

# Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού HP



## Υπηρεσίες HP Contractual Care

### Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση και υποστήριξη προβλημάτων
- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Ανταλλακτικά και υλικά
- Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα
- Επιλογή παραθύρων κάλυψης
- Επιλογή χρόνων επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού
- Περιοδική συντήρηση (περιλαμβάνεται μόνο σε ορισμένα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Διαχείριση κλιμάκωσης
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης
- Λύση απομακρυσμένης ηλεκτρονικής υποστήριξης HP (μόνο για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Προληπτική συντήρηση (προαιρετική, μόνο για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Παρακράτηση ελαττωματικών μέσω (προαιρετική, μόνο για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Επιλογή χρονικών δεσμεύσεων από την κλήση έως την επισκευή για την υποστήριξη υλικού (προαιρετική, μόνο για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις)
- Αναβαθμισμένη διαχείριση του αποθέματος εξαρτημάτων (διατίθεται με επιλεγμένες προαιρετικές χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή)
- Προστασία από τυχαία ζημιά (προαιρετική, μόνο για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις σε επιλεγμένες χώρες)
- Καθολική κάλυψη (προαιρετική, μόνο για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις σε επιλεγμένες χώρες)

### Σύνοψη της υπηρεσίας

Η Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού HP παρέχει απομακρυσμένη βοήθεια και επιτόπια υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό που πληροί τις προϋποθέσεις, βοηθώντας σας να βελτιώσετε το χρόνο συνεχούς λειτουργίας των συσκευών σας.

Έχετε την ευελιξία να επιλέξετε ανάμεσα σε διάφορα πακέτα εξυπηρέτησης με προκαθορισμένα επίπεδα υπηρεσιών ή να ικανοποιήσετε τις συγκεκριμένες ανάγκες υποστήριξής σας διαμορφώνοντας προαιρετικά χαρακτηριστικά εξυπηρέτησης και επιλέγοντας πρόσθετες εναλλακτικές λύσεις χρόνων απόκρισης και παραθύρων κάλυψης.

Οι επιλογές επιπέδου υπηρεσίας με χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή, παρέχουν στους υπεύθυνους του τμήματος IT βοήθεια από ειδικούς υποστήριξης, οι οποίοι θα αρχίσουν άμεσα να επιλύουν το πρόβλημα του συστήματος ώστε το υλικό να ανακτήσει τη λειτουργικότητά του εντός ενός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

### Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη</b>	<p>Αφού ο Πελάτης υποβάλει ένα αίτημα και η HP καταγράψει τη λήψη του όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές Διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις», η HP θα εργαστεί εντός του παραθύρου κάλυψης προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα του υλικού και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει απομακρυσμένα, σε συνεργασία με τον Πελάτη. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η HP ενδέχεται να αρχίσει να εκτελεί απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους χρησιμοποιώντας λύσεις ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης για να αποκτήσει πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα, ή η HP μπορεί να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να διευκολύνει την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος.</p> <p>Κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης της υπηρεσίας, η HP θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια για την εγκατάσταση του υλικολογισμικού που μπορεί να εγκατασταθεί από τον Πελάτη και των εξαρτημάτων που μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη.</p> <p>Ανεξάρτητα από το παράθυρο κάλυψης του Πελάτη, τα περιστατικά που αφορούν σε καλυπτόμενο υλικό μπορούν να αναφερθούν στην HP τηλεφωνικά ή μέσω της διαδικτυακής πύλης, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα. Ακόμη, υπάρχει η δυνατότητα αυτοματοποιημένης αναφοράς προβλημάτων εξοπλισμού μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει την τελική λύση όλων των αναφερόμενων προβλημάτων.</p>
<b>Επιτόπια υποστήριξη υλικού</b>	<p>Τα προβλήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της HP, δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP, ο οποίος θα παρέχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια της HP να επιλέξει να αντικαταστήσει συγκεκριμένα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια σε ό,τι αφορά στην απόδοση. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Μετά την άφιξη του αντιπροσώπου της HP στο χώρο του Πελάτη, ο αντιπρόσωπος θα συνεχίσει να παρέχει την υπηρεσία επιτόπια ή απομακρυσμένα, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, έως ότου επισκευαστούν τα προϊόντα. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν, εάν απαιτούνται εξαρτήματα ή πρόσθετοι πόροι, αλλά θα συνεχιστούν μόλις αυτά γίνουν διαθέσιμα.</p> <p>Η ολοκλήρωση των εργασιών μπορεί να μην ισχύει για την παροχή επιτόπιας υποστήριξης για επιτραπέζια, φορητά και καταναλωτικά προϊόντα.</p> <p>Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί.</p>

<p><b>Επιτόπια υποστήριξη υλικού, συνέχεια</b></p>	<p><b>Επιδιόρθωση σε περίπτωση βλάβης:</b> Επιπρόσθετα, κατά την παροχή επιτόπιας τεχνικής υποστήριξης, η HP μπορεί:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να εγκαταστήσει διαθέσιμες μηχανικές βελτιώσεις στο καλυπτόμενο προϊόν ώστε να βοηθήσει τον Πελάτη να διασφαλίσει την ορθή λειτουργία του υλικού και να διατηρήσει τη συμβατότητά του με τα ανταλλακτικά εξαρτήματα που προμηθεύσει η HP</li> <li>• Να εγκαταστήσει διαθέσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον Πελάτη και, κατά την HP, απαιτούνται ώστε να επιστρέψει το καλυπτόμενο προϊόν σε κατάσταση λειτουργίας ή να εξακολουθήσει να διατηρεί τη δυνατότητα υποστήριξής του από την HP</li> </ul> <p><b>Υποστήριξη κατόπιν αιτήματος:</b> Επιπλέον, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, η HP θα εγκαταστήσει στο καλυπτόμενο υλικό κατά τις ώρες κάλυψης κρίσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού που, κατά την κρίση της, δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον Πελάτη. Κρίσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού είναι αυτές που προτείνονται για άμεση εγκατάσταση από το τμήμα προϊόντων της HP.</p>
<p><b>Ανταλλακτικά και υλικά</b></p>	<p>Η HP θα παρέχει τα ανταλλακτικά και τα υλικά που υποστηρίζει και είναι απαραίτητα για τη διατήρηση της λειτουργικής κατάστασης του καλυπτόμενου προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων των εξαρτημάτων και υλικών για τις διαθέσιμες και προτεινόμενες μηχανικές βελτιώσεις. Τα ανταλλακτικά που παρέχει η HP θα είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια ως προς την απόδοση. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Οι Πελάτες που επιθυμούν να κρατήσουν, απομαγνητίσουν ή καταστρέψουν με άλλο τρόπο τα εξαρτήματα που αντικαταστάθηκαν, θα τιμολογούνται και θα πρέπει να πληρώσουν το ανταλλακτικό στην τιμή καταλόγου.</p> <p>Τα αναλώσιμα εξαρτήματα δεν υποστηρίζονται και δεν θα παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της βασικής εγγύησης. Η επισκευή ή αντικατάσταση οποιωνδήποτε αναλωσίμων αποτελεί ευθύνη του Πελάτη. Ενδέχεται να ισχύουν εξαιρέσεις - επικοινωνήστε με την HP για περισσότερες πληροφορίες. Εάν ένα αναλώσιμο εξάρτημα πληροί τα κριτήρια κάλυψης, όπως αυτά ορίζονται από την HP, οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή και οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύουν για την επισκευή ή αντικατάσταση του καλυπτόμενου αναλώσιμου εξαρτήματος.</p> <p><b>Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση:</b> Στο πλαίσιο της υπηρεσίας δεν θα παρέχονται, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται εξαρτήματα και μέρη που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.</p>
<p><b>Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα</b></p>	<p>Καθώς η HP κυκλοφορεί ενημερώσεις υλικολογισμικού για προϊόντα υλικού HP, οι εν λόγω ενημερώσεις θα διατίθενται μόνο στους Πελάτες με ενεργό συμφωνητικό το οποίο τους παραχωρεί δικαίωμα πρόσβασης σε αυτές.</p> <p>Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, ο Πελάτης θα έχει το δικαίωμα λήψης, εγκατάστασης και χρήσης των ενημερώσεων υλικολογισμικού για προϊόντα που καλύπτονται από την υπηρεσία, με επιφύλαξη όλων των εφαρμοστέων περιορισμών άδειας που αναφέρονται στους ισχύοντες βασικούς όρους πώλησης της HP.</p> <p>Η HP θα επιβεβαιώνει το δικαίωμα επί των ενημερώσεων με εύλογα μέσα (όπως κωδικό πρόσβασης ή άλλο αναγνωριστικό) και ο Πελάτης θα φέρει ευθύνη επί της χρήσης οποιουδήποτε τέτοιου εργαλείου σύμφωνα με τους όρους του παρόντος φύλλου δεδομένων και άλλων εφαρμοστέων συμφωνητικών με την HP.</p> <p>Η HP ενδέχεται να λάβει πρόσθετα εύλογα μέτρα, όπως είναι οι έλεγχοι, προκειμένου να επιβεβαιώσει τη συμμόρφωση του Πελάτη με τους όρους των συμφωνητικών του Πελάτη με την HP, περιλαμβανομένου του παρόντος φύλλου δεδομένων.</p> <p>Οι Πελάτες με άδειες για προϊόντα λογισμικού με βάση υλικολογισμικό (χαρακτηριστικά που εφαρμόζονται σε υλικολογισμικό και ενεργοποιούνται με την αγορά ξεχωριστής άδειας χρήσης λογισμικού), πρέπει επίσης να διαθέτουν ένα ισχύον συμφωνητικό Υποστήριξης Λογισμικού της HP, εάν είναι διαθέσιμο, για τη λήψη, εγκατάσταση και χρήση των σχετικών ενημερώσεων υλικολογισμικού. Η HP θα παρέχει, εγκαθιστά ή βοηθά τον Πελάτη με την εγκατάσταση των ενημερώσεων υλικολογισμικού όπως ορίζονται στο παρόν, μόνο εάν ο Πελάτης διαθέτει άδεια χρήσης των σχετικών ενημερώσεων λογισμικού για κάθε σύστημα, υποδοχή, επεξεργαστή, πυρήνα επεξεργαστή ή άδεια χρήσης λογισμικού τελικού χρήστη, όπως επιτρέπουν οι βασικοί όροι άδειας χρήσης λογισμικού της HP ή του κατασκευαστή.</p>

