



Υπηρεσίες υποστήριξης υλικού με παραλαβή και επιστροφή

Υπηρεσίες βάσει συμβολαίου, μέρος των υπηρεσιών HP Care

Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Ευέλικτες επιλογές μεταφοράς
- Επιλογή χρόνων διεκπεραίωσης
- Οικονομική, αξιόπιστη υποστήριξη για προϊόντα που χρησιμοποιούνται σε μη κρίσιμα επαγγελματικά ή οικιακά περιβάλλοντα
- Ποιοτική υποστήριξη με την εγγύηση της HP

Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη
- Επισκευή, υλικά και εξαρτήματα
- Επιστροφή επισκευασμένου/ αντικατεστημένου προϊόντος
- Αποστολή στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP
- Χρόνος διεκπεραίωσης
- Παράθυρο κάλυψης
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης

Υπηρεσίες υποστήριξης υλικού με παραλαβή και επιστροφή προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες επιστροφής στην HP με απομακρυσμένη τηλεφωνική υποστήριξη και μη επιτόπια επιδιόρθωση για τα καλυπτόμενα προϊόντα σε καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP. Η υπηρεσία περιλαμβάνει την επισκευή ή αντικατάσταση, τα εξαρτήματα, την εργασία και το κόστος της επιστροφής.

Η HP προσφέρει επιλογή χρόνων διεκπεραίωσης και αποστολής στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής για την κάλυψη των ποικίλων αναγκών.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

| Χαρακτηριστικό | Προδιαγραφές παροχής |
|---|--|
| Απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη | Σε περίπτωση προβλήματος, ο Πελάτης πρέπει πρώτα να τηλεφωνεί σε έναν καθορισμένο αριθμό τηλεφώνου. Η HP θα παρέχει βασική τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικά για την εγκατάσταση, 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. |
| Επισκευή, υλικά και εξαρτήματα | Εάν, κατά την κρίση της HP, δεν είναι δυνατή η απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος, ένας εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος της HP σε καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής θα παράσχει τεχνική υποστήριξη στο προϊόν υλικού μόλις αυτό ληφθεί από το κέντρο επισκευής. Η HP θα παράσχει όλα τα υποστηριζόμενα εξαρτήματα και υλικά που απαιτούνται για την επαναφορά του προϊόντος σε λειτουργική κατάσταση. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της HP να επιλέξει να αντικαταστήσει τα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα εξαρτήματα και τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδύναμα σε απόδοση με καινούρια. Τα εξαρτήματα και τα προϊόντα που έχουν αντικατασταθεί περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Επιπλέον, η HP δύναται να εγκαταστήσει τις διαθέσιμες βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού στο καλυπτόμενο σύστημα για τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας του 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. |
| Επιστροφή επισκευασμένου/ αντικατεστημένου προϊόντος | Ο επισκευασμένος ή αντικατεστημένος εξοπλισμός θα επιστρέφεται στο χώρο του Πελάτη (εφόσον βρίσκεται στη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία παρέχεται η υπηρεσία) μέσω υπηρεσίας ταχυμεταφορών εξουσιοδοτημένης από την HP. Η αποστολή του επισκευασμένου/ αντικατεστημένου προϊόντος γίνεται μέσω επίγειων μέσων μεταφοράς και απαιτεί από 3 έως 7 ημέρες. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει ταχύτερη παράδοση με επιπλέον χρέωση. |

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας (συνέχεια)

