

Υπηρεσία αντικατάστασης καταναλωτικών προϊόντων HP



Υπηρεσίες HP Care Pack

Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Πρακτική υπηρεσία παράδοσης πόρτα-πόρτα
- Εναλλακτική λύση χαμηλότερου κόστους στην επιτόπια επισκευή
- Μεταφορικά κόστη καλυπτόμενα από την HP

Κύρια χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Εξ αποστάσεως διάγνωση προβλήματος και τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη
- Αντικατάσταση συσκευής
- Ετικέτα αποστολής προπληρωμένου τέλους, υλικά και οδηγίες για την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος
- Τυπικός χρόνος κάλυψης
- Προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης (προαιρετική υπηρεσία για επιλεγμένα προϊόντα)

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία αντικατάστασης προϊόντων HP παρέχει μια αξιόπιστη και γρήγορη υπηρεσία αντικατάστασης για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις. Η υπηρεσία αντικατάστασης είναι μια οικονομική επιλογή για τη γρήγορη ανάκτηση της λειτουργίας και αφορά προϊόντα που μπορούν να αποσταλούν εύκολα και από τα οποία ο πελάτης μπορεί εύκολα να ανακτήσει τα δεδομένα μέσω αντιγράφων ασφαλείας.

Η υπηρεσία αντικατάστασης προϊόντων HP παρέχει ένα προϊόν ή εξάρτημα αντικατάστασης, το οποίο αποστέλλεται στο χώρο σας. Τα προϊόντα ή εξαρτήματα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Εξ αποστάσεως διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη	Όταν ο Πελάτης αντιμετωπίσει ένα πρόβλημα, πρέπει να καλέσει τον καθορισμένο αριθμό υποστήριξης. Η HP θα παρέχει βασική τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικώς για την εγκατάσταση, τη ρύθμιση και την επίλυση προβλημάτων του προϊόντος. Πριν από τον προγραμματισμό της αντικατάστασης μιας μονάδας, η HP μπορεί να ζητήσει από τον Πελάτη την παροχή πληροφοριών και την εκτέλεση διαγνωστικών ελέγχων ή άλλων ενεργειών υποστήριξης.
Αντικατάσταση συσκευής	Εάν, κατά την κρίση της HP, το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί εξ αποστάσεως, η HP θα αντικαταστήσει το ελαττωματικό προϊόν ή το αντικαθιστώμενο από τον πελάτη εξάρτημα με προϊόν ή ανταλλακτικό που είναι καινούριο ή ισοδύναμο με καινούριο ως προς την απόδοσή του, αλλά μπορεί να φέρει ανεπαίσθητα ελαττώματα στην εμφάνιση. Το αντικαθιστώμενο προϊόν πρέπει να επιστραφεί εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου και μετατρέπεται σε ιδιοκτησία της HP.
Ετικέτα αποστολής προπληρωμένου τέλους, υλικά και οδηγίες για την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος	Η HP θα αποστείλει το προϊόν αντικατάστασης σε συσκευασία κατάλληλη για την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος στην HP. Στη συσκευασία του προϊόντος αντικατάστασης θα περιέχονται οδηγίες και μια ετικέτα αποστολής προπληρωμένου τέλους για την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος. Η τοποθεσία από την οποία επιστρέφεται το ελαττωματικό προϊόν δεν πρέπει να απαιτεί αποστολή μέσω τελωνείου. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, η HP μπορεί να επιλέξει να συλλέξει το ελαττωματικό προϊόν από το χώρο σας (μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία).
Παράθυρο κάλυψης	Το παράθυρο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες. Η υπηρεσία διατίθεται 8 πμ - 5 μμ τοπική ώρα, τις τυπικές ημέρες εργασίας της HP, εκτός των αργιών της HP. Τα αιτήματα υπηρεσίας που λαμβάνονται μετά τις 2 μμ ή εκτός του παραθύρου κάλυψης, θα καταγράφονται για την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ενδέχεται να διατίθεται εκτεταμένη τηλεφωνική υποστήριξη για επιλεγμένα προϊόντα. Τα παράθυρα κάλυψης ενδέχεται να διαφέρουν ανά γεωγραφική τοποθεσία. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με το τοπικό γραφείο πωλήσεων της HP.

