

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

## **Celosvetová Obmedzená záruka a technická podpora**

370967-023

14. február 2005

# Obmedzená záruka na hardvér

## Všeobecné podmienky

V tejto Obmedzenej záruke na hardvér spoločnosti HP sú uvedené nespochybniteľné práva zákazníka na poskytnutie obmedzenej záruky od výrobcu, spoločnosti HP. Podrobný popis nárokov vyplývajúcich z obmedzenej záruky nájdete na webovej lokalite spoločnosti HP. Okrem práv uvedených v tejto príručke môžete mať aj ďalšie zákonné práva vyplývajúce z príslušných miestnych zákonov alebo z osobitnej písomnej zmluvy so spoločnosťou HP.

SPOLOČNOSŤ HP NEPOSKYTUJE OKREM ZÁRUK UVEDENÝCH V TEJTO OBMEDZENEJ ZÁRUKU ŽIADNE INÉ VYJADRENÉ ANI IMPLICITNÉ ZÁRUKY, ZÁRUČNÉ PODMIENKY, ANI ŽIADNE IMPLICITNÉ ZÁRUKY OBCHODOVATEĽNOSTI A VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL. SPOLOČNOSŤ HP VÝSLOVNE ODMIETA VŠETKY ZÁRUKY A ZÁRUČNÉ PODMIENKY, KTORÉ NIE SÚ UVEDENÉ V TEJTO OBMEDZENEJ ZÁRUKU. TRVANIE VŠETKÝCH IMPLICITNÝCH ZÁRUK, KTORÉ MÔŽU VYPLÝVAŤ ZO ZÁKONA, JE ČASOVO OBMEDZENÉ TRVANÍM TEJTO OBMEDZENEJ ZÁRUKY. NIEKTORÉ ŠTÁTY ALEBO KRAJINY NEPOVOĽUJÚ OBMEDZENIE DĹŽKY TRVANIA IMPLICITNEJ ZÁRUKY ALEBO VYLÚČENIE, ČI OBMEDZENIE ZÁRUKY NA SPOTREBNÉ PRODUKTY V PRÍPADE NÁHODNÝCH ALEBO NÁSLEDNÝCH ŠKÔD. V TÝCHTO ŠTÁTOCH A KRAJINÁCH SA NA VÁS NIEKTORÉ VYLÚČENIA ALEBO OBMEDZENIA TEJTO OBMEDZENEJ ZÁRUKY NEMUSIA VZŤAHOVAŤ.

PODMIENKY OBMEDZENEJ ZÁRUKY OBSIAHNUTÉ V TOMTO PREHLÁSENÍ, S VÝNIMKOU ZÁKONOM POVOLENÉHO ROZSAHU, NEVYLUČUJÚ, NEOBMEDZUJÚ, ANI NEMENIA, ALE DOPŔŇAJÚ ZÁVÄZNÉ ZÁKONNÉ PRÁVA VZŤAHUJÚCE SA NA PREDAJ TOHTO PRODUKTU.

Táto Obmedzená záruka je platná vo všetkých krajinách a možno ju uplatniť v každej krajine alebo oblasti, v ktorej spoločnosť HP alebo jej autorizovaní poskytovatelia služieb poskytujú záručný servis podľa podmienok uvedených v tejto Obmedzenej záruke. Dostupnosť záručného servisu a čakacie doby v jednotlivých krajinách sa však môžu líšiť a môžu sa na ne vzťahovať aj požiadavky na registráciu v krajine nákupu. Ak je to tak, ďalšie podrobnosti vám poskytne autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti HP.

Táto Obmedzená záruka sa vzťahuje len na značkové hardvérové produkty HP a Compaq (v tejto Obmedzenej záruke sa spoločne označujú ako „hardvérové produkty spoločnosti HP“), ktoré spoločnosť Hewlett-Packard Company a jej pobočky, pridružené spoločnosti, autorizovaní predajcovia alebo miestni distribútori v krajinách celého sveta (v tomto dokumente sa spoločne označujú ako „spoločnosť HP“) predávajú alebo formou lízingu prenajímajú s touto Obmedzenou zárukou. Pojem „hardvérový produkt spoločnosti HP“ sa vzťahuje len na hardvérové súčasti a požadovaný firmvér. Pojem „hardvérové produkty spoločnosti HP“ nezahŕňa ŽIADNE softvérové aplikácie, programy, iné produkty než produkty spoločnosti HP ani iné než značkové periférne zariadenia spoločnosti HP. Všetky iné produkty než produkty spoločnosti HP alebo všetky externé periférne zariadenia hardvérového produktu spoločnosti HP, ktoré nie sú značkovými periférnymi zariadeniami spoločnosti HP (napríklad externé ukľadacie subsystemy, displeje, tlačiarne a ďalšie periférne zariadenia), sa poskytujú „TAK, AKO SÚ“, bez záruky spoločnosti HP. Výrobcovia, dodávatelia alebo vydavatelia týchto produktov a periférnych zariadení vám však môžu priamo poskytnúť svoje vlastné záruky.