| Χαρακτηριστικό | Προδιαγραφές παροχής |
|---|--|
| Αποστολή στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP | <p>Η HP προσφέρει δύο επιλογές για την παράδοση της μονάδας με βλάβη στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παράδοση από τον Πελάτη (Υπηρεσία επιστροφής): Με αυτή την επιλογή, ο Πελάτης έχει την ευθύνη της παράδοσης ή αποστολής του εξοπλισμού 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 (Υπηρεσία παραλαβής και επιστροφής): Ένας ταχυμεταφορέας εξουσιοδοτημένος από την HP θα παραλάβει τον εξοπλισμό με βλάβη στην τοποθεσία του Πελάτη (εφόσον βρίσκεται στη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία παρέχεται η υπηρεσία) και θα τον παραδώσει στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP. Είναι ευθύνη του Πελάτη να συσκευάσει και να προετοιμάσει κατάλληλα το προϊόν για να το παραλάβει η υπηρεσία ταχυμεταφορών. 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. |
| Χρόνος διεκπεραίωσης | <p>Ο χρόνος διεκπεραίωσης μετράται σε μέρες από τη στιγμή που παραλαμβάνεται η μονάδα από το χώρο του Πελάτη από τον εξουσιοδοτημένο από την HP ταχυμεταφορέα (ή παραδίδεται στο κέντρο επισκευής της HP κατά τις εργάσιμες ώρες αν την παράδοση κάνει ο Πελάτης) μέχρι τη στιγμή που το επισκευασμένο προϊόν είναι έτοιμο για επιστροφή στο χώρο του Πελάτη. Ο χρόνος διεκπεραίωσης δεν περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για την επιστροφή του επισκευασμένου ή αντικατεστημένου προϊόντος στον Πελάτη. Εάν η μονάδα παραληφθεί στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής μετά τις 17:00 τοπική ώρα, ο χρόνος διεκπεραίωσης ξεκινά την επόμενη εργάσιμη ημέρα.</p> <p>Οι επιλογές χρόνου διεκπεραίωσης περιγράφονται στον Πίνακα 3. Δεν είναι διαθέσιμοι όλοι οι χρόνοι διεκπεραίωσης σε όλες τις γεωγραφικές τοποθεσίες. Οι χρόνοι διεκπεραίωσης ενδέχεται να είναι μεγαλύτεροι σε τοποθεσίες εκτός μητροπολιτικών περιοχών και σε περίπτωση διαλείπουσας βλάβης, μπορεί να απαιτηθεί επιπλέον χρόνος επιδιόρθωσης.</p> |
| Παράθυρο κάλυψης | <p>Το παράθυρο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά τη διάρκεια του οποίου παρέχονται οι υπηρεσίες. Οι Υπηρεσίες υποστήριξης υλικού με παραλαβή και επιστροφή που περιγράφονται παραπάνω παραδίδονται εξ αποστάσεως και στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής κατά τη διάρκεια των τυπικών εργάσιμων ημερών και ωρών. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη από τις 8:00 π.μ. έως τις 5:00 μ.μ., Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός των αργιών της HP (η κάλυψη ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία).</p> |
| Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης | <p>Η HP θα παρέχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικά και web εργαλεία και υπηρεσίες, όπως ενημερώσεις υλικολογισμικού και υπηρεσίες προληπτικών ειδοποιήσεων.</p> <p>Ως κάτοχος συμβολαίου υποστήριξης υλικού HP, ο Πελάτης έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες που διατίθενται δωρεάν σε όλους τους εγγεγραμμένους χρήστες της υποστήριξης υλικού, καθώς και επιπλέον δυνατότητες όπως αναζήτηση σε έγγραφα τεχνικής υποστήριξης στο web για την επίλυση του προβλήματος, πρόσβαση σε κωδικούς που απαιτούνται για τη χρήση συγκεκριμένων ιδιόκτητων διαγνωστικών εργαλείων της HP και δυνατότητα υποβολής αιτημάτων υποστήριξης υλικού και ελέγχου της κατάστασης προόδου τους.</p> |

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

| Χαρακτηριστικό | Προδιαγραφές παροχής |
|--|--|
| Παρακράτηση ελαττωματικών μερών | <p>Υπάρχουν περιπτώσεις που ο Πελάτης μπορεί να μη θέλει να παραδώσει τη μονάδα δίσκου με βλάβη λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που περιέχει.</p> <p>Με αυτή την επιλογή υπηρεσίας, η οποία είναι διαθέσιμη για κατάλληλα προϊόντα, η HP παραιτείται του δικαιώματος παρακράτησης της μονάδας δίσκου με βλάβη στην οποία είναι αποθηκευμένα τα ευαίσθητα δεδομένα.</p> |

| 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 λόγω κακής χρήσης, 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 ηθελμημένη ρίψη υγρών μέσα ή πάνω στη μονάδα, πτώσεις, μεταβολή τάσης, καθώς και σπάσιμο ή καταστροφή οθόνης υγρών κρυστάλλων (LCD) ή καταστροφή εξαρτημάτων. Περισσότερες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά παρατίθενται στην ενότητα "Περιορισμοί υπηρεσίας".</p> |

