

Znalostní báze zákaznické podpory společnosti HP

[Domácí stránka podpory](#)
[Produkty](#)
[Software a ovladače](#)
[Kontaktovat podporu](#)
[Obchodní podpora](#)
[Můj HP účet](#)

Tiskárny HP - Použití nástroje HP Print and Scan Doctor (Windows)

Tento dokument je určen pro tiskárny a počítače HP se systémem Windows.

Nástroj HP Print and Scan Doctor je bezplatný nástroj pro systém Windows, který pomáhá odstranit běžné problémy s tiskem a skenováním, například chybějící nebo poškozené ovladače tisku, problémy s připojením, problémy s bránou firewall, chybové zprávy při skenování, tiskárna offline a tiskové úlohy uvíznuté v tiskové frontě.

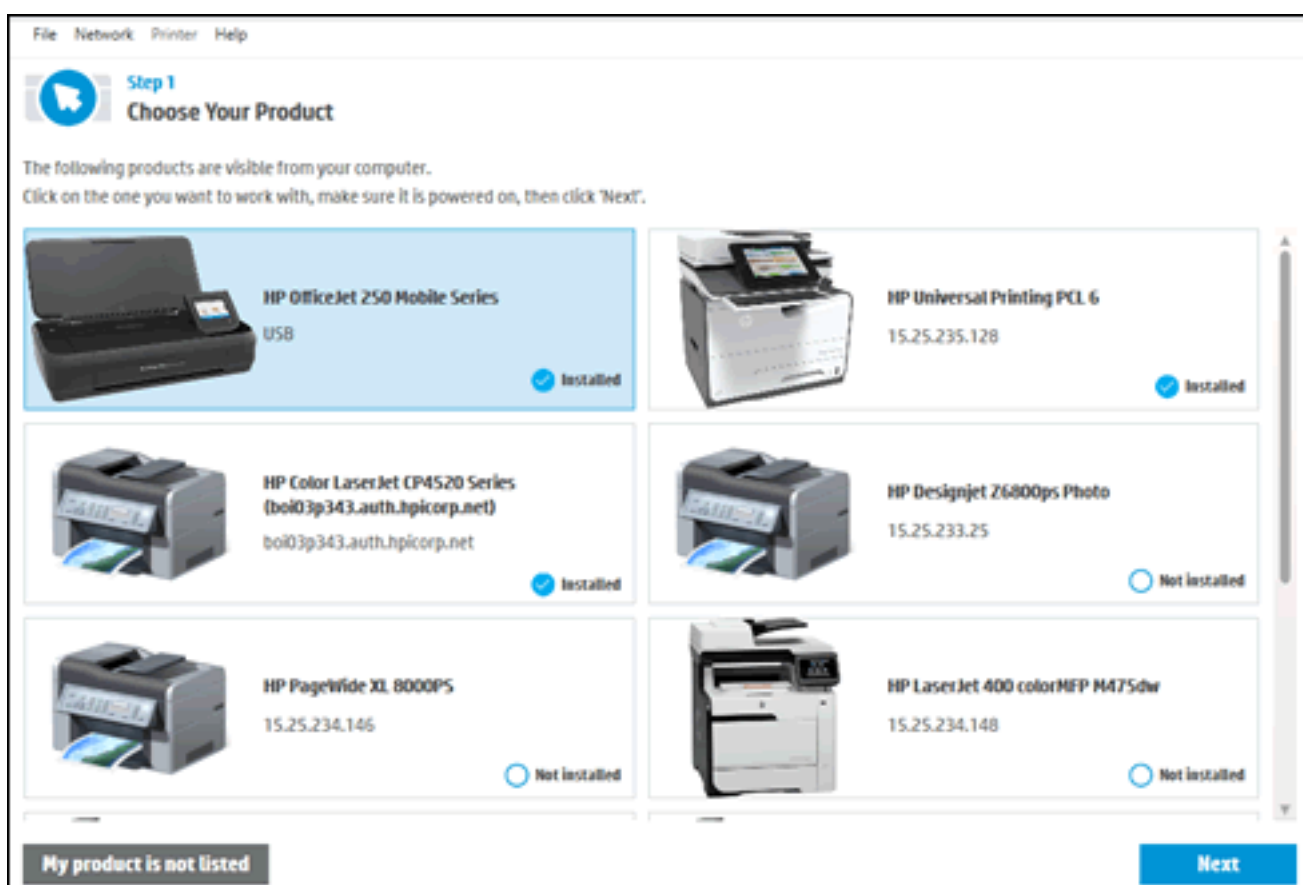
Stáhněte a spusťte aplikaci HP Print and Scan Doctor

Nainstalujte nástroj HP Print and Scan Doctor do počítače připojeného k tiskárně.

