ PROVEDENÝCH VE SPOJENÝCH STÁTECH AMERICKÝCH JSOU VŠECHNY PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY A PODMÍNKY OBCHODOVATELNOSTI, USPOKOJIVÉ KVALITY NEBO VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL OMEZENY NA TRVÁNÍ VÝSLOVNÉ ZÁRUKY UVEDENÉ VÝŠE. V NĚKTERÝCH STÁTECH ČI ZEMÍCH NELZE OMEZIT DOBU TRVÁNÍ PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY NEBO VYLOUČIT ČI OMEZIT ODPOVĚDNOST ZA NÁHODNÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY ZPŮSOBENÉ SPOTŘEBNÍM ZBOŽÍM. V TĚCHTO STÁTECH ČI ZEMÍCH SE NA VÁS NĚKTERÁ VYLOUČENÍ ČI OMEZENÍ TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY NEMUSÍ VZTAHOVAT.**

**U SPOTŘEBITELSKÝCH TRANSAKČÍ PODMÍNKY OMEZENÉ ZÁRUKY OBSAŽENÉ V TOMTO PROHLÁŠENÍ, MIMO ZÁKONEM POVOLENÝCH MOŽNOSTÍ, NEVYLUČUJÍ, NEOMEZUJÍ ANI NEUPRAVUJÍ POVINNÁ ZÁKONNÁ PRÁVA TÝKAJÍCÍ SE PRODEJE TOHOTO PRODUKTU UŽIVATELI, JSOU VŠAK DOPLNĚNÍM UVEDENÝCH PRÁV.**

Tato omezená záruka je platná ve všech zemích a může být uplatňována v libovolné zemi nebo regionu, v nichž společnost HP nebo její autorizovaní poskytovatelé servisních služeb nabízejí záruční servis pro stejný model produktu, který se řídí pravidly a podmínkami uvedenými v této omezené záruce. Na tuto omezenou záruku se vztahují všechny aplikovatelné zákony a předpisy včetně zákonů USA a národních zákonů regulujících dovoz a vývoz.

V rámci programu HP Limited Warranty je možné zakoupit produkty v jedné zemi či oblasti a převést je do jiné země či oblasti, kde společnost HP nebo její autorizovaní poskytovatelé servisních služeb nabízejí záruční servis pro stejný model produktu. Záruční podmínky, dostupnost servisu a doba odezvy na požadavky servisu mohou být v jednotlivých zemích či oblastech různé. Standardní doba odezvy záručního servisu se může měnit v závislosti na místní dostupnosti náhradních dílů. V takovém případě je

možné získat podrobné informace od autorizovaného poskytovatele servisních služeb společnosti HP. Společnost HP nebude měnit formu, vybavení ani funkce tohoto produktu HP, aby s ním bylo možné pracovat v zemi, pro níž nebyl produkt určen.

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.

Omezená záruka se vztahuje pouze na hardwarové produkty značek HP nebo Compaq (v podmínkách této omezené záruky společně označované jako „hardwarové produkty HP“) prodávané nebo pronajímané společností Hewlett-Packard Company a jejími pobočkami na celém světě, přidruženými společnostmi, autorizovanými prodejci nebo autorizovanými distributory nebo místními distributory po celém světě (v podmínkách této omezené záruky společně nazývanými jako „společnost HP“) s touto omezenou zárukou. Pojem „hardwarový produkt HP“ je omezen na hardwarové součásti a vyžadovaný firmware. Pojem „hardwarový produkt HP“ NEZAHRNÚJE žádné softwarové aplikace nebo programy, produkty jiných výrobců než společnosti HP nebo periferní zařízení jiné značky než HP. V rozsahu povoleném místními zákony, všechny produkty jiných výrobců než společnosti HP a periferní zařízení jiných značek než HP připojené externě k hardwarovému produktu HP (například externí úložiště dat, displeje, tiskárny a další periferní zařízení) jsou poskytovány „TAK, JAK JSOU“, tedy bez záruky společnosti HP. Jiní výrobci, dodavatelé nebo vydavatelé než společnost HP vám ovšem mohou přímo poskytnout vlastní záruky. Společnost HP zaručuje, že hardwarové produkty HP zakoupené nebo pronajaté od společnosti HP budou při normálním používání po dobu trvání této omezené záruky bez vad na materiálu a provedení. Omezená záruční lhůta začíná dnem zakoupení produktu či jeho získání na základě leasingové smlouvy od společnosti HP nebo datem dokončení jeho instalace zaměstnanci společnosti HP. Dokladem o datu zakoupení nebo pronájmu produktu 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 či pronájmu produktu. Nárok na záruční servis hardwaru v souladu s pravidly a podmínkami tohoto dokumentu vzniká v případě, že je třeba opravit hardwarový produkt HP během lhůty omezené záruky.