Spoločnosť HP zaručuje, že hardvérové produkty spoločnosti HP, ktoré ste si zakúpili alebo prenajali formou lízingu od spoločnosti HP, budú pri bežnom používaní počas platnosti Obmedzenej záruky pracovať bez chýb materiálu a výrobných chýb. Obmedzená záruka začína byť platná od dátumu nákupu alebo začiatku prenájmu formou lízingu od spoločnosti HP, alebo od dátumu vykonania inštalácie spoločnosťou HP. Ako potvrdenie o dátume nákupu alebo začiatku prenájmu formou lízingu slúži doklad o predaji alebo doručení, na ktorom je uvedený dátum nákupu produktu alebo začiatku prenájmu. Predloženie dokladu o nákupe alebo lízingu môže byť podmienkou poskytnutia záručného servisu. Ak bude počas platnosti Obmedzenej záruky potrebné vykonať opravu hardvérového produktu spoločnosti HP, máte nárok na záručný servis hardvéru podľa podmienok uvedených v tomto dokumente.

Pokiaľ nie je uvedené inak, pri výrobe nových hardvérových produktov spoločnosti HP sa môžu v rozsahu povolenom miestnymi zákonmi použiť nové súčasti alebo nové a použité súčasti, ktoré sú z hľadiska výkonu a spoľahlivosti rovnocenné s novými. Spoločnosť HP môže hardvérové produkty spoločnosti HP opraviť alebo nahradiť (a) novými alebo už používanými produktmi alebo súčasťami, ktoré sú z hľadiska výkonu a spoľahlivosti rovnocenné s novými, alebo (b) produktmi rovnocennými s pôvodným produktom, ktorý sa už prestal vyrábať. Spoločnosť HP zaručuje, že náhradné súčasti budú pracovať bez chýb materiálu a výrobných chýb po dobu deväťdesiatich (90) dní alebo do konca platnosti Obmedzenej záruky na hardvérový produkt spoločnosti HP, ktorý nahrádzajú, alebo v ktorom sú nainštalované, podľa toho, ktorá z lehôt uplynie neskôr.

Počas platnosti Obmedzenej záruky môže spoločnosť HP podľa vlastného uváženia vykonať buď opravu, alebo výmenu chybných súčastí. Všetky súčasti alebo hardvérové produkty vymenené v súlade s podmienkami tejto Obmedzenej záruky sa stávajú vlastníctvom spoločnosti HP. V prípade málo pravdepodobného opakovaného zlyhania hardvérového produktu spoločnosti HP môže spoločnosť HP na základe vlastného uváženia rozhodnúť, či vám (a) poskytne náhradnú jednotku podľa výberu spoločnosti HP, ktorá je z hľadiska výkonu rovnaká alebo rovnocenná s hardvérovým produktom spoločnosti HP, alebo či vám (b) namiesto poskytnutia náhradnej jednotky refunduje nákupnú cenu alebo lízingové splátky (bez úrokov). Toto sú vaše výlučné práva v prípade chybných produktov.

## Výnimky

**SPOLOČNOSŤ HP NEZARUČUJE, ŽE TENTO PRODUKT BUDE PRACOVAŤ NEPRETRŽITE ALEBO BEZ CHÝB. SPOLOČNOSŤ HP NEZODPOVEDÁ ZA POŠKODENIE, KTORÉ VZNIKNE NÁSLEDKOM NEDODRŽANIA ODPORÚČANÝCH POKYNOV PRE PRÁCU S HARDVÉROVÝM PRODUKTOM SPOLOČNOSTI HP.**

Táto Obmedzená záruka na hardvér sa nevzťahuje na spotrebný materiál a súčasti, ani na žiadny produkt, z ktorého bolo odstránené výrobné číslo, ktorý bol poškodený alebo vrátený v poškodenom stave v dôsledku (a) nehody, nesprávneho použitia, zneužitia, kontaminácie, nesprávnej alebo nevhodnej údržby alebo kalibrácie alebo iných vonkajších zásahov, (b) nedodržania prevádzkových parametrov uvedených v používateľskej dokumentácii, ktorá sa dodáva s produktom, (c) použitia softvéru, rozhraní, súčastí alebo doplnkov nepodporovaných spoločnosťou HP, (d) nesprávneho prispôsobenia alebo údržby miesta používania, (e) napadnutia vírusom, (f) straty alebo poškodenia pri preprave, alebo (g) úpravy alebo servisného zásahu, ktorý vykonal niekto iný než (i) spoločnosť HP, (ii) autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti HP alebo (iii) vy sami v rámci inštalácie súčastí od spoločnosti HP alebo súčastí schválených touto spoločnosťou, ak je takáto inštalácia koncovým používateľom pre váš produkt a v krajine alebo oblasti poskytovania servisu povolená.