1. Zapněte tiskárnu a vložte obyčejný papír do hlavního zásobníku.
2. Stáhněte si nástroj [HP Print and Scan Doctor](#) a poté jej podle pokynů nainstalujte a spusťte.
3. Na úvodní obrazovce klikněte na tlačítko **Start** a vyhledejte svou tiskárnu.

POZNÁMKA: Pokud nebyla vaše tiskárna nalezena, klikněte na **Můj produkt není na seznamu uveden** a poté postupujte podle pokynů na obrazovce, které se týkají řešení potíží při připojování.

4. Klikněte na název své tiskárny a poté na možnost **Další**.

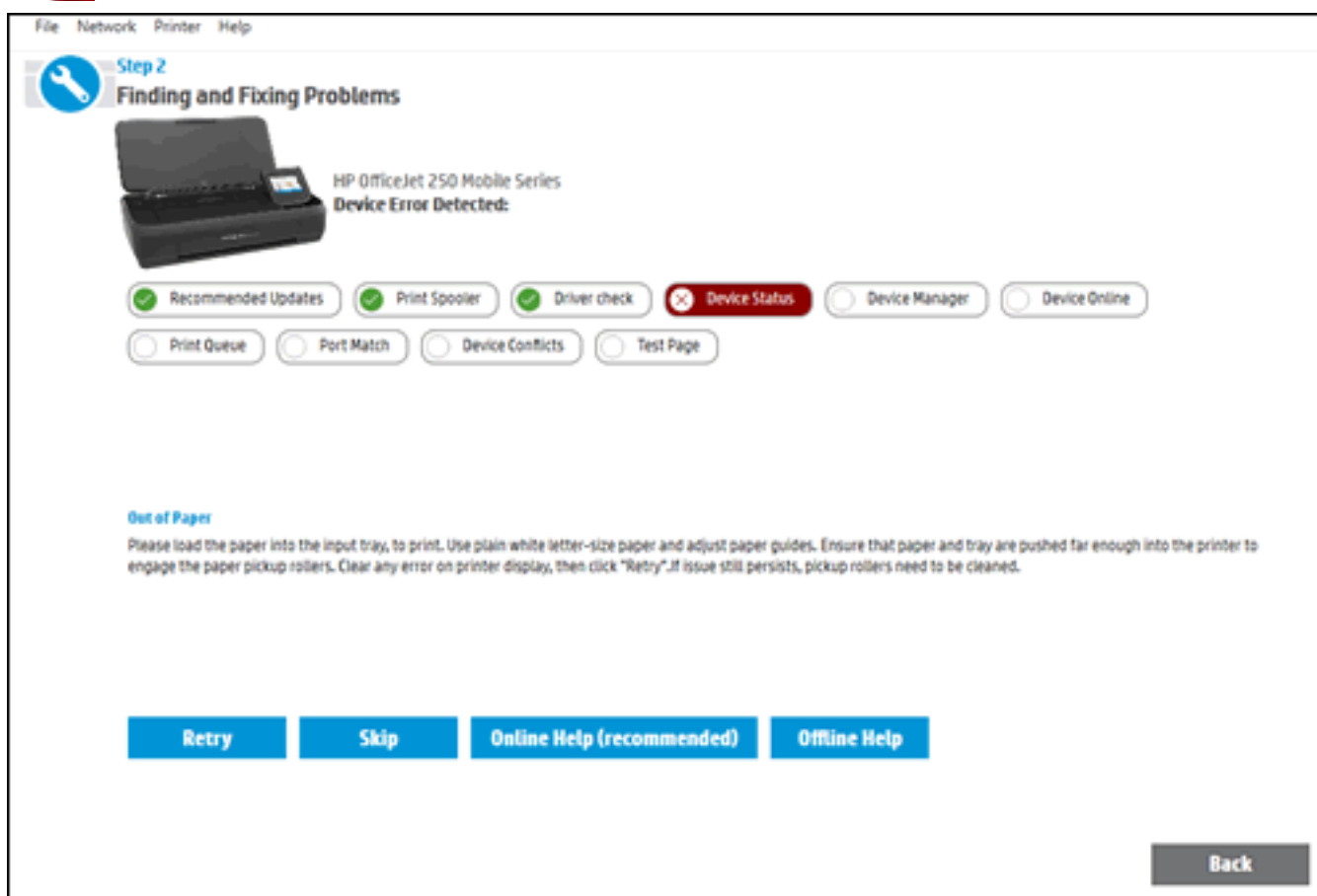


5. Klikněte na **Opravit tisk** nebo **Opravit skenování**.



6. Zkontrolujte výsledky jednotlivých testů.

- Úspěšný výsledek testu u tiskárny.
- Problém byl nalezen a automaticky opraven.
- Výsledek testu byl neúspěšný a byl požadován zásah uživatele; tento krok však byl přeskočen.
- Byl nalezen problém. Pokuste se problém vyřešit podle následujících pokynů.