Není-li uvedeno jinak a v rozsahu povoleném místními zákony, mohou být nové hardwarové produkty HP vyrobeny pomocí nových materiálů nebo nových a použitých materiálů, které jsou z hlediska výkonu a spolehlivosti rovnocenné s novými. Když se v této omezené záruce používá výraz „rovnocenné s novým“, znamená to použité nebo repasované díly nebo produkty, které nejsou nové. Nicméně tyto díly a produkty, přestože nejsou nové, jsou repasované do stavu, kdy jejich výkon a spolehlivost je stejná jako u nových. Společnost HP může opravit nebo nahradit hardwarové produkty HP (a) novými nebo dříve používanými produkty nebo jejich částmi, které jsou z hlediska výkonu a spolehlivosti rovnocenné s novými nebo (b) produkty rovnocennými s původním produktem, jehož výroba byla ukončena. Náhradní součásti budou dle záruky bez vad na materiálu a provedení po dobu devadesáti (90) dnů nebo po zbývajícím dobu platnosti omezené záruky na hardwarový produkt HP, který nahrazují nebo ve kterém jsou instalovány, podle toho, které z období je delší.

Společnost HP dle vlastní výlučné volby opraví nebo vymění součásti či hardwarový produkt v případě selhání materiálů nebo provedení během omezené záruční doby. Všechny součásti nebo hardwarové produkty odstraněné v rámci této omezené záruky se stávají majetkem společnosti HP. Pokud by se u hardwarového produktu HP vyskytla opakovaná chyba (což je nepravděpodobné), může se společnost HP rozhodnout, že vám dle vlastní volby (a) poskytne náhradní zařízení podle volby společnosti HP, jehož výkon bude stejný nebo rovnocenný vašemu hardwarovému produktu HP, nebo (b) vám namísto výměny vrátí částku, za kterou jste produkt zakoupili, nebo částku splátek pronájmu (od které budou odečteny úroky). V rozsahu povoleném místními zákony, výše uvedené možnosti jsou vaší jedinou náhradou za vadné produkty.

## **Výjimky**

**SPOLEČNOST HP NEZARUČUJE, ŽE ČINNOST TOHOTO PRODUKTU BUDE NEPŘERUŠOVANÁ NEBO BEZCHYBNÁ. SPOLEČNOST HP NEODPOVÍDÁ ZA POŠKOZENÍ, KTERÉ VZNIKNE NEDODRŽENÍM POKYŇŮ K OBSLUZE HARDWAROVÉHO PRODUKTU HP ZE STRANY UŽIVATELE.**

Tato omezená záruka se nevztahuje na opotřebitelné nebo spotřební součástky a na produkty, u nichž bylo odstraněno sériové číslo, nebo byly poškozeny nebo ztratily funkčnost za následujících okolností: (a) následkem nehody, špatného použití, zneužití, znečištění, nesprávné nebo nepřiměřené údržby nebo kalibrace a jiných externích příčin; (b) provozem mimo podmínky používání uvedené v uživatelské dokumentaci dodávané s produktem; (c) použitím softwaru, rozhraní, součástí nebo spotřebního materiálu,

který nedodává společnost HP; (d) díky nevhodné přípravě místa nebo údržbou; (e) díky virové infekci; (f) díky ztrátě nebo poškození při přepravě; nebo g) úpravami nebo opravami, které nebyly provedeny (i) společností HP, (ii) autorizovaným poskytovatelem servisních služeb společnosti HP nebo (iii) vámi samotnými při instalaci náhradního nebo společností HP schváleného dílu vyměnitelného koncovým uživatelem, pokud je pro váš produkt v dané zemi nebo regionu tato možnost k dispozici.