Πίνακας 3. Επιλογές επιπέδου υπηρεσίας

Δεν διατίθενται όλες οι επιλογές επιπέδου παροχής υπηρεσιών για όλα τα προϊόντα. Οι επιλογές επιπέδου παροχής υπηρεσιών που έχει επιλέξει ο πελάτης θα καθορίζονται στην τεκμηρίωση της σύμβασης του Πελάτη.

| Επιλογή | Προδιαγραφές παροχής |
|---|--|
| Υπηρεσία επιστροφής* | <p>Η HP προσφέρει υπηρεσία επιστροφής που περιλαμβάνει την επισκευή ή αντικατάσταση και επιστροφή της μονάδας με βλάβη, συμπεριλαμβανομένων όλων των ανταλλακτικών, της εργασίας και των εξόδων μεταφοράς. Πραγματοποιώντας επιλογή επιπέδου για την Υπηρεσία επιστροφής, ο Πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη για τη συσκευασία και μεταφορά ή παράδοση του προϊόντος με βλάβη στο καθορισμένο κέντρο επισκευής της HP.</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 (τρεις) εργάσιμες ημέρες για τις καλυπτόμενες περιοχές, με εξαίρεση τις περιπτώσεις διαλείπουσας βλάβης, για τις οποίες μπορεί να απαιτηθεί επιπλέον χρόνος επιδιόρθωσης. Ο χρόνος διεκπεραίωσης υπολογίζεται σε ημέρες, ξεκινώντας από τη στιγμή παραλαβής του προϊόντος με βλάβη σε ένα καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής, μέχρι τη στιγμή που το επιδιορθωμένο 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 θα επιβαρύνει τον ίδιο.</p> <p>Ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με 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 υποστήριξη μπορεί να διατίθεται για επιλεγμένα προϊόντα (οι ώρες ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία).</p> |
| Υπηρεσία παραλαβής και επιστροφής* | <p>Η HP παρέχει εξυπηρέτηση στο χώρο σας που περιλαμβάνει παραλαβή, επισκευή ή αντικατάσταση και επιστροφή της μονάδας με βλάβη. 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 από τη στιγμή που το προϊόν παραλαμβάνεται από το χώρο του Πελάτη (εφόσον βρίσκεται 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 θα επιβαρύνει τον ίδιο.</p> <p>Ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με 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 υποστήριξη μπορεί να διατίθεται για επιλεγμένα προϊόντα (οι ώρες υποστήριξης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία).</p> |

| Επιλογή | Προδιαγραφές παροχής |
|---|---|
| Προαιρετική αναβάθμιση επιπέδου υπηρεσιών | |
| Χρόνος διεκπεραίωσης | Για κατάλληλα προϊόντα και γεωγραφικές περιοχές, η υπηρεσία μπορεί να αγοραστεί με επιλογή χρόνου διεκπεραίωσης: <ul style="list-style-type: none">• 2 (δύο) εργάσιμες ημέρες• 3 (τρεις) εργάσιμες ημέρες• 5 (πέντε) εργάσιμες ημέρες• 7 (επτά) εργάσιμες ημέρες |

*Δεν είναι διαθέσιμες όλες οι επιλογές επιπέδου υπηρεσίας για όλα τα προϊόντα.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, η υπηρεσία παρέχεται μέσω συνδυασμού απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης, υπηρεσιών που παρέχονται στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής ή άλλων τρόπων παροχής της υπηρεσίας. Σε αυτές τις άλλες μεθόδους μπορεί περιλαμβάνεται η αποστολή εξαρτημάτων με δυνατότητα αντικατάστασης από τον πελάτη, όπως πληκτρολόγιο ή ποντίκι. Η HP θα καθορίζει την κατάλληλη μέθοδο παροχής που απαιτείται για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του Πελάτη.

Τα αιτήματα εξυπηρέτησης σε περίπτωση διαλείπουσας βλάβης ενδέχεται να απαιτήσουν πρόσθετο χρόνο επισκευής και συνεπώς χρόνο διεκπεραίωσης. Η γεωγραφική κάλυψη μπορεί να διαφέρει.