**PRAVIDELNÝM VYTVÁRANÍM ZÁLOŽNÝCH KÓPIÍ ÚDAJOV ULOŽENÝCH NA PEVNOM DISKU ALEBO INÝCH ZARIADENIACH NA UKLADANIE ÚDAJOV PREDÍDETE MOŽNÝM ZLYHANIAM, POŠKODENIAM ALEBO STRATÁM ÚDAJOV. PRED VRÁTENÍM JEDNOTKY NA SERVISNÝ ZÁSAH NEZABUDNITE ZÁLOHOVAŤ ÚDAJE A ODSTRÁNIŤ VŠETKY DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ INFORMÁCIE. SPOLOČNOSŤ HP NEZODPOVEDÁ ZA POŠKODENIE ANI STRATU PROGRAMOV, ÚDAJOV ALEBO VYBERATEĽNÝCH MÉDIÍ NA UKLADANIE ÚDAJOV. SPOLOČNOSŤ HP NEZODPOVEDÁ ZA OBNOVENIE ANI ZA PREINŠTALOVANIE INÝCH PROGRAMOV ALEBO ÚDAJOV, NEŽ JE SOFTVÉR NAINŠTALOVANÝ SPOLOČNOSŤOU HP PRI VÝROBE PRODUKTU.**

## Výlučné nároky

TIETO PODMIENKY PREDSTAVUJÚ V ROZSAHU POVOLENOM PRÍSLUŠNÝMI MIESTNYMI ZÁKONMI ÚPLNÚ A VÝLUČNÚ ZÁRUČNÚ ZMLUVU MEDZI POUŽÍVATEĽOM A SPOLOČNOSŤOU HP, KTORÁ SA TÝKA ZAKÚPENÉHO ALEBO PRENAJATÉHO HARDVÉROVÉHO PRODUKTU SPOLOČNOSTI HP. TIETO PODMIENKY NAHRÁDZAJÚ VŠETKY PREDCHÁDZAJÚCE ZMLUVY ALEBO PREHLÁSENIA (VRÁTANE PREHLÁSENÍ V PREDAJNEJ DOKUMENTÁCIÍ SPOLOČNOSTI HP A INFORMÁCIÍ POSKYTNUTÝCH SPOLOČNOSŤOU HP, JEJ AGENTOM ALEBO JEJ ZAMESTNANCOM), KTORÉ SA TÝKALI NÁKUPU ALEBO NÁJMU HARDVÉROVÉHO PRODUKTU HP. Zmena podmienok tejto Obmedzenej záruky je platná len v prípade, že je vyhotovená písomne a podpísaná oprávneným zástupcom spoločnosti HP.

## Obmedzenie zodpovednosti

AK HARDVÉROVÝ PRODUKT SPOLOČNOSTI HP NEPRACUJE TAK, AKO TO ZARUČUJÚ VYŠŠIE UVEDENÉ PREHLÁSENIA, ZÁVÄZOK SPOLOČNOSTI HP VYPLÝVAJÚCI Z TEJTO OBMEDZENEJ ZÁRUKY JE VÝSLOVNE OBMEDZENÝ CENOU, KTORÚ STE ZA PRODUKT ZAPLATILI, ALEBO CENOU ZA OPRAVU ALEBO VÝMENU LUBOVOENÝCH HARDVÉROVÝCH SÚČASTÍ, KTORÉ PRI POUŽÍVANÍ ZA NORMÁLNYCH PODMIENOK NEPRACUJÚ SPRÁVNE, PODEA TOHO, KTORÁ Z TÝCHTO ČIASTOK JE NIŽŠIA.

OKREM VYŠŠIE UVEDENÝCH VÝNIMIEK SPOLOČNOSŤ HP NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNE ŠKODY SPÔSOBENÉ PRODUKTOM ALEBO ZLYHANÍM PRODUKTU, VRÁTANE UŠLÝCH ZISKOV, STRATY ULOŽENÝCH ÚDAJOV ALEBO ZVLÁŠTNÝCH, NÁHODNÝCH ALEBO NÁSLEDNÝCH ŠKÔD. SPOLOČNOSŤ HP NIE JE ZODPOVEDNÁ V PRÍPADE NÁROKOV UPLATNENÝCH TREŤOU STRANOU ALEBO ZÁKAZNÍKOM V MENE TRETEJ STRANY.

TOTO OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI PLATÍ BEZ OHĽADU NA TO, ČI IDE O ŽIADOSŤ O NÁHRADU ŠKODY, O UPLATNENIE NÁROKOV VYPLÝVAJÚCICH Z TEJTO OBMEDZENEJ ZÁRUKY, ALEBO NÁROKOV V OBČIANSKOPRÁVNOM SPORE (VRÁTANE ZODPOVEDNOSTI ZA NEDBALOSŤ A PLNEJ ZODPOVEDNOSTI ZA PRODUKT), ZMLUVNÝCH NÁROKOV ALEBO AKÝCHKOLIEK INÝCH NÁROKOV. TOHTO OBMEDZENIA ZODPOVEDNOSTI SA NIKTO NEMÔŽE ZRIECŤ, A NEMÔŽE HO ANI POZMENIŤ. TOTO OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI BUDE ÚČINNÉ AJ V PRÍPADE, ŽE STE SPOLOČNOSŤ HP ALEBO JEJ OPRÁVNENÉHO ZÁSTUPCU VOPRED UPOZORNILI NA MOŽNOSŤ VZNIKU TAKÝCHTO ŠKÔD. TOTO OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI SA VŠAK NEVZŤAHUJE NA NÁROKY UPLATŇOVANÉ V PRÍPADE PORANENIA OSÔB.