**CHCETE-LI Z BEZPEČNOSTNÍCH DŮVODŮ PŘEDCHÁZET MOŽNÝM SELHÁNÍM, ZMĚNÁM NEBO ZTRÁTĚ DAT, VYTVOŘEJTE PRAVIDELNÉ ZÁLOŽNÍ KOPIE DAT ULOŽENÝCH NA PEVNÉM DISKU NEBO JINÝCH ZAŘÍZENÍCH PRO UKLÁDÁNÍ DAT. PŘED VRÁCENÍM JAKÉHOKOLI DÍLU NA OPRAVU NEZAPOMEŇTE ZÁLOHOVAT DATA A ODSTRANIT VEŠKERÉ DŮVĚRNÉ, SOUKROMÉ ČI OSOBNÍ INFORMACE. SPOLEČNOST HP NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA POŠKOZENÍ NEBO ZTRÁTU PROGRAMŮ, DAT ČI VYMĚNITELNÝCH PAMĚTOVÝCH MEDIÍ. SPOLEČNOST HP NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA OBNOVENÍ ČI OPĚTOVNOU INSTALACI JAKÝCHKOLI JINÝCH PROGRAMŮ ČI DAT NEŽ SOFTWARE NAINSTALOVANÉHO SPOLEČNOSTÍ HP PŘI VÝROBĚ PRODUKTU.**

Společnost HP není zodpovědná za problémy s kompatibilitou, které jsou způsobeny (1) produkty, softwarem nebo doplňky nepodporovanými společností HP; (2) konfigurací nepodporovanou společností HP; nebo (3) součástmi určitého systému nainstalovanými v jiném systému odlišného provedení nebo modelu.

## **Výhradní opravný prostředek**

V ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝMI MÍSTNÍMI ZÁKONY TOTO PROHLÁŠENÍ A PODMÍNKY PŘEDSTAVUJÍ ÚPLNOU A VÝHRADNÍ ZÁRUČNÍ SMLOUVU MEZI UŽIVATELEM A SPOLEČNOSTÍ HP TÝKAJÍCÍ SE ZAKOUPENÉHO NEBO PRONAJATÉHO HARDWAROVÉHO PRODUKTU HP A 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 POSKYTNUTY V SOUVISLOSTI SE ZAKOUPENÍM NEBO PRONÁJMEM HARDWAROVÉHO PRODUKTU HP. Žádná změna podmínek uvedených v této omezené záruce není platná, pokud není vyjádřena písemně a podepsána autorizovaným zástupcem společnosti HP.

## **Omezení zodpovědnosti**

V ROZSAHU POVOLENÉM MÍSTNÍMI ZÁKONY: JESTLIŽE HARDWAROVÝ PRODUKT HP NEPRACUJE, JAK JE VÝŠE ZARUČENO, JE MAXIMÁLNÍ ZODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI HP V RÁMCI TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY 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.

KROMĚ PŘÍPADŮ UVEDENÝCH VÝŠE NEBUDE SPOLEČNOST HP V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ ZODPOVĚDNÁ ZA ŽÁDNÉ ŠKODY ZPŮSOBENÉ PRODUKTEM NEBO SELHÁNÍM ČINNOSTI PRODUKTU, VČETNĚ ZTRÁTY ZISKU NEBO ÚSPOR ČI ZVLÁŠTNÍCH, NÁHODNÝCH NEBO NÁSLEDNÝCH ŠKOD A SPOLEČNOST HP NENESE ODPOVĚDNOST ZA ŽÁDNÉ NÁROKY TŘETÍCH STRAN ANI VAŠE NÁROKY VZNESENÉ VE PROSPĚCH TŘETÍCH STRAN.

V ROZSAHU POVOLENÉM MÍSTNÍMI ZÁKONY: TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI SE VZTAHUJE NA ŠKODY A NÁROKY UPLATŇOVANÉ V RÁMCI TÉTO 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 DOPLNĚNO ŽÁDNOU OSOUBOU A 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.

