

Servery a doplňky HP ProLiant a X86

Globální omezená záruka a technická podpora

392512-030

26. března 2007

Omezená záruka na hardware

Obecné podmínky

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

SPOLEČNOST HP NEVYDÁVÁ ŽÁDNÉ DALŠÍ ZÁRUKY NEBO PODMÍNKY, AŽ UŽ PÍSEMNĚ NEBO ÚSTNĚ, A VÝSLOVNĚ SE ZŘÍKÁ VŠECH ZÁRUK A PODMÍNEK, KTERÉ NEJSOU SOUČÁSTÍ TÉTO OMEZENÉ ZÁRUKY. V ROZSAHU STANOVENÉM MÍSTNÍ LEGISLATIVOU MIMO SPOJENÉ STÁTY SE SPOLEČNOST HP ZŘÍKÁ VŠECH NEPŘÍMÝCH ZÁRUK NEBO PODMÍNEK, VČETNĚ NEPŘÍMÝCH ZÁRUK NEBO PODMÍNEK TÝKAJÍCÍCH SE OBCHODOVATELNOSTI, PRODEJNÍ KVALITY A VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL. U VŠECH TRANSAKČÍ PROVEDENÝCH VE SPOJENÝCH STÁTECH AMERICKÝCH JSOU VŠECHNY NEPŘÍMÉ ZÁRUKY A PODMÍNKY OBCHODOVATELNOSTI, USPOKOJIVÉ KVALITY NEBO VHODNOSTI PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL OMEZENY NA TRVÁNÍ VÝSLOVNĚ 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 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 pro stejný model produktu, který se řídí pravidly a podmínkami uvedenými v této omezené záruce.

V rámci programu HP Global Limited Warranties je možné zakoupit produkty v jedné zemi/oblasti a převézt je do jiné země/oblasti, kde společnost HP nebo její autorizovaný poskytovatel služeb nabízejí servisní záruku stejného modelu produktu, aniž by tím došlo ke ztrátě záruky. Záruční podmínky, dostupnost služeb a doba odezvy na servisní požadavky mohou být v jednotlivých zemích/oblastech různé. Standardní doba odezvy záručního servisu se může měnit v závislosti na místní dostupnosti součástí. V takovém případě je možné získat podrobné informace od autorizovaného poskytovatele služeb společnosti HP.

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 produkty značek HP nebo Compaq (společně označované v podmínkách této omezené záruky jako Hardwarové produkty HP) prodávané nebo pronajímané společnostmi 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.

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 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, pokud je pro váš produkt v dané zemi nebo regionu tato možnost k dispozici.

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.

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

Výhradní opravný prostředek

V ROZSAHU UMOŽNĚNÉM 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. 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

JESTLIŽE HARDWAROVÝ PRODUKT HP NEPRACUJE, JAK JE VÝŠE ZARUČENO, JE MAXIMÁLNÍ ZODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI HP V RÁMCI TÉTO 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, PŘERUŠENÍ PODNIKÁNÍ, ZTRÁTY DAT, UŠLÝCH PŘÍJMŮ NEBO JINÝCH KOMERČNÍCH NEBO EKONOMICKÝCH ZTRÁT JAKÉHOKOLI DRUHU 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 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. TOTO OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI JE PLATNÉ I V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST HP NEBO JEJÍHO AUTORIZOVANÉHO ZÁSTUPCE UPOZORNÍTE NA MOŽNOST ZMÍNĚNÝCH ŠKOD NEBO V PŘÍPADĚ, ŽE TAKOVÁTO MOŽNOST BUDE DOSTATEČNĚ PŘEDVÍDATELNÁ. 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 PŘÍSLUŠNÉ ZÁKONY SVÉHO STÁTU ČI ZEMĚ.

Omezená záruka na doplňky

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, která je z obou možností delší, není-li uvedeno jinak v části **Omezená záruční lhůta**. V žádném případě však záruční lhůta doplňku HP nepřekročí tři (3) roky od data zakoupení příslušného 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 udávající počáteční datum záruční lhůty doplňku HP. Více informací naleznete v popisu omezené záruky 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.

