

# **Servery a doplňky HP ProLiant a IA-32**

## **Globální omezená záruka a technická podpora**

370967-023

14. února 2005

# Omezená záruka na hardware

## Obecné podmínky

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

KROMĚ ZÁRUK VÝSLOVNĚ UVEDENÝCH V TĚTO OMEZENÉ ZÁRUCE NEPŘIPOUŠTÍ SPOLEČNOST HP ŽÁDNÉ DALŠÍ ZÁRUKY ANI PODMÍNKY, AŽ UŽ VÝSLOVNĚ ČI PŘEDPOKLÁDANÉ, VČETNĚ JAKÝCHKOLI PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK TÝKAJÍCÍCH SE OBCHODOVATELNOSTI A VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL. SPOLEČNOST HP SE VÝSLOVNĚ ZŘÍKÁ VŠECH ZÁRUK A PODMÍNEK, KTERÉ NEJSOU UVEDENY V TĚTO OMEZENÉ ZÁRUCE. DOBA TRVÁNÍ JAKÝCHKOLI PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK, KTERÉ MOHOU BÝT VYNUCOVÁNY ZÁKONEM, JE OMEZENÁ NA DOBU PLATNOSTI TĚTO 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 TĚTO OMEZENÉ ZÁRUKY NEMUSÍ TÝKAT.

OMEZENÉ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY OBSAŽENÉ V TOMTO USTANOVENÍ, S VÝJIMKOU ZÁKONNĚ POVOLENÉHO ROZSAHU, NEVYLUČUJÍ, NEOMEZUJÍ ANI NEUPRAVUJÍ, ALE DOPLŇUJÍ ZÁVAZNÁ PRÁVA VYPLÝVAJÍCÍ ZE ZÁKONA PLATNÁ PRO PRODEJ TOHOTO PRODUKTU ZÁKAZNÍKŮM.

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 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 v zemi zakoupení produktu. V takovém případě je možné získat podrobné informace od autorizovaného poskytovatele služeb společnosti HP.

Omezená záruka se vztahuje pouze na produkty značek HP nebo Compaq (společně označované v podmínkách této omezené záruky jako Hardwarové produkty HP) prodávané nebo pronajímané společností Hewlett-Packard Company, pobočkami, afiliacemi, autorizovanými prodejci nebo místními distributory této společnosti (společně nazývané v podmínkách této omezené záruky jako Společnost HP) ve světě s touto omezenou zárukou. Pojem „hardwarový produkt HP“ je omezen na hardwarové součásti a vyžadovaný firmware. Součástí pojmu „hardwarový produkt HP“ NEJSOU žádné softwarové aplikace nebo programy, produkty jiných výrobců než společnosti HP a periferní zařízení jiné značky než HP. Všechny produkty jiných výrobců než společnosti HP a periferní zařízení jiných značek než HP připojené externě k hardwarovému produktu HP (například externí dílčí systémy úložiště, 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 získané na základě leasingové smlouvy od společnosti HP budou při normálním používání po dobu trvání této omezené záruky bez vad na materiálu a provedení. Období omezené záruky začíná dnem prodeje nebo získání od společnosti HP nebo datem dokončení instalace zaměstnanci společnosti HP. 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 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. Společnost HP může opravit nebo nahradit hardwarové produkty HP (a) novými nebo dříve používanými produkty nebo jejich částmi, které jsou výkonem a spolehlivostí rovnocenné novým produktům 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 zbývající dobu platnosti omezené záruky hardwarového produktu HP, který nahrazují nebo ve kterém jsou instalovány, podle toho, které z období je delší.

Po dobu trvání omezené záruky společnost HP podle svého uvážení opraví nebo vymění jakoukoli vadnou součást. Všechny součásti nebo hardwarové produkty odstraněné v rámci této omezené záruky se stávají majetkem společnosti HP. Pokud by se u hardwaru 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). Výše uvedené možnosti jsou vaší jedinou náhradou za vadné produkty.