Πίνακας 2. Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
Αντικατάσταση συσκευής την επόμενη εργάσιμη ημέρα	<p>Για τις κλήσεις που καταγράφονται πριν τις 2 μμ τοπική ώρα μιας τυπικής εργάσιμης ημέρας HP, εκτός των αργιών της HP, η HP θα αποστείλει το προϊόν αντικατάστασης στο χώρο του Πελάτη την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Τα αιτήματα παροχής υπηρεσιών που λαμβάνονται μετά τις 2 μμ ή εκτός παραθύρου κάλυψης, θα καταγράφονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα και θα εξυπηρετούνται την επόμενη εργάσιμη ημέρα αυτής.</p> <p>Το προϊόν αντικατάστασης θα παραδίνεται μέχρι τις 10:30 πμ τοπική ώρα στις περισσότερες περιοχές.</p> <p>Ο χρόνος παράδοσης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με την τοποθεσία.</p> <p>Το προϊόν ή το εξάρτημα αντικατάστασης αποστέλλεται μέσω μεταφοράς ή ταχυμεταφοράς στην τοποθεσία του Πελάτη χωρίς χρέωση μεταφορικών. Η ζητούμενη τοποθεσία αποστολής του Πελάτη δεν πρέπει να απαιτεί από την HP την αποστολή του προϊόντος ή του εξαρτήματος αντικατάστασης μέσω τελωνείου.</p>
Τυπική αντικατάσταση συσκευής	<p>Η HP θα αποστείλει το προϊόν αντικατάστασης στο χώρο του Πελάτη εντός 4-7 εργάσιμων ημερών από την καταγραφή του αιτήματος. Ο χρόνος παράδοσης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με την τοποθεσία.</p> <p>Το προϊόν ή το εξάρτημα αντικατάστασης αποστέλλεται μέσω μεταφοράς στην τοποθεσία του Πελάτη χωρίς χρέωση μεταφορικών. Η τοποθεσία αποστολής του Πελάτη δεν πρέπει να απαιτεί από την HP την αποστολή του προϊόντος ή του εξαρτήματος αντικατάστασης μέσω τελωνείου.</p>

Πίνακας 3. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, συγκεκριμένα επίπεδα υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνουν προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης. Στις περιπτώσεις που ισχύει η προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης, ο Πελάτης απολαμβάνει προστασία για το καλυπτόμενο προϊόν στο πλαίσιο της υπηρεσίας.</p> <p>Ως τυχαία ζημιά καθορίζεται η φυσική ζημιά που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ή συνεπείας ατυχήματος. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν τη μη εσκεμμένη ρίψη υγρών μέσα ή πάνω στη μονάδα, πτώσεις και μεταβολή της τάσης. Επίσης, περιλαμβάνονται χαλασμένες ή κατεστραμμένες οθόνες LCD ή κατεστραμμένα εξαρτήματα.</p> <p>Η προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης δεν καλύπτει κλοπή, απώλεια, πυρκαγιά, φθορά εξαιτίας ατυχήματος με όχημα ή φυσικής καταστροφής, φυσιολογική φθορά, αναλώσιμα, εσκεμμένες ενέργειες πρόκλησης ζημιών ή άλλες εξαιρέσεις, όπως περιγράφονται στην ενότητα "Περιορισμοί υπηρεσίας". Η αντικατάσταση σημαντικών εξαρτημάτων υπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς όπως περιγράφονται στην ενότητα "Περιορισμοί υπηρεσίας".</p>

Κάλυψη

Η υπηρεσία παρέχει κάλυψη για όλα τα βασικά αξεσουάρ και εσωτερικά εξαρτήματα που περιλαμβάνονται με το βασικό προϊόν HP (όπως κάρτες HP Jetdirect, μνήμη και μονάδες CD-ROM).