TÁTO OBMEDZENÁ ZÁRUKA VÁM POSKYTUJE KONKRÉTNE ZÁKONNÉ PRÁVA. OKREM TOHO MÔŽETE MAŤ AJ ĎALŠIE PRÁVA, KTORÉ SA MÔŽU V JEDNOTLIVÝCH KRAJINÁCH LÍŠIŤ. AK CHCETE SPOZNAŤ VŠETKY SVOJE PRÁVA, ODPORÚČAME VÁM OBOZNÁMIŤ SA S PLATNÝMI ZÁKONMI PRÍSLUŠNÉHO ŠTÁTU ALEBO KRAJINY.

## Platnosť Obmedzenej záruky

Platnosť Obmedzenej záruky na hardvérový produkt spoločnosti HP trvá určité ohraničené obdobie, ktoré začína dátumom nákupu. Ak spoločnosť HP alebo predajca písomne neuvedie iný údaj, za dátum nákupu sa považuje dátum uvedený na potvrdení o predaji.

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

Produkty	Platnosť Obmedzenej záruky a spôsob poskytovania servisu <sup>1</sup>	Čakacia doba <sup>2</sup>
HP server tc2120	1 rok – súčasti <sup>3</sup> a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň
Integrované serverové dosky <sup>4</sup> ProLiant BL triedy e	1 rok – súčasti	Nasledujúci pracovný deň
ProLiant BL triedy e, rámy pre serverové dosky, prepájacie jednotky	3 roky – súčasti a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň
Serverové dosky ProLiant BL30p, BL35p	1. rok: súčasti a oprava u zákazníka, 2. a 3. rok: len súčasti	Súčasti: 1 až 5 pracovných dní, Oprava: nasledujúci pracovný deň
ProLiant BL triedy p serverové dosky* (okrem BL30p, BL35p), rámy pre serverové dosky, prepájacie jednotky, rámy s napájaním, jednotky na distribúciu napájania, diagnostické stanice	3 roky – súčasti a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň
Spojené klastre ProLiant CL380* <sup>5</sup>	3 roky – súčasti a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň
Servery ProLiant DL140	1 rok – súčasti	1 až 5 pracovných dní <sup>6</sup>
Servery ProLiant DL145	1 rok – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Servery ProLiant DL320*	1. rok: súčasti a oprava u zákazníka, 2. a 3. rok: len súčasti	Súčasti: 1 až 5 pracovných dní Oprava: nasledujúci pracovný deň
Servery ProLiant ML110	1 rok – súčasti a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň
Servery ProLiant ML150	1 rok – súčasti a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň
Servery ProLiant ML310	1 rok – súčasti a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň
Servery ProLiant ML330 G2, G3	1 rok – súčasti a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň
ProLiant – všetky ostatné modely*	3 roky – súčasti a oprava u zákazníka	Nasledujúci pracovný deň

<sup>1</sup>Záručný servis uvedený v tejto tabuľke zahŕňa základnú úroveň ponuky záručného servisu. Pre hardvérový produkt spoločnosti HP môžu byť k dispozícii aj rozšírenia základnej záruky. Aktuálne informácie o zárukách vám poskytne najbližšie stredisko predaja spoločnosti HP.

<sup>2</sup>**Spoločnosť HP môže v určitých prípadoch na základe vlastného uváženia rozhodnúť, že servisný zásah u zákazníka nie je potrebný. Spoločnosť HP poskytne telefonickú podporu pri každej požadovanej inovácii systému BIOS a firmvéru. Na tieto inovácie sa nevzťahuje záručný servis spoločnosti HP priamo u zákazníka.** Čakacie doby vychádzajú z miestnych štandardných pracovných dní a pracovných hodín. Pokiaľ nie je uvedené inak, čakacia doba sa vždy počíta od hovoru so zákazníkom až do navrhnutia doby pre poskytnutie podpory, ktorá je prijateľná pre spoločnosť HP aj pre zákazníka, alebo do začiatku poskytovania podpory alebo diagnostiky na diaľku. Záručný servis do nasledujúceho pracovného dňa zohľadňuje všeobecné komerčné požiadavky. V niektorých krajinách a v závislosti od obmedzení na strane dodávateľa sa môže čakacia doba líšiť. Ak sa nachádzate mimo obvyklej servisnej oblasti, čakacia doba môže byť dlhšia, alebo môžu vzniknúť dodatočné náklady. Informácie o čakacej dobe pre vašu oblasť vám poskytne miestna servisná organizácia spoločnosti HP.

<sup>3</sup>Záruka na komponenty spoločnosti HP sa vzťahuje len na bezplatnú výmenu chybných súčastí (vrátane nákladov spojených s prepravou).

<sup>4</sup>Na integrované serverové dosky ProLiant BL triedy e sa nevzťahujú záručné atribúty rámov pre integrované serverové dosky.