<b>Παράθυρο κάλυψης</b>	<p>Το παράθυρο κάλυψης καθορίζει το χρόνο κατά τον οποίο οι περιγραφόμενες υπηρεσίες παρέχονται επί τόπου ή εξ αποστάσεως.</p> <p>Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός αυτού του παραθύρου κάλυψης θα καταγράφονται κατά την ώρα της κλήσης στην HP, αλλά δεν θα βεβαιώνονται όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις» πριν την επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει παράθυρο κάλυψης για τον Πελάτη.</p> <p>Οι επιλογές παραθύρου κάλυψης που διατίθενται σε προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών.</p> <p>Όλα τα παράθυρα κάλυψης προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητά τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p>
<b>Χρόνος επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού</b>	<p>Για τα περιστατικά που αφορούν σε καλυπτόμενο υλικό και δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HP θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να μεταβεί στο χώρο του Πελάτη εντός του καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης.</p> <p>Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης ορίζεται ως η χρονική περίοδος που ξεκινά μόλις η HP λάβει και καταγράψει το αρχικό αίτημα, όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις». Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης λήγει όταν ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP μεταβεί στο χώρο του Πελάτη ή όταν κλείσει το αναφερόμενο περιστατικό με την αιτιολογία ότι η HP δεν θεωρεί ότι απαιτείται επιτόπια παρέμβαση.</p> <p>Οι χρόνοι απόκρισης ισχύουν μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη. Οι επιλογές χρόνου απόκρισης που διατίθενται στα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών. Όλοι οι χρόνοι απόκρισης προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητά τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p>
<b>Περιοδική συντήρηση</b>	<p>Η HP θα παρέχει περιοδική συντήρηση για ορισμένα υδρόψυκτα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις. Η συχνότητα και το αντικείμενο αυτών των υπηρεσιών περιοδικής συντήρησης θα καθορίζεται από το πρόγραμμα συντήρησης του προϊόντος που περιλαμβάνεται στην τεκμηρίωσή του.</p> <p>Εάν η περιοδική συντήρηση περιλαμβάνεται, ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη, και ο Πελάτης θα συμφωνήσει για τη διενέργεια περιοδικής συντήρησης σε χρόνο που θα αποφασιστεί από κοινού, κατά τις τυπικές εργάσιμες ώρες της HP που ισχύουν τοπικά, εξαιρουμένων των αργιών της HP, και εντός του απαιτούμενου προγραμματισμένου διαστήματος που καθορίζεται στο πρόγραμμα συντήρησης του προϊόντος, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς με την HP. Για οποιοδήποτε υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται εκτός των τυπικών εργάσιμων ωρών της HP ενδέχεται να ισχύει πρόσθετη χρέωση.</p> <p>Η HP θα προγραμματίσει τις αναγκαίες ενέργειες περιοδικής συντήρησης και θα εντοπίσει και κοινοποιήσει στον Πελάτη οποιαδήποτε προαπαιτούμενα όταν θα επικοινωνήσει μαζί του για τον προγραμματισμό της παροχής της υπηρεσίας. Ο Πελάτης οφείλει να παρέχει πρόσβαση στο προϊόν, να εξασφαλίσει την ικανοποίηση των προαπαιτούμενων και να παρέχει οποιαδήποτε αναλώσιμα όπως φίλτρα και χημικά τα οποία απαιτούνται για τη συντήρηση του προϊόντος.</p> <p>Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις και θα λάβουν τις υπηρεσίες περιοδικής συντήρησης ως μέρος αυτής της υπηρεσίας, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p>
<b>Διαχείριση κλιμάκωσης</b>	<p>Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων περιστατικών. Τα τοπικά στελέχη της HP συντονίζουν την κλιμάκωση των περιστατικών μέσω των κατάλληλων πόρων της HP ή/και επιλεγμένων τρίτων μερών, προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα.</p>
<b>Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης</b>	<p>Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η HP παρέχει στον Πελάτη πρόσβαση σε ορισμένα εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά και διαδικτυακά εργαλεία. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ορισμένες δυνατότητες που διατίθενται σε εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η εγγραφή σε ειδοποιήσεις προληπτικής υπηρεσίας υλικού και η συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες</li> <li>• Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης στο διαδίκτυο για ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων</li> </ul>

<b>Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης, συνέχεια</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ορισμένα αποκλειστικά εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων της HP με πρόσβαση μέσω κωδικού</li> <li>• Ένα διαδικτυακό εργαλείο για την υποβολή ερωτήσεων απευθείας στην HP. Το εργαλείο αυτό συμβάλλει στη γρήγορη επίλυση των προβλημάτων μέσω μιας προκαταρκτικής αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή εξυπηρέτησης στο πρόσωπο που έχει τους κατάλληλους πόρους για να απαντήσει. Το εργαλείο επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος υποστήριξης ή εξυπηρέτησης που υποβάλλεται, συμπεριλαμβανομένων αυτών που υποβάλλονται τηλεφωνικά</li> <li>• Αναζήτηση σε γνωσιακές βάσεις δεδομένων της HP ή τρίτων μερών για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, όπου οι Πελάτες μπορούν να αναζητήσουν και να ανακτήσουν πληροφορίες προϊόντων, να βρουν απαντήσεις σε ερωτήσεις υποστήριξης και να συμμετάσχουν σε φόρουμ υποστήριξης. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί για την πρόσβαση στην υπηρεσία αυτή από τρίτους</li> </ul>
<b>Λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP</b>	<p>Για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, η λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP παρέχει εξαιρετικές δυνατότητες αντιμετώπισης και επιδιόρθωσης προβλημάτων. Μπορεί να περιλαμβάνει λύσεις απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα και να προσφέρει ένα εξυπηρετικό κεντρικό σημείο διαχείρισης και μια σύνοψη των εκκρεμών περιστατικών και του ιστορικού. Οι ειδικοί υποστήριξης της HP θα χρησιμοποιήσουν την απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μόνο κατόπιν έγκρισης από τον Πελάτη. Η απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μπορεί να δώσει στον ειδικό υποστήριξης της HP τη δυνατότητα να παρέχει πιο αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων και ταχύτερη επίλυσή τους.</p>