Τα αξεσουάρ ή εξαρτήματα που δεν καλύπτονται από την υπηρεσία περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Αναλώσιμα, συμπεριλαμβανομένων μεταξύ άλλων, μπαταριών αντικατάστασης από το χρήστη και γραφίδων tablet
- Κιτ συντήρησης, θήκες μεταφοράς και άλλα αξεσουάρ
- Συσκευές που δεν είναι HP
- Αξεσουάρ που αγοράστηκαν επιπρόσθετα του βασικού προϊόντος, όπως βάσεις σύνδεσης, σταθμοί επιτραπέζιας σύνδεσης και πολλαπλασιαστές θυρών

Ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP για να μάθει εάν το προϊόν και η τοποθεσία του πληρούν τις προϋποθέσεις για την υπηρεσία.

Ευθύνες του Πελάτη

Ο Πελάτης πρέπει να δηλώσει αμέσως το καλυπτόμενο υλικό και την υπηρεσία HP Care Pack, όπως ορίζεται στο συμφωνητικό της υπηρεσίας υποστήριξης HP Care Pack.

Εφόσον ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης πρέπει να υποστηρίξει τις προσπάθειες της HP για επίλυση του προβλήματος εξ αποστάσεως. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η HP για να του παράσχει γρήγορη και επαγγελματική εξ αποστάσεως υποστήριξη και να δώσει στην HP τη δυνατότητα να καθορίσει το επίπεδο καταλληλότητας της υποστήριξης
- Να εκτελεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να εφαρμόζει άλλα εργαλεία και προγράμματα διαγνωστικών ελέγχων
- Να πραγματοποιεί άλλες εύλογες ενέργειες που του ζητά η HP, προκειμένου να τη βοηθά στον προσδιορισμό ή την επίλυση προβλημάτων

Για επιλεγμένα προϊόντα, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την HP σχετικά με τις απαιτήσεις διαμόρφωσης του προϊόντος αντικατάστασης πριν από την έναρξη της υπηρεσίας και πρέπει να τεκμηριώσει αυτές τις απαιτήσεις σε κάθε φόρμα αιτήματος υπηρεσίας.

Κατά την υποβολή αιτήματος υπηρεσίας, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει στην HP αριθμό πιστωτικής κάρτας ή αριθμό παραγγελίας αγοράς.

Ο Πελάτης οφείλει να αποστείλει στην HP το ελαττωματικό προϊόν ή εξάρτημα εντός 3 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του προϊόντος/εξαρτήματος αντικατάστασης και οφείλει να λάβει και να φυλάξει την απόδειξη της αποστολής προς την HP ως αποδεικτικό. Εάν η HP δεν παραλάβει το ελαττωματικό προϊόν ή εξάρτημα εντός 10 εργάσιμων ημερών, ο Πελάτης θα χρεωθεί το προϊόν σύμφωνα με την τιμή τιμοκαταλόγου του προϊόντος. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, η HP μπορεί να επιλέξει να συλλέξει το ελαττωματικό προϊόν από το χώρο του Πελάτη (μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία). Σε ορισμένες γεωγραφικές τοποθεσίες, η HP μπορεί να ζητήσει από τον Πελάτη να στείλει το ελαττωματικό προϊόν σε ένα κέντρο περιβαλλοντικά ορθής διαχείρισης συσκευών.

Τα προϊόντα αντικατάστασης μπορούν να παραδοθούν στο χώρο του Πελάτη και τα ελαττωματικά προϊόντα μπορούν να παραληφθούν από το χώρο του Πελάτη (χώρος υποδοχής ή χώρος παραλαβής αγαθών) εφόσον η καθορισμένη διεύθυνση του Πελάτη είναι επαγγελματική διεύθυνση. Ο Πελάτης οφείλει να επιβεβαιώσει τη λήψη του προϊόντος αντικατάστασης υπογράφοντας την απόδειξη παραλαβής τη στιγμή της παράδοσης.

Η τοποθεσία από την οποία επιστρέφεται το ελαττωματικό προϊόν δεν πρέπει να απαιτεί αποστολή μέσω τελωνείου.

