

# Υπηρεσία Υποστήριξης Ανταλλαγής Υλικού HP



## Συμβατικές Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης HP

### Πλεονεκτήματα της υπηρεσίας

- Πρακτική υπηρεσία πόρτα-πόρτα
- Μια οικονομικότερη εναλλακτική σε σύγκριση με την επιτόπια επισκευή
- Ευέλικτες επιλογές για την επιστροφή της ελαττωματικής μονάδας στην HP: επιστροφή αποστολής με χρήση προπληρωμένων ετικετών και υλικών που παρέχονται από την HP ή εξυπηρέτηση με παραλαβή από την HP
- Ευέλικτες επιλογές χρόνου απόκρισης

### Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη
- Ανταλλαγή υλικού
- Δυνατότητα επιλογών επιστροφής
- Δυνατότητα επιλογών χρόνου απόκρισης (για επιλέξιμα προϊόντα μόνο)
- Δυνατότητα επιλογών παραθύρου κάλυψης (για επιλέξιμα προϊόντα μόνο)
- Πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποστήριξης
- Προστασία από τυχαίες ζημιές (προαιρετική για επιλέξιμα προϊόντα μόνο σε επιλεγμένες χώρες)

### Επισκόπηση της υπηρεσίας

Η HP προσφέρει μια αξιόπιστη και ταχεία υπηρεσία ανταλλαγής υλικού για επιλέξιμα προϊόντα HP και multivendor. Η Υπηρεσία Υποστήριξης Ανταλλαγής Υλικού HP είναι μια οικονομική και εξυπηρετική εναλλακτική λύση σε σχέση με την επιτόπια επισκευή.

Η Υπηρεσία Υποστήριξης Ανταλλαγής Υλικού HP παρέχει ένα προϊόν αντικατάστασης το οποίο παραδίδεται χωρίς κόστος μεταφοράς στον τόπο σας εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος. Για επιλεγμένα προϊόντα, μπορείτε να διαλέξετε από μια σειρά διαφορετικών χρόνων απόκρισης, παραθύρων κάλυψης και επιλογών επιστροφής, προκειμένου να καλύψετε τις ανάγκες εξυπηρέτησής σας.

### Προδιαγραφές

#### Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
<b>Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη</b>	Σε περίπτωση προβλήματος, ο Πελάτης πρέπει να καλέσει πρώτα έναν καθορισμένο τηλεφωνικό αριθμό υποστήριξης. Η HP θα παράσχει βασική τηλεφωνική τεχνική βοήθεια για την εγκατάσταση, τη διαμόρφωση του προϊόντος, τις ρυθμίσεις και τη λύση του προβλήματος. Πριν τον προγραμματισμό μιας αλλαγής μονάδας, η HP μπορεί να ζητήσει από τον Πελάτη να παράσχει σχετικές πληροφορίες, να χρησιμοποιήσει διαγνωστικά εργαλεία και να εκτελέσει ορισμένες άλλες ενέργειες υποστήριξης.
<b>Ανταλλαγή υλικού</b>	<p>Αν, κατά την κρίση της HP, το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί απομακρυσμένα, η HP θα αντικαταστήσει το ελαττωματικό προϊόν ή το εξάρτημα που μπορεί να αντικατασταθεί από τον Πελάτη, με ένα προϊόν ή εξάρτημα, νέο ή λειτουργικά αντίστοιχο ενός νέου σε απόδοση, το οποίο μπορεί ωστόσο να έχει μικρές επιφανειακές ατέλειες.</p> <p>Τα προϊόντα ή τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Το αντικαθιστώμενο προϊόν ή εξάρτημα αποστέλλεται με έναν μεταφορέα ή κούριερ στον τόπο του Πελάτη χωρίς χρέωση των μεταφορικών. Η τοποθεσία αποστολής που ζητά ο Πελάτης δεν πρέπει να απαιτεί από την HP να περάσει το προϊόν ή το εξάρτημα αντικατάστασης μέσω διεθνών τελωνείων.</p>
<b>Επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος στην HP</b>	<p>Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος στην HP εντός του χρόνου που καθορίζεται πιο κάτω (δείτε 'Υποχρεώσεις Πελάτη'), χρησιμοποιώντας τις οδηγίες συσκευασίας, τα υλικά και μια προπληρωμένη ετικέτα αποστολής που παρέχονται από την HP μαζί με το προϊόν αντικατάστασης. Η HP μπορεί, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να επιλέξει να συλλέξει ένα ελαττωματικό προϊόν από την τοποθεσία του Πελάτη.</p> <p>Για συγκεκριμένα προϊόντα και τοποθεσίες, η παραλαβή από την HP μπορεί να είναι διαθέσιμη ως προαιρετικό χαρακτηριστικό.</p>
<b>Χρόνος απόκρισης για επιτόπια αποστολή</b>	<p>Ως χρόνος απόκρισης επιτόπιας αποστολής ορίζεται το χρονικό διάστημα που ξεκινά όταν η αρχική αίτηση εξυπηρέτησης παραληφθεί και καταγραφεί από την HP και λήγει όταν το προϊόν αντικατάστασης φτάσει στον τόπο του Πελάτη εντός του παραθύρου κάλυψης.</p> <p>Οι χρόνοι απόκρισης 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 επιλογές χρόνου απόκρισης για επιτόπια αποστολή, διαθέσιμες για συγκεκριμένα προϊόντα, ορίζονται στον πίνακα επιλογών του επιπέδου Υπηρεσίας.</p> <p>Όλοι οι χρόνοι απόκρισης για επιτόπια αποστολή προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητά τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p>