## Προδιαγραφές

**Πίνακας 2.** Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

<b>Χαρακτηριστικό</b>	<b>Προδιαγραφές παροχής</b>
<b>Προληπτική συντήρηση</b>	<p>Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επισκέπτεται τις εγκαταστάσεις του Πελάτη σε τακτά, προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα. Για όλα τα προϊόντα που απαιτούν την υπηρεσία προληπτικής συντήρησης, εκτός από τους εκτυπωτές, ο Πελάτης θα επικοινωνεί με την HP για να ζητήσει και να προγραμματίσει μια επίσκεψη προληπτικής συντήρησης, στα συμφωνημένα διαστήματα. Για όλους τους εκτυπωτές που απαιτούν την υπηρεσία προληπτικής συντήρησης, ο Πελάτης θα επικοινωνεί με την HP για να προγραμματίσει τις επισκέψεις προληπτικής συντήρησης όταν ο εκτυπωτής εμφανίσει τη σχετική ειδοποίηση ή όταν ο αριθμός εκτυπωμένων σελίδων πλησιάσει τη μέγιστη απόδοση σελίδων του kit.</p> <p>Κατά την επίσκεψη, ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα καθορίσει το επίπεδο ελέγχου που θα διενεργηθεί στο πλαίσιο των υπηρεσιών προληπτικής συντήρησης, όπως είναι οι διαγνωστικοί έλεγχοι, οι έλεγχοι του αρχείου καταγραφής σφαλμάτων σε καλυπτόμενα συστήματα για την εξεύρεση πιθανών προβλημάτων υλικού και, εάν απαιτείται, η αντιμετώπιση ανωμαλιών στο μηχανικό ή ηλεκτρονικό σύστημα και ο καθαρισμός ή αντικατάσταση φθαρμένων ή ελαττωματικών εξαρτημάτων ή στοιχείων συντήρησης.</p> <p>Ο αντιπρόσωπος ενδέχεται επίσης να ελέγξει για ενδεχόμενα προβλήματα επιθεωρώντας τα καλώδια και τις ενώσεις καλωδίων ή τους οπτικούς δείκτες κατάστασης του καλυπτόμενου υλικού, ελέγχοντας τα επίπεδα θερμοκρασίας και υγρασίας και συγκρίνοντάς τα με τις υποδείξεις του πωλητή, και εγκαθιστώντας εφαρμόσιμες μηχανικές βελτιώσεις και ενημερώσεις υλικολογισμικού, σύμφωνα με τις ανάγκες, κατά τη γνώμη της HP, για τη συντήρηση του προϊόντος. Ο αντιπρόσωπος έχει τη δυνατότητα να παράσχει μια τελική αναφορά της κατάστασης του υλικού.</p> <p>Οι υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης θα παρέχονται μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των αργιών της HP, ανεξαρτήτως του επιλεγμένου παραθύρου κάλυψης.</p> <p>Η διαθεσιμότητα και τα αναμενόμενα αποτελέσματα ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με την περιοχή.</p>
<b>Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων</b>	<p>Για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, αυτή η επιλογή υπηρεσίας επιτρέπει στον Πελάτη να διατηρήσει τις ελαττωματικές μονάδες σκληρού δίσκου ή επιλέξιμες SSD/Flash, εφόσον δεν επιθυμεί να τις παραδώσει λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχονται στις εν λόγω μονάδες («Μονάδα δίσκου ή SSD/Flash»). Όλοι οι δίσκοι ή SSD/Flash που πληρούν τις προϋποθέσεις ενός καλυπτόμενου συστήματος συμμετέχουν υποχρεωτικά στην παρακράτηση ελαττωματικών μέσων.</p>

<p><b>Χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή υλικού</b></p>	<p>Για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, υπάρχει δυνατότητα επιλογής χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή αντί του χρόνου επιτόπιας απόκρισης. Για τα κρίσιμα περιστατικά (κρισιμότητας 1 ή 2) καλυπτόμενου υλικού τα οποία δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HP θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός της καθορισμένης χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή. Για τα μη κρίσιμα περιστατικά (κρισιμότητας 3 ή 4), ή κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, η HP θα προγραμματίσει με τον Πελάτη ημερομηνία και ώρα για την έναρξη της αποκατάστασης και η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή θα ξεκινήσει από την στιγμή εκείνη. Τα επίπεδα κρισιμότητας των περιστατικών ορίζονται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις».</p> <p>Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή ορίζεται ως η χρονική περίοδος που ξεκινά μόλις η HP λάβει και καταγράψει το αρχικό αίτημα, όπως περιγράφεται στην ενότητα «Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις». Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή λήγει όταν αποφασίσει η HP ότι το υλικό έχει επισκευαστεί ή όταν το περιστατικό κλείσει με την απόφαση της HP ότι δεν απαιτείται επιτόπια παρέμβαση τη δεδομένη στιγμή. Οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή μετρούνται μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει παράθυρο κάλυψης.</p> <p>Οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή που διατίθενται σε προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών. Όλες οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητα. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p> <p>Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τυχόν απώλεια δεδομένων και ο Πελάτης οφείλει να προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, αυτόνομου διαγνωστικού ελέγχου ή οπτικής επαλήθευσης της ορθής λειτουργίας. Η HP θα καθορίσει, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, το επίπεδο ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν προσωρινά ή μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση επισκευής. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια ως προς την απόδοση. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Απαιτούνται 30 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας για τη ρύθμιση και εκτέλεση των αναγκαίων ελέγχων και διαδικασιών, προτού αρχίσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού. Κατά τη διάρκεια αυτής της αρχικής περιόδου 30 ημερών και για έως 5 επιπλέον εργάσιμες ημέρες από την ολοκλήρωση του ελέγχου, η HP θα παρέχει επιτόπια απόκριση εντός 4 ωρών.</p>
<p><b>Αναβαθμισμένη διαχείριση του αποθέματος εξαρτημάτων</b></p>	<p>Για την υποστήριξη των χρονικών δεσμεύσεων της HP από την κλήση έως την επισκευή, διατηρείται ένα απόθεμα κρίσιμων ανταλλακτικών για τους Πελάτες που έχουν αγοράσει την υπηρεσία Από-την-Κλήση-έως-την-Επισκευή. Αυτό το απόθεμα φυλάσσεται σε εγκαταστάσεις που καθορίζει η HP. Η διαχείριση αυτών των εξαρτημάτων γίνεται για να επιτρέπει την αυξημένη διαθεσιμότητα του αποθέματος, καθώς και την πρόσβαση στους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της HP που ανταποκρίνονται σε αιτήματα υποστήριξης που καλύπτουν τις προϋποθέσεις. Η αναβαθμισμένη διαχείριση του αποθέματος εξαρτημάτων διατίθεται με επιλεγμένες προαιρετικές χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή.</p>
<p><b>Προστασία από τυχαία ζημιά</b></p>	<p>Για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, μπορεί να προσφέρονται συγκεκριμένα επίπεδα υπηρεσιών με προστασία από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό. Όπου ισχύει προστασία από τυχαία ζημιά, ο Πελάτης προστατεύεται από τυχαία ζημιά του καλυπτόμενου προϊόντος κατά το χειρισμό στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας.</p> <p>Ως τυχαία ζημιά ορίζεται η φυσική ζημιά που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ή ως αποτέλεσμα ξαφνικού ή απρόβλεπτου ατυχήματος, με την προϋπόθεση ότι η ζημιά αυτή έχει γίνει κατά τη διάρκεια φυσιολογικής χρήσης. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν την ακούσια ρίψη υγρών πάνω ή μέσα στην μονάδα, πτώσεις και υπέρταση του ηλεκτρικού ρεύματος, καθώς και τη δημιουργία ρωγμών ή το σπάσιμο οθόνης υγρών κρυστάλλων (LCD) ή την καταστροφή εξαρτημάτων. Περισσότερες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά παρατίθενται στην ενότητα «Περιορισμοί υπηρεσίας».</p>

<b>Καθολική κάλυψη</b>	<p>Η καθολική κάλυψη διατίθεται σε επιλεγμένες χώρες/γεωγραφικές περιοχές. Παρέχεται λεπτομερής λίστα στη διεύθυνση <a href="http://hp.com/services/travel">hp.com/services/travel</a>. Η λίστα παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη συγκεκριμένη γεωγραφική διαθεσιμότητα της Υποστήριξης Υλικού για Ταξιδιώτες, περιλαμβανομένων των επιλογών προστασίας από τυχαία ζημιά και παρακράτησης ελαττωματικών μέσων. Η λίστα χωρών/γεωγραφικών τοποθεσιών ενδέχεται να αλλάξει χωρίς προειδοποίηση.</p> <p>Συνιστάται όπως ο Πελάτης επικυρώνει την καθολική κάλυψη μέσω αυτού του ιστότοπου πριν από κάθε αναχώρησή του.</p> <p>Όταν ο Πελάτης ταξιδεύει σε οποιαδήποτε από αυτές τις τοποθεσίες και εκτός της χώρας στην οποία αγόρασε το προϊόν, η HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Θα παρέχει στον Πελάτη τον τηλεφωνικό αριθμό του HP Global Solution Centre για τη σχετική χώρα/γεωγραφική τοποθεσία κάτω από την καρτέλα «Επικοινωνήστε με την HP» στον ιστότοπο <a href="http://hp.com">hp.com</a></li> <li>• Θα δέχεται κλήσεις στη χώρα/γεωγραφική τοποθεσία που πραγματοποιείται το ταξίδι από τον Πελάτη ή το εσωτερικό γραφείο εξυπηρέτησης της εταιρείας του Πελάτη</li> <li>• Θα πραγματοποιεί διάγνωση του επιπέδου βλάβης του υλικού</li> <li>• Θα διευθετεί την παροχή της υπηρεσίας απόκρισης επόμενης εργάσιμης ημέρας στην τοποθεσία του Πελάτη στην επιλέξιμη χώρα/γεωγραφική τοποθεσία ή την παράδοση εξαρτήματος αντικατάστασης, ανάλογα με την περίπτωση</li> <li>• Θα παρέχει τα εξαρτήματα που απαιτούνται για την επιδιόρθωση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές υλικού, δεδομένου ότι τα τοπικά εξαρτήματα είναι διαθέσιμα στην τοποθεσία στην οποία ταξιδεύει ο Πελάτης</li> </ul>
------------------------	--

### Προδιαγραφές

#### Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών

Δεν διατίθενται όλες οι επιλογές επιπέδου υπηρεσιών σε όλα τα προϊόντα. Οι επιλογές επιπέδου υπηρεσιών που έχει επιλέξει ο Πελάτης ορίζονται στο συμφωνητικό που έχει συνάψει.