<sup>5</sup>Na ostatné klastre ProLiant sa vzťahujú záručné atribúty ich súčastí.

<sup>6</sup>Plánovaná čakacia doba na servis je jeden až päť pracovných dní.

\*Maximálna záručná lehota pre pevné disky ATA a SATA je jeden (1) rok, bez ohľadu na záručnú dobu pre systém, v ktorom sú nainštalované.

**Tabuľka 2: Príslušenstvo pre servery ProLiant a IA-32<sup>1</sup>**

Produkty	Platnosť Obmedzenej záruky a spôsob poskytovania servisu <sup>2</sup>	Čakacia doba <sup>3</sup>
Batérie	1 rok – súčasti <sup>4</sup>	1 až 5 pracovných dní <sup>5</sup>
Káble	1 rok – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Rámy pre diskové jednotky	3 roky – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Pevné disky (ATA, SATA) <sup>6</sup>	1 rok – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Pevné disky (SCSI)	3 roky – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Hostiteľské zbernicové adaptéry	3 roky – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Pamäť	1 rok – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Sieťové adaptéry (NIC)	1 rok – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Optické jednotky	3 roky – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Zabezpečenie a správa napájania	1. rok: súčasti a opravy u zákazníka, 2. a 3. rok: len súčasti	Súčasti: 1 až 5 pracovných dní, Oprava: nasledujúci pracovný deň
Procesory	3 roky – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Skrine a príslušenstvo	3 roky – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Dosky Remote Insight Lights Out Edition II	1 rok – súčasti	1 až 5 pracovných dní
Zdieľané zariadenia na ukladanie údajov Smart Array	3 roky – súčasti 3 roky – u zákazníka 3 roky – opravy	Nasledujúci pracovný deň
Radiče polí pre zariadenia na ukladanie údajov	3 roky – súčasti	1 až 5 pracovných dní

<sup>1</sup> Tabuľka 2 popisuje iba príslušenstvo pre servery ProLiant a IA-32. Záručné podmienky pre ostatné príslušenstvo poskytované spoločnosťou HP sú uvedené v obmedzenej záruke dodanej s týmto príslušenstvom.

<sup>2</sup> Záručný servis uvedený v tejto tabuľke zahŕňa základnú úroveň ponuky záručného servisu. Pre hardvérový produkt spoločnosti HP môžu byť k dispozícii aj rozšírenia základnej záruky. Aktuálne informácie o zárukách vám poskytne najbližšie stredisko predaja spoločnosti HP.

<sup>3</sup> **Spoločnosť HP môže v určitých prípadoch na základe vlastného uváženia rozhodnúť, že servisný zásah u zákazníka nie je potrebný. Spoločnosť HP poskytne telefonickú podporu pri každej požadovanej inovácii systému BIOS a firmvéru. Na tieto inovácie sa nevzťahuje záručný servis spoločnosti HP priamo u zákazníka.** Čakacie doby vychádzajú z miestnych štandardných pracovných dní a pracovných hodín. Pokiaľ nie je uvedené inak, čakacia doba sa vždy počíta od hovoru so zákazníkom až do navrhnutia doby pre poskytnutie podpory, ktorá je prijateľná pre spoločnosť HP aj pre zákazníka, alebo do začiatku poskytovania podpory alebo diagnostiky na diaľku. Záručný servis do nasledujúceho pracovného dňa zohľadňuje všeobecné komerčné požiadavky. V niektorých krajinách a v závislosti od obmedzení na strane dodávateľa sa môže čakacia doba líšiť. Ak sa nachádzate mimo obvyklej servisnej oblasti, čakacia doba môže byť dlhšia, alebo môžu vzniknúť dodatočné náklady. Informácie o čakacej dobe pre vašu oblasť vám poskytne miestna servisná organizácia spoločnosti HP.

<sup>4</sup> Záruka na komponenty spoločnosti HP sa vzťahuje len na bezplatnú výmenu chybných súčastí.

<sup>5</sup> Plánovaná čakacia doba na servis je jeden až päť pracovných dní.

<sup>6</sup> Maximálna záručná lehota pre toto príslušenstvo je jeden (1) rok, bez ohľadu na záručnú dobu pre systém, v ktorom je nainštalované.

**Tabuľka 3: Softvérové produkty**

Produkty	Technická podpora	Čakacia doba <sup>1</sup>
Značkový softvér spoločnosti HP	Telefonická podpora pre softvér počas 90 dní	Štandardná pracovná doba
Značkový softvér iných výrobcov, ktorý nainštalovala alebo poskytla spoločnosť HP	Telefonická podpora pre softvér počas 90 dní	Štandardná pracovná doba
Médiá na dodávku softvéru <sup>2</sup>	Služba náhrady chybného média počas 90 dní	5 pracovných dní <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Čakacie doby vychádzajú z miestnych štandardných pracovných dní a pracovných hodín. Pokiaľ nie je uvedené inak, čakacia doba sa vždy počíta od hovoru so zákazníkom až do navrhnutia doby pre poskytnutie podpory, ktorá je prijateľná pre spoločnosť HP aj pre zákazníka, alebo do začiatku poskytovania podpory alebo diagnostiky na diaľku. V niektorých krajinách a v závislosti od obmedzení na strane dodávateľa sa môže čakacia doba líšiť. Ak sa nachádzate mimo obvyklej servisnej oblasti, čakacia doba môže byť dlhšia, alebo môžu vzniknúť dodatočné náklady. Informácie o čakacej dobe pre vašu oblasť vám poskytne miestna servisná organizácia spoločnosti HP.