<b>Παράθυρο κάλυψης</b>	<p>Το παράθυρο κάλυψης ορίζει το χρόνο κατά τη διάρκεια του οποίου τα προϊόντα αντικατάστασης παραδίδονται και είναι διαθέσιμες οι υπηρεσίες απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης. Τα αιτήματα που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης καταγράφονται την επόμενη ημέρα για την οποία ο Πελάτης έχει υπηρεσία παραθύρου κάλυψης.</p> <p>Οι επιλογές παραθύρου κάλυψης που διατίθενται σε συγκεκριμένα προϊόντα, ορίζονται στον πίνακα επιλογών του επιπέδου Υπηρεσίας.</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>Πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποστήριξης</b>	<p>Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, η HP παρέχει πρόσβαση σε ορισμένα εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά και διαδικτυακά εργαλεία. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συγκεκριμένες δυνατότητες που διατίθενται σε εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η λήψη επιλεγμένου υλικολογισμικού HP ή τροποποιήσεις που ενδέχεται να απαιτούν επιπλέον δικαιώματα μέσω των συμφωνητικών Υποστήριξης Λογισμικού HP (HP Software Support), η εγγραφή στις ειδοποιήσεις της προληπτικής υπηρεσίας για θέματα 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> <li>• Ορισμένες αποκλειστικές υπηρεσίες διαγνωστικών εργαλείων 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 στην πηγή που έχει τα κατάλληλα προσόντα 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 που φιλοξενούν η HP ή τρίτοι για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, προκειμένου να ανακτηθούν πληροφορίες προϊόντων, να απαντηθούν ερωτήσεις υποστήριξης και να παρέχεται η δυνατότητα συμμετοχής σε φόρουμ υποστήριξης. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί για την πρόσβαση στην υπηρεσία από τρίτους.</li> </ul>

### Προδιαγραφές (Προαιρετικά)

**Πίνακας 2.** Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

<b>Χαρακτηριστικό</b>	<b>Προδιαγραφές παροχής</b>
<b>Παραλαβή από την HP</b>	<p>Για επιλέξιμα προϊόντα και τοποθεσίες, ένας εξουσιοδοτημένος κούριερ της HP θα παραλάβει το ελαττωματικό προϊόν από τον τόπο του Πελάτη, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, τη στιγμή της παράδοσης του προϊόντος αντικατάστασης ή σε προγραμματισμένη ώρα εντός των επομένων 10 εργάσιμων ημερών. Αποτελεί ευθύνη του Πελάτη η κατάλληλη συσκευασία και προετοιμασία του προϊόντος για την παραλαβή από τον κούριερ. Με αυτή την επιλογή ο Πελάτης δεν θα είναι υπεύθυνος για τη φροντίδα επιστροφής του ελαττωματικού προϊόντος.</p>
<b>Προστασία από τυχαία ζημιά</b>	<p>Για επιλέξιμα προϊόντα, είναι δυνατόν να προσφέρονται συγκεκριμένα επίπεδα υπηρεσιών με προστασία τυχαίας ζημιάς κατά το χειρισμό. Όπου ισχύει προστασία από τυχαία ζημιά, ο Πελάτης προστατεύεται από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό του καλυπτόμενου προϊόντος στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας.</p> <p>Ως τυχαία ζημιά ορίζεται η φυσική φθορά που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ή ως αποτέλεσμα ξαφνικού ή απρόβλεπτου περιστατικού, 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) και την καταστροφή εξαρτημάτων. Περισσότερες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά παρατίθενται στην ενότητα «Περιορισμοί υπηρεσίας».</p>

