

# Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων



## Care Pack, μέρος των υπηρεσιών HP Care

### Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

Η υπηρεσία παρέχει τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- Άμεση πρόσβαση σε εξαρτήματα αντικατάστασης HP για μεγάλο εύρος προϊόντων
- Δυνατότητα εξοικονόμησης χρημάτων με τη χρήση εξαρτημάτων αντικατάστασης
- Μειωμένο χρόνο διακοπής λειτουργίας χάρη στη δυνατότητα ταχείας αντικατάστασης, με την οποία τα εξαρτήματα αντικατάστασης αποστέλλονται προτού επιστρέψετε το ελαττωματικό εξάρτημα
- Δυνατότητα επισκευής και διανομής από την HP σε όλο τον κόσμο, ώστε να εξυπηρετούνται οι ανάγκες σας συντήρησης παγκοσμίως.

### Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Αντικατάσταση εξαρτημάτων
- Ταχεία αντικατάσταση
- Παράθυρο κάλυψης
- Χρόνος παράδοσης

Η Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων προσφέρει δυνατότητα αντικατάστασης των ελαττωματικών εξαρτημάτων HP με εξαρτήματα αντικατάστασης στο διαθέσιμο επίπεδο ενημέρωσης από το αποθεματικό της HP. Η υπηρεσία έχει σχεδιαστεί για τους πελάτες που πραγματοποιούν οι ίδιοι συντήρηση εξοπλισμού και συμμετέχουν σε ανάλογα προγράμματα της HP.

Με την Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων τα εξαρτήματα αντικατάστασης παραδίδονται στο χώρο σας είτε πριν είτε αφού επιστρέψετε τα ελαττωματικά εξαρτήματα στην HP. Η υπηρεσία περιλαμβάνει έξοδα μεταφοράς για τυπική παράδοση, με δυνατότητα επιλογής προκαθορισμένου χρόνου και τοποθεσίας παράδοσης και παραλαβής από την HP.

## Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Αντικατάσταση εξαρτημάτων</b>	Η HP θα αντικαταστήσει τα ελαττωματικά εξαρτήματα των προϊόντων HP με εξαρτήματα αντικατάστασης που λειτουργούν. Τα εξαρτήματα αντικατάστασης θα διαθέτουν το τρέχον επίπεδο ενημέρωσης της HP.
<b>Ταχεία αντικατάσταση</b>	Η HP θα επιβεβαιώσει πριν από το πέρας των τυπικών εργασιμών ωρών, ότι το εξάρτημα που έχει παραγγείλει ο Πελάτης θα αποσταλεί πριν από την παραλαβή του ελαττωματικού εξαρτήματος από την HP, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η HP. Ο Πελάτης πρέπει να επιστρέψει το ελαττωματικό εξάρτημα εντός του χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η HP και το οποίο δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 30 ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του εξαρτήματος αντικατάστασης από την HP. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Για κάθε εξάρτημα που δεν επιστρέφεται εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος, ο Πελάτης θα πρέπει να καταβάλει το πλήρες ποσό, σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο που ισχύει στη χώρα/περιοχή του.  Η HP αναλαμβάνει όλη την ευθύνη για τυχόν απώλεια ή καταστροφή των εξαρτημάτων κατά την αποστολή τους στον Πελάτη. Ο Πελάτης αναλαμβάνει όλη την ευθύνη για τυχόν απώλεια των εξαρτημάτων που επιστρέφει στην HP. Η HP θα καταβάλει το κόστος για την αποστολή των εξαρτημάτων αντικατάστασης από και προς το χώρο του Πελάτη, εντός της χώρας/περιοχής αγοράς.
<b>Παράθυρο κάλυψης</b>	Η παραγγελία εξαρτημάτων αντικατάστασης είναι δυνατή 24 ώρες την ημέρα μέσω του δικτύου υπηρεσιών HP Channel Services Network (CSN) ή HP Global Channel Services Network (GCSN). Η παραγγελία μέσω τηλεφώνου είναι διαθέσιμη 9 ώρες την ημέρα, 8:00 - 17:00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός των αργιών της HP.
<b>Χρόνος παράδοσης</b>	Η HP θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες να αποστείλει τα εξαρτήματα αντικατάστασης εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα παραλαβής και αποδοχής της παραγγελίας του Πελάτη. Η παραλαβή και η αποδοχή των παραγγελιών πρέπει να γίνεται πριν από τις 17:00, τοπική ώρα, προκειμένου η παράδοση να γίνει την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