<sup>2</sup>Médiá na dodávku softvéru: Materiál slúžiaci na dodávku značkového softvéru spoločnosti HP alebo softvéru iných výrobcov, ktorý inštaluje alebo poskytuje spoločnosť HP (napr. disky CD, diskety alebo páska).

<sup>3</sup>Čakacia doba na výmenu médií zohľadňuje všeobecné komerčné požiadavky.

## Typy záručného servisu

Spoločnosť HP vám môže navrhnúť overenie konfigurácie, zavedenie najnovšieho firmvéru, inštaláciu softvérových opráv, spustenie diagnostických testov spoločnosti HP alebo použitie riešení podpory na diaľku od spoločnosti HP. Tieto kroky umožňujú spoločnosti HP poskytovať maximálnu možnú úroveň podpory a služieb počas platnosti Obmedzenej záruky.

Spoločnosť HP vám dôrazne odporúča akceptovať používanie, alebo aktívne používať dostupné technológie poskytovania podpory od spoločnosti HP. Nezavedenie dostupných možností podpory na diaľku môže v dôsledku zvýšených požiadaviek na prostriedky pri poskytovaní podpory spôsobiť zvýšenie nákladov. Zoznam typov služieb záručnej podpory, ktoré sú k dispozícii pre zakúpený hardvérový produkt spoločnosti HP, je uvedený nižšie.

## Záručný servis u zákazníka

Servis v rámci Obmedzenej záruky spoločnosti HP môže zahŕňať aj opravu hardvéru u zákazníka. Spoločnosť HP vykonáva servis u zákazníka počas štandardnej pracovnej doby. Štandardná pracovná doba je zvyčajne od pondelka do piatka v čase od 8:00 do 17:00, ale môže sa líšiť v závislosti od miestnych pracovných zvyklostí. Ak sa nachádzate mimo obvyklej servisnej zóny (zvyčajne ide o vzdialenosť do 50 km), čakacia doba môže byť dlhšia, alebo môžu vzniknúť dodatočné náklady. Informácie o najbližšom autorizovanom poskytovateľovi služieb spoločnosti HP je možné nájsť na webovej lokalite spoločnosti HP na adrese [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

Spoločnosť HP môže na základe vlastného uváženia sama rozhodnúť, či je servis u zákazníka potrebný. Chybu je napríklad často možné opraviť s použitím súčasti dodanej v rámci svojpomocnej opravy zákazníkom. Túto opravu musí zákazník vykonať sám podľa pokynov a dokumentácie od spoločnosti HP. Od zákazníka sa okrem toho očakáva, že pri pokuse o odstránenie problému prostredníctvom telefonického hovoru bude spolupracovať so spoločnosťou HP. Spolupráca môže zahŕňať vykonávanie rutinných diagnostických procedúr, inštaláciu softvérových aktualizácií alebo opráv, odstraňovanie voliteľných produktov iných výrobcov alebo náhradných voliteľných produktov. Na získanie podpory u zákazníka je nutné: (a) aby bol pri poskytovaní záručného servisu spoločnosti HP u zákazníka prítomný aj zástupca zákazníka, (b) upozorniť spoločnosť HP v prípade, že produkty sa používajú v prostredí, ktoré môže predstavovať riziko pre zdravotný stav alebo bezpečnosť zamestnancov alebo dodávateľov spoločnosti HP, (c) v súlade s požiadavkami na primerané zabezpečenie poskytnúť spoločnosti HP dostatočný, voľný a bezpečný prístup, ktorý umožní spoločnosti HP používať všetky zariadenia, informácie a systémy potrebné na poskytnutie vhodnej podpory, (d) zaistiť, aby všetky označenia výrobcov (ako sú napríklad



sériové čísla) boli na svojich miestach, a aby boli prístupné a čitateľné, (e) dodržať podmienky, ktoré sú v súlade so špecifikáciami pre produkt a podporovanými konfiguráciami.

Ak chcete, aby zástupca spoločnosti HP vykonal všetky výmeny súčastí, za určitý poplatok sú k dispozícii zmluvy o ďalšom rozšírení podpory.

## **Rozšírený záručný servis poskytovania náhradného produktu**

Obmedzená záruka spoločnosti HP môže zahŕňať aj rozšírený záručný servis poskytovania náhradného produktu. Ak máte nárok na rozšírený záručný servis poskytovania náhradného produktu a preukáže sa, že určitý produkt je chybný, spoločnosť HP vám zašle náhradný produkt. Pri prijatí náhradného produktu musíte chybný produkt do určitej doby (zvyčajne do pätnástich (15) dní) vrátiť späť spoločnosti HP v obale, v ktorom bol doručený náhradný produkt. Spoločnosť HP uhradí všetky náklady na prepravu a poistenie, ktoré sú spojené s vrátením chybného produktu spoločnosti HP. Ak zákazník chybný produkt nevráti, spoločnosť HP mu môže náhradný produkt fakturovať.