Povinnosti zákazníka

Budete-li chtít od společnosti HP poskytnout nejvyšší možnou úroveň odborné pomoci a servisu během omezené záruční lhůty, bude od vás vyžadováno dodržení následujících podmínek:

- Udržování čistoty a odpovídajícího prostředí a používání hardwarového produktu HP v souladu s dodanými pokyny.
- Kontrola konfigurace, instalace nejnovějšího firmwaru, instalace aktualizací softwaru, spuštění diagnostických testů a nástrojů HP a implementace dočasných postupů nebo řešení poskytnutých společností HP, dokud vám společnost HP nenabídne trvalé řešení.
- Umožnění, aby společnost HP mohla ve vašich systémech a sítích používat určité systémové a síťové diagnostické nástroje a nástroje pro údržbu, které usnadní poskytnutí záruční podpory (společně nazývané Vlastnické servisní nástroje); výhradním vlastníkem vlastnických servisních nástrojů je a zůstává společnost HP. Kromě toho se zavazujete ke splnění následujících podmínek:
 - Vlastnické servisní nástroje použijete pouze během příslušné záruční lhůty a se souhlasem společnosti HP.
 - Zajistíte instalaci, údržbu a podporu vlastnických servisních nástrojů, včetně všech požadovaných aktualizací a oprav.
 - V případě potřeby zajistíte vzdálené připojení prostřednictvím komunikačního kanálu schváleného společností HP.
 - Pomůžete společnosti HP při používání vlastnických servisních nástrojů.
 - Funkci elektronického přenosu dat použijete k informování společnosti HP o událostech zaznamenaných softwarem.
 - V případě potřeby zakoupíte pro systémy umožňující vzdálené diagnostikování hardware pro vzdálené připojení.
 - Vlastnické servisní nástroje vrátíte nebo povolíte společnosti HP jejich odstranění po skončení záruční lhůty.
 - Vlastnické servisní nástroje nesmíte prodat, předat, zastavit nebo jinak zatížit nebo převést.

V určitých případech může společnost HP požadovat instalaci dalšího softwaru, jako například ovladačů nebo nástrojů, které umožní používat řešení a funkce odborné pomoci.

- Je-li to možné, použijte vzdálené řešení odborné pomoci. Společnost HP velmi doporučuje používat dostupné technologie odborné pomoci poskytnuté 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.
- Pokuste se vyřešit problém telefonickým kontaktováním společnosti HP. 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 záručnímu servisu zálohujte své soubory, data a programy a odstraňte všechny důvěrné, soukromé a osobní informace.
- Udržujte postupy umožňující obnovit ztracené nebo změněné soubory, data nebo programy, které nejsou závislé na hardwarovém produktu HP, jehož se záruka týká.
- Oznamte společnosti HP, zda hardwarový produkt HP používáte v prostředí, které představuje možné zdravotní nebo bezpečnostní riziko pro zaměstnance nebo subdodavatele HP. Společnost HP může požadovat používání produktů pod dohledem společnosti HP a odložit záruční servis do odstranění těchto rizik.
- Další postupy je třeba provádět tak, jak jsou definovány jednotlivými typy záručních služeb 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 záručních služeb, které mohou být k dispozici v rámci záruky pro zakoupený hardwarový produkt HP. Podrobné informace naleznete v části [Omezená záruční lhůta](#).

Oprava provedená zákazníkem

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 oprava provedená zákazníkem povinná. Pokud o výměnu těchto součástí požádáte společnost 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 vyžaduje provedení výměny společností HP, může být výměna provedena bez dalších poplatků podle typu záruční služby odpovídající příslušnému produktu.

V závislosti na dostupnosti a zeměpisné poloze jsou součásti CSR obvykle dodávány následující pracovní den. Pokud to zeměpisná poloha umožňuje, může být bez příplatku nabídnuto doručení týž pracovní den nebo do čtyř hodin. Budete-li vyžadovat odbornou pomoc, můžete telefonicky kontaktovat středisko technické podpory společnosti HP a požádat o pomoc příslušného technického pracovníka. 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 služby CSR hradí společnost HP veškeré náklady na dodání a část nákladů na vrácení a určuje použitou kurýrní službu.

Záruční služba pouze na náhradní díly

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

Záruční služba rozšířená o výměnu zařízení

Omezená záruka HP může obsahovat záruční službu rozšířenou o výměnu zařízení. V souladu s podmínkami této záruční služby dodá společnost HP náhradní zařízení přímo zákazníkovi, pokud je hardwarový produkt HP diagnostikován jako vadný. Po obdržení náhradního produktu jste povinni vrátit v daném časovém období (obvykle 5 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 servis u zákazníka

Omezená záruka HP může obsahovat záruční službu u zákazníka. Podle podmínek této záruční smlouvy může společnost HP podle svého posouzení 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 běžných úředních hodin, není-li pro zakoupený hardwarový produkt HP uvedeno jinak. Běžnými úředními hodinami se obvykle rozumí doba od pondělí do pátku od 08:00 do 17:00 hodin, tento údaj se však může v závislosti na místních zvyklostech lišit. Pokud se vadné zařízení nachází mimo obvyklou servisní oblast (obvykle nad 50 km), může být doba odezvy delší nebo mohou být účtovány další poplatky. Informace o nejbližším autorizovaném poskytovateli služeb společnosti HP získáte na webu www.hp.com/support.