Από την υπηρεσία εξαιρούνται ενδεικτικά τα παρακάτω:

- Αποκατάσταση λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Αντιμέτωπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα που σχετίζονται με το δίκτυο
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να ενσωματώσει οποιαδήποτε επισκευή, επιδιόρθωση, ενημέρωση κώδικα ή τροποποίηση που παρέχει η HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να εκτελέσει την προτεινόμενη από την HP ενέργεια για την αποφυγή προβλημάτων
- Προληπτική συντήρηση από το χρήστη

Περιορισμοί προαιρετικής επιλογής παρακράτησης ελαττωματικών μερών

Η επιλογή παρακράτησης ελαττωματικών μερών ισχύει μόνο για τις κατάλληλες μονάδες δεδομένων που αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για εξαρτήματα που δεν έχουν παρουσιάσει δυσλειτουργία.

Οι μονάδες δεδομένων που καθορίζονται από την HP ως αναλώσιμα εξαρτήματα ή/και έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής ή/και το μέγιστο όριο χρήσης τους, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο του κατασκευαστή, στις προδιαγραφές του προϊόντος ή στο τεχνικό φύλλο δεδομένων, δεν καλύπτονται από την υπηρεσία αυτή.

Για τα προαιρετικά εξαρτήματα για τα οποία η HP έχει ορίσει ότι απαιτείται ξεχωριστή κάλυψη, εφόσον υπάρχουν, η υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών πρέπει να διαμορφωθεί και να αγοραστεί ξεχωριστά.

Τα ποσοστά παρουσίας βλαβών και ελαττωμάτων σε αυτά τα εξαρτήματα παρακολουθούνται διαρκώς και η HP έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την υπηρεσία με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση της υπηρεσίας (π.χ. όταν η αντικατάσταση των ελαττωματικών εξαρτημάτων υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

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 ζημιάς:

- Φυσιολογική φθορά, αλλαγές στο χρώμα, την υφή ή το φινίρισμα, σταδιακή υποβάθμιση, σκουριά, σκόνη ή διάβρωση.
- Φωτιά, τροχαίο ή οικιακό ατύχημα (σε περιπτώσεις που το ατύχημα αυτό 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 και χειρισμός, ακατάλληλη παροχή 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 που απαιτήθηκε λόγω απώλειας ή ζημιάς η οποία προκλήθηκε από 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 ελλειών 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.
- 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.
- Προϋπάρχουσες συνθήκες, οι οποίες παρουσιάστηκαν πριν από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας HP βάσει συμβολαίου.
- Κατάργηση προϊόντος.
- Εξοπλισμός που έχει μεταφερθεί εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από ένα επίπεδο υπηρεσίας με προστασία 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, θήκες κ.λπ., ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί συνεχώς αυτά τα αξεσουάρ προκειμένου να πληροί τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας. 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 HP, η προστασία από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό περιορίζεται σε ένα συμβάν ανά προϊόν ανά 12 μήνες με αφετηρία την

ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας βάσει συμβολαίου HP.

Μόλις συμπληρωθεί το καθορισμένο όριο, οι επισκευές για τυχόν πρόσθετες αξιώσεις θα χρεώνονται βάσει του αναλωθέντος χρόνου και των υλικών. Ωστόσο, οι λοιπές πτυχές της υπηρεσίας HP βάσει συμβολαίου 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.

Προϋποθέσεις

Η HP, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να απαιτήσει τον έλεγχο των καλυπτόμενων προϊόντων. Εάν απαιτείται τέτοιος έλεγχος, ένας εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη, ο οποίος θα συμφωνήσει για τη διενέργεια ελέγχου εντός αρχικού πλαισίου 30 ημερών. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου, συλλέγονται πληροφορίες διαμόρφωσης του συστήματος και πραγματοποιείται απογραφή των καλυπτόμενων προϊόντων. Οι πληροφορίες που συλλέγονται επιτρέπουν στην HP να προγραμματίζει και να διατηρεί απόθεμα εξαρτημάτων αντικατάστασης και να εποπτεύει και να επιλύει πιθανά μελλοντικά προβλήματα υλικού προκειμένου να ολοκληρώνει την επισκευή όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, ο έλεγχος μπορεί να πραγματοποιηθεί επί τόπου, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, μέσω εργαλείων απομακρυσμένου ελέγχου ή τηλεφωνικά.