## **Záručný servis formou svojpomocných opráv zákazníkom**

V krajinách, v ktorých je k dispozícii, môže Obmedzená záruka spoločnosti HP zahŕňať aj záručný servis formou svojpomocných opráv zákazníkom. Ak je to možné, spoločnosť HP môže na základe vlastného uváženia určiť za najvhodnejší spôsob poskytnutia záručného servisu svojpomocnú opravu zákazníkom. Ak sa tak stane, spoločnosť HP dodá zákazníkovi schválené náhradné súčasti, aby splnila svoje povinnosti pri poskytovaní záručného servisu hardvérového produktu spoločnosti HP. Tým sa ušetrí značné množstvo času na opravu. Ak kontaktujete spoločnosť HP a z procesu diagnostiky chýb vyplynie, že problém možno odstrániť výmenou niektorej z takýchto súčastí, bude vám priamo zaslaná náhradná súčasť. Po doručení náhradnej súčasti vymeňte chybnú súčasť podľa doručených pokynov a dokumentácie. Ak je potrebná ďalšia pomoc, zavolajte do strediska technickej podpory spoločnosti HP a technik vám pomôže prostredníctvom telefónu. Ak je vymenená súčasť nutne vrátiť spoločnosti HP, je zákazník povinný odoslať chybnú súčasť späť spoločnosti HP v rámci určeného časového obdobia, zvyčajne do pätnástich (15) dní. Chybná súčasť musí byť vrátená s príslušnou dokumentáciou a v dodanom obale. Ak zákazník chybný produkt nevráti, spoločnosť HP mu môže jeho výmenu fakturovať. Pri svojpomocných opravách spoločnosť HP hradí všetky náklady spojené s dodávkou a vrátením súčastí a vyberá doručovateľa alebo dopravcu. Ak sa svojpomocná oprava použije vo vašom prípade, pozrite si príslušné informácie pre hardvérový produkt spoločnosti HP. Informácie o tomto záručnom servise môžete získať aj na webovej lokalite spoločnosti HP na adrese <http://www.hp.com/support>.

## **Prenos Obmedzenej záruky do inej krajiny**

V rámci programu globálnej obmedzenej záruky spoločnosti HP je možné bez porušenia záručných podmienok zakúpiť produkty v jednej krajine a prepraviť ich do inej krajiny, v ktorej spoločnosť HP poskytuje služby. Podmienky záruky, dostupnosť služieb a čakacie doby sa môžu v jednotlivých krajinách líšiť. Taktiež sa v závislosti od dostupnosti náhradných súčastí môže líšiť štandardná čakacia doba na záručný servis. Pred prenesením produktov môže byť zákazník v súlade s procesom oznámenia globálnej záruky spoločnosti HP požiadaný o poskytnutie informácií špecifických pre daný produkt. Požadované informácie sa poskytujú za účelom zabezpečenia pripravenosti spoločnosti HP na poskytnutie požadovanej úrovne záručného servisu v cieľovej krajine a overenia, či je produkt vhodný na používanie v danej krajine. Na produkt prenesený do inej krajiny sa vzťahuje rovnaká záruka ako na produkty zakúpené v krajine, do ktorej bol tento produkt prenesený.

Pred prepravou produktov spoločnosti HP do inej krajiny sa obráťte na spoločnosť HP, autorizovaného predajcu spoločnosti HP, alebo navštívte webovú lokalitu na adrese <http://www.hp.com/support> a spustíte proces oznámenia globálnej záruky spoločnosti HP.

Spoločnosť HP nenesie zodpovednosť za žiadne tarify alebo clá, ktoré sa môžu uplatňovať pri preprave produktov. Na prenesenie produktov sa môžu vzťahovať exportné obmedzenia vydané vládou USA alebo inými vládami.

## Rozšírenia služieb

Spoločnosť HP ponúka množstvo doplnkových služieb podpory a servisného krytia, ktoré sú za určitý poplatok k dispozícii na miestnej úrovni. Niektoré služby podpory a súvisiace produkty však nemusia byť k dispozícii vo všetkých krajinách. Informácie o dostupnosti rozšírení služieb a poplatkoch za tieto rozšírenia služieb nájdete na webovej lokalite spoločnosti HP na adrese <http://www.hp.com/support>.

