

Servis notebooků: A co když se porouchá?

Notebook je oproti stolnímu PC náchylnější na poruchy, za což může hlavně miniaturizace komponent a dále otřesy, kterým je notebook vystaven při přenášení. Otázka tedy nezní, zda bude notebook opravu potřebovat, ale kdy ji bude potřebovat.

Závady lze rozdělit na dílčí a fatální. Ty první jmenované vám budou práci ztěžovat, pracovat s notebookem však bude možné (zlobí reproduktor, optická mechanika). Fatální závada naproti tomu způsobí, že notebook nebude možné vůbec zapnout či používat. Pokud je notebook vaším zásadním výrobním prostředkem, nastane problém. Čas, který zabere vyřízení problému, se přímo odvíjí od povahy závady a kvality a typu servisu, který se váže k vašemu notebooku.

Velké rozdíly najdeme už ve způsobu opravy do opravy. Základní a nejpomalejší model, kdy vadné zařízení musíte sami odnést prodejci, nemůžeme doporučit. Měli-li možnost, zanechte je přímo do autorizovaného servisu.

Slovník servisů:

- **Carry-in/Bring-in** – zákazník odnese vadný notebook do servisu a tam si jej také vyzvedne.
- **On-site** – technik dorazí k majiteli a opraví vše na místě.
- **Mail-in** – vadné zařízení je nahlášeno na dispečink, který kurýrem zajistí odvoz i dovoz zařízení.
- **NBD (Next Business Day)** – oprava zařízení do následujícího pracovního dne, většinou u zákazníka.

Hewlett-Packard

Standardně slibuje opravu do dvou až tří dnů, záleží však na modelu. Notebooky Pavilion mají záruku typu Carry-in, firemní modely pak v základu nabízí vyzvednutí kurýrem. Příplatkový servis pro všechny notebooky se jmenuje Care Pack a obsahuje opravu do druhého dne, vyzvednutí a vrácení kurýrem (pět až sedm dnů opravy) a garantovanou dobu opravy. Care Pack je nutné zakoupit do 180 dnů od pořízení notebooku, HP pak zajistí, aby vaše nejbližší servisní středisko disponovalo dostatkem dílů. Maximální doba trvání Care Packu je pět let, pak je možné přejít na Post Warranty Pack.

ACER

Acer má vlastní středisko s centralizovaným skladem pro ČR, SR, Polsko a Maďarsko. V případě poruchy se kontaktuje call centrum, které pomocí kurýra zásilku vyzvedne a vrátí na náklady výrobce. Většina servisních zásahů je prý vyřešena do čtyř dnů. Acer má mezinárodní roční záruku (v případě ČR dva roky pro fyzické, jeden rok pro právnické osoby). Běžnou záruku lze rozšířit pomocí speciálních balíčků až na tři roky a lze rovněž přibjednat pojištění proti náhodnému zničení.

Sony

Sony pracuje způsobem Carry-in. Do servisu dopraví zařízení zákazník, zpět doručí notebook servis. Výhodou je standardní dvouletá záruka pro fyzické i pro právnické osoby. Servisní zásahy bývají vyřešeny za pět až sedm dní, v závislosti na závažnosti poruchy.

Dell

Dell se u nás zaměřuje zejména na firmy a tomu odpovídají i služby. Standardně bývá poskytován dvouletý servis NBD – On-site, tedy u zákazníka do následujícího pracovního dne. Záruku lze prodloužit až na čtyři roky. Dell nabízí množství doplňkových služeb, z nichž nejzajímavější jsou CompleteCare Accidental Damage, což je pojištění proti náhodnému poškození/zničení (oprava/výměna kus za kus), a samostatné pojištění proti krádeži, případně tzv. Multi Cover, který integruje obě předchozí pojištění. Všechny notebooky jsou v databázi Dellu a servisu. V případě zachycení kradeného notebooku je daný kus zabaven.

Fujitsu Siemens

FSC nedělá rozdíly mezi fyzickými a právnickými osobami. Dvouletá záruka platí pro modely Amilo/Amilo Pro, řada LifeBook má záruku standardně tři roky. Lze ji prodloužit na pět let a přibjednat další typy servisu. Standard zahrnuje vyzvednutí u zákazníka a zpětné dodání. Přibjednat lze opravu u zákazníka i NBD.

Lenovo

Lenovo poskytuje záruční servis dva roky pro fyzické, jeden rok pro právnické osoby. Lze dokoupit tříletou a čtyřletou garanci, podle typu notebooku. Základní servis je formou Carry-in, lepší variantou je pak On-site. Zajímavá je možnost tzv. CRU (Customer Replaceable Unit), kdy Lenovo u některých komponent umožňuje zákazníkovi uživatelskou výměnu. Prodloužení záruky je možné v rámci balíčků – servis packů. Se servisními partnery je možné dohodnout nadstandardní servis (kus za kus, rychlá odezva apod.). ■ ■ ■ Jakub Larva

VÝROBCE	Standardní záruka	Příplatková záruka	Možnost prodloužení	Průměrná doba opravy	Způsob dopravy ntb. do servisu
ACER	1 – 2 roky	ano – pojištění proti zničení	ano – až 3 roky	4 dny	Mail-in
DELL	2 – 3 roky	ano – pojištění proti zničení nebo krádeži	ano – až 4 roky	NBD (98 % případů)	NBD – On-site
FUJITSU-SIEMENS	2 – 3 roky	Collect-return, On-site, NBD	ano – až 5 let s NBD	5 pracovních dní	Bring-in
HEWLETT-PACKARD	1 – 2 roky	Care Pack (1 – 5 let)	ano – Post Warranty pack (další rok záruky)	38 hodin	Carry-In/2 – 3 dny; Pick-up and return/5 – 7 dnů
LENOVO	2 roky	On-site	ano – až 4 roky	2 – 3 dny	Carry-in
SONY	2 roky	-	-	5 – 7 dnů	Carry-in