## Vyloučení

**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 a spotřebitelné součásti a na produkty, z nichž bylo odstraněno sériové číslo, nebo které 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) nevhodnou přípravou místa nebo údržbou; (e) virovou infekcí; (f) ztrátou nebo poškozením při dopravě; (g) úpravami nebo opravami, které nebyly provedeny (i) společností HP, (ii) autorizovaným poskytovatelem služeb společnosti HP nebo (iii) vámi samotnými při instalaci náhradního nebo společností HP schváleného dílu vyměnitelného 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, 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 MÉDIÍ. SPOLEČNOST HP NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA OBNOVENÍ ČI OPĚTOVNOU INSTALACI JAKÝCHKOLI JINÝCH PROGRAMŮ ČI DAT NEŽ SOFTWARE NAINSTALOVANÉHO SPOLEČNOSTÍ HP PŘI VÝROBĚ PRODUKTU.**

## Výhradní opravný prostředek

V ROZSAHU UMOŽNĚNÉM PŘÍSLUŠNÝMI MÍSTNÍMI ZÁKONY PŘEDSTAVUJÍ TYTO PODMÍNKY ÚPLNOU A VÝHRADNÍ ZÁRUČNÍ SMLOUVU MEZI UŽIVATELEM A SPOLEČNOSTÍ HP TÝKAJÍCÍ SE ZAKOUPENÉHO NEBO PRONAJATÉHO HARDWAROVÉHO PRODUKTU HP. TYTO PODMÍNKY NAHAZUJÍ VŠECHNY PŘEDCHOZÍ SMLOUVY NEBO VYSVĚTLENÍ, VČETNĚ VYSVĚTLENÍ ZAHRNUTÝCH V PRODEJNÍ DOKUMENTACI SPOLEČNOSTI HP NEBO RAD POSKYTNUTÝCH SPOLEČNOSTÍ HP NEBO ZÁSTUPCEM ČI ZAMĚŠTNANCEM 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.

## Omezení zodpovědnosti

JESTLIŽE HARDWAROVÝ PRODUKT HP NEPRACUJE, JAK JE VÝŠE ZARUČENO, JE MAXIMÁLNÍ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI HP V RÁMCI TĚTO OMEZENÉ ZÁRUKY VÝSLOVNĚ OMEZENA 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. 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.

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 SI PŘÍSLUŠNÉ ZÁKONY SVĚHO STÁTU ČI ZEMĚ.

## Omezená záruční lhůta

Omezená záruční lhůta hardwarového produktu HP je přesně dané, pevně stanovené období začínající datem zakoupení. Nebudete-li společností HP nebo vaším prodejcem písemně informováni jinak, je datem prodeje datum uvedené na dokladu o zakoupení.

**Tabulka 1: Serverové produkty ProLiant a IA-32**

Produkty	Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí služeb <sup>1</sup>	Doba odezvy <sup>2</sup>
Server HP tc2120	1 rok na součásti <sup>3</sup> a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Serverové desky ProLiant BL e-Class <sup>4</sup>	1 rok na součásti	Následující pracovní den
Rámy pro serverové desky ProLiant BL e-Class, propojovací jednotky	3 roky na součásti a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Serverové desky ProLiant BL30p, BL35p	1. rok: součásti a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze součásti	Součásti: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Serverové desky ProLiant BL p-Class* (kromě BL30p, BL35p), rámy pro serverové desky, propojovací jednotky, rámy s napájením, rozvody napájení, diagnostické stanice	3 roky na součásti a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Spojené clustery ProLiant CL380* <sup>5</sup>	3 roky na součásti a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL140	1 rok na součásti	1 až 5 pracovních dní <sup>6</sup>
Servery ProLiant DL145	1 rok na součásti	1 až 5 pracovních dní
Servery ProLiant DL320*	1. rok: součásti a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze součásti	Součásti: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Servery ProLiant ML110	1 rok na součásti a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML150	1 rok na součásti a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML310	1 rok na součásti a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML330 G2, G3	1 rok na součásti a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Všechny ostatní modely serverů ProLiant*	3 roky na součásti a servis u zákazníka	Následující pracovní den

<sup>1</sup> Záruční servis uvedený v této tabulce představuje základní úroveň záruční nabídky. Základní záruku hardwarového produktu HP lze rozšířit; informace o aktuální nabídce záruk získáte v nejbližší prodejně pobočce společnosti HP.

<sup>2</sup> **Společnost HP může po vlastním uvážení rozhodnout, že záruční servis u zákazníka není v jednotlivých případech nezbytný. U všech vyžadovaných upgradů systému BIOS a firmwaru poskytne společnost HP telefonickou podporu; takové upgrady budou provedeny službou HP pro servis u zákazníka.** 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 podpory nebo do začátku provádění vzdálené diagnostiky společností HP. 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. Informace o délce doby odezvy ve vaší oblasti vám sdělí místní servisní organizace společnosti HP.

