



Υπηρεσίες υποστήριξης υλικού με παραλαβή και επιστροφή

Care Pack

Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Ευέλικτες επιλογές μεταφοράς
- Αξιόπιστη, χαμηλότερου κόστους εναλλακτική λύση, αντί της επιτόπιας υποστήριξης, για προϊόντα σε μη κρίσιμο επαγγελματικό ή οικιακό περιβάλλον
- Υποστήριξη υψηλής ποιότητας

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος και τηλεφωνική υποστήριξη
- Επισκευή σε καθοριζόμενο από την HP κέντρο επισκευής (συμπεριλαμβανομένων των υλικών και των εξαρτημάτων)
- Επιστροφή λειτουργικής μονάδας στο χώρο σας
- Ευέλικτες επιλογές μεταφοράς στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής
- Τυπικός χρόνος διεκπεραίωσης τρεις εργάσιμες μέρες (ενδέχεται να ποικίλλει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία)
- Παράθυρο κάλυψης κατά τις τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες

Επισκόπηση υπηρεσίας

Οι Υπηρεσίες υποστήριξης επιστρεφόμενου υλικού προσφέρουν υψηλής ποιότητας επίπεδα υπηρεσιών επιστροφής στην HP με απομακρυσμένη τηλεφωνική υποστήριξη και μη επιτόπια επιδιόρθωση για τα καλυπτόμενα προϊόντα σε καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP. Η υπηρεσία περιλαμβάνει μη επιτόπια επιδιόρθωση ή αντικατάσταση, υλικά και εξαρτήματα, εργασία και το κόστος της αποστολής.

Η HP προσφέρει πολλαπλά επίπεδα υπηρεσίας με διαφορετικές επιλογές αποστολής στο καθορισμένο κέντρο επιδιόρθωσης της HP, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Ορισμένα επίπεδα υπηρεσίας διατίθενται, επίσης, με προαιρετικά χαρακτηριστικά, όπως προστασία από τυχαία ζημιά ή παρακράτηση ελαττωματικών μερών.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη	Σε περίπτωση προβλήματος, ο Πελάτης πρέπει πρώτα να τηλεφωνεί σε έναν καθορισμένο αριθμό τηλεφώνων. Η HP θα παρέχει βασική τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικά για την εγκατάσταση, τη διαμόρφωση προϊόντος, τη ρύθμιση και την επίλυση των προβλημάτων του προϊόντος. Πριν από οποιαδήποτε απομακρυσμένη ή μη επιτόπια βοήθεια, η HP μπορεί να ζητήσει από τον Πελάτη να παράσχει σχετικές πληροφορίες, να χρησιμοποιήσει διαγνωστικά εργαλεία και να εκτελέσει άλλες ενέργειες υποστήριξης. Στη συνέχεια, η HP θα συνεργαστεί εξ αποστάσεως με τον Πελάτη προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα υλικού.
Μη επιτόπια υποστήριξη και υλικά	Εάν η HP καθορίσει ότι το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί εξ αποστάσεως, η HP θα δώσει οδηγίες στον Πελάτη για την αποστολή του ελαττωματικού υλικού σε ένα καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP, όπου η HP θα παράσχει τεχνική υποστήριξη. Η HP θα παράσχει τα υποστηριζόμενα από την HP εξαρτήματα που απαιτούνται για την επαναφορά του προϊόντος υλικού σε λειτουργική κατάσταση. Η HP μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να αντικαταστήσει τα προϊόντα υλικού αντί να τα επισκευάσει. Τα εξαρτήματα και τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούργια ή ισοδυναμούν με καινούργια ως προς την απόδοσή τους. Τα εξαρτήματα και τα προϊόντα που έχουν αντικατασταθεί αποτελούν ιδιοκτησία της HP. Επιπλέον, η HP δύναται να εγκαταστήσει τις εμπορικά διαθέσιμες βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού στο καλυπτόμενο προϊόν υλικού, προκειμένου να βοηθηθεί ο πελάτης στη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας του προϊόντος υλικού και της συμβατότητας με τα εξαρτήματα αντικατάστασης της HP. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP δύναται να εγκαταστήσει ενημερώσεις υλικολογισμικού, τις οποίες θεωρεί απαραίτητες για να επανέλθει το προϊόν σε λειτουργική κατάσταση ή να διατηρηθεί η δυνατότητα υποστήριξης από την HP.
Επιστροφή επισκευασμένου/ αντικατεστημένου προϊόντος	Το επισκευασμένο ή αντικατεστημένο προϊόν θα επιστραφεί στο χώρο του Πελάτη μέσω υπηρεσίας ταχυμεταφορών εξουσιοδοτημένης από την HP, εφόσον βρίσκεται στη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία παρέχεται η υπηρεσία. Η αποστολή του επισκευασμένου/αντικατεστημένου προϊόντος γίνεται μέσω επίγειων μέσων μεταφοράς και συνήθως απαιτεί 3 έως 7 εργάσιμες ημέρες. Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει ταχύτερη παράδοση με επιπλέον χρέωση.