## Obmedzené záruky na voliteľné produkty a softvér

Podmienky Obmedzenej záruky pre väčšinu voliteľných značkových produktov spoločnosti HP (voliteľné produkty spoločnosti HP) sú uvedené v Obmedzenej záruke vzťahujúcej sa na voliteľný produkt spoločnosti HP a sú súčasťou balenia voliteľného produktu spoločnosti HP. Ak je voliteľný produkt spoločnosti HP nainštalovaný v hardvérovom produkte spoločnosti HP, spoločnosť HP môže poskytovať záručný servis počas doby uvedenej v záručných dokumentoch (platnosť Obmedzenej záruky na voliteľný produkt spoločnosti HP), ktoré sa dodávajú s voliteľným produktom spoločnosti HP, alebo počas zostávajúcej záručnej doby hardvérového produktu spoločnosti HP, v ktorom je nainštalovaný voliteľný produkt spoločnosti HP, podľa toho, ktorá z nich je dlhšia, nesmie to však byť dlhšie ako tri (3) roky od dátumu nákupu voliteľného produktu spoločnosti HP. Platnosť Obmedzenej záruky na voliteľný produkt spoločnosti HP sa začína dátumom nákupu u spoločnosti HP alebo jej autorizovaného predajcu. Počiatočným dátumom záruky je dátum nákupu voliteľného produktu spoločnosti HP, ktorý je uvedený na potvrdení o predaji alebo dodaní. Ďalšie podrobnosti nájdete v Obmedzenej záruke na voliteľný produkt spoločnosti HP. Voliteľné produkty iných výrobcov sa dodávajú „TAK, AKO SÚ“. Výrobcovia a dodávatelia týchto zariadení vám však môžu priamo poskytnúť vlastné záruky.

AK V PRÍSLUŠNEJ LICENČNEJ ZMLUVE KONCOVÉHO POUŽÍVATEĽA ALEBO V LICENČNEJ ZMLUVE NA POUŽÍVANIE PROGRAMU NIE JE UVEDENÉ INAK, ALEBO AK TO NIE JE V ROZPORE S MIESTNYMI ZÁKONMI, SOFTVÉROVÉ PRODUKTY (VRÁTANE VŠETKÝCH SOFTVÉROVÝCH PRODUKTOV A OPERAČNÉHO SYSTÉMU, KTORÉ NAINŠTALOVALA SPOLOČNOSŤ HP) SA POSKYTUJÚ „TAK, AKO SÚ“.

Všetky záväzky spoločnosti HP súvisiace so zárukami na softvér distribuovaný touto spoločnosťou pod značkou HP sú uvedené v príslušnej licenčnej zmluve koncového používateľa alebo v licenčnej zmluve na používanie programu, ktorá sa dodáva spolu s daným softvérom. Ak sa počas deväťdesiatich (90) dní od dátumu nákupu potvrdí chyba materiálu alebo výrobná chyba vymeniteľných médií, na ktorých spoločnosť HP distribuuje softvér, máte u spoločnosti HP nárok výlučne na vrátenie a výmenu vymeniteľného média. Ďalšie informácie o vymeniteľných páskových médiách nájdete na webovej lokalite na nasledovnej adrese:  
<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Vyžiadanie záručnej podpory od iných výrobcov alebo dodávateľov si zákazník zabezpečí sám.

## Technická podpora pre softvér

Spoločnosť HP poskytuje technickú podporu pre softvér od spoločnosti HP, softvér od iných výrobcov predinštalovaný spoločnosťou HP a pre softvér od iných výrobcov zakúpený od spoločnosti HP rôznymi spôsobmi (okrem iného aj prostredníctvom elektronických médií a telefonickej podpory) počas deväťdesiatich (90) dní od dátumu nákupu. Informácie o prostriedkoch dostupných online a telefonickej podpore nájdete v časti „Kontaktovanie spoločnosti HP“. Všetky výnimky sú uvedené v Licenčnej zmluve koncového používateľa (End User License Agreement – EULA).

Technická podpora pre softvér zahŕňa pomoc pre nasledovné činnosti:

- odpovede na otázky súvisiace s inštaláciou (postupy, prvé kroky a predpoklady),
- nastavenie a konfigurovanie softvéru (postupy a prvé kroky) **(nezahŕňa)** optimalizáciu systému, prispôbenie a konfigurovanie siete),
- vysvetlenie systémových chybových hlásení,
- riešenie systémových problémov a problémov s používaním softvéru,
- získanie informácií o podporných balíkoch a aktualizácií.

Technická podpora pre softvér NEZAHŔŇA pomoc pri:

- generovaní alebo diagnostike používateľom generovaných programov alebo zdrojových kódov,
- inštalovaní produktov iných výrobcov.

## Kontaktovanie spoločnosti HP

Ak produkt zlyhá počas platnosti Obmedzenej záruky a problém nie je možné odstrániť pomocou postupov v dokumentácii k produktu, podporu môžete získať niektorým z nasledovných spôsobov:

- Vyhľadajte najbližšie stredisko podpory spoločnosti HP na adrese: <http://www.hp.com/support>.
- Obráťte sa na autorizovaného predajcu alebo poskytovateľa služieb spoločnosti HP a nezabudnite si predtým pripraviť k dispozícii nasledovné informácie:
  - sériové číslo produktu, názov modelu a číslo modelu,
  - príslušné chybové hlásenia,
  - doplnkové produkty,
  - operačný systém,
  - softvér alebo hardvér iných výrobcov,
  - podrobné otázky,
  - potvrdenie o nákupe alebo vlastníctve.