<sup>3</sup> Záruka na součásti společnosti HP pokrývá pouze výměnu vadných součástí zdarma (včetně nákladů na doručení).

<sup>4</sup> Serverové desky ProLiant BL e-Class nepřebírají prvky záruky rámu pro serverové desky.

<sup>5</sup> Ostatní clustery ProLiant přebírají záruční podmínky svých součástí.

<sup>6</sup> Cílová doba odezvy u součástí je 1 až 5 pracovních dnů.

\* Jednotky pevných disků ATA a SATA podléhají maximální záruční lhůtě jeden (1) rok bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou nainstalovány.

**Tabulka 2: Serverové doplňky ProLiant a IA-32<sup>1</sup>**

Produkty	Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí služeb <sup>2</sup>	Doba odezvy <sup>3</sup>
Baterie	1 rok na součásti <sup>4</sup>	1 až 5 pracovních dní <sup>5</sup>
Kabely	1 rok na součásti	1 až 5 pracovních dní
Rámy diskových jednotek	3 roky na součásti	1 až 5 pracovních dní
Jednotky pevných disků (ATA, SATA) <sup>6</sup>	1 rok na součásti	1 až 5 pracovních dní
Jednotky pevných disků (SCSI)	3 roky na součásti	1 až 5 pracovních dní
Adaptéry hostitelské sběrnice	3 roky na součásti	1 až 5 pracovních dní
Paměť	1 rok na součásti	1 až 5 pracovních dní
Síťové karty (NIC)	1 rok na součásti	1 až 5 pracovních dní
Optické jednotky	3 roky na součásti	1 až 5 pracovních dní
Ochrana a správa napájení	1. rok: součásti a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze součásti	Součásti: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Procesory	3 roky na součásti	1 až 5 pracovních dní
Regály a jejich příslušenství	3 roky na součásti	1 až 5 pracovních dní
Desky Remote Insight Lights Out Edition II	1 rok na součásti	1 až 5 pracovních dní
Sdílené úložiště Smart Array	3 roky na součásti 3 roky servis u zákazníka 3 roky práce	Následující pracovní den
Řadiče diskového pole	3 roky na součásti	1 až 5 pracovních dní

<sup>1</sup> Tabulka 2 popisuje pouze doplňkové produkty pro servery ProLiant a IA-32. Záruční podmínky pro další doplňkové produkty společnosti HP podléhají omezené záruce těchto produktů.

<sup>2</sup> Záruční servis uvedený v této tabulce představuje základní úroveň záruční nabídky. Základní záruku hardwarového produktu HP lze rozšířit; informace o aktuální nabídce záruk získáte v nejbližší prodejně pobočce společnosti HP.

<sup>3</sup> **Společnost HP může po vlastním uvážení rozhodnout, že záruční servis u zákazníka není v jednotlivých případech nezbytný. U všech vyžadovaných upgradů systému BIOS a firmwaru poskytne společnost HP telefonickou podporu; takové upgrady budou provedeny službou HP pro servis u zákazníka.** 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 podpory nebo do začátku provádění vzdálené diagnostiky společností HP. U záručního servisu následující pracovní den se předpokládá komerčně přijatelná snaha. 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 poplatky navíc. Informace o délce doby odezvy ve vaší oblasti vám sdělí místní servisní organizace společnosti HP.

<sup>4</sup> Záruka na součásti společnosti HP pokrývá pouze výměnu vadných součástí zdarma.

<sup>5</sup> Cílová doba odezvy u součástí je 1 až 5 pracovních dnů.

<sup>6</sup> Tyto doplňky podléhají maximální záruční lhůtě jeden (1) rok, bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou instalovány.

**Tabulka 3: Softwarové produkty**

Produkty	Technická podpora	Doba odezvy <sup>1</sup>
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 <sup>2</sup>	90denní výměna vadného média	5 pracovních dní <sup>3</sup>

<sup>1</sup> 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 podpory nebo do začátku provádění vzdálené diagnostiky společností HP. 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. Informace o délce doby odezvy ve vaší oblasti vám sdělí místní servisní organizace společnosti HP.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> U doby odezvy při výměně média se předpokládá komerčně přijatelná snaha.

## Typy záručního servisu

Chcete-li zajistit, aby společnost HP poskytovala nejlepší dostupnou podporu a služby během omezené záruční lhůty, můžete být společností HP požádáni o ověření konfigurací, instalaci nejnovějšího firmwaru, instalaci oprav softwaru, spuštění diagnostických testů HP nebo použití řešení vzdálené podpory HP, pokud to bude možné.