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Αποστολή στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP	<p>Ανάλογα με το επίπεδο υπηρεσίας που έχετε προμηθευτεί, η HP προσφέρει διαφορετικές επιλογές για την παράδοση του ελαττωματικού προϊόντος στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παράδοση από τον Πελάτη: Με αυτή την επιλογή, ο Πελάτης έχει την ευθύνη της παράδοσης του ελαττωματικού προϊόντος στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP. Ο Πελάτης πρέπει να διασφαλίσει ότι το προϊόν είναι κατάλληλα συσκευασμένο για τον επιλεγμένο τρόπο παράδοσης. Η παράδοση μπορεί να γίνει από τον ίδιο ή μέσω μιας εμπορικά διαθέσιμης υπηρεσίας παράδοσης.• Παραλαβή από την HP: Ένας εξουσιοδοτημένος από την HP ταχυμεταφορέας θα παραλάβει το ελαττωματικό προϊόν από την τοποθεσία του Πελάτη, εφόσον η τοποθεσία αυτή βρίσκεται εντός της γεωγραφικής περιοχής όπου παρέχεται η υπηρεσία, και θα το παραδώσει στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP. Η σωστή συσκευασία και προετοιμασία του προϊόντος για παραλαβή από τον ταχυμεταφορέα αποτελεί ευθύνη του Πελάτη. Για να είναι δυνατή η παραλαβή την ίδια μέρα, τα αιτήματα υπηρεσίας πρέπει να λαμβάνονται πριν τις 12:00 μ.μ. τοπική ώρα. Όλα τα υπόλοιπα αιτήματα υπηρεσίας θα προγραμματίζονται για παραλαβή την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
Χρόνος διεκπεραίωσης	<p>Ο χρόνος διεκπεραίωσης της υπηρεσίας είναι 3 (τρεις) εργάσιμες ημέρες για τις καλυπτόμενες περιοχές, με εξαίρεση τις περιπτώσεις διαλείπουσας βλάβης και μη διαθεσιμότητας εξαρτημάτων, για τις οποίες μπορεί να απαιτηθεί επιπλέον χρόνος επιδιόρθωσης. Ο χρόνος διεκπεραίωσης υπολογίζεται σε εργάσιμες ημέρες, ξεκινώντας από τη στιγμή που η HP λάβει το ελαττωματικό προϊόν, μέχρι τη στιγμή που το επιδιορθωμένο ή αντικατεστημένο προϊόν είναι έτοιμο για αποστολή στον Πελάτη. Παραλαβή από την HP σημαίνει (ανάλογα με την επιλογή μεταφοράς): 1) Παραλαβή από το χώρο του Πελάτη από ταχυμεταφορέα εξουσιοδοτημένο από την HP ή 2) παραλαβή κατά τις εργάσιμες ώρες της HP σε εξουσιοδοτημένο κέντρο επισκευής της HP, εάν η παράδοση ή η αποστολή γίνει από τον Πελάτη. Ο χρόνος διεκπεραίωσης δεν περιλαμβάνει το χρόνο αποστολής του επιδιορθωμένου ή αντικατεστημένου προϊόντος στον Πελάτη. Εάν το ελαττωματικό προϊόν παραδοθεί στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής μετά τις 17.00 τοπική ώρα, ο χρόνος διεκπεραίωσης ξεκινά από την επόμενη εργάσιμη ημέρα.</p> <p>Ο χρόνος διεκπεραίωσης των τριών ημερών δεν ισχύει για όλες τις γεωγραφικές τοποθεσίες και η επισκευή ενδέχεται να διαρκέσει περισσότερο σε περιοχές εκτός μεγάλων αστικών κέντρων.</p>
Παράθυρο κάλυψης	<p>Το παράθυρο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο παρέχονται οι περιγραφόμενες υπηρεσίες, μη επιτόπια ή εξ αποστάσεως. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη από τις 8:00 π.μ. έως τις 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός των αργιών της HP (η κάλυψη ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία).</p>