**Πίνακας 2.** Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

<b>Χαρακτηριστικό</b>	<b>Προδιαγραφές παροχής</b>
<b>Παραλαβή από την HP</b>	Ένας εξουσιοδοτημένος από την HP ταχυμεταφορέας θα παραλάβει, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, το ελαττωματικό εξάρτημα από το χώρο του Πελάτη έναντι καθορισμένης χρέωσης. Η παραλαβή θα γίνει κατά την παράδοση του εξαρτήματος αντικατάστασης ή εντός των επόμενων 15 εργάσιμων ημερών. Το κόστος ταχυμεταφοράς θα οριστεί από την HP.
<b>Παρακράτηση ελαττωματικών μερών</b>	Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, αυτή η επιλογή υπηρεσίας προβλέπει ότι ο Πελάτης δικαιούται να παρακρατεί τα ελαττωματικά μέρη της μονάδας δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την υπηρεσία, εφόσον δεν επιθυμεί να τα παραδώσει λόγω των ευαίσθητων δεδομένων. Η προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ισχύει υποχρεωτικά για όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις. Κατά παρέκκλιση των όσων αναφέρονται αντιθέτως στο παρόν έγγραφο ή στους ισχύοντες τυπικούς όρους της σύμβασης υποστήριξης HP, η HP παραιτείται του δικαιώματος αξίωσης της ιδιοκτησίας μιας ελαττωματικής μονάδας δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτεται από την επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μερών, αν η HP παρέχει στον Πελάτη αντίστοιχο προϊόν αντικατάστασης. Ο Πελάτης θα κρατήσει όλες τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που υποστηρίζονται από την HP στο πλαίσιο του συμφωνητικού υποστήριξης HP, και παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για την προστασία και το απόρρητο των δεδομένων που περιέχονται σε κάθε ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash.
<b>Εσπευσμένη παράδοση σε προκαθορισμένο χρόνο και χώρο</b>	Έναντι πρόσθετης χρέωσης ανά συμβάν, η HP μπορεί να πραγματοποιήσει εσπευσμένη παράδοση του εξαρτήματος σε προκαθορισμένο χρόνο και χώρο. Εάν η HP δεν παραδώσει το εξάρτημα αντικατάστασης εντός του προκαθορισμένου χρόνου και στην προκαθορισμένη τοποθεσία, η χρέωση εσπευσμένης παράδοσης δεν ισχύει και αυτό αποτελεί τη μόνη και αποκλειστική αποζημίωση του Πελάτη.  Η χρέωση θα καθοριστεί από την HP και θα είναι ενιαία ανεξάρτητα από το είδος του προϊόντος.

## Κάλυψη

Η Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων καλύπτει επιλεγμένα εμπορικά προϊόντα υλικού HP, στα οποία μπορεί να περιλαμβάνονται:

- Διακομιστές με επεξεργαστή Intel®, επιτραπέζιοι και φορητοί υπολογιστές
- Προϊόντα εκτύπωσης και απεικόνισης

Για λεπτομέρειες σχετικά με την κάλυψη των προϊόντων υλικού HP, απευθυνθείτε στην αντιπροσωπεία ή τον μεταπωλητή της HP.

## Υποχρεώσεις Πελάτη

Ο Πελάτης οφείλει:

- Να συσκευάζει κατάλληλα τα εξαρτήματα που αποστέλλει στην HP. Όλες οι συσκευασίες πρέπει να φέρουν τον αριθμό λογαριασμού της Υπηρεσίας αντικατάστασης εξαρτημάτων. Εάν η συσκευασία δεν φέρει τον κατάλληλο αριθμό λογαριασμού, ενδέχεται να υπάρξει καθυστέρηση στην παραλαβή και την αποδοχή και ενδέχεται να υπάρξει επιβάρυνση με τις ισχύουσες χρεώσεις καθυστερημένης επιστροφής.
- Να επιστρέψει τα καλυπτόμενα εξαρτήματα της HP εντός 30 ημερών από την ημέρα αποστολής τους από την HP για κάθε ταχεία αντικατάσταση, διαφορετικά οφείλει να καταβάλει το πλήρες ποσό των εξαρτημάτων, σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο που ισχύει στη χώρα/περιοχή του.
- Να εκδίδει προς την HP έγκριση πληρωμής (εντολή αγοράς) για τις πρόσθετες χρεώσεις ή να προπληρώνει το ποσό των πρόσθετων χρεώσεων μέσω πιστωτικής κάρτας. Η έγκριση πληρωμής θα καλύπτει όλα τα εξαρτήματα που δεν επεστράφησαν ή που δεν επιδέχονται επιδιόρθωση, στο πλήρες ποσό του τιμοκαταλόγου που ισχύει στη χώρα/περιοχή του, καθώς και τυχόν χρεώσεις επίσπευσης ή εκ νέου αποστολής που οφείλονται σε υπαιτιότητα του Πελάτη.
- Να αποδέχεται την ευθύνη για τυχόν ασυμβατότητα ή παρεμβολές σε περίπτωση που οι νεοεγκατεστημένες εντολές εργοστασιακής βελτίωσης/αλλαγής (Field Change Orders) ή εντολές εργασίων/ τροποποίησης (Engineering Change Orders) προκαλούν ασυμβατότητα ή άλλες παρεμβολές στο σύστημα του Πελάτη.

- Να παρέχει απόδειξη αγοράς ή έγγραφα εισαγωγής για το εξάρτημα που πρόκειται να αντικατασταθεί, εάν απαιτείται.
- Να εξασφαλίζει ότι ο χειρισμός του προϊόντος HP γίνεται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό.
- Να υποβάλει τα αιτήματα εξυπηρέτησης μέσω του δικτύου HP CSN ή GCSN, εκτός αν υπάρχει διαφορετική υπόδειξη από την HP.

Πραγματοποιώντας την επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μερών, ο Πελάτης φέρει την ευθύνη:

- Να διατηρεί το φυσικό έλεγχο των μονάδων δίσκου ή SSD/Flash ανά πάσα στιγμή κατά την παροχή υποστήριξης από την HP. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα που περιέχονται στις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash.
- Να διασφαλίσει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στην ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που έχει διατηρήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλής.
- Να παρέχει στην HP πληροφορίες ταυτοποίησης για κάθε μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που παρακρατείται σύμφωνα με το παρόν και, κατόπιν αιτήματος της HP, να υπογράψει ένα έγγραφο που θα παρέχει η HP και στο οποίο θα αναγνωρίζεται η παρακράτηση της μονάδας δίσκου ή SSD/Flash.
- Να καταστρέψει τη μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που παρακράτησε ή/και να διασφαλίσει ότι η μονάδα δίσκου ή SSD/Flash δεν θα χρησιμοποιηθεί ξανά.
- Να απορρίψει όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς.

Για τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που παρέχονται από την HP στον Πελάτη εν είδει δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει εγκαίρως τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash αντικατάστασης κατά τη λήξη ή τη διακοπή παροχής υποστήριξης από την HP. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε δανειακής ή μισθωμένης μονάδας δίσκου ή SSD/Flash στην HP και η HP δεν φέρει καμία ευθύνη για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας ή του απόρρητου των δεδομένων που παραμένουν στη μονάδα δίσκου ή SSD/Flash.

## Περιορισμοί υπηρεσίας

Η παροχή της υπηρεσίας υπόκειται στους παρακάτω περιορισμούς:

- Τα εξαρτήματα είναι καινούργια ή ισοδυναμούν με καινούργια ως προς την απόδοσή τους.
- Τα εξαρτήματα μπορούν να αναβαθμιστούν ώστε να λάβουν το τρέχον επίπεδο ενημέρωσης. Εξαιρούνται από τη συγκεκριμένη υπηρεσία δραστηριότητες όπως οι παρακάτω, οι οποίες όμως αναφέρονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:
  - Υπηρεσίες που, κατά την κρίση της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος.
  - Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων ενεργειών από προσωπικό που δεν ανήκει στην HP ή δεν έχει εξουσιοδότηση για την επισκευή, συντήρηση ή τροποποίηση του προϊόντος.
  - Υπηρεσίες που απαιτούνται από αίτια που δεν σχετίζονται με το καλυπτόμενο προϊόν.
  - Υπηρεσίες που αφορούν σε μεμονωμένα προϊόντα υλικού τα οποία δεν μπορούν, σύμφωνα με την HP, να επισκευαστούν επαρκώς λόγω εκτενούς φθοράς ή ζημιών. Τα προϊόντα αυτά μπορούν να αποκλειστούν από την υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων εντός 90 ημερών κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης. Η ειδοποίηση δεν μπορεί να εκδοθεί πριν από το τέλος του πρώτου έτους της υπηρεσίας.
  - Υπηρεσίες υποστήριξης λογισμικού.