Společnost HP velmi doporučuje využít nabízené a dostupné technologie podpory poskytnuté touto společností. 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. V následující části jsou uvedeny typy služeb podpory, které mohou být k dispozici v rámci záruky na vámi zakoupený hardwarový produkt HP.

## Záruční servis u zákazníka

Omezená záruční služba HP může zahrnovat práci u zákazníka při opravách hardwaru. Společnost HP poskytuje servis u zákazníka v běžných úředních hodinách. Běžnými úředními hodinami se obvykle rozumí rozmezí 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 (obvykle nad 50 km), může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány poplatky navíc. Informace o nejbližším autorizovaném poskytovateli služeb společnosti HP získáte na webu [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

Společnost HP může po vlastním uvážení rozhodnout, zda je servis u zákazníka nutný. Závada může být například v mnoha případech opravena pomocí součásti CSR (Customer Self Repair), kterou je zákazník povinen sám vyměnit podle pokynů a dokumentace poskytnutých společností HP. Zákazník je také povinen spolupracovat se společností HP při pokusu o telefonické vyřešení problému. Takové řešení může zahrnovat provedení běžných diagnostických postupů, instalaci aktualizací a oprav softwaru, odebrání doplňků jiných výrobců nebo jejich výměnu. Pro získání servisu u zákazníka je třeba splnit následující podmínky: (a) zajistit během provádění záručních služeb pracovníkem společnosti HP přítomnost odpovědného zaměstnance na místě opravy; (b) upozornit společnost HP v případě použití produktů v prostředí, které představuje potenciální zdravotní nebo bezpečnostní riziko pro zaměstnance společnosti HP nebo subdodavatele; (c) v závislosti na přijatelných bezpečnostních opatřeních zajistit společnosti HP dostatečný, volný a bezpečný přístup ke všem zařízením, informacím a systémům, které jsou pro provedení včasné podpory ze strany společnosti HP nezbytné, a jejich používání; (d) zajistit, aby všechny štítky výrobců (například sériová čísla) byly v pořádku, dostupné a čitelné; (e) udržovat prostředí odpovídající produktovým specifikacím a doporučených konfiguracím.

Budete-li od pracovníka společnosti HP požadovat provedení výměny všech součástí, můžete za příplatek využít doplňkové smlouvy o podpoře.

## Záruční služba rozšířená o výměnu zařízení

Omezená záruka HP může obsahovat záruční službu rozšířenou o výměnu zařízení. V souladu s podmínkami záruční služby rozšířené o výměnu zařízení vám v případě vadného zařízení společnost HP přímo dodá náhradní produkt. Po obdržení náhradního produktu jste povinni vrátit v daném časovém období (obvykle 15 dní) vadné zařízení společnosti HP v balení, v němž bylo dodáno náhradní zařízení. Veškeré náklady na dodání a pojištění vadného zařízení hradí společnost HP. Pokud vadné zařízení nevrátíte, může vám společnost HP účtovat poplatek za náhradní produkt.

## Záruční služba CSR (Customer Self Repair)

V zemích, kde je tato služba k dispozici, může být součástí omezené záruky společnosti HP také záruční služba CSR (Customer Self Repair, oprava provedená zákazníkem). Je-li k dispozici, určí společnost HP podle svého uvážení, zda je oprava provedená zákazníkem vhodným postupem záruční služby. Pokud ano, dodá společnost HP v rámci splnění podmínek záruky na hardwarový produkt HP schválené náhradní díly přímo na vaši adresu. Tím se výrazně zkrátí doba nutná k opravě. Když se obrátíte na společnost HP a v rámci diagnostiky chyb bude zjištěno, že je možné problém vyřešit pomocí některého z těchto náhradních dílů, může být přímo na vaši adresu zaslán vyměnitelný náhradní díl. Po doručení příslušného náhradního dílu vyměňte vadnou součást podle pokynů a v souladu s dokumentací. Budete-li potřebovat další pomoc, obraťte se na středisko technické podpory společnosti HP, kde vám bude u telefonu k dispozici technický pracovník. V případě, že bude nutné vyměněný díl vrátit společnosti HP, musíte vadnou součást poslat zpět do společnosti HP v rámci stanovené doby (obvykle patnáct (15) dní). Vadnou součást je nutné vrátit společně s příslušnou dokumentací v dodaném balení. Pokud vadný produkt nevrátíte, může se stát, že vám bude společnost HP účtovat poplatek za výměnu. V případě použití služby CSR hradí společnost HP veškeré náklady na dodání a část nákladů na vrácení a určuje použitou kurýrní službu. Pokud se na vás vztahuje záruka CSR, vyhledejte konkrétní popis svého hardwarového produktu HP. Informace o této záruční službě získáte také na webu společnosti HP <http://www.hp.com/support>.