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
<b>Επιλογές παραθύρου κάλυψης:</b>	Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τις καθορισμένες ώρες και ημέρες κάλυψης:
<b>Τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες (9x5)</b>	Οι τυπικές εργάσιμες ώρες είναι από τις 8 π.μ. έως τις 5 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή, ωστόσο ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τις τοπικές επιχειρηματικές πρακτικές.
<b>13 ώρες, τυπικές εργάσιμες ημέρες (13x5)</b>	Οι τυπικές εργάσιμες ώρες είναι από τις 8 π.μ. έως τις 9 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή, ωστόσο ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τις τοπικές επιχειρηματικές πρακτικές.
<b>16 ώρες, τυπικές εργάσιμες ημέρες (16x5)</b>	Οι τυπικές εργάσιμες ώρες είναι από τις 8 π.μ. έως τις 12 μ.μ. Δευτέρα έως Παρασκευή, ωστόσο ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τις τοπικές επιχειρηματικές πρακτικές.
<b>24 ώρες, τυπικές εργάσιμες ημέρες</b>	24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των αργιών της HP
<b>Επέκταση κάλυψης για πρόσθετες ώρες</b>	Το παράθυρο κάλυψης επεκτείνεται ώστε να καθορίζονται προσαρμοσμένες ώρες κάλυψης που περιλαμβάνουν πρόσθετες μεμονωμένες ώρες πριν ή μετά το επιλεγμένο παράθυρο κάλυψης.
<b>Επέκταση κάλυψης για πρόσθετες ημέρες</b>	Το παράθυρο κάλυψης επεκτείνεται εφαρμόζοντας τις επιλεγμένες ώρες κάλυψης σε πρόσθετες ημέρες της εβδομάδας, περιλαμβανομένων των πιο κάτω: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σάββατα, εξαιρουμένων των αργιών της HP</li> <li>• Κυριακές (απαιτεί κάλυψη το Σάββατο και τις ημέρες αργίας)</li> <li>• Αργίες της HP, σε περίπτωση που αυτές συμπίπτουν με μια καθημερινή η οποία, υπό κανονικές συνθήκες, θα περιλαμβανόταν στο επιλεγμένο παράθυρο κάλυψης</li> </ul>
<b>Επιλογές χρόνων επιτόπιας απόκρισης:</b>	Εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα μεταβεί στο χώρο του Πελάτη κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου από τη στιγμή που η HP θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα:
<b>Επιτόπια απόκριση 1 ώρας</b>	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός 1 ώρας
<b>Επιτόπια απόκριση 2 ωρών</b>	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός 2 ωρών
<b>Επιτόπια απόκριση 4 ωρών</b>	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός 4 ωρών
<b>Επιτόπια απόκριση επόμενης ημέρας</b>	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός της επόμενης ημέρας κάλυψης
<b>Επιτόπια απόκριση δεύτερης ημέρας</b>	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός της δεύτερης ημέρας κάλυψης
<b>Επιτόπια απόκριση τρίτης ημέρας</b>	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός της τρίτης ημέρας κάλυψης
<b>Επιτόπια απόκριση πέμπτης ημέρας</b>	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός της πέμπτης ημέρας κάλυψης
<b>Προγραμματισμένη επιτόπια απόκριση</b>	Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα μεταβεί στις εγκαταστάσεις του Πελάτη για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα κατά τη διάρκεια των συμφωνημένων εβδομαδιαίων επισκέψεων τις καθημερινές, Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των αργιών της HP.



<b>Επιλογές χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή (αντί των επιλογών χρόνων επιτόπιας απόκρισης):</b>	Για κρίσιμα περιστατικά καλυπτόμενου υλικού, η HP θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου από τη στιγμή που η HP θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα:
<b>Χρονική δέσμευση 4 ωρών από την κλήση έως την επισκευή</b>	Η επισκευή ολοκληρώνεται εντός 4 ωρών κάλυψης
<b>Χρονική δέσμευση 6 ωρών από την κλήση έως την επισκευή</b>	Η επισκευή ολοκληρώνεται εντός 6 ωρών κάλυψης
<b>Χρονική δέσμευση 8 ωρών από την κλήση έως την επισκευή</b>	Η επισκευή ολοκληρώνεται εντός 8 ωρών κάλυψης
<b>Χρονική δέσμευση 24 ωρών από την κλήση έως την επισκευή</b>	Η επισκευή ολοκληρώνεται εντός 24 ωρών, εάν αυτό το χρονικό διάστημα συμπίπτει με τις ώρες κάλυψης

## Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης, επιτόπιας παροχής υπηρεσιών και άλλων μεθόδων εξυπηρέτησης. Στις άλλες μεθόδους ενδέχεται να περιλαμβάνεται η παράδοση ανταλλακτικών, μέσω κούριερ, για αντικατάσταση από τον ίδιο τον Πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, ή, εάν έχει συμφωνήσει ο Πελάτης, άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται από την HP ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον ίδιο τον Πελάτη (CSR), ή ακόμη και ολόκληρο προϊόν αντικατάστασης. Η HP θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του Πελάτη και την εκπλήρωση της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή, εάν ισχύει.

Εάν ο Πελάτης συμφωνήσει με την προτεινόμενη επισκευή από τον ίδιο τον Πελάτη και το εξάρτημα αυτό παρέχεται για την επαναφορά του συστήματος σε λειτουργική κατάσταση, το επίπεδο της υπηρεσίας επιτόπιας υποστήριξης δεν ισχύει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η πρακτική της HP είναι να αποστέλλει στο χώρο του Πελάτη τα εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον Πελάτη και είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του προϊόντος. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη διαδικασία και τα εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον Πελάτη ανατρέξτε στη διεύθυνση [hp.com/go/selfrepair](http://hp.com/go/selfrepair).

Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύει εάν η υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί μέσω απομακρυσμένης διάγνωσης ή υποστήριξης ή μέσω των λοιπών μεθόδων εξυπηρέτησης που περιγράφονται παραπάνω.

Εάν απαιτείται άμεσος έλεγχος από την HP, η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού αρχίζει να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Επίσης, η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπιας απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν οι προτάσεις ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου.

Οι παρακάτω ενέργειες ή καταστάσεις θα έχουν ως αποτέλεσμα τη διακοπή υπολογισμού του χρόνου από την κλήση έως την επισκευή (εάν ισχύει), μέχρι την ολοκλήρωση ή την επίλυσή τους:

- Ενέργειες του Πελάτη ή τρίτων ή αδυναμία δράσης με αντίκτυπο στη διαδικασία επισκευής
- Αυτόματες ή μη αυτόματες διαδικασίες αποκατάστασης που οφείλονται στη δυσλειτουργία υλικού, όπως είναι η αναδόμηση μηχανισμού στο δίσκο, η εξασφάλιση εφεδρικού χώρου ή τα μέτρα προστασίας της ακεραιότητας των δεδομένων
- Οποιοσδήποτε άλλες ενέργειες που δεν αφορούν στην επισκευή του υλικού, αλλά είναι απαραίτητες προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι η δυσλειτουργία διορθώθηκε, όπως είναι η επανεκκίνηση του λειτουργικού συστήματος

Η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος τροποποίησης της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή, όπως ισχύει για τη συγκεκριμένη διαμόρφωση προϊόντος, την τοποθεσία και το περιβάλλον του Πελάτη. Αυτό καθορίζεται κατά την παραγγελία του συμβολαίου υποστήριξης και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή δεν ισχύει εάν ο Πελάτης επιλέξει να παρατείνει τη διάγνωση του προβλήματος από την HP αντί να εκτελέσει τις προτεινόμενες διαδικασίες αποκατάστασης.