**TATO OMEZENÁ ZÁRUKA VÁM POSKYTUJE PŘESNĚ STANOVENÁ 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 DANÉHO STÁTU ČI ZEMĚ.**

## **Omezené záruky na doplňky a příslušenství**

Pravidla a podmínky omezené záruky na většinu doplňků a příslušenství značky HP (doplňky HP) jsou uvedeny v omezené záruce k příslušnému doplňku HP a uloženy v balení příslušného doplňku. Je-li doplněk HP nainstalován v hardwarovém produktu HP, může společnost HP poskytovat záruční servis buď po dobu uvedenou v záruční smlouvě (omezená záruční lhůta doplňku HP) dodané s doplňkem HP, nebo po zbývající záruční lhůtu hardwarového produktu HP, v němž je doplněk nebo příslušenství HP nainstalován, a to po dobu, která je z obou možností delší, ale která nepřekročí tři (3) roky od data zakoupení doplňku nebo příslušenství HP. Omezená záruční lhůta doplňku HP začíná datem jeho zakoupení od společnosti HP nebo jejího autorizovaného prodejce. Počátečním datem záruční lhůty je datum zakoupení doplňku HP uvedené na účtence nebo potvrzení o dodávce. Více informací naleznete v popisu omezené záruky k doplňku HP. V rozsahu povoleném místními zákony jsou doplňky jiných společností než společnosti HP poskytovány „TAK, JAK JSOU“. Jiní výrobci a dodavatelé než společnost HP vám ovšem mohou přímo poskytnout vlastní záruky.

## **Omezená záruka na software**

KROMĚ ZÁRUK UVEDENÝCH V LICENČNÍ SMLOUVĚ S KONCOVÝM UŽIVATELEM NEBO SMLOUVĚ V RÁMCI LICENČNÍHO PROGRAMU NA PŘÍSLUŠNÝ SOFTWARE NEBO NENÍ-LI V MÍSTNÍCH ZÁKONECH UVEDENO JINAK, JSOU SOFTWAREVÉ PRODUKTY, VČETNĚ VŠECH SOFTWAREVÝCH PRODUKTŮ, FREEWARU, SOFTWARE OPEN SOURCE (software poskytnutý jinými výrobci v rámci veřejné licence, včetně operačních systémů nebo aplikací) NEBO OPERAČNÍHO SYSTÉMU PŘEDEM NAINSTALOVANÉHO SPOLEČNOSTÍ HP, POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU“ A SE VŠEMI CHYBAMI A TÍMTO SE SPOLEČNOST HP ZRÍKÁ VŠECH DALŠÍCH ZÁRUK A PODMÍNEK, AŽ VÝSLOVNĚ UVEDENÝCH, PŘEDPOKLÁDANÝCH NEBO ZÁKONEM STANOVENÝCH, ZEJMÉNA PAK PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK, POVINNOSTÍ NEBO PODMÍNEK VZTAHUJÍCÍCH SE K OBCHODOVATELNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPŘÍTOMNOSTI VIRŮ, VŠE VE VZTAHU K SOFTWAREVÉMU PRODUKTU. Některé státy nebo jurisdikce neumožňují vyloučení odvozených záruk nebo omezení doby platnosti odvozených záruk, takže výše uvedená omezení se na vás nemusí vztahovat v celém rozsahu. V NEJVĚTŠÍM MOŽNÉM ROZSAHU POVOLENÉM ROZHODNÝM PRÁVEM NENESE SPOLEČNOST HP ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ ODPOVĚDNOST ZA ZVLÁŠTNÍ, NÁHODNÉ, NEPŘÍMÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY, AŽ JSOU JAKÉKOLI, ZEJMÉNA PAK ODŠKODNĚNÍ ZA ZTRÁTY NA ZISKU Z PODNIKÁNÍ, ZTRÁTY DŮVĚRNÝCH NEBO JINÝCH INFORMACÍ, PŘERUŠENÍ PODNIKÁNÍ, UBLÍŽENÍ NA ZDRAVÍ, ZTRÁTY OSOBNÍCH DAT VZNIKLÉ NEBO JAKÝMKOLI ZPŮSOBEM SE VZTAHUJÍCÍ K POUŽITÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽITÍ SOFTWAREVÉHO PRODUKTU, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST HP NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÉ ŠKODY UPOZORNĚNI A ŽE NÁPRAVA NENAPLNÍ SVŮJ ZÁKLADNÍ ÚČEL. Některé státy nebo jurisdikce neumožňují výjimky z omezení náhodných nebo následných škod či jejich omezení, takže výše uvedená omezení nebo výjimky se na vás nemusí vztahovat.