Pro získání servisu u zákazníka je třeba splnit následující podmínky:

- V době poskytování záruční služby společností HP 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 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 podporované konfiguraci.

Upgrade 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 a cenách upgradu služeb naleznete na webu společnosti HP na adrese <http://www.hp.com/support>.

Omezená záruční lhůta

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

Tabulka 1: Serverové produkty ProLiant a X86

Produkty	Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu ^{1,2}	Doba odezvy ³
Server HP tc2120	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Serverové desky ProLiant BL e-Class ⁴	1 rok na náhradní díly	Následující pracovní den
Rámy pro serverové desky ProLiant BL e-Class, propojovací jednotky	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Serverové desky ProLiant BL30p, BL35p	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Řešení BladeSystem p-Class Serverové desky ProLiant p-Class (kromě BL30p, BL35p) Police p-Class, připojení typu interconnects ⁵ , rámy s napájením, rozvody napájení, diagnostické stanice	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka 3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den Následující pracovní den
Řešení BladeSystem c-Class Serverové desky ProLiant c-Class Police c-Class Připojení c-Class typu interconnects ⁵	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka 3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka 1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den Následující pracovní den Následující pracovní den
Spojené clustery ProLiant CL380 ⁶	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL140	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Servery ProLiant DL140 G3	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML145 G1, G2	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Servery ProLiant DL145 G3	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant DL320	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Servery ProLiant ML110	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML115	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML150	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML310	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Servery ProLiant ML330 G2, G3	1 rok na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den
Všechny ostatní modely serverů ProLiant	3 roky na náhradní díly a servis u zákazníka	Následující pracovní den

¹ 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 prodejní pobočce společnosti HP.

² Pevné disky ATA a SATA podléhají maximální záruční lhůtě jeden (1) rok, bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou nainstalovány.

³ 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. Při dohodnutí doby odezvy se předpokládá nejvyšší komerčně rozumná 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.

⁴ Serverové desky ProLiant BL e-Class nepřebírají prvky záruky rámu pro serverové desky.

⁵ Připojení zahrnuje moduly Pass-thru a přepínače. Přepínače značky HP podléhají maximální záruční lhůtě jeden (1) rok, bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou instalovány. Doplnky jiných společností než společností HP jsou poskytovány „TAK, JAK JSOU“. Jiní výrobci a dodavatelé než společnost HP vám ovšem mohou přímo poskytnout vlastní záruky. Přepínače kanálů HP Storage Fibre Channel podléhají maximální záruční lhůtě jeden (1) rok, bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou instalovány. Záruční podmínky pro úložiště HP naleznete na webu <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

⁶ Ostatní clusterové přebírají záruční podmínky svých součástí.

Tabulka 2: Serverové doplňky ProLiant a X86¹

Produkty	Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu ²	Doba odezvy ³
Baterie	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Kabely	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Rámy diskových jednotek	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Jednotky pevných disků (ATA, PATA, SATA)*	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Jednotky pevných disků (SCSI, SAS)	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Adaptéry hostitelské sběrnice	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Paměť	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Modemy	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Modulární systémy chlazení (MCS)	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Síťové karty (NIC)	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Optické jednotky	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Ochrana a správa napájení (zdroj UPS včetně UPS baterií)	1. rok: náhradní díly a servis u zákazníka 2. – 3. rok: pouze náhradní díly	Náhradní díly: 1 až 5 pracovních dní Práce: Následující pracovní den
Procesory	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Regály a jejich příslušenství	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Desky Remote Insight Lights Out Edition II	1 rok na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní
Řadiče diskového pole	3 roky na náhradní díly	1 až 5 pracovních dní

¹ Tabulka 2 popisuje pouze volitelné produkty pro servery ProLiant a X86. Záruční podmínky pro další volitelné produkty společnosti HP podléhají omezené záruce těchto produktů. Záruční podmínky pro úložiště HP naleznete na webu <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

² 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 prodejní pobočce společnosti HP.

³ 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. Při dohodnutí doby odezvy se předpokládá nejvyšší komerčně rozumná 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.

* Tyto volitelné produkty podléhají maximální záruční lhůtě jeden (1) rok, bez ohledu na záruční lhůtu systému, v němž jsou instalovány.