Εάν ο Πελάτης ζητήσει προγραμματισμένη υπηρεσία, ο χρόνος από την κλήση έως την επισκευή ξεκινά από τη συμφωνημένη, προγραμματισμένη ώρα.

Οι ακόλουθες ενέργειες εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία:

- Αντίγραφα ασφαλείας (backup), ανάκτηση (recovery) και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών ή πρόσθετοι έλεγχοι που ζητούνται ή απαιτούνται από τον Πελάτη
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω παράλειψης του Πελάτη να ενσωματώσει οποιεσδήποτε διορθώσεις συστήματος, επισκευές, ή τροποποιήσεις παρέχονται από την HP στον Πελάτη
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να προβεί σε ενέργειες αποφυγής τις οποίες σύστησε προηγουμένως η HP
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών από προσωπικό άλλο από της HP να εγκαταστήσει, επισκευάσει, συντηρήσει ή τροποποιήσει τον εξοπλισμό, το λογισμικό ή το υλικολογισμικό

Για τα συστήματα σημείου πώλησης (POS) και τις λύσεις πακέτου προϊόντων της HP όπως λύσεις λιανικού εμπορίου, κιόσκια ή χειράμαξες, η υπηρεσία παρέχεται επιτόπια για τη βασική μονάδα μόνο. Η εξυπηρέτηση για τις περιφερειακές συσκευές θα παρέχεται αποστέλλοντας τα ανταλλακτικά ή τα προϊόντα αντικατάστασης για επισκευή από τον ίδιο τον Πελάτη ή για εγκατάσταση από τον τεχνικό-κούριερ που θα παραδώσει το εξάρτημα ή το προϊόν.

#### **Περιορισμοί στην επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μέσων**

Το χαρακτηριστικό παρακράτησης μέσων ισχύει μόνο για εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων που πληρούν τις προϋποθέσεις, τα οποία αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για οποιαδήποτε ανταλλαγή εξαρτημάτων διατήρησης δεδομένων που δεν έχουν παρουσιάσει δυσλειτουργία.

Η υπηρεσία δεν θα καλύπτει εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων που ορίζονται από την HP ως αναλώσιμα ή/και που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.

Η υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μέσων για τις επιλογές που, σύμφωνα με την HP, απαιτούν ξεχωριστή κάλυψη, εάν διατίθεται, πρέπει να διαμορφωθεί και να αγοραστεί ξεχωριστά.

Τα ποσοστά παρουσίασης βλαβών σε αυτά τα εξαρτήματα παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος να ακυρώσει την υπηρεσία, με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση του χαρακτηριστικού παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση υπερβαίνει τα συνήθη ποσοστά βλαβών που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

#### **Εξαιρέσεις από το χαρακτηριστικό προστασίας από τυχαία ζημιά**

Η αγορά της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά προϋποθέτει το προϊόν να είναι καλυμμένο από εγγύηση κατασκευαστή ή υπηρεσία επέκτασης της εγγύησης με διάρκεια κάλυψης ίση ή μεγαλύτερη από την υπηρεσία προστασίας τυχαίας ζημιάς. Η υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά παρέχει προστασία έναντι ξαφνικής και απρόβλεπτης τυχαίας ζημιάς κατά το χειρισμό, δεδομένου ότι η ζημιά αυτή έχει γίνει κατά τη διάρκεια φυσιολογικής χρήσης. Δεν καλύπτει τις ακόλουθες περιπτώσεις και ζημιές:

- Φυσιολογική φθορά, αλλαγή χρώματος, υφής ή φινιρίσματος, σταδιακή υποβάθμιση, οξειδωση, σκόνη ή διάβρωση
- Πυρκαγιά, τροχαίο ατύχημα ή ατύχημα στο σπίτι του ιδιοκτήτη (περιπτώσεις όπου το εν λόγω ατύχημα καλύπτεται από ασφάλεια ή άλλη εγγύηση προϊόντος), φυσικά φαινόμενα (συμπεριλαμβανομένης μεταξύ άλλων της πλημμύρας) ή άλλων εξωτερικού κίνδυνου μη σχετιζόμενο με το προϊόν



- Έκθεση σε καιρικές ή περιβαλλοντικές συνθήκες οι οποίες είναι εκτός των προδιαγραφών της HP, έκθεση σε επικίνδυνα (και βιολογικά επικίνδυνα) υλικά, αμέλεια χειριστή, κακή χρήση, κακό χειρισμό, ακατάλληλη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, μη εξουσιοδοτημένες επισκευές ή απόπειρες επισκευών, ακατάλληλες και μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις εξοπλισμού, προσθήκες ή εγκαταστάσεις, βανδαλισμούς, ζημιές ή μολύνσεις από ζώα ή έντομα, ελαττωματικές μπαταρίες, διαρροή μπαταριών, ελλιπή συνιστώμενη από τον κατασκευαστή συντήρηση (περιλαμβανομένης της χρήσης ακατάλληλων καθαριστικών)
- Σφάλμα σχεδιασμού, κατασκευής, προγραμματισμού ή οδηγιών του προϊόντος
- Συντήρηση, επισκευή ή αντικατάσταση που επιβάλλεται από απώλεια ή ζημιά ως αποτέλεσμα οποιασδήποτε αιτίας πλην της κανονικής χρήσης, αποθήκευσης και λειτουργίας του προϊόντος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και του εγχειριδίου χρήσης του κατόχου
- Κλοπή, απώλεια, μυστηριώδη εξαφάνιση ή εσφαλμένη τοποθέτηση
- Απώλεια ή φθορά δεδομένων, διακοπή λειτουργίας της επιχείρησης
- Εξαπάτηση (περιλαμβανομένης, χωρίς περιορισμό, της λανθασμένης, παραπλανητικής, εσφαλμένης, ή ελλιπούς γνωστοποίησης στον επισκευαστή, τον πάροχο υπηρεσίας ή την HP σχετικά με τον τρόπο πρόκλησης βλάβης στον εξοπλισμό)
- Τυχαία ή άλλη βλάβη στο προϊόν που επηρεάζει την εμφάνιση του προϊόντος, που σημαίνει ζημιά που δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του υπολογιστή
- Ατέλειες σε οθόνη υπολογιστή όπως, ενδεικτικά, καμένα ή κατεστραμμένα pixels, λόγω φυσιολογικής χρήσης και λειτουργίας του προϊόντος
- Φθορές σε προϊόντα των οποίων ο σειριακός αριθμός έχει αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί
- Ζημιά ή βλάβη σε συσκευή η οποία καλύπτεται από εγγύηση, ανάκληση ή εργοστασιακό δελτίο του κατασκευαστή
- Ζημιά που προκλήθηκε κατά τη διάρκεια αποστολής του καλυπτόμενου προϊόντος από τον Πελάτη προς ή από άλλη τοποθεσία
- Ζημιά στο υλικό, το λογισμικό, τα μέσα, τα δεδομένα κ.λπ. που προκύπτει από αιτίες όπως, χωρίς περιορισμό, ιούς, προγράμματα εφαρμογών, προγράμματα δικτύου, αναβαθμίσεις, διαμορφώσεις οποιουδήποτε είδους, βάσεις δεδομένων, αρχεία, οδηγούς, πηγαίο κώδικα, αντικειμενικό κώδικα ή δεδομένα βιομηχανικής ιδιοκτησίας, οποιαδήποτε υποστήριξη, διαμόρφωση, εγκατάσταση, ή επανεγκατάσταση οποιουδήποτε λογισμικού ή δεδομένων, ή χρήση κατεστραμμένων ή ελαττωματικών μέσων
- Οποιοσδήποτε προϋπάρχουσες καταστάσεις που συνέβησαν προ της ημερομηνίας αγοράς του συμβολαίου υπηρεσίας HP
- Κατάργηση προϊόντος
- Οποιαδήποτε συσκευή βρίσκεται εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από επίπεδο υπηρεσίας Καθολικής Κάλυψης + Προστασίας από Τυχαία Ζημιά
- Οθόνες LCD με ζημιά ή βλάβη, όταν η βλάβη προκλήθηκε από κακή χρήση ή εξαιρείται από την κάλυψη με άλλο τρόπο, σύμφωνα με το παρόν
- Εσκεμμένη ζημιά που έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ρωγμών ή την καταστροφή οθόνης υπολογιστή ή εξωτερικής οθόνης
- Ζημιά λόγω αστυνομικής δράσης, ακήρυκτου ή κηρυγμένου πολέμου, πυρηνικού ατυχήματος, ή τρομοκρατικής πράξης
- Αλλαγές ή μετατροπές οποιουδήποτε είδους στο καλυπτόμενο προϊόν
- Ανεξήγητη ή μυστηριώδης εξαφάνιση και οποιαδήποτε εσκεμμένη πράξη για πρόκληση ζημιάς στο καλυπτόμενο προϊόν
- Απροσεξία, αμέλεια ή κατάχρηση κατά το χειρισμό ή τη χρήση του προϊόντος. Εάν προστατευτικά αντικείμενα όπως καλύμματα, θήκες μεταφοράς ή τσάντες κ.λπ. παρέχονται ή διατίθενται για να χρησιμοποιούνται με το καλυπτόμενο προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί αυτά τα συνοδευτικά αξεσουάρ σε μόνιμη βάση ώστε να δικαιούται προστασία από την υπηρεσία κάλυψης τυχαίας ζημιάς. Η απροσεξία, αμέλεια ή κατάχρηση περιλαμβάνουν, χωρίς περιορισμό, τη μεταχείριση και τη χρήση του καλυπτόμενου προϊόντος(ων) με επιβλαβή, επιζήμιο, ή επιθετικό τρόπο που μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη ζημιά του, και οποιαδήποτε εσκεμμένη πρόκληση ζημιάς στο προϊόν. Οποιαδήποτε ζημιά προκαλείται από τέτοιες ενέργειες ΔΕΝ καλύπτεται από αυτή την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά

Για τα εμπορικά και καταναλωτικά προϊόντα της HP, η προστασία από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό περιορίζεται σε ένα ατύχημα ανά προϊόν ανά 12 μήνες, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης του συμβολαίου υποστήριξης HP.

Όταν καλυφθεί το καθορισμένο όριο, το κόστος επισκευής για κάθε επιπλέον αξίωση θα χρεώνεται βάσει χρόνου και υλικών, αλλά όλα τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά του συμβολαίου υποστήριξης HP που αγόρασε ο Πελάτης θα εξακολουθήσουν να ισχύουν, εκτός εάν άλλως προβλέπεται στη χώρα αγοράς.

Για τους Πελάτες που έχουν ιστορικό υψηλών αιτημάτων κάλυψης, η HP έχει το δικαίωμα να αρνηθεί τα αιτήματα αγοράς της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά.

#### **Περιορισμοί χαρακτηριστικού καθολικής κάλυψης της υπηρεσίας:**

Όταν ο Πελάτης ταξιδεύει εκτός της χώρας αγοράς, οι ανωτέρω υπηρεσίες υποστήριξης θα παρέχονται μόνο εάν η χώρα/γεωγραφική τοποθεσία απαίτησης για την παροχή τους περιλαμβάνεται στον πίνακα συμμετεχουσών χωρών/γεωγραφικών περιοχών που διατίθεται στη διεύθυνση [hp.com/services/travel](http://hp.com/services/travel). Οι υπηρεσίες δεν διατίθενται δυνάμει της παρούσας συμφωνίας σε χώρες/γεωγραφικές περιοχές που δεν περιλαμβάνονται στον εν λόγω πίνακα. Ωστόσο, η υπηρεσία ενδέχεται να παρασχεθεί σε κατώτερο επίπεδο σε ορισμένες πρόσθετες τοποθεσίες που δεν περιλαμβάνονται στον εν λόγω πίνακα.

Εάν τα εξαρτήματα που χρειάζονται για την επιδιόρθωση, και ιδιαίτερα τα ειδικά εξαρτήματα που παρέχονται σε συγκεκριμένες γλώσσες ή χώρες, δεν είναι διαθέσιμα, ο Πελάτης έχει τις ακόλουθες επιλογές:

- Να αναβάλει το αίτημα για την υπηρεσία έως ότου ο Πελάτης επιστρέψει στη χώρα αγοράς του προϊόντος
- Να αποδεχτεί την αντικατάσταση ενός ελαττωματικού ξένου εξαρτήματος με ένα τοπικό εξάρτημα

Τα ειδικά εξαρτήματα που παρέχονται σε συγκεκριμένες γλώσσες ή χώρες, όπως τα πληκτρολόγια που δεν είναι σε διεθνή Αγγλικά, τα πληκτρολόγια που δεν είναι στην τοπική γλώσσα ή συγκεκριμένα τοπικά εξαρτήματα ηλεκτρικής τροφοδοσίας, δεν είναι γενικώς διαθέσιμα όταν ταξιδεύετε σε διεθνείς προορισμούς και δεν καλύπτονται από τους όρους της παρούσας συμφωνίας, παρά μόνο εντός των συνόρων της χώρας προέλευσης.

Οι υπηρεσίες που απαιτούνται εκτός της χώρας αγοράς περιορίζονται στη βασική μονάδα μόνο. Οι υπηρεσίες για εξωτερικές οθόνες παρέχονται μόνο στη χώρα αγοράς, εάν η πρόσθετη αυτή κάλυψη έχει αγοραστεί. Ο σταθμός σύνδεσης ή αναπαραγωγής θυρών δικαιούται κάλυψης εντός της χώρας όπου αγοράζεται το συμβόλαιο υποστήριξης HP, ωστόσο δεν παρέχεται κάλυψη εκτός της χώρας αγοράς.

Οι επιλογές που δεν φέρουν την επωνυμία HP εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία.

### **Ζώνες μετακίνησης**

Όλοι οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού ισχύουν για τις τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση 40 χλμ από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. Η μετακίνηση προς τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση έως 320 χλμ από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP παρέχεται χωρίς επιπλέον χρέωση. Εάν η τοποθεσία βρίσκεται σε απόσταση πάνω από 320 χλμ από το αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, ισχύει πρόσθετη χρέωση μετακίνησης.

Εάν το προϊόν βρίσκεται ή πρόκειται να εγκατασταθεί εκτός της καθορισμένης ζώνης μετακίνησης, ή εάν η τοποθεσία δεν είναι προσβάσιμη οδικώς και, επομένως, απαιτείται ειδική πρόσβαση (π.χ. εξέδρες άντλησης πετρελαίου, πλοία, απομακρυσμένες περιοχές στην έρημο κ.λπ.), η υπηρεσία ενδέχεται να υπόκειται σε πρόσθετες χρεώσεις, μεγαλύτερους χρόνους απόκρισης, μειωμένες ώρες κάλυψης ή υπηρεσία παραλαβής και επιστροφής, όπως καθορίζεται από την HP. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP για τις τοπικές προϋποθέσεις υποστήριξης.

Οι ζώνες και οι χρεώσεις μετακίνησης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία. Για τις τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 40 χλμ από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της ΗΡ, οι χρόνοι απόκρισης τροποποιούνται λόγω εκτεταμένης μετακίνησης σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

<b>Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της ΗΡ</b>	<b>Επιτόπια απόκριση εντός 1 ώρας</b>	<b>Επιτόπια απόκριση εντός 2 ωρών</b>	<b>Επιτόπια απόκριση εντός 4 ωρών</b>	<b>Επιτόπια απόκριση την επόμενη ημέρα ή σε μεγαλύτερο διάστημα</b>
0 – 40 χλμ	1 ώρα	2 ώρες	4 ώρες	Κάλυψη επόμενης/2ης/3ης/5ης ημέρας
41 – 80 χλμ	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων	4 ώρες	Κάλυψη επόμενης/2ης/3ης/5ης ημέρας
81 – 160 χλμ	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	4 ώρες	Κάλυψη επόμενης/2ης/3ης/5ης ημέρας
161 – 320 χλμ	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	8 ώρες	1 πρόσθετη ημέρα κάλυψης
321 – 480 χλμ	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων	2 πρόσθετες ημέρες κάλυψης
Περισσότερα από 480 χλμ	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων

Για τις τοποθεσίες έως 80 χλμ από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της ΗΡ είναι διαθέσιμη χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή.

Για τις τοποθεσίες εντός 81 έως 160 χλμ από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της ΗΡ, ισχύει προσαρμοσμένη χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή υλικού δεν διατίθεται για τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 160 χλμ από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της ΗΡ.

<b>Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της ΗΡ</b>	<b>Δέσμευση 4 ωρών από την κλήση έως την επισκευή υλικού</b>	<b>Δέσμευση 6 ωρών από την κλήση έως την επισκευή υλικού</b>	<b>Δέσμευση 8 ωρών από την κλήση έως την επισκευή υλικού</b>	<b>Δέσμευση 24 ωρών από την κλήση έως την επισκευή υλικού</b>
0 – 80 χλμ	4 ώρες	6 ώρες	8 ώρες	24 ώρες
81 – 160 χλμ	6 ώρες	8 ώρες	10 ώρες	24 ώρες
Περισσότερα από 160 χλμ	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται

## Προϋποθέσεις

Ο Πελάτης θα πρέπει να έχει αποκτήσει νόμιμα την άδεια για οποιοδήποτε υποκείμενο υλικολογισμικό το οποίο θα καλύπτεται από αυτές τις υπηρεσίες.