V rozsahu povoleném místními zákony jsou jediné závazky společnosti HP týkající se softwaru distribuovaného společností HP nebo pod značkou HP omezeny pouze na závazky uvedené v příslušné licenční smlouvě s koncovým uživatelem nebo smlouvě v rámci licenčního programu poskytované na tento software. Pokud se v době devadesáti (90) dnů od data nákupu prokáže vada na materiálu nebo provedení vyměnitelných médií, na kterých společnost HP distribuuje software, je vaší jedinou náhradou vrácení vyměnitelného média společností HP k výměně.

Žádost o podporu v rámci záruky na výrobky jiných výrobců než společnosti HP je zcela ve vaší zodpovědnosti.

## **Povinnosti zákazníka**

Abyste předešli riziku poplatků za problémy, které nejsou pokryty vaší omezenou zárukou (problémy, které nejsou způsobeny selháním materiálů a provedení u hardwarových produktů HP), budete požádáni o následující pomoc společnosti HP:

- Zkontrolujte konfiguraci, instalujte nejnovější firmware, instalujte opravy softwaru, spusťte diagnostické testy a nástroje HP.
- Implementujte dočasné postupy nebo řešení poskytnuté společností HP, dokud vám společnost HP nenabídne trvalá řešení.
- Je-li to možné, použijte řešení vzdálené podpory. Společnost HP velmi doporučuje používat dostupné technologie podpory poskytované společností HP. Jestliže se rozhodnete nezavádět možnosti vzdálené podpory, které jsou k dispozici, je možné, že vám budou účtovány další poplatky v souvislosti se zvýšenými nároky na zdroje podpory.
- Spolupracujte se společností HP při pokusech vyřešit problém pomocí online chatu, e. pošty nebo telefonu. Takové řešení může zahrnovat provedení běžných diagnostických postupů, instalaci dalších aktualizací a oprav softwaru, odebrání volitelných součástí jiných výrobců nebo jejich výměnu.
- Pravidelně vytvářejte záložní kopie svých souborů, dat nebo programů uložených na pevném disku nebo jiných zařízeních pro ukládání dat jako ochranu před možným selháním, změnami nebo ztrátou dat. Před vrácením jakéhokoli hardwarového produktu HP k provedení záruční opravy či služeb podpory zálohujte své soubory, data a programy a odstraňte všechny důvěrné, soukromé a osobní informace.
- Odstraňte všechny externí volitelné doplňky a příslušenství, k jejichž ztrátě by mohlo během opravy či výměny dojít.
- Další postupy je třeba provádět tak, jak jsou definovány jednotlivými typy záručního servisu uvedenými v následujícím textu, a také dodržet všechny ostatní operace, které společnost HP může v rozumné míře požadovat pro optimální provedení záruční podpory.

## Typy záručního servisu hardwarových produktů

V následující části jsou uvedeny typy služeb podpory, které mohou být k dispozici v rámci záruky pro vámi zakoupený hardwarový produkt HP. Všechny služby nemusí být ve všech zemích/oblastech dostupné.