## Προδιαγραφές

### Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδου Υπηρεσίας

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
<b>Ανταλλαγή την επόμενη ημέρα, τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες (9x5)</b>	<p>Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης, 9 ώρες την ημέρα, μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή εξαιρουμένων των αργιών της HP.</p> <p>Για κλήσεις που λαμβάνονται πριν από τις 2:00 μ.μ., η HP θα αποστέλλει ένα προϊόν αντικατάστασης στον τόπο του Πελάτη την επόμενη μέρα κάλυψης μετά την καταγραφή της αίτησης της υπηρεσίας. Τα αιτήματα που λαμβάνονται μετά τις 2:00 μ.μ. ή εκτός του παραθύρου κάλυψης, θα καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και θα εξυπηρετούνται την μεθεπόμενη μέρα κάλυψης.</p> <p>Ένα προϊόν αντικατάστασης θα παραδίδεται στις 10:30 π.μ. τοπική ώρα στις περισσότερες περιοχές.</p> <p>Η ώρα παράδοσης μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή.</p>
<b>Παράδοση εντός 4 ωρών, τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες (9x5)</b>	<p>Για επιλέξιμα προϊόντα μόνο, η υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης, 9 ώρες την ημέρα, μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των αργιών της HP.</p> <p>Για κλήσεις που λαμβάνονται πριν από τη 1:00 μ.μ. τοπική ώρα, η HP θα αποστέλλει ένα προϊόν αντικατάστασης στον τόπο του Πελάτη εντός 4 ωρών μετά την καταγραφή της αίτησης της υπηρεσίας. Η απόκριση εντός 4 ωρών υπολογίζεται για συγκεκριμένα προϊόντα κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης μόνο. Για αιτήματα που λαμβάνονται μετά τη 1:00 μ.μ. τοπική ώρα, η κλήση μπορεί να καταγράφεται την επόμενη μέρα κάλυψης.</p>
<b>Ανταλλαγή 4 ωρών, 24x7</b>	<p>Για επιλέξιμα προϊόντα μόνο, η υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης, 24 ώρες την ημέρα, Δευτέρα έως Κυριακή, συμπεριλαμβανομένων των αργιών της HP.</p> <p>Η HP θα αποστέλλει ένα προϊόν αντικατάστασης στον τόπο του Πελάτη για παράδοση εντός 4 ωρών μετά την καταγραφή της αίτησης της υπηρεσίας.</p>
<b>Σύνηθες ωράριο αποστολής προϊόντων στον τόπο του Πελάτη, κανονικές ώρες εργασίας (9x5)</b>	<p>Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης, 9 ώρες την ημέρα, μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή εξαιρουμένων των αργιών της HP.</p> <p>Για κλήσεις που λαμβάνονται πριν από τις 2:00 μ.μ., η HP θα αποστέλλει ένα προϊόν αντικατάστασης στον τόπο του Πελάτη εντός του συνήθους ωραρίου εργασίας και εντός 3 έως 5 ημερών μετά την καταγραφή της αίτησης της υπηρεσίας. Τα αιτήματα που λαμβάνονται μετά τις 2:00 μ.μ. ή εκτός του παραθύρου κάλυψης, θα καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και θα εξυπηρετούνται εντός των μεθεπομένων 3 έως 5 ημερών κάλυψης.</p>

## Κάλυψη

Η υπηρεσία περιορίζεται σε επιλέξιμες τοποθεσίες. Συμβουλευτείτε τον τοπικό εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP για να καθορίσετε εάν η τοποθεσία σας πληροί τις προϋποθέσεις για αυτή την υπηρεσία.

Τοποθεσίες Πελατών σε απόσταση μεγαλύτερη των 160 χλμ από ένα κεντρικό γραφείο υποστήριξης HP δεν δικαιούνται υπηρεσία ανταλλαγής επιπέδου 4 ωρών.

Οι πελάτες μπορούν να συμβουλευτούν έναν τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων HP για να εξακριβώσουν αν το προϊόν ή η τοποθεσία τους δικαιούνται της υπηρεσίας.