## Převod omezené záruky do jiné země

V rámci programu HP Global Limited Warranty je možné zakoupit produkty 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. Standardní doba odezvy záručního servisu se může měnit v závislosti na místní dostupnosti součástí. Před přemístěním produktu může být zákazník požádán o poskytnutí informací o produktu v souladu s procesem upozornění na globální záruku (HP 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. Po převozu produktu do jiné země se na něj bude vztahovat stejná záruka jako na produkt zakoupený v zemi, do níž byl převezen.

Obraťte se na společnost HP nebo jejího místního autorizovaného prodejce nebo navštivte web <http://www.hp.com/support>, kde můžete zahájit proces upozornění na globální záruku před přesunem produktů společnosti HP do jiné země.

Společnost HP nenes 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

Společnost HP nabízí řadu dalších služeb a 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 rozšíření služeb a cenách těchto rozšíření najdete na webu společnosti HP na adrese <http://www.hp.com/support>.



## Omezené záruky na doplňky a software

Pravidla a podmínky omezené záruky na většinu doplňků značky HP (Doplňky HP) jsou uvedeny v omezené záruce k příslušnému doplňku HP a uloženy v balení příslušného doplňku HP. Je-li doplněk HP nainstalován v hardwarovém produktu HP, může společnost HP poskytovat záruční služby 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 HP nainstalován, a to po dobu, které je z obou možností delší, ale která nepřekročí tři (3) roky od data zakoupení doplňku HP. Omezená záruční lhůta doplňku HP začíná datem zakoupení od společnosti HP nebo jejího autorizovaného prodejce. Doklad s datem zakoupení nebo potvrzení o dodávce s datem zakoupení udávají počáteční datum záruční lhůty doplňku HP. Více informací naleznete v popisu omezené záruky příslušného doplňku HP. Doplňky jiných společností než společnosti HP jsou poskytovány „TAK, JAK JSOU“. Jiní výrobci a dodavatelé než společnost HP vám ovšem mohou přímo poskytnout vlastní záruky.

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 SOFTWAREOVÉ PRODUKTY, VČETNĚ VŠECH SOFTWAREOVÝCH PRODUKTŮ NEBO OPERAČNÍHO SYSTÉMU PŘEDEM NAINSTALOVANÉHO SPOLEČNOSTÍ HP, POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU“.

Závazky společnosti HP týkající se softwaru distribuovaného společnostmi HP nebo pod značkou HP jsou omezeny 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 společnosti HP k výměně. V případě, že vám byla dodána prázdná vyměnitelná média, získáte více informací na následujícím webu:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

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

## Technická podpora softwaru

Technickou podporu softwaru společnosti HP, softwaru jiných výrobců předem nainstalovaného společnostmi HP a softwaru jiných výrobců zakoupeného od společnosti HP poskytuje společnost HP 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).

Technická podpora softwaru zahrnuje pomoc v následujících situacích:

- odpovědi na otázky týkající se instalace softwaru (postupy, počáteční informace, předpoklady),
- nastavení a konfigurace softwaru (postupy a počáteční informace), **nezahrnuje** optimalizaci systému, vlastní nastavení a konfiguraci sítě,
- vysvětlení systémových chybových zpráv,
- izolace systémových problémů na problémy s použitím softwaru,
- poskytnutí informací o balíčcích podpory nebo aktualizacích.

Technická podpora softwaru NEZAHHRNUJE pomoc v následujících situacích:

- generování nebo diagnostika uživatelem generovaných programů nebo zdrojových kódů,
- instalace produktů jiných společností než společnosti 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 následujícím způsobem:

- Na následujícím webu vyhledejte nejbližšího poskytovatele podpory společnosti HP:  
<http://www.hp.com/support>
- Obraťte se na autorizovaného prodejce společnosti HP nebo autorizovaného poskytovatele služeb a přesvědčte se, zda před kontaktováním společnosti HP máte k dispozici následující údaje:
  - 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.

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.