### Záruční servis CSR (Customer Self Repair)

Produkty HP obsahují řadu součástí opravitelných zákazníkem (tzv. součástí CSR), které zkracují dobu opravy a zvyšují flexibilitu při výměně vadných dílů. Pokud při diagnostických testech společnost HP zjistí, že lze provést opravu pomocí součástí CSR, dodá vám tuto součást přímo a požádá vás o její výměnu. K dispozici jsou dvě kategorie součástí CSR:

- Součásti, u nichž je zákazník povinen sám provést opravu. Pokud o výměnu těchto součástí požádáte společnost HP, nebo autorizovaný servis společnosti HP, budou vám účtovány poplatky na cestovné a náklady na práci spojené s touto službou.
- Součásti, u nichž je oprava provedená zákazníkem volitelná. Opravu těchto součástí může rovněž provést zákazník. Pokud však zákazník vyžaduje provedení výměny společností HP, může být výměna provedena bez dalších poplatků podle typu záručního servisu odpovídajícího příslušnému produktu.

V závislosti na dostupnosti a zeměpisné poloze jsou součásti CSR obvykle dodávány následující pracovní den. Pokud to zeměpisná poloha umožňuje, může být za další příplatek nabídnuto doručení též pracovní den nebo do čtyř hodin. Budete-li vyžadovat odbornou pomoc, můžete kontaktovat technickou podporu společnosti HP a technický pracovník vám pomůže prostřednictvím online chatu, e. pošty nebo telefonu. V dokumentaci k náhradnímu dílu CSR uvádí společnost HP, zda je nutné vrátit vadnou součást zpět. Pokud je požadováno vrácení vadné součásti společnosti HP, je třeba ji odeslat společnosti HP v uvedeném časovém období, obvykle během pěti (5) pracovních dnů. Vadnou součást je nutné vrátit společně s příslušnou dokumentací v dodaném balení. Pokud vadnou součást nevrátíte, může vám společnost HP účtovat poplatek za výměnu. V případě použití servisu CSR hradí společnost HP veškeré náklady na dodání a část nákladů na vrácení a určuje použitou kurýrní službu. Tato klasifikace CSR se může lišit dle země nebo oblasti.

### Záruční servis pouze na náhradní díly

Součástí omezené záruky společnosti HP může být záruční servis pouze na náhradní díly. V souladu s podmínkami tohoto záručního servisu poskytne společnost HP zdarma náhradní díly. Náklady společnosti HP na opravu, práci a dopravu jsou hrazeny zákazníkem.

## **Záruční servis rozšířený o výměnu zařízení**

Omezená záruka společnosti HP může obsahovat záruční servis rozšířený o výměnu zařízení. V souladu s podmínkami tohoto záručního servisu dodá společnost HP náhradní zařízení přímo zákazníkovi, pokud je hardwarový produkt HP diagnostikován jako vadný. Po obdržení náhradního zařízení jste povinni vrátit v daném časovém období (obvykle 5 dnů) vadné zařízení společnosti HP v balení, v němž bylo dodáno náhradní zařízení. Veškeré náklady na dodání a pojištění vadného zařízení, které vrátíte, hradí společnost HP. Pokud vadné zařízení nevrátíte, může vám společnost HP účtovat poplatek za náhradní produkt. Společnost HP poskytuje záruční servis rozšířený o výměnu zařízení v běžné pracovní době. Běžnou pracovní dobou se obvykle rozumí doba od pondělí do pátku od 08:00:00 do 17:00:00 hodin, tento údaj se však může v závislosti na místních zvyklostech lišit. Doba odpovědi se může lišit, mohou se objevit další poplatky v závislosti na logistických omezeních a vzdálenosti od nejbližšího umístění podpory společnosti HP nebo autorizovaného poskytovatele služeb společnosti HP. Telefonní čísla a v některých případech i mapy nejbližšího centra podpory společnosti HP nebo autorizovaného poskytovatele služeb společnosti HP, najdete na webovém stránce společnosti HP <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

## **Záruční servis s vyzvednutím a vrácením**

Součástí omezené záruky společnosti HP může být také záruční servis s vyzvednutím a vrácením. V souladu s podmínkami záručního servisu s vyzvednutím a vrácením vyzvedne společnost HP vadný produkt na vaši adresu, opraví jej a vrátí zpět na toto místo. U tohoto typu servisních služeb ponese společnost HP zodpovědnost za všechny výdaje spojené s opravou, dopravou a pojištěním.