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Παρακράτηση ελαττωματικών μερών	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, αυτή η επιλογή υπηρεσίας προβλέπει ότι ο Πελάτης δικαιούται να παρακρατεί τα ελαττωματικά μέρη της μονάδας δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την υπηρεσία, εφόσον δεν επιθυμεί να τα παραδώσει λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχονται στο δίσκο. Η προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ισχύει υποχρεωτικά για όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις. Κατά παρέκκλιση των όσων αναφέρονται αντιθέτως στο παρόν έγγραφο ή στους ισχύοντες τυπικούς όρους της σύμβασης υποστήριξης HP, η HP παραιτείται του δικαιώματος αξίωσης της ιδιοκτησίας μιας ελαττωματικής μονάδας δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτεται από την επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μερών, αν η HP παρέχει στον Πελάτη προϊόν αντικατάστασης. Ο Πελάτης θα παρακρατήσει όλες τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την HP στο πλαίσιο της σύμβασης με την HP.</p>

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας (συνέχεια)

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Προστασία από τυχαία ζημιά	<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, ο Πελάτης απολαμβάνει την προστασία για το καλυπτόμενο προϊόν υλικού στο πλαίσιο της υπηρεσίας.</p> <p>Προστασία από τυχαία ζημιά είναι η φυσική ζημιά/βλάβη που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ξαφνικού ή απρόβλεπτου ατυχήματος, με την προϋπόθεση ότι η ζημιά αυτή έχει γίνει κατά τη διάρκεια φυσιολογικής χρήσης. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν μη ηθελημένη ρίψη υγρών μέσα ή πάνω στη μονάδα, πτώσεις, μεταβολή τάσης, καθώς και σπάσιμο ή καταστροφή οθόνης υγρών κρυστάλλων (LCD) ή καταστροφή εξαρτημάτων. Λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία αυτή παρατίθενται στην ενότητα «Περιορισμοί υπηρεσίας».</p>

Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδου υπηρεσίας

Επιλογή	Προδιαγραφές παροχής
Υπηρεσία επιστροφής	<p>Η HP προσφέρει υπηρεσία επιστροφής που περιλαμβάνει την επισκευή ή αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων όλων των ανταλλακτικών, της εργασίας και των εξόδων μεταφοράς. Επιλέγοντας την υπηρεσία επιστροφής της HP, ο Πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη για τη συσκευασία και μεταφορά ή παράδοση του ελαττωματικού προϊόντος σε καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής.</p> <p>Η HP θα επιστρέψει το επισκευασμένο ή αντικατεστημένο προϊόν στο χώρο του Πελάτη εφόσον βρίσκεται στη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία παρέχεται η υπηρεσία. Ο χρόνος διεκπεραίωσης της υπηρεσίας είναι 3 εργάσιμες ημέρες για τις καλυπτόμενες περιοχές, με εξαίρεση τις περιπτώσεις διαλείπουσας βλάβης, για τις οποίες μπορεί να απαιτηθεί επιπλέον χρόνος. Ο χρόνος διεκπεραίωσης υπολογίζεται σε εργάσιμες ημέρες, ξεκινώντας από τη στιγμή παραλαβής του ελαττωματικού προϊόντος σε ένα καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής, μέχρι τη στιγμή που το επιδιορθωμένο ή αντικατεστημένο προϊόν είναι έτοιμο για αποστολή στον Πελάτη. Ο χρόνος διεκπεραίωσης δεν περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για την επιστροφή του επισκευασμένου ή αντικατεστημένου προϊόντος. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει ταχύτερη επιστροφή με επιπλέον κόστος, το οποίο επιβαρύνει τον ίδιο.</p> <p>Ο Πελάτης μπορεί να καλεί το Κέντρο υποστήριξης πελατών της HP από τις 08.00 έως τις 17.00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή εκτός των αργιών της HP. Εκτεταμένη τηλεφωνική υποστήριξη ενδέχεται να διατίθεται για επιλεγμένα προϊόντα (οι ώρες ενδέχεται να ποικίλλουν κατά γεωγραφική τοποθεσία).</p>
Υπηρεσία παραλαβής και επιστροφής	<p>Η HP παρέχει εξυπηρέτηση στο χώρο σας που περιλαμβάνει παραλαβή, επισκευή ή αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος και επιστροφή του λειτουργικού προϊόντος. Ο χρόνος διεκπεραίωσης της υπηρεσίας είναι 3 (τρεις) εργάσιμες ημέρες για τις καλυπτόμενες περιοχές, με εξαίρεση τις περιπτώσεις διαλείπουσας βλάβης, για τις οποίες μπορεί να απαιτηθεί επιπλέον χρόνος επιδιόρθωσης.</p> <p>Ο χρόνος διεκπεραίωσης μετράται σε εργάσιμες μέρες, ξεκινώντας από τη στιγμή που το προϊόν παραλαμβάνεται από το χώρο του Πελάτη, εάν αυτός συμπεριλαμβάνεται στη γεωγραφική τοποθεσία όπου παρέχεται η υπηρεσία, μέχρι τη στιγμή που το επισκευασμένο προϊόν είναι έτοιμο για αποστολή στον Πελάτη. Ο χρόνος διεκπεραίωσης δεν περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για την επιστροφή του επισκευασμένου ή αντικατεστημένου προϊόντος. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει ταχύτερη επιστροφή με επιπλέον κόστος, το οποίο επιβαρύνει τον ίδιο.</p> <p>Ο Πελάτης μπορεί να καλεί το Κέντρο υποστήριξης πελατών της HP από τις 08.00 έως τις 17.00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή εκτός των αργιών της HP. Για να είναι δυνατή η παραλαβή την ίδια μέρα, τα αιτήματα υπηρεσίας πρέπει να λαμβάνονται πριν τις 12:00 μ.μ. τοπική ώρα. Όλες οι άλλες κλήσεις θα προγραμματίζονται για παραλαβή την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Εκτεταμένη τηλεφωνική υποστήριξη ενδέχεται να διατίθεται για επιλεγμένα προϊόντα (οι ώρες υποστήριξης ποικίλλουν κατά γεωγραφική τοποθεσία).</p>

Κάλυψη

Με αυτή την υπηρεσία καλύπτεται ο βασικός εξοπλισμός που παρέχεται με τον αριθμό προϊόντος της βασικής μονάδας HP και τα βασικά εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχονται από την HP, όπως για παράδειγμα, κάρτες HP Jetdirect, μνήμη και μονάδες CD-ROM.

Επιπλέον, καλύπτονται συγκεκριμένα εξωτερικά εξαρτήματα της HP: το ποντίκι, το πληκτρολόγιο και το τροφοδοτικό AC που συνοδεύουν το βασικό προϊόν ή που αγοράζονται μαζί με ένα βασικό προϊόν.

Η υπηρεσία αυτή δεν καλύπτει, ενδεικτικά, τα εξής:

- Αναλώσιμα, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των μπαταριών με δυνατότητα αντικατάστασης από τον πελάτη και των γραφίδων για tablet. Οι μπαταρίες μεγάλης διάρκειας φορητών υπολογιστών και tablet της HP καλύπτονται για έως τρία (3) χρόνια.
- Κιτ συντήρησης, τσάντες μεταφοράς και άλλα αναλώσιμα.
- Συσκευές άλλων κατασκευαστών.
- Αξεσουάρ που αγοράζονται επιπρόσθετα της βασικής μονάδας, όπως βάσεις, σταθμοί σύνδεσης και πολλαπλασιαστές θυρών.
- Οποιοδήποτε προϊόν έχει επισκευαστεί από μη εξουσιοδοτημένο τεχνικό ή χρήστη.

Υποχρεώσεις Πελάτη

Εάν ο Πελάτης δεν συμμορφώνεται με τις ευθύνες του όπως ορίζεται παρακάτω, η HP ή ένας εξουσιοδοτημένος παροχέας υπηρεσιών της HP δεν θα είναι υποχρεωμένος να παρέχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται.