### **Περιορισμοί προαιρετικής υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μερών**

Η προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ισχύει μόνο για μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που πληρούν τις προϋποθέσεις και οι οποίες αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για την αντικατάσταση μονάδων δίσκου ή SSD/Flash που δεν έχουν παρουσιάσει δυσλειτουργία.

Οι μονάδες SSD/Flash που καθορίζονται από την HP ως αναλώσιμα εξαρτήματα ή/και έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής ή/και το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις προδιαγραφές του προϊόντος ή στο τεχνικό φύλλο δεδομένων, δεν πληρούν τις προϋποθέσεις για την προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών.

Τα ποσοστά παρουσίασης βλαβών και ελαττωμάτων στις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσεται του δικαιώματος να ακυρώσει αυτή την υπηρεσία με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση αυτής της προαιρετικής υπηρεσίας (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών/ελαττωμάτων που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

Η HP δεν έχει καμία υποχρέωση σε σχέση με τα περιεχόμενα ή την καταστροφή οποιασδήποτε μονάδας δίσκου ή SSD/Flash που έχει κρατήσει ο Πελάτης. Με την εξαίρεση όσων προβλέπονται στους τρέχοντες τυπικούς όρους πωλήσεων ή στο τεχνικό φύλλο δεδομένων για το αντίθετο, η HP και οι θυγατρικές, οι υπεργολάβοι ή οι προμηθευτές της δεν φέρουν σε καμία περίπτωση ευθύνη για οποιαδήποτε τυχαία, ειδική ή αποθετική ζημιά ή ζημιά από απώλεια ή κακή χρήση δεδομένων στο πλαίσιο της υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μερών.

## Καταλληλότητα για την υπηρεσία

Ο Πελάτης δικαιούται την παροχή της υπηρεσίας, εφόσον πληροί τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- Ο Πελάτης πρέπει να είναι ιδιοκτήτης ή να μισθώνει το προϊόν για το οποίο γίνεται η αγορά της υπηρεσίας.
- Ο Πελάτης πρέπει να εγγραφεί ή να είναι εγγεγραμμένος σε ένα ισχύον, εξουσιοδοτημένο από την HP πρόγραμμα αυτο-συντήρησης (Self-Maintainer).
- Ο Πελάτης πρέπει να συμμορφώνεται με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις κατάρτισης και πιστοποίησης της HP, όπως ορίζεται στο ισχύον, εξουσιοδοτημένο από την HP πρόγραμμα αυτο-συντήρησης (Self-Maintainer).

## Πληροφορίες παραγγελίας

Για περισσότερες πληροφορίες ή για την παραγγελία της Υπηρεσίας αντικατάστασης εξαρτημάτων, επικοινωνήστε με έναν τοπικό αντιπρόσωπο της HP.

**Μάθετε περισσότερα στη διεύθυνση**  
[hp.com/go/crc](http://hp.com/go/crc)

**Εγγραφείτε για ενημερώσεις**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Οι Υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP, που παρέχονται ή υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά την αγορά. Ο Πελάτης ενδέχεται να έχει πρόσθετα νόμιμα δικαιώματα σύμφωνα με τους ισχύοντες τοπικούς νόμους και τα εν λόγω δικαιώματα δεν επηρεάζονται με οποιονδήποτε τρόπο από τους όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP ή από την Περιορισμένη εγγύηση της HP που παρέχεται με ένα προϊόν HP.

© Copyright 2012, 2015 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς ειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP παρατίθενται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά ή συντακτικά σφάλματα ή παραλείψεις του παρόντος.

Η επωνυμία Intel είναι εμπορικό σήμα της Intel Corporation στις ΗΠΑ ή/και σε άλλες χώρες.

4AA3-4800ELE, Ιουλίου 2015