Για τις επιλογές χρόνων επιτόπιας απόκρισης, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HP, ώστε να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας. Για τις επιλογές χρονικών δεσμεύσεων από την κλήση έως την επισκευή, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιεί την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HP, ώστε να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τις εξαιρέσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της HP. Εάν ο Πελάτης δεν εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, η HP ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παρέχει την υπηρεσία όπως καθορίζεται και δεν θα φέρει καμία σχετική υποχρέωση. Εάν ο Πελάτης δεν εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, στις περιπτώσεις που αυτή συνιστάται και είναι διαθέσιμη, θα επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις για την επιτόπια εγκατάσταση υλικολογισμικού που δεν μπορεί να εγκαταστήσει ο ίδιος. Η εγκατάσταση υλικολογισμικού που μπορεί να γίνει από τον Πελάτη αποτελεί ευθύνη του ιδίου. Θα υπάρχει πρόσθετη χρέωση, εάν ο Πελάτης ζητήσει από την HP να εγκαταστήσει υλικολογισμικό και ενημερώσεις λογισμικού που μπορούν να γίνουν από τον ίδιο. Οι πρόσθετες χρεώσεις του Πελάτη θα υπολογίζονται με βάση το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς μεταξύ της HP και του Πελάτη.

Η HP, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να απαιτήσει τον έλεγχο των καλυπτόμενων προϊόντων. Εάν απαιτείται τέτοιος έλεγχος, εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη και ο Πελάτης θα συμφωνήσει για τη διενέργεια ελέγχου εντός του αρχικού χρονικού πλαισίου των 30 ημερών. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου, συλλέγονται βασικές πληροφορίες διαμόρφωσης του συστήματος και πραγματοποιείται απογραφή των καλυπτόμενων προϊόντων. Οι πληροφορίες που συλλέγονται κατά τον έλεγχο επιτρέπουν στην HP να σχεδιάσει και να διατηρήσει το απόθεμα ανταλλακτικών εξαρτημάτων στο κατάλληλο επίπεδο και τοποθεσία, και να εσπεύσει και να επιλύει πιθανά μελλοντικά προβλήματα υλικού ώστε οι επισκευές να ολοκληρώνονται όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, ο έλεγχος μπορεί να πραγματοποιηθεί επιτόπια, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, εργαλείων απομακρυσμένου ελέγχου ή τηλεφωνικά.

Εάν η HP κρίνει ότι απαιτείται έλεγχος, θα χρειαστούν 30 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας για τη ρύθμιση και εκτέλεση των ελέγχων και διαδικασιών που πρέπει να ολοκληρωθούν προτού αρχίσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού. Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή του υλικού αρχίζει να ισχύει πέντε (5) εργάσιμες ημέρες μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Μέχρι τότε, η υπηρεσία για το καλυπτόμενο υλικό θα παρέχεται με χρόνο επιτόπιας απόκρισης 4 ωρών.

Επίσης, η HP επιφυλάσσεται του δικαιώματος υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπιας απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν ακολουθηθούν οι προτάσεις ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου, εκτός εάν η καθυστέρηση οφείλεται στην HP.

## Υποχρεώσεις Πελάτη

Αν ο Πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις καθορισμένες υποχρεώσεις Πελάτη, είναι στη διακριτική ευχέρεια της HP ή του εξουσιοδοτημένου παρόχου υπηρεσιών HP να i) μην υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται ή να ii) εκτελεί τις υπηρεσίες με χρέωση του Πελάτη βάσει των ισχυουσών τιμών χρόνου και υλικών.

Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή εξαρτάται από τον Πελάτη ο οποίος πρέπει να παρέχει άμεση και απεριόριστη πρόσβαση στο σύστημα όπως απαιτείται από την HP. Η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή δεν ισχύει όταν η πρόσβαση στο σύστημα - περιλαμβανομένης της φυσικής και της απομακρυσμένης επίλυσης προβλημάτων και των αξιολογήσεων διαγνωστικών ελέγχων υλικού - παρέχεται καθυστερημένα ή δεν παρέχεται καθόλου. Εάν ο Πελάτης ζητήσει προγραμματισμένη υπηρεσία, ο χρόνος από την κλήση έως την επισκευή ξεκινά από τη συμφωνημένη, προγραμματισμένη ώρα.

Για τις επιλογές χρόνου επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού, η HP συνιστά στον Πελάτη να εγκαταστήσει την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, μέσω ασφαλούς σύνδεσης, και να παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους σύμφωνα με τις σημειώσεις κυκλοφορίας που συνοδεύουν τη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, προκειμένου να είναι εφικτή η παροχή της υπηρεσίας και των λοιπών επιλογών. Όταν εγκατασταθεί η λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί διαμορφωμένες τις λεπτομέρειες επικοινωνίας στη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης που θα χρησιμοποιήσει η HP για την απόκριση σε περίπτωση βλάβης της συσκευής. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τις εξαιρέσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της HP.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εγγραφή του στην ηλεκτρονική υπηρεσία της HP ώστε να έχει πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες προϊόντος και να λαμβάνει τις προληπτικές ειδοποιήσεις ή άλλες υπηρεσίες που διατίθενται στον Πελάτη.

Εφόσον ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης θα απαιτηθεί να συνδράμει στις προσπάθειες της HP για την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε η HP να συνδράμει εγκαίρως με επαγγελματική, απομακρυσμένη υποστήριξη και να βοηθήσει την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της επιλέξιμης υποστήριξης
- Να πραγματοποιεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να λειτουργεί άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα
- Να εγκαθιστά τις ενημερώσεις υλικολογισμικού και τις τροποποιήσεις που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο
- Να εκτελεί άλλες εύλογες ενέργειες που θα ζητηθούν από την HP και θα τη βοηθήσουν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη εγκατάσταση των κρίσιμων ενημερώσεων υλικολογισμικού και των ανταλλακτικών ή προϊόντων που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο, τα οποία του παρέχονται.

Ο Πελάτης συμφωνεί να επωμισθεί πρόσθετες χρεώσεις εάν ζητήσει από την HP να εγκαταστήσει ενημερώσεις υλικολογισμικού και κώδικες που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο. Οι πρόσθετες χρεώσεις του Πελάτη θα υπολογίζονται με βάση το χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς μεταξύ της HP και του Πελάτη.

Στις περιπτώσεις που για την επίλυση ενός προβλήματος αποστέλλονται εξαρτήματα με δυνατότητα εγκατάστασης από τον ίδιο τον Πελάτη ή προϊόντα αντικατάστασης, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος εντός του χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η HP. Στην περίπτωση που η HP δεν λάβει το ελαττωματικό εξάρτημα ή προϊόν εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος ή εάν το εξάρτημα ή το προϊόν φέρει φθορές κατά την παραλαβή, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει ως αντίτιμο την τιμή καταλόγου του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος, όπως καθορίζεται από την HP.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των αποκλειστικών και εμπιστευτικών πληροφοριών του. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη σωστή διαγραφή ή απομάκρυνση των δεδομένων από τα προϊόντα που αντικαθίστανται και επιστρέφονται στην HP στο πλαίσιο της διαδικασίας επισκευής, προκειμένου να διαφυλάξει την ασφάλεια των εν λόγω δεδομένων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υποχρεώσεις του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων όσων περιγράφονται στην Πολιτική Καθαρισμού Μέσων και στην Πολιτική Χειρισμού Μέσων της HP για Πελάτες στον Τομέα της Υγείας, μεταβείτε στη διεύθυνση [hp.com/go/mediahandling](http://hp.com/go/mediahandling).

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να κρατήσει τα εξαρτήματα επισκευής που καλύπτονται από την επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας, τότε είναι ευθύνη του Πελάτη:

- Να παρακρατήσει τα καλυπτόμενα εξαρτήματα με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων, τα οποία αντικαθίστανται κατά την παροχή υποστήριξης από την HP
- Να διασφαλίσει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο καλυπτόμενο εξάρτημα που έχει επιλέξει να κρατήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή
- Να εξασφαλίσει την παρουσία εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου για την παρακράτηση του ελαττωματικού εξαρτήματος με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων, την παραλαβή του ανταλλακτικού εξαρτήματος, την παροχή πληροφοριών ταυτοποίησης (όπως είναι ο σειριακός αριθμός) στην HP για κάθε εξάρτημα που παρακρατείται σύμφωνα με το παρόν και, κατόπιν αιτήματος της HP, την υπογραφή ενός εγγράφου που θα παρέχεται από την HP και στο οποίο θα αναγνωρίζεται η παρακράτηση του εξαρτήματος με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων
- Να καταστρέψει το παρακρατηθέν εξάρτημα διατήρησης δεδομένων και/ή να φροντίσει ώστε να μη χρησιμοποιηθεί ξανά
- Να απορρίψει όλα τα εξαρτήματα με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς

Για τα εξαρτήματα με δυνατότητα διατήρησης δεδομένων που παρέχονται από την HP στον Πελάτη υπό μορφή δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, ο Πελάτης οφείλει να τα επιστρέψει εγκαίρως κατά τη λήξη ή τη διακοπή της παροχής υποστήριξης από την HP. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε τέτοιου δανεικού ή μισθωμένου εξαρτήματος ή προϊόντος στην HP, και η HP δεν φέρει καμία ευθύνη για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας ή του απορρήτου των ευαίσθητων δεδομένων που παραμένουν σε αυτά τα εξαρτήματα.