Εάν το ζητήσει η HP, ο Πελάτης ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να ενεργοποιήσει το προϊόν υλικού προς υποστήριξη σε διάστημα 10 ημερών από την αγορά της υπηρεσίας, μέσω των οδηγιών εγγραφής που υπάρχουν στο Care Pack ή του μηνύματος email που στέλνει η HP ή με οποιονδήποτε άλλον τρόπο θα υποδείξει η HP. Σε περίπτωση αλλαγής της τοποθεσίας ενός καλυπτόμενου προϊόντος, η εγγραφή (ή η τροποποίηση της υπάρχουσας εγγραφής) πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός 10 ημερών από την αλλαγή.

Εφόσον ζητηθεί από την HP, ο πελάτης πρέπει να υποστηρίξει τις προσπάθειες της HP για απομακρυσμένη επίλυση των προβλημάτων. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η HP για να του παρέχει έγκαιρη και επαγγελματική απομακρυσμένη υποστήριξη και να της επιτρέπει να καθορίζει το επίπεδο καταλληλότητας για υποστήριξη.
- Να εκτελεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να εφαρμόζει άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα.
- Να προβεί σε άλλες εύλογες ενέργειες, που θα του ζητήσει η HP, προκειμένου να την βοηθήσει στον προσδιορισμό ή την επίλυση των προβλημάτων.

Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι το προϊόν έχει συσκευαστεί και προετοιμαστεί κατάλληλα για παραλαβή ή για τον επιλεγμένο τρόπο παράδοσης ή μεταφοράς στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής. Η HP ενδέχεται να ζητήσει από τον Πελάτη να συμπεριλάβει μαζί με το ελαττωματικό προϊόν ένα έγγραφο που θα αναγράφει τα αποτελέσματα των προηγούμενων ελέγχων συστήματος.

Ο Πελάτης οφείλει να διαγράψει όλα τα προσωπικά ή/και εμπιστευτικά δεδομένα από το ελαττωματικό προϊόν πριν το επιστρέψει στο χώρο που έχει υποδειχτεί από την HP για επισκευή ή αντικατάσταση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο επιστρεφόμενο προϊόν.

Με την υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικού μέρους, εκτός από τις παραπάνω υποχρεώσεις, ο Πελάτης οφείλει:

- Να αφαιρεί όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash πριν από την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος στο χώρο που έχει υποδειχτεί από την HP για επισκευή ή αντικατάσταση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα που περιλαμβάνονται στις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash.
- Να διασφαλίσει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στην ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που έχει παρακρατήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλής.
- Να παρέχει στην HP πληροφορίες ταυτοποίησης για κάθε μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που παρακρατείται σύμφωνα με το παρόν και να υπογράψει και να επιστρέψει ένα έγγραφο που θα παρέχει η HP και στο οποίο θα αναγνωρίζεται η παρακράτηση των μονάδων δίσκου ή SSD/Flash.

- Να καταστρέψει τη μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που παρακράτησε ή/και να διασφαλίσει ότι η μονάδα δεν θα χρησιμοποιηθεί ξανά.
- Να απορρίψει όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς.

Για τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που παρέχονται από την HP στον Πελάτη εν είδει δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, ο Πελάτης οφείλει να επιστρέφει εγκαίρως τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash αντικατάστασης κατά τη λήξη ή τη διακοπή παροχής υποστήριξης από την HP. Ο πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την κατάργηση όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε δανεικής ή μισθωμένης μονάδας δίσκου ή SSD/Flash στην HP.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης, μη 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 με Δυνατότητα Επισκευής από τον Πελάτη, ή ακόμη και ολόκληρο προϊόν αντικατάστασης. Η HP θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του Πελάτη και, αν ισχύει, την εκπλήρωση της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επίσκεψη.

Η HP πραγματοποιεί σημαντικές επενδύσεις για την κατασκευή προϊόντων ώστε να μπορούν να είναι επισκευάσιμα από τον πελάτη. Η Δυνατότητα Επισκευής από τον Πελάτη (CSR) είναι ένα βασικό στοιχείο των όρων εγγύησης της HP. Επιτρέπει στην HP να αποστέλλει ανταλλακτικά όπως ένα πληκτρολόγιο, ένα ποντίκι ή άλλα εξαρτήματα χαρακτηριζόμενα ως CSR, κατευθείαν στον Πελάτη μόλις διαπιστωθεί μια βλάβη. Τα ανταλλακτικά αποστέλλονται αυθημερόν ώστε να μπορούν να παραλαμβάνονται όσο το δυνατόν ταχύτερα. Ο Πελάτης μπορεί τότε να αντικαθιστά τα εξαρτήματα όποτε θελήσει.