Είναι ευθύνη του Πελάτη να:

- Διατηρεί ένα ενημερωμένο αντίγραφο ασφαλείας του λειτουργικού συστήματος, του προγράμματος ανάπτυξης και όλων των άλλων προγραμμάτων και δεδομένων λογισμικού σε ισχύ
- Αποκαθιστά το λογισμικό και τα δεδομένα στη μονάδα μετά την επισκευή ή την αντικατάσταση
- Εγκαταστήσει το λογισμικό εφαρμογής χρήστη και να διασφαλίσει ότι όλο το λογισμικό έχει εκχωρηθεί κατόπιν αδειας

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την άμεση εγκατάσταση σημαντικών ενημερώσεων λογισμικού που μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη, καθώς και εξαρτημάτων και προϊόντων αντικατάστασης που μπορούν να τοποθετηθούν από τον ίδιο και τα οποία παρέχονται στον Πελάτη.

Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την εγγραφή του ως χρήστης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της HP για την πρόσβαση σε πληροφορίες και για να λαμβάνει προληπτικές ειδοποιήσεις ή άλλες υπηρεσίες που γίνονται διαθέσιμες στους πελάτες.

Για τις υπηρεσίες Care Pack που περιλαμβάνουν προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης, ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει την HP εντός 30 ημερών για την τυχαία ζημιά, έτσι ώστε η HP να προβεί στην επισκευή του συστήματος. Εάν ο Πελάτης δεν αναφέρει τη ζημιά εντός του εν λόγω χρονικού πλαισίου ή εάν επιστρέψει μεγάλο αριθμό μονάδων με βλάβη αρκετό χρονικό διάστημα μετά την εμφάνιση των βλαβών, η HP δεν εγγυάται την επισκευή τους εξαιτίας περιορισμού της διαθεσιμότητας των εξαρτημάτων μετά την διακοπή παραγωγής των μονάδων ή/και της διαθεσιμότητας των πόρων επισκευής. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την επισκευή στο πλαίσιο της υπηρεσίας για ζημιές που αναφέρονται μετά το πέρας των 30 ημερών από το ατύχημα.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, η υπηρεσία παρέχεται μέσω συνδυασμού της εξ αποστάσεως διάγνωσης και υποστήριξης, αποστολής ανταλλακτικών και διαφόρων άλλων μεθόδων. Σ' αυτές τις άλλες μεθόδους ενδέχεται να περιλαμβάνεται και η αποστολή ανταλλακτικών προς αντικατάσταση από τον Πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι ή άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον ίδιο τον Πελάτη. Η HP είναι αυτή που καθορίζει την πλέον κατάλληλη μέθοδο παροχής που απαιτείται για την αποτελεσματική και ταχεία υποστήριξη των Πελατών.

Η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει ορισμένες ενέργειες, όπως ενδεικτικά:

- Διάγνωση ή συντήρηση στις εγκαταστάσεις του Πελάτη (εάν απαιτηθεί και ζητηθεί επιτόπια διάγνωση ή συντήρηση, ο Πελάτης θα χρεωθεί βάσει των τυπικών χρεώσεων παροχής υπηρεσιών της HP)
- Ρύθμιση και εγκατάσταση του προϊόντος αντικατάστασης στις εγκαταστάσεις του Πελάτη
- Επαναφορά και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Αντιμετώπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να υλοποιήσει οποιαδήποτε επισκευή, επιδιόρθωση, ενημέρωση ή μετατροπή του συστήματος που του έχει παρασχεθεί από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να αναλάβει την προτεινόμενη από την HP δράση για την αποφυγή προβλημάτων
- Υπηρεσίες που, σύμφωνα με την HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες που, σύμφωνα με την HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών προσωπικού που δεν ανήκει στην HP να εγκαταστήσει, επισκευάσει, συντηρήσει ή τροποποιήσει υλικό, μικροκώδικα ή λογισμικό
- Προληπτική συντήρηση

Η ζητούμενη τοποθεσία αποστολής ή παραλαβής του Πελάτη δεν πρέπει να απαιτεί από την HP την αποστολή των προϊόντων ή εξαρτημάτων αντικατάστασης μέσω τελωνείων.

