



7.2. 2003
Strana 1

Nejčastěji kladené dotazy na téma 2-letá záruční lhůta.

Tento dokument si klade za cíl objasnit nejčastěji kladené dotazy na téma 2-letá záruční lhůta ve smyslu zákona 136/2002 Sb.

Obecné

Jak se HP vypořádá se změnou zákona?

Společnost Hewlett-Packard dodržuje a plně respektuje zákonné normy České Republiky. Pokud dojde ke změně občanského zákoníku, HP se této změně taktéž přizpůsobí.

Je novela občanského zákoníku č. 136/2002 Sb o Ochráně spotřebitele kompatibilní s předpisy Evropské Unie upravující tzv. „Consumer Protection“?

Ne. Zákon 136/2002 Sb. není plně kompatibilní s předpisy Evropské Unie upravujícími tzv. „Consumer Protection“. Zásadní rozdíly v implementacích jsou tyto:

1. V Evropské Unii neexistuje 2-letá zákonná záruka. V EU je na výrobky aplikována 6 měsíční doba, která fakticky odpovídá záruční lhůtě, a po jejím uplynutí je spotřebitel chráněn pouze ochrannou lhůtou tzv. Consumer Protection Period.
2. Český zákon nerozlišuje jednoznačně nákup pro podnikatelské a pro soukromé použití. Český zákon rozlišuje pouze nákup podle obchodního zákoníku nebo podle občanského zákoníku.

Předpisy EU definují pojem vada výrobku. Jak je tento pojem definován?

Vada výrobku je vada, která již byla přítomna v produktu v době jeho nákupu a pouze se projevila se v průběhu definované prekluzivní doby pro uplatnění nároků z vad zboží.

Pokud dojde k harmonizaci české právní úpravy se zákonnými normami EU bude HP měnit svou záruční politiku?

Ano. Cílem společnosti Hewlett-Packard je mít konzistentní záruční podmínky v rámci celé Evropy. Může tedy dojít k prodloužení, ale i ke zkrácení záruční doby a to ke dni účinnosti právní úpravy.

Jak bude vyřešen proces u zboží, které standardně nemá 2-letou záruční lhůtu?

2-letá záruční doba je podle současné podoby zákona kryta prodejcem, který prodává zboží koncovému spotřebiteli. HP přebírá povinnost 2-leté záruční doby na sebe. Pokud však bude zboží, které standardně nemá 2-letou záruku prodáno koncovému spotřebiteli, HP pokryje 2-letou záruku pouze v případě, že koncový spotřebitel prokáže, že zboží nabylo v souladu s občanským zákoníkem.



7.2. 2003
Strana 2

Které produkty HP mají od 1. ledna 2003 2-letou záruku?

Od 1.1.2003 HP poskytuje 2-letou záruční lhůtu na tyto produkty:
inkoustové tiskárny, laserové tiskárny, multifunkční zařízení, skenery, digitální fotoaparáty,
digitální projektory, DVD vypalovačky, stolní PC, PC monitory, notebooky a PDA zařízení

2-letá záruka nebude ze strany HP uplatněna standardně na produkty, u kterých nelze předpokládat, že budou kupovány spotřebiteli ve smyslu občanského zákoníku: velkoformátové tiskárny, servery, síťové prvky, archivaci a zálohování, apod.

Konkrétní detaily naplnění občanského zákoníku jsou uvedeny níže.

Divize IPG – Tisk a digitální zobrazování

Od kdy je záruka poskytována na výrobky divize IPG?

2-letá záruka je na výrobky ze skupiny IPG poskytována od 1. ledna 2003.

Pokud si přivezu výrobek HP ze zahraničí nebo koupím zahraniční lokalizaci, jakou záruku budu mít?

HP poskytuje 2-letou záruční dobu na produkty, které byly do České Republiky dovezeny oficiální cestou tj. importovány autorizovaným distributorem společnosti Hewlett-Packard. Pokud zákazník koupí výrobek, který nebyl dovezen oficiální cestou nebo si výrobek sám přiveze, je povinností prodejce mu poskytnout záruční podmínky dle občanského zákoníku.

Pokud má výrobek standardně on-site záruku bude tato uplatněna také v druhém roce záruky?

Druhý rok záručních podmínek bude řešen formou opravy v servisním středisku. Zákazník má možnost si dokoupit on-site zásah.

Bude se 2-letá záruční lhůta vztahovat také na produkty vyrobené v minulém roce?