«Υποχρεωτικό» (mandatory) CSR είναι εξάρτημα της εγγύησης που σχετίζεται με ορισμένα προϊόντα. Τα CSR είναι προαιρετικά για πελάτες που διαθέτουν HP Care Pack ή συμφωνία υποστήριξης. Τα «προαιρετικά» επιτρέπουν στον Πελάτη να πραγματοποιήσει CSR ή να επιλέγει να γίνεται η αντικατάσταση από προσωπικό εξυπηρέτησης της HP χωρίς πρόσθετο κόστος κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης της τεχνικής εξυπηρέτησης του προϊόντος.

Το Care Pack και οι συμφωνίες υποστήριξης που περιλαμβάνουν «επιτόπιους» όρους θα έχουν ως αποτέλεσμα ανταλλακτικά CSR να αποστέλλονται κατευθείαν στον Πελάτη εφόσον επιλέγει CSR, και αντίθετα, ένας αντιπρόσωπος υποστήριξης να έρχεται επιτόπου και να πραγματοποιεί την επίσκεψη αν ο Πελάτης αποφασίζει ότι δεν επιθυμεί να χρησιμοποιήσει CSR.

Το Care Pack και οι συμφωνίες υποστήριξης που περιλαμβάνουν «μη επιτόπιους» όρους όπως Παραλαβή και Επιστροφή ή Επιστροφή στην HP, θα απαιτήσουν να παραδώσει ο Πελάτης το προϊόν σε μια εξουσιοδοτημένη από την HP τοποθεσία επισκευής ή να αποστείλει το προϊόν στην HP, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, εφόσον ο Πελάτης αποφασίσει ότι δεν επιθυμεί να χρησιμοποιήσει CSR.

Από αυτήν την υπηρεσία εξαιρούνται τα παρακάτω:

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, αποκατάσταση και υποστήριξη λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να ενσωματώσει οποιαδήποτε επίσκεψη, επιδιόρθωση, ενημέρωση ή τροποποίηση 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, κατά την κρίση της HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών από προσωπικό που δεν ανήκει στην HP για εγκατάσταση, επίσκεψη, συντήρηση ή τροποποίηση υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού.
- Υπηρεσίες που, κατά την κρίση της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος.
- Προληπτική συντήρηση από το χρήστη.

Περιορισμοί προαιρετικής υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μερών

Η επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μερών που διατίθεται με την υπηρεσία ισχύει μόνο για τις μονάδες δίσκου ή τις καλυπτόμενες μονάδες SSD/Flash που χαρακτηρίζονται από την HP ελαττωματικές κατά την απομακρυσμένη διάγνωση του προβλήματος. Δεν ισχύει για την αντικατάσταση μονάδων δίσκου ή SSD/Flash που δεν έχουν παρουσιάσει δυσλειτουργία.

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

Τα ποσοστά εμφάνισης βλαβών σε σκληρούς δίσκους παρακολουθούνται σε συνεχή βάση και η HP επιφυλάσσεται του δικαιώματος ακύρωσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας, με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν θεωρεί εύλογο ότι ο πελάτης κάνει υπερβολική χρήση της επιλογής αυτής (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση των ελαττωματικών σκληρών δίσκων υπερβαίνει ουσιαστικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών για το συγκεκριμένο σύστημα).

Η HP δεν φέρει καμία ευθύνη για τα δεδομένα που υπάρχουν στη μονάδα δίσκου ή SSD/Flash ή για την καταστροφή τυχόν μονάδων δίσκου ή SSD/Flash που παρακρατήθηκαν ή εστάλησαν στην HP από τον Πελάτη. Με την εξαίρεση όσων προβλέπονται στους όρους της μεμονωμένης παραγγελίας της HP ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων, η HP ή οι θυγατρικές, οι υπεργολάβοι ή οι προμηθευτές της δεν φέρουν σε καμία περίπτωση ευθύνη για οποιαδήποτε τυχόν, ειδική ή αποθετική ζημιά ή ζημιές από απώλεια ή κακή χρήση δεδομένων στο πλαίσιο της υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μερών.