## **Záruční servis s doručením**

Součástí omezené záruky společnosti HP může být záruční servis s doručením. V rámci podmínek tohoto servisu budete požádáni o doručení hardwarového produktu HP k záruční opravě do autorizovaného servisního střediska. Pokud to není zakázáno místními zákony, je nutné předem uhradit dopravné, daně a jiné poplatky spojené s přepravou produktu do a z místa provedení servisu. Ve vaší zodpovědnosti je dále pojištění produktu odeslaného nebo vráceného do autorizovaného servisního střediska a riziko ztráty během přepravy.

## **Poštovní záruční servis**

Součástí omezené záruky společnosti HP může být poštovní záruční servis. V rámci podmínek tohoto servisu budete požádáni o odeslání hardwarového produktu HP k záruční opravě do autorizovaného servisního střediska poštou. Pokud to není zakázáno místními zákony, je nutné předem uhradit poštovné, daně a jiné poplatky spojené s přepravou produktu do místa provedení opravy. Ve vaší zodpovědnosti je dále pojištění odeslaného produktu a riziko ztráty během přepravy. Společnost HP vám vrátí opravený produkt a ponese všechny náklady na přepravu a pojištění související s jeho vrácením.

## **Záruční servis u zákazníka**

Omezená záruka společnosti HP může obsahovat záruční servis u zákazníka. Podle podmínek této záruční smlouvy může společnost HP podle svého uvážení určit, zda je vadu možné opravit:

- vzdáleně,
- pomocí součásti vyměnitelné zákazníkem (CSR),
- servisní návštěvou v místě používání vadného zařízení.

Pokud společnost HP určí, že je k opravě vady nutná servisní návštěva u zákazníka, bude naplánována během běžné pracovní doby, není-li pro zakoupený hardwarový produkt HP uvedeno jinak. Běžnou pracovní dobou se obvykle rozumí doba od pondělí do pátku od 08:00:00 do 17:00:00 hodin, tento údaj se však může v závislosti na cestovních omezeních a vzdálenosti od nejbližšího umístění podpory společnosti HP nebo autorizovaného poskytovatele služeb společnosti HP. Telefonní čísla a v některých případech i mapy nejbližšího centra podpory společnosti HP nebo autorizovaného poskytovatele služeb společnosti HP, najdete na webovém stránce společnosti HP

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

Má-li být proveden servis u zákazníka, je třeba splnit následující podmínky:

- V době poskytování záručních servisních služeb společností HP u zákazníka musí být na místě odpovědná osoba.
- Oznamte společnosti HP, zda produkty používáte v prostředí, které představuje možné zdravotní nebo bezpečnostní riziko pro zaměstnance nebo subdodavatele společnosti HP.

- Při dodržení rozumných bezpečnostních požadavků poskytněte společnosti HP dostatečný, volný a bezpečný přístup a používání všech zařízení, informací a systémů nezbytných pro poskytnutí včasné podpory společností HP.
- Zajistěte, aby všechny štítky výrobce (například sériová čísla) byly k dispozici, přístupné a čitelné.
- Udržujte prostředí odpovídající specifikacím produktu a doporučeným konfiguracím.

## Rozšíření servisních služeb

Společnost HP nabízí řadu dalších servisních služeb a služeb podpory, které lze k produktu zakoupit v místě prodeje. Některé služby podpory a související produkty však nemusí být k dispozici ve všech zemích. Další informace o možnostech a cenách upgradu služeb naleznete pomocí vyhledávacího nástroje služby HP Care Pack na webu <http://www.hp.com/go/lookuptool/>.

Chcete-li získat přehled informací o nabídce úplné podpory, přejděte na web <http://www.hp.com>, vyberte zemi a do vyhledávacího zadejte „Balíčky služeb“.

## Podpora při úvodní instalaci a technická podpora pro dodávaný software

Technickou podporu k softwaru společnosti HP, softwaru jiných výrobců předem nainstalovaného společností HP a softwaru jiných výrobců zakoupeného od společnosti HP poskytuje společnost HP na základě několika způsobů kontaktu, mimo jiné elektronicky nebo telefonicky po dobu devadesáti (90) dnů od data nákupu. Zdroje informací online a telefonní čísla podpory naleznete v části Kontaktování společnosti HP. Všechny výjimky z tohoto pravidla jsou uvedeny v licenční smlouvě s koncovým uživatelem (EULA).