Για τις υπηρεσίες HP Contractual Care που περιλαμβάνουν την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά, αποτελεί ευθύνη του Πελάτη η αναφορά τυχαίας ζημιάς στην HP εντός 30 ημερών από την ημερομηνία του περιστατικού, προκειμένου η HP να επισπεύσει την επισκευή του συστήματος. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να επισκευάσει ζημιές σε συστήματα που αναφέρθηκαν περισσότερο από 30 ημέρες μετά την ημερομηνία του περιστατικού, δυνάμει του παρόντος προγράμματος κάλυψης. Εάν προστατευτικά αντικείμενα όπως καλύμματα, θήκες μεταφοράς ή τσάντες κ.λπ. παρέχονται ή διατίθενται για να χρησιμοποιούνται με το καλυπτόμενο προϊόν, είναι ευθύνη του Πελάτη να τα χρησιμοποιεί σε μόνιμη βάση για την προστασία του καλυπτόμενου προϊόντος από ζημιές.

## Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις

Η HP καταγράφει το περιστατικό γνωστοποιώντας το αναγνωριστικό περιστατικού στον Πελάτη και επαληθεύοντας την κρισιμότητα του περιστατικού και τις χρονικές απαιτήσεις για την έναρξη των επανορθωτικών ενεργειών. Σημείωση: Για τα περιστατικά που λαμβάνονται μέσω των λύσεων απομακρυσμένης ηλεκτρονικής υποστήριξης της HP, η HP οφείλει να επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να καθορίσουν την κρισιμότητα του περιστατικού και να συμφωνήσουν για τη δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα προτού ξεκινήσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή ή το χρονικό διάστημα επιτόπιας απόκρισης.

Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης και η χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με την κρισιμότητα του περιστατικού. Το επίπεδο κρισιμότητας καθορίζεται από τον Πελάτη.

Η κρισιμότητα των περιστατικών ορίζεται ως εξής:

- Κρισιμότητα 1 – Κρίσιμη διακοπή λειτουργίας: π.χ. διακοπή λειτουργίας του περιβάλλοντος παραγωγής, διακοπή/σοβαρή απειλή του συστήματος ή της εφαρμογής παραγωγής, καταστροφή/απώλεια ή κίνδυνος δεδομένων, σοβαρές επιπτώσεις στην επιχείρηση, θέματα ασφάλειας
- Κρισιμότητα 2 – Κρίσιμη υποβάθμιση λειτουργίας: π.χ. σημαντικά υποβαθμισμένο περιβάλλον παραγωγής, διακοπή/έκθεση σε κίνδυνο στο σύστημα ή στις εφαρμογές παραγωγής, κίνδυνος επανεμφάνισης, σημαντικές επιπτώσεις στην επιχείρηση
- Κρισιμότητα 3 – Κανονική: π.χ. διακοπή λειτουργίας ή μειωμένη απόδοση μη παραγωγικού συστήματος (π.χ. συστήματος δοκιμών), υποβάθμιση λειτουργίας συστήματος ή εφαρμογών παραγωγής με διαθέσιμη επίλυση, απώλεια μη κρίσιμων λειτουργιών, περιορισμένες επιπτώσεις στην επιχείρηση
- Κρισιμότητα 4 – Χαμηλή: π.χ. καμία επίπτωση στην επιχείρηση ή τους χρήστες

## Πληροφορίες παραγγελίας

Για προϊόντα που περιέχουν μονάδες ή επιλογές που πωλούνται και τυγχάνουν υποστήριξης χωριστά, όλες οι εν λόγω μονάδες και επιλογές πρέπει να διέπονται από το ίδιο συμβόλαιο και επίπεδο υπηρεσιών με το βασικό προϊόν, εάν το συγκεκριμένο επίπεδο υπηρεσιών διατίθεται στις μονάδες ή επιλογές.

Για να πληρούν τις προϋποθέσεις για το επίπεδο υπηρεσίας προγραμματισμένης επιτόπιας απόκρισης, οι μηνιαίες χρεώσεις για καλυπτόμενα προϊόντα με αυτό το επίπεδο υπηρεσιών σε συγκεκριμένες εγκαταστάσεις του Πελάτη πρέπει να υπερβαίνουν ένα ελάχιστο ποσό.

Η προγραμματισμένη επιτόπια απόκριση διατίθεται μόνο με παράθυρο κάλυψης τυπικών εργασιμών ωρών και ημερών. Οι επεκτάσεις του παραθύρου κάλυψης δεν ισχύουν.

Τα παράθυρα κάλυψης πρέπει να είναι συνεχόμενα και να περιλαμβάνουν τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες. Εάν η κάλυψη επεκτείνεται ώστε να περιλαμβάνει πρόσθετες ώρες ή ημέρες κάλυψης, οι ίδιες ώρες κάλυψης πρέπει να επιλεγούν για όλες τις καλυπτόμενες ημέρες.

Οι χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή επιλέγονται αντί των χρόνων επιτόπιας απόκρισης. Ο Πελάτης δεν μπορεί να επιλέξει και χρόνο επιτόπιας απόκρισης και χρονική δέσμευση από την κλήση έως την επισκευή για το ίδιο προϊόν.

Η αναβαθμισμένη διαχείριση του αποθέματος εξαρτημάτων συμπεριλαμβάνεται σε επιλεγμένες χρονικές δεσμεύσεις από την κλήση έως την επισκευή και δεν αγοράζεται χωριστά.

Η υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού της HP διατίθεται ως πλήρως διαμορφώσιμη υπηρεσία (ισχύουν ορισμένοι κανόνες διαμόρφωσης, όπως περιγράφεται ανωτέρω) ή μπορεί να αγοραστεί ως πακέτο υπηρεσιών με προ-ρυθμισμένα επίπεδα υπηρεσιών και περιορισμένες προαιρετικές επιλογές.



Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και επιπέδων υπηρεσίας ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τους τοπικούς πόρους και να περιορίζεται σε προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ελάχιστες δεσμεύσεις και επιλεγμένες γεωγραφικές τοποθεσίες. Για να λάβετε επιπλέον πληροφορίες ή για να παραγγείλετε την Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού HP, απευθυνθείτε σε έναν τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP και αναφέρετε τους ακόλουθους αριθμούς προϊόντος:

- HA151AC: πλήρως διαμορφώσιμη Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού της HP
- HA101PC: Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού PC Print της HP με επιτόπια απόκριση επόμενης ημέρας, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)
- HA116PC: Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού PC Print της HP με επιτόπια απόκριση 4 ωρών, τυπικές εργάσιμες ώρες (9x5)
- HA103PC: Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού PC Print της HP με επιτόπια απόκριση 4 ωρών, εκτεταμένες εργάσιμες ώρες (13x5)
- HA104PC: Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού PC Print της HP με επιτόπια απόκριση 4 ωρών, 24x7
- HA105PC: Υπηρεσία Επιτόπιας Υποστήριξης Υλικού PC Print της HP με χρονική δέσμευση 6 ωρών από την κλήση έως την επισκευή, 24x7

### Για περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες HP, επικοινωνήστε με ένα από τα γραφεία πωλήσεών μας σε όλο τον κόσμο ή επισκεφτείτε την παρακάτω ιστοσελίδα:

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

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

Οι Υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις των υπηρεσιών της HP που παρέχονται ή γνωστοποιούνται στους πελάτες τη στιγμή της αγοράς. Ο Πελάτης μπορεί να έχει επιπλέον δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, τα οποία κατά κανένα τρόπο δεν επηρεάζονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις υπηρεσιών της HP ή της Περιορισμένης Εγγύησης της HP που συνοδεύει το προϊόν σας HP.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μόνες εγγυήσεις των HP προϊόντων και υπηρεσιών είναι εκείνες που καθορίζονται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν κάθε προϊόν και υπηρεσία. Τίποτα στο παρόν δεν συνιστά ή δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση ή προϋπόθεση, ρητή ή υπονοούμενη, στην πραγματικότητα ή κατά νόμο. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά σφάλματα, σφάλματα σύνταξης ή παραλείψεις που περιέχονται στο παρόν.