Εξαιρέσεις από την προαιρετική υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά

Προκειμένου να πληρούνται οι προϋποθέσεις για την αγορά της υπηρεσίας κάλυψης βλαβών από τυχαία ζημιά, το προϊόν πρέπει να καλύπτεται από εργοστασιακή εγγύηση ή από υπηρεσία επέκτασης εγγύησης με διάρκεια κάλυψης ίση ή μεγαλύτερη από την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά. Η υπηρεσία κάλυψης βλαβών από τυχαία ζημιά παρέχει προστασία από αιφνίδια και απρόβλεπτη τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό, με την προϋπόθεση ότι η ζημιά αυτή θα προκύψει σε συνθήκες κανονικής χρήσης. Δεν καλύπτει τις ακόλουθες περιπτώσεις και αιτίες ζημιών:

- Φυσιολογική φθορά, αλλαγές στο χρώμα, την υφή ή το φινιρίσμα, σταδιακή υποβάθμιση, σκουριά, σκόνη ή διάβρωση.
- Φωτιά, τροχαίο ή οικιακό ατύχημα (σε περιπτώσεις στις οποίες το ατύχημα καλύπτεται από ασφάλιση ή άλλη εγγύηση προϊόντος), θεομηνία (συμπεριλαμβανομένης μεταξύ άλλων της πλημμύρας) ή οποιοσδήποτε άλλος κίνδυνος που δεν σχετίζεται με το προϊόν.
- Έκθεση σε καιρικές ή περιβαλλοντικές συνθήκες που είναι εκτός των προδιαγραφών της HP, έκθεση σε επικίνδυνα υλικά (συμπεριλαμβανομένων των υλικών βιολογικού κινδύνου), αμέλεια του χειριστή, εσφαλμένη χρήση, εσφαλμένος χειρισμός, ακατάλληλη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, μη εξουσιοδοτημένες επισκευές ή απόπειρες επισκευής, ακατάλληλη και μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, σύνδεση ή εγκατάσταση του εξοπλισμού, βανδαλισμός, ζημιά ή προσβολή από ζώα ή έντομα, ελαττωματικές μπαταρίες, διαρροή μπαταριών, μη πραγματοποίηση της συντήρησης που καθορίζει ο κατασκευαστής (συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ακατάλληλων καθαριστικών).
- Σφάλμα στο σχεδιασμό, την κατασκευή, τον προγραμματισμό ή τις οδηγίες του προϊόντος.
- Συντήρηση, επισκευή ή αντικατάσταση λόγω απώλειας ή ζημιάς η οποία προκλήθηκε από οποιαδήποτε αιτία εκτός της κανονικής χρήσης, φύλαξης και λειτουργίας του προϊόντος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και το εγχειρίδιο χρήστη.
- Κλοπή, απώλεια ή μυστηριώδης εξαφάνιση.
- Απώλεια ή καταστροφή δεδομένων, διακοπή επαγγελματικών εργασιών.
- Εξαπάτηση (συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά της εσφαλμένης, παραπλανητικής, λανθασμένης ή ελλιπούς γνωστοποίησης του τρόπου με τον οποίο ο εξοπλισμός υπέστη ζημιά προς τον πάροχο υπηρεσίας, τον τεχνικό του σέρβις ή την HP).
- Τυχαία ή άλλου είδους ζημιά στο προϊόν που είναι αισθητικής φύσης, δηλαδή ζημιά που δεν επηρεάζει τη λειτουργία του υπολογιστή.
- Ατέλειες της οθόνης υπολογιστή, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των «καμμένων» και ελλειπών pixel που προκαλούνται από την κανονική χρήση και λειτουργία του προϊόντος.
- Ζημιά σε προϊόντα των οποίων οι σειριακοί αριθμοί έχουν αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί.
- Ζημιά ή βλάβη εξοπλισμού που καλύπτεται από την εγγύηση, την ανάκληση ή τα εργοστασιακά δελτία του κατασκευαστή.
- Ζημιά που προκλήθηκε κατά τη μεταφορά του καλυπτόμενου προϊόντος από τον Πελάτη σε ή από άλλη τοποθεσία.