## Υποχρεώσεις 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 προσφέρει έγκαιρη και επαγγελματική απομακρυσμένη υποστήριξη και να βοηθήσει την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της δικαιούμενης υποστήριξης
- Να ξεκινά αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να εκτελεί 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 αναγνωρίσει ή να επιλύσει προβλήματα

Για επιλεγμένα προϊόντα, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την HP για όλες τις απαιτήσεις διαμόρφωσης σχετικά με το προϊόν αντικατάστασης πριν αρχίσει η υπηρεσία και πρέπει να τεκμηριώσει αυτές τις απαιτήσεις διαμόρφωσης σε κάθε φόρμα παραγγελίας της υπηρεσίας.

Τη στιγμή της αίτησης υπηρεσίας, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει έναν αριθμό πιστωτικής κάρτας ή αριθμό παραγγελίας αγοράς στην HP. Αν δεν έχει επιλεγεί η δυνατότητα «Παραλαβή από την HP», ο Πελάτης πρέπει να αποστείλει το ελαττωματικό προϊόν στην HP εντός τριών εργάσιμων ημερών από την ημέρα παραλαβής του προϊόντος αντικατάστασης και πρέπει να κατέχει μια προπληρωμένη απόδειξη ασφάλειας, η οποία πρέπει να κρατηθεί ως αποδεικτικό αποστολής στην HP. Αν το ελαττωματικό προϊόν δεν παραλειφθεί από την HP εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του προϊόντος αντικατάστασης από τον Πελάτη, ο Πελάτης θα χρεωθεί το προϊόν αντικατάστασης με την αξία που έχει στον τιμοκατάλογο.

Τα προϊόντα αντικατάστασης θα παραδίδονται κατά κανόνα στο γραφείο υποδοχής ή την περιοχή παραλαβής αγαθών του Πελάτη, απ' όπου και θα παραλαμβάνονται τα ελαττωματικά προϊόντα, εφόσον η καθορισμένη διεύθυνση του Πελάτη είναι η διεύθυνση της επιχείρησής του. Ο Πελάτης πρέπει να αναγνωρίζει την παραλαβή του προϊόντος αντικατάστασης υπογράφοντας το δελτίο αποστολής του μεταφορέα τη στιγμή της παραλαβής.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος:

- Να διατηρεί ενημερωμένο εφεδρικό αντίγραφο του λειτουργικού συστήματος, του προγράμματος ανάπτυξης και όλων των άλλων προγραμμάτων λογισμικού και δεδομένων που χρησιμοποιεί
- Να επαναφέρει το λογισμικό και τα δεδομένα στη μονάδα μετά την επισκευή ή την αντικατάσταση
- Να εγκαταστήσει το λογισμικό εφαρμογών χρήστη και να εξασφαλίσει ότι όλο το λογισμικό έχει τις κατάλληλες άδειες

Σε περιπτώσεις που εξαρτήματα του Customer Self Repair (CSR) ή προϊόντα αντικατάστασης αποστέλλονται για την επίλυση ενός προβλήματος, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος εντός του χρονικού διαστήματος που ορίζει 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 είναι απομαγνητισμένο ή φέρει φθορές κατά την παραλαβή, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει ως αντίτιμο την τιμή καταλόγου του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος, μείον οποιαδήποτε έκπτωση, όπως καθορίζεται από την HP.

Για τις υπηρεσίες HP Care Pack που περιλαμβάνουν το χαρακτηριστικό 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 οι οποίες 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, ο Πελάτης πρέπει να τα χρησιμοποιεί σε μόνιμη βάση για την προστασία του καλυπτόμενου προϊόντος από ζημιές.

## Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με χρήση συνδυασμού απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης, αποστολής ενός προϊόντος αντικατάστασης ή άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών. Στις άλλες μεθόδους ενδέχεται να περιλαμβάνεται η αποστολή ανταλλακτικών για αντικατάσταση από τον ίδιο τον Πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, ή άλλα εξαρτήματα που χαρακτηρίζονται ως εξαρτήματα που επισκευάζονται από τον Πελάτη (CSR). Η HP θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο παράδοσης προκειμένου να παρέχει αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη στον Πελάτη.