7. Po zavedení pracovního připojení k tiskárně můžete spustit další diagnostiku, získat informace o tiskárně, zkontrolovat stav sítě a realizovat další úlohy. Přístup k těmto funkcím v horním panelu nabídky.

- **Zkontrolujte informace o síti a stav:** Kliknutím na možnost **Sít** a následným kliknutím na tlačítko **Zobrazit pokročilé informace** zobrazíte IP adresu počítače, sílu signálu sítě, typy zabezpečení tiskárny a stav Internetu. Seznam okolních sítí a zobrazení síťového klíče otevřete kliknutím na tlačítko **Zobrazit informace o bezdrátové síti**.
- **Řešení problémů s bránou firewall:** Klikněte na možnost **Sít** a poté na tlačítko **Řešit problémy s bránami firewall**. Problémy s bránou firewall vyřešte podle pokynů na obrazovce, případně zobrazte další informace kliknutím na **Nápovědu k bráně firewall** nebo **Online nápovědu k bráně firewall**.
- **Přístup k nastavení směrovače:** Kliknutím na možnost **Sít** a následným kliknutím na tlačítko **Otevřít webovou stránku směrovače** můžete zobrazit a změnit název sítě a heslo a zkontrolovat aktualizace firmwaru směrovače.
- **Tisk diagnostické sestavy a vyčištění nebo zarovnání tiskové hlavy:** Klikněte na položku **Tiskárna** a poté klikněte na tlačítko **Služby tiskárny**.
- **Zkontrolujte hladiny inkoustových a tonerových kazet a příslušné informace:** Klikněte na položku **Tiskárna** a poté klikněte na tlačítko **Úroveň spotřebního materiálu**. Vyhledejte čísla inkoustových a tonerových kazet, stav záruky; poté nainstalujte data.
- **Získejte informace o hardwaru a softwaru tiskárny:** Klikněte na položku **Tiskárna** a poté klikněte na tlačítko **Pokročilá data tiskárny**; vyhledejte sériové číslo, stav záruky, verze softwaru a firmwaru a informace o tiskové hlavě.
- **Kontrola ePrint, aplikace tiskárny a stavu účtu HP Instant Ink (síťové tiskárny):** Klikněte na možnost **Tiskárna** a poté klikněte na možnost **Webové služby**; zobrazíte informace o cloudovém tiskovém účtu ePrint a stav registrace Instant Ink. Chcete-li získat deklarovaný kód tiskárny, klikněte na tlačítko **Stránka s pokyny k tiskové funkci ePrint**.
- **Otevřete software webové stránky tiskárny (síťové tiskárny):** Klikněte na položku **Tiskárna** a poté klikněte na tlačítko **Otevřít webovou stránku tiskárny** pro přístup k pokročilému nastavení tiskárny v Integrovaném webovém serveru.
- **Nastavení hardwaru nebo paměti tiskárny:** Klikněte na položku **Tiskárna** a poté klikněte na tlačítko **Resetování**; vyberte možnost resetování, která se vztahuje k vašemu problému.

Nejčastější dotazy

Přečtěte si časté dotazy k použití aplikace HP Print and Scan Doctor.

Co když nástroj HP Print and Scan Doctor nemůže mou tiskárnu najít?

Jak vyřeším potíže, když mám počítač Mac?

Software tiskárny jsem již nainstaloval/a. Proč se mi znovu zobrazuje výzva k jeho instalaci?

Další možnosti podpory



Kontaktujte naše zástupce podpory

[Kontaktovat](#)

[Prohledat celou podporu](#)

Jak vám můžeme pomoci?



Příklady: „LaserJet Pro P1102 uvíznutý papír“, „ProBook 4530s bios“

Země/oblast: Česká republika

O společnosti

Kontaktujte HP
Zaměstnání v HP
Vztahy s investory
Dopad na životní prostředí
Tiskové centrum
Garáž

Způsoby nákupu

HP online obchod
Prodejní asistent
Vyhledávač prodejců
HP Promotions
Jak nakupovat

Podpora

Ovladače a software
Podpora a řešení problémů
Komunita
Registrace produktu
Žákaznická podpora v ČR
Školení a osvědčení

Partneři společnosti HP

Partnerský program HP Amplify
Partnerský portál
Vývojáři

Stay Connected