Podpora zahrnuje pomoc v následujících oblastech:

- Odpovědi na otázky týkající se instalace softwaru (postupy, počáteční informace, předpoklady).
- Nastavení a konfigurace softwaru a doplňků dodaných nebo zakoupených spolu s hardwarovými produkty HP (postupy a počáteční informace). Nezahrnuje optimalizaci systému, vlastní nastavení a konfiguraci sítě.
- Vysvětlení systémových chybových zpráv.
- Určení problémů se systémem a s použitím softwaru.
- Získání informací o HP Care Pack nebo aktualizací softwaru dodaného nebo zakoupeného s hardwarovými produkty HP.

Podpora NEZAHHRUJE pomoc v následujících oblastech:

- Generování nebo diagnostika uživatelem generovaných programů nebo zdrojových kódů.
- Instalace softwaru jiných společností než společnosti HP.
- Optimalizace systému, vlastní nastavení a konfigurace sítě.

## Freeware a operační systémy Open Source a aplikace

Společnost HP neposkytuje technickou podporu k softwaru poskytnutému jinými výrobci („freeware“ a „open source“) v rámci veřejné licence, včetně operačních systémů a aplikací. Technická podpora k freewaru a softwaru open source, poskytnutému s hardwarovými produkty HP, je zajišťována dodavateli freewaru a softwaru open source. Kontaktní informace o podpoře najdete v nápovědě freewaru, operačního systému open source nebo aplikace, v dokumentaci, nebo v jiném vyjádření podpory aplikace, která je součástí hardwarového produktu HP.

## Kontaktování společnosti HP

Jestliže dojde k selhání produktu v průběhu omezené záruční lhůty a doporučení v dokumentaci k produktu neobsahují návod k řešení problému, můžete získat podporu jedním z následujících způsobů:

- Vyhledejte a kontaktujte nejbližší středisko podpory společnosti HP na následujícím webu: <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Kontaktujte vašeho autorizovaného poskytovatele služeb společnosti HP.

Dříve než budete telefonovat do společnosti HP nebo autorizovanému poskytovateli služeb společnosti HP, mějte, prosím, k dispozici následující informace:

- sériové číslo produktu, název a číslo modelu,

- zobrazené chybové zprávy,
- nainstalované doplňky,
- operační systém,
- hardware nebo software jiných výrobců,
- podrobné otázky,

## Jak zjistit nárok na záruku a podporu

Nárok na záruku můžete zjistit tak, že zadáte číslo modelu produktu a sériové číslo do:

[www.hp.com/support/warranty-lookuptool](http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool)

Registraci služby HP Care Pack lze zjistit na webu:

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

## Doba odezvy

Dodání záruky závisí na zemi nebo oblasti, kde je služba požadována, nebo kde byla jednotka zakoupena. Doba odezvy odpovídá místním běžným pracovním dnům a pracovní době. Není-li uvedeno jinak, měří se všechny odezvy od okamžiku telefonického kontaktování společnosti HP zákazníkem do dojednání vzájemně přijatelného času provedení služeb podpory nebo do začátku provádění vzdálené diagnostiky společností HP. Doba odezvy (i u záručního servisu následující pracovní den, pokud je k dispozici) závisí na možnostech a komerčních podmínkách poskytování služeb. V některých zemích a při některých omezeních závislých na dodavateli se může doba odezvy lišit. Pokud se nacházíte mimo obvyklou servisní oblast, může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány další poplatky. Ohledně doby odezvy ve vaší oblasti kontaktujte společnost HP nebo autorizovaného poskytovatele služeb společnosti HP.



578794-221

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard, a logo Hewlett-Packard jsou ochranné známky Hewlett-Packard Development Company, L.P. v USA a jiných zemích. Veškeré další názvy produktů, které jsou zde zmíněny, mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými značkami jejich vlastníků. Vytisknuto v