Η γεωγραφική κάλυψη ενδέχεται να διαφοροποιείται.

Εξαιρέσεις από την προαιρετική υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης

Η προστασία από τυχαία ζημιά λόγω κακής χρήσης δεν καλύπτει τα εξής:

- Ζημιά που προκαλείται από αδυναμία τήρησης των προτεινόμενων από τον κατασκευαστή προδιαγραφών συντήρησης ή λειτουργίας
- Ζημιά που οφείλεται σε πόλεμο, πυρηνικό ατύχημα, πυρκαγιά, τρομοκρατική ενέργεια, ατύχημα με όχημα, φυσική καταστροφή, μη εξουσιοδοτημένη προσπάθεια επισκευής του προϊόντος ή χρήση φθαρμένων ή ελαττωματικών μέσων
- Απώλεια ή καταστροφή δεδομένων, διακοπή επαγγελματικών εργασιών, διακοπή κυκλοφορίας προϊόντος, ζημιές στην εμφάνιση, σκουριά, αλλαγή στο χρώμα, την υφή ή το φινίρισμα, φυσιολογική φθορά, σταδιακή υποβάθμιση

- Σφάλμα στη σχεδίαση, την κατασκευή, τον προγραμματισμό ή τις οδηγίες του προϊόντος
- Εξαπάτηση, κλοπή, ανεξήγητη ή μυστηριώδης εξαφάνιση, κακή χρήση, κατάχρηση ή εσκεμμένη ενέργεια
- Αλλαγή ή τροποποίηση του προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο
- Τυχαία ή άλλη πρόκληση ζημιάς στην εμφάνιση του προϊόντος, δηλαδή ζημιές που δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα της μονάδας. Ωστόσο, κατ' εξαίρεση, η HP θα επισκευάσει τυχαίες ζημιές στην εμφάνιση, όπως ράγισμα ή οπή στο εξωτερικό περίβλημα του υπολογιστή, οι οποίες διαπερνούν πλήρως το πλαστικό/εξωτερικό περίβλημα. Η υπηρεσία δεν καλύπτει ζημιές στην εμφάνιση που δεν διαπερνούν πλήρως το εξωτερικό περίβλημα του υπολογιστή (π.χ. γρατζουνιές, βαθουλώματα ή κηλίδες).

Για τα καταναλωτικά προϊόντα επιτραπέζιων και φορητών υπολογιστών και συσκευών απεικόνισης και εκτύπωσης της HP, η προστασία από τυχαία ζημιά περιορίζεται σε ένα ατύχημα ανά προϊόν ανά 12 μήνες, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας Care Pack.

Πληροφορίες παραγγελίας

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα και μπορεί να περιορίζεται σε προϊόντα και γεωγραφικές τοποθεσίες που πληρούν τις προϋποθέσεις. Για περισσότερες πληροφορίες ή παραγγελία της υπηρεσίας αντικατάστασης του προϊόντος HP, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο ή μεταπωλητή της HP.

Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες HP, επικοινωνήστε με ένα από τα γραφεία πωλήσεων της HP ή επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση: hp.com/go/cpc

**Εγγραφείτε για να λαμβάνετε
ενημερώσεις**
hp.com/go/getupdated



Μοιραστείτε το με
συναδέλφους



Αξιολογήστε αυτό
το έγγραφο

Οι Τεχνολογικές υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP που παρέχονται ή υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά το χρόνο της αγοράς. Ο Πελάτης μπορεί να έχει επιπλέον προβλεπόμενα δικαιώματα βάσει της εγχώριας νομοθεσίας και τα δικαιώματα αυτά δεν επηρεάζονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας HP ή από την περιορισμένη εγγύηση του προϊόντος HP.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Οι πληροφορίες του παρόντος εγγράφου ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. 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 στο παρόν δε δύναται να ερμηνευθεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν ευθύνεται για τεχνικά, συντακτικά λάθη ή παραλείψεις του παρόντος.