Tabulka 3: Produkty HP Storage

Produkty	Omezená záruční lhůta a způsob poskytnutí servisu	Doba odezvy
Produkty HP Storage (mezi podporované patří disková pole, úložiště NAS, páskové paměti AIT, DLT a DAT, produkty MSA)	http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html	

Tabulka 4: Softwarové produkty

Produkty	Technická podpora	Doba odezvy ¹
Software značky HP	90denní podpora ode dne instalace	Běžné úřední hodiny
Značkový software jiných výrobců instalovaný nebo zakoupený od společnosti HP	90denní podpora ode dne instalace	Běžné úřední hodiny
Média se softwarem ²	Výměna vadného média do 90 dní	5 pracovních dnů

¹ 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. Při dohodnutí doby odezvy se předpokládá nejvyšší komerčně rozumná 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.

² Média se softwarem: Média použitá k doručení softwaru značky HP nebo softwaru od jiných výrobců instalovaného nebo zakoupeného od společnosti HP (tj. disky CD-ROM, diskety nebo pásky).

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 (definováno dále) NEBO OPERAČNÍHO SYSTÉMU PŘEDEM NAINSTALOVANÉHO SPOLEČNOSTÍ HP, POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU“ A SE VŠEMI CHYBAMI A TÍMTO SE SPOLEČNOST HP ZŘÍKÁ VŠECH DALŠÍCH ZÁRUK A PODMÍNEK, AŽ VÝSLOVNĚ UVEDENÝCH, PŘEDPOKLÁDANÝCH NEBO ZÁKONEM STANOVENÝCH, VČETNĚ, ALE BEZ OMEZENÍ, PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK, POVINNOSTÍ NEBO PODMÍNEK VZTAHUJÍCÍCH SE K OBCHODOVATELNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPŘÍTOMNOSTI VIRŮ, VŠE VE VZTAHU K SOFTWAREVÉMU PRODUKTU. Vzhledem k tomu, že některé země a právní řády neumožňují vyloučení předpokládaných záruk nebo omezení trvání předpokládaných záruk, nemusí se na vás výše uvedené omezení plně vztahovat. 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, VČETNĚ, ALE BEZ OMEZENÍ ODŠKODNĚNÍ ZA ZTRÁTY NA ZISKU Z PODNIKÁNÍ, ZTRÁTY INFORMACÍ O PODNIKÁNÍ, PŘERUŠENÍ PODNIKÁNÍ, UBLÍŽENÍ NA ZDRAVÍ, ZTRÁTY SOUKROMÍ VZNIKLE 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. V některých zemích a právních řádech není dovoleno vyloučit nebo omezit odpovědnost za následné nebo nepřímé škody, proto se výše uvedené omezení na vás nemusí vztahovat.

Závazky společnosti HP týkající se softwaru distribuovaného společností 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=lpj50101>

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

Bezplatné operační systémy a aplikace (freeware)

Společnost HP neposkytuje podporu k softwaru poskytnutému jinými výrobci v rámci veřejné licence, včetně operačních systémů a aplikací (tzv. „freeware“). Podpora k freewaru poskytnutému s hardwarovými produkty HP je zajišťována dodavatelem freewaru. Pořebné informace získáte v prohlášení o podpoře freewarového operačního systému nebo freewarových aplikací dodaných s hardwarovým produktem HP.

Podpora při úvodní instalaci

Elektronická nebo telefonní podpora při úvodní instalaci je k dispozici od společnosti HP po dobu devadesáti (90) dní od data nákupu. Zdroje informací online a telefonní čísla podpory naleznete v části „Kontaktování společnosti HP“.

Podpora zahrnuje:

- odpovědi na otázky týkající se instalace softwaru (postupy, počáteční informace, předpoklady),
- nastavení a konfigurace softwaru a doplňků dodaných nebo zakoupených spolu s hardwarovým produktem HP (postupy a první kroky),
- vysvětlení systémových chybových zpráv,
- určení problémů se systémem,
- získání informací o podpoře nebo aktualizací softwaru zakoupeného nebo dodaného s hardwarovým produktem HP.

Podpora NEZAHRNUJE následující odbornou pomoc:

- generování nebo diagnostiku uživatelem generovaných programů nebo zdrojových kódů.
- instalaci produktů jiných společností než společnosti HP.
- optimalizaci systému, vlastní nastavení a konfiguraci sítě.

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:

- Vyhledejte nejbližší středisko podpory HP na následujícím webu: <http://www.hp.com/support>.
- Kontaktujte nejbližšího poskytovatele podpory společnosti HP. Předtím si připravte následující informace:
 - sériové číslo produktu, název a číslo modelu,
 - zobrazené chybové zprávy,
 - nainstalované doplňky,
 - operační systém,
 - hardware nebo software jiných výrobců,
 - podrobné otázky.

© 2005-2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.