Ano, 2-letá záruční lhůta se bude vztahovat na vyjmenované produkty. Všechny vyjmenované produkty mají 2-letou záruční lhůtu od 1.1.2003.



Divize PSG – Personální počítače, notebooky, PDA

Jak bude řešena 2-letá záruční doba na notebooky?

Společnost Hewlett-Packard bude rozlišovat notebooky, které byly vyrobeny a dovezeny v roce 2002 (tedy před datem účinnosti zákona).

Na které notebooky bude poskytována 2-letá záruční doba?

Veškeré notebooky vyrobené v roce 2002 jsou vybavené zárukou 12 měsíců. Informace o datumu výroby lze rozpoznat dle následující etymologie:

Compaq produktové číslo¹:

format 1 = fYWWccccuuuu

format 2 = fFYMcDuu

format 1 if 2nd char = number = Year

format 2 if 2nd char = letter = 2 char factory code

f - factory (number)

F - factory (letter)

Y - Year (31 base)

W - Week (number)

M - Month (31 base)

D - Day (31 base)

Například: 3J19KBSYG9MP > 2. v pořadí je písmeno, tedy format 2 >> 1 znamená rok 2001 >> 9 znamená měsíc září >> 9 znamená den 9.

Bude-li tedy notebook vyroben v roce 2002 je záruka platná dle záručních podmínek. Řada Compaq Evo "v" je vybavena 12 měsíční zárukou. Pro tyto produkty existuje možné rozšíření o dalších 12 měsíců na 24 měsíců celkových pomocí doplňkového Carepaq (Compaq Evo) či SupportPack (hp omnibook):

179404-022 CarePaq: Armada/EVO - 3 roky, oprava s odvozem, zpět za 2 prac. dny, 9x5 (N10xx,N200,N800v, N1000v)

ILP² special : 3.921

H2848A Support Pack (rošíření o 24 měsíců na celkových 36; carry in, omnibook 4xxx)

ILP special³ : 4.403

Veškerá PDA zařízení Compaq iPAQ Pocket vyrobené v roce 2002 a níže mají standardní záruku 12 měsíců. Rošíření je možné pomocí CarePaq. Pro tyto produkty existuje možné rošíření o dalších 12 měsíců na 24 měsíců celkových pomocí doplňkového Carepaq (Compaq iPAQ Pocket):

206967-021 CarePaq (rošíření o 12 měsíců; pick up and return - PUR).

ILP cena 1.743 CZK

¹ Veškeré notebooky hp omnibook skladem v ČR k 18/1 byly vyrobeny v roce 2002 a níže, tudíž není nutné provádět kontrolu data výroby. Do ČR není očekáván žádný další dovoz notebook omnibook po tomto datumu.

² Platí pouze pro notebooky skladem u distributorů ke dni 24. ledna 2003

³ Platí pouze pro notebooky skladem u distributorů ke dni 24. ledna 2003



7.2. 2003
Strana 4

Jak bude řešena 2-letá záruční doba na notebooky vyrobené v roce 2003?

Veškeré notebooky vyrobené v roce 2003 jsou automaticky vybaveny zárukou v délce 24 měsíců. U notebooků bude provedena registrace sériových čísel již v době před fyzickým prodejem koncovému uživateli, který pak nemusí provádět žádné dodatečné kroky a dvouletá záruka bude uplatněna automaticky.

Divize ESG – servery, zálohování a archivace, síťové prvky

Na které výrobky ESG je ze zákona poskytována dvouletá záruka?

2-letá záruka nebude ze strany HP uplatněna standardně na produkty, u kterých nelze předpokládat, že budou kupovány spotřebiteli ve smyslu občanského zákoníku jako jsou servery, síťové prvky, archivaci a zálohování, apod.

V případě prodeje produktů ESG ve smyslu zákona 136/2002 Sb. je zodpovědnost za poskytnutí dvouleté záruky na koncovém prodeji.

Které servery mají standardně nižší záruku než dva roky?

Převážná většina intelovských serverů od HP má standardní záruku 3 roky s opravou na místě instalace. Vyjimku tvoří servery

Hp server tc2110

ProLiant ML310

ProLiant DL320

ProLiant ML330

ProLiant BL10e

Vzhledem k tomu, že žádný z těchto serverů se nepředpokládá, že bude kupován spotřebiteli ve smyslu zákona 136/2002 Sb. není ze strany HP standardně záruka rozšířena. V případě potřeby lze u kteréhokoliv z výše uvedených serverů, rozšířit záruku na 3 roky s opravou na místě instalace pomocí CarePaku (ProLiant) nebo SupportPaku (hp server).