Οι ακόλουθες ενέργειες εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία:

- Διάγνωση ή συντήρηση στον τόπο του Πελάτη (αν απαιτείται ή ζητηθεί διάγνωση ή συντήρηση, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί με τις ισχύουσες τιμές υπηρεσιών της HP)
- Εγκατάσταση του προϊόντος αντικατάστασης στον τόπο του Πελάτη
- Αντίγραφα ασφαλείας (backup), ανάκτηση (recovery) και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αποτυχίας του Πελάτη να ενσωματώσει οποιοσδήποτε διορθώσεις, επισκευές, ή τροποποιήσεις παρέχονται από την HP στον Πελάτη
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αποτυχίας του Πελάτη να προβεί σε ενέργειες αποφυγής τις οποίες σύστησε προηγουμένως η HP
- Προληπτική συντήρηση από τον χρήστη

Η τοποθεσία αποστολής που ζητά ο Πελάτης δεν πρέπει να απαιτεί από την HP να περάσει το προϊόν ή το εξάρτημα αντικατάστασης μέσω διεθνών τελωνείων.

Η γεωγραφική κάλυψη μπορεί να διαφέρει.

## Εξαιρέσεις από το προαιρετικό χαρακτηριστικό προστασίας τυχαίας ζημιάς

Δικαιούνται αγορές του χαρακτηριστικού προστασίας από τυχαία ζημιά προϊόντα που είναι καλυμμένα από εργοστασιακή εγγύηση ή υπηρεσία επέκτασης της εγγύησης με διάρκεια κάλυψης ίση ή μεγαλύτερη από την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά. Το χαρακτηριστικό προστασίας από τυχαία ζημιά παρέχει προστασία έναντι ξαφνικής ή 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 που οφείλονται σε:

- Φυσιολογική φθορά και σκίσιμο, αλλαγή χρώματος, υφής ή φινιρίσματος, σταδιακή υποβάθμιση, οξείδωση, σκόνη ή διάβρωση
- Πυρκαγιά, τροχαίο ατύχημα ή ατύχημα στο σπίτι του ιδιοκτήτη (σε περιπτώσεις όπου το εν λόγω ατύχημα καλύπτεται από ασφάλεια ή άλλη εγγύηση προϊόντος), φυσικά φαινόμενα (συμπεριλαμβανομένης μεταξύ άλλων της πλημμύρας) ή άλλων εξωτερικό κίνδυνο 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 εισβολές 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 (συμπεριλαμβανομένης, μεταξύ άλλων, 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 ελλείποντα pixel, λόγω κανονικής 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 της υπηρεσίας HP Care Pack
- Κατάργηση προϊόντος
- Οποιαδήποτε συσκευή βρίσκεται εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από ένα Πακέτο Φροντίδας HP (HP Care Pack) Προστασίας Ταξιδιού και Τυχαίας Ζημιάς
- Οθόνες LCD με ζημιά ή ελάττωμα, 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 μυστηριώδη 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 τα χρησιμοποιεί σε μόνιμη βάση ώστε να δικαιούται προστασίας από την υπηρεσία κάλυψης τυχαίας ζημιάς. Η απροσεξία, αμέλεια ή κακομεταχείριση περιλαμβάνουν, χωρίς περιορισμό, τη μεταχείριση και τη χρήση του καλυπτόμενου προϊόντος(ων) με επιβλαβή, επιζήμιο, ή επιθετικό τρόπο που μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την καταστροφή του, και οποιαδήποτε εσκεμμένη πρόκληση ζημιάς στο προϊόν. Οποιαδήποτε ζημιά προκαλείται από τέτοιες ενέργειες ΔΕΝ καλύπτεται από αυτό το χαρακτηριστικό προστασίας από τυχαία ζημιά της υπηρεσίας

Για τα εμπορικά και καταναλωτικά προϊόντα της HP, η προστασία τυχαίας ζημιάς κατά το χειρισμό περιορίζεται σε ένα ατύχημα ανά προϊόν ανά 12 μήνες, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας HP Care Pack.

Όταν καλυφθεί το καθορισμένο όριο, το κόστος επισκευής για κάθε επιπλέον απαίτηση θα χρεώνεται βάσει χρόνου και υλικών, αλλά όλα τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας HP Care Pack 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 του χαρακτηριστικού προστασίας από τυχαία ζημιά.

## Πληροφορίες παραγγελίας

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

- HA360AC: Πλήρως διαμορφώσιμη Υπηρεσία Υποστήριξης Ανταλλαγής Υλικού HP
- HA117PC: HP PC Υπηρεσία Ανταλλαγής Υλικού Εκτυπώσεων

Παρακαλούμε συμβουλευτείτε τον τοπικό σας αντιπρόσωπο ή μεταπωλητή της HP για να προσδιορίσετε ποια υπηρεσία ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες ανάγκες σας.

## 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 στον Πελάτη τη στιγμή της αγοράς. Ο Πελάτης μπορεί να έχει επιπλέον νόμιμα 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 HP προϊόν σας.

© 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.