- Βλάβη στο υλικό, το λογισμικό, τα μέσα και τα δεδομένα κ.λπ., που οφείλεται, ενδεικτικά, σε ιούς, προγράμματα εφαρμογών, προγράμματα δικτύου, αναβαθμίσεις, οποιαδήποτε διαμόρφωση, βάσεις δεδομένων, αρχεία, προγράμματα οδήγησης, πηγαίο κώδικα, αντικειμενικό κώδικα ή δεδομένα αποκλειστικής ιδιοκτησίας, υποστήριξη, διαμόρφωση, εγκατάσταση ή επανεγκατάσταση λογισμικού ή δεδομένων, ή χρήση κατεστραμμένων ή ελαττωματικών μέσων.
- Οποιοσδήποτε προϋπάρχουσες συνθήκες που παρουσιάστηκαν πριν από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας Care Pack.
- Κατάργηση προϊόντος.
- Εξοπλισμός που έχει μεταφερθεί εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από υπηρεσία Care Pack ταξιδιού + προστασίας από τυχαία ζημιά.
- Οθόνες LCD που έχουν υποστεί ζημιά ή είναι ελαττωματικές, όταν η βλάβη οφείλεται σε κακή χρήση ή εξαιρείται με άλλον τρόπο σύμφωνα με το παρόν.
- Σκόπιμη ζημιά που έχει ως αποτέλεσμα το ράγισμα ή την πρόκληση βλάβης στην οθόνη του υπολογιστή.
- Ζημιά που οφείλεται σε ενέργειες της αστυνομίας, κηρυγμένο ή ακήρυκτο πόλεμο, πυρηνικό συμβάν ή τρομοκρατική ενέργεια.
- Αλλαγή ή τροποποίηση του καλυπτόμενου προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο.
- Ανεξήγητη ή μυστηριώδης εξαφάνιση και κάθε εσκεμμένη ενέργεια για πρόκληση βλάβης στο καλυπτόμενο προϊόν.
- Απερίσκεπτη, απρόσεκτη ή βίαιη συμπεριφορά κατά το χειρισμό ή τη χρήση του προϊόντος. Εάν δόθηκαν ή έγιναν διαθέσιμα για χρήση με το καλυπτόμενο προϊόν είδη προστασίας όπως καλύμματα, τσάντες μεταφοράς ή θήκες κ.λπ., ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί συνεχώς αυτά τα αξεσουάρ προκειμένου να πληροί τις προϋποθέσεις για προστασία στο πλαίσιο της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά. Η απερίσκεπτη, απρόσεκτη ή βίαιη συμπεριφορά περιλαμβάνει ενδεικτικά τη μεταχείριση και χρήση του καλυπτόμενου προϊόντος με επιζήμιο, επιβλαβή ή επιθετικό τρόπο που μπορεί να προκαλέσει ζημιά σε αυτό, καθώς και οποιαδήποτε ηθελημένη ή σκόπιμη ζημιά στο προϊόν. Οποιαδήποτε βλάβη ή ζημιά προκαλείται από τέτοιες ενέργειες ΔΕΝ καλύπτεται από την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά.

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

Μόλις συμπληρωθεί το καθορισμένο όριο, οι επισκευές για τυχόν πρόσθετες αξιώσεις θα χρεώνονται βάσει του αναλωθέντος χρόνου και των υλικών. Ωστόσο, όλες οι άλλες πτυχές της υπηρεσίας Care Pack που έχει αγοράσει ο Πελάτης θα παραμείνουν σε ισχύ, εκτός εάν προβλέπεται ρητά κάτι διαφορετικό στη χώρα αγοράς.

Για τους Πελάτες με ιστορικό σημαντικά υψηλών αξιώσεων, η HP επιφυλάσσεται επίσης του δικαιώματος να μην αποδεχτεί τα αιτήματα αγοράς της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό.

Γενικές διατάξεις/Άλλες εξαιρέσεις

Ενδέχεται να ισχύουν έξοδα μετακίνησης. Απευθυνθείτε στο τοπικό γραφείο της HP.

Πληροφορίες παραγγελίας

Για περισσότερες πληροφορίες ή για την παραγγελία των Υπηρεσιών υποστήριξης υλικού με παραλαβή και επιστροφή, επικοινωνήστε με έναν τοπικό αντιπρόσωπο της HP.

Μάθετε περισσότερα στη διεύθυνση
hp.com/go/computingservice

Εγγραφείτε για ενημερώσεις
hp.com/go/getupdated

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

© Copyright 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς ειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP παρατίθενται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά ή συντακτικά σφάλματα ή παραλείψεις του παρόντος.