Υποχρεώσεις Πελάτη

Εφόσον ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης πρέπει να υποστηρίξει τις προσπάθειές της 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 εγκαθιστά τις ενημερώσεις που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο.
- Να εκτελεί τις λογικές ενέργειες που ζητά η HP προκειμένου να τη βοηθήσει στον προσδιορισμό ή την επίλυση των προβλημάτων.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την άμεση εγκατάσταση σημαντικών ενημερώσεων υλικολογισμικού, εξαρτημάτων και μονάδων αντικατάστασης που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο και τα οποία παρέχονται στον Πελάτη από την HP.

Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι το προϊόν με βλάβη 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 προϊόν με βλάβη ένα έγγραφο που θα αναγράφει τα αποτελέσματα των προηγούμενων ελέγχων συστήματος.

Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διατηρεί αντίγραφο ασφαλείας του λογισμικού και των δεδομένων. Η HP συνιστά την τακτική λήψη αντιγράφων ασφαλείας.
- Να επαναφέρει το λογισμικό και τα δεδομένα στη μονάδα μετά την επισκευή ή την αντικατάσταση.
- Να εγκαθιστά το λογισμικό εφαρμογής χρήστη και να διασφαλίζει ότι υπάρχουν άδειες χρήσης για όλες τις εφαρμογές λογισμικού.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των εμπιστευτικών πληροφοριών του και για τη σωστή διαγραφή ή απομάκρυνση των δεδομένων από τα προϊόντα που αντικαθίστανται και επιστρέφονται στην HP στο πλαίσιο της επισκευής. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ευθύνες του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων όσων περιγράφονται στην Πολιτική καθαρισμού μέσω και στην Πολιτική χειρισμού μέσω της HP για Πελάτες στον τομέα της υγείας, ανατρέξτε στη διεύθυνση hp.com/go/mediahandling.

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να κρατήσει τα εξαρτήματα που καλύπτονται από την υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών, τότε είναι ευθύνη του Πελάτη:

- Να διατηρήσει τα εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων που αντικαθίστανται κατά την παροχή υποστήριξης από την HP.
- Να διασφαλίσει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στη μονάδα που

έχει κρατήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή.

- Να εξασφαλίσει την παρουσία εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου για την παρακράτηση του ελαττωματικού εξαρτήματος, την παραλαβή του ανταλλακτικού εξαρτήματος, την παροχή πληροφοριών ταυτοποίησης στην HP, όπως σειριακό αριθμό, για κάθε εξάρτημα που παρακρατείται και, εφόσον ζητηθεί από την HP, την υπογραφή ενός εγγράφου που θα παρέχεται από την HP και στο οποίο θα αναγνωρίζεται η παρακράτηση.
- Να καταστρέψει το παρακρατηθέν εξάρτημα διατήρησης δεδομένων ή/και να φροντίσει ώστε να μη χρησιμοποιηθεί ξανά.
- Να απορρίψει όλα τα εξαρτήματα που έχει παρακρατήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς.

Για τα εξαρτήματα διατήρησης δεδομένων που παρέχονται από την HP στον Πελάτη εν είδει δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, ο Πελάτης οφείλει να τα επιστρέψει εγκαίρως κατά τη λήξη ή τη διακοπή παροχής υποστήριξης από την HP. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε δανειακού ή μισθωμένου εξαρτήματος 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 βάσει συμβολαίου της HP που περιλαμβάνουν κάλυψη από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό, αποτελεί ευθύνη του Πελάτη να αναφέρει την τυχαία ζημιά στην HP εντός 30 ημερών από την ημερομηνία του συμβάντος, ώστε η HP να μπορέσει να διεκπεραιώσει γρήγορα την επισκευή του συστήματος. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την επισκευή βάσει του συγκεκριμένου προγράμματος για τις ζημιές που αναφέρονται μετά το πέρας των 30 ημερών από το ατύχημα. Εάν το προϊόν συνοδευόταν από προστατευτικά αντικείμενα, όπως καλύμματα, τσάντες ή θήκες μεταφοράς, κ.λπ., τα οποία παρασχέθηκαν για χρήση με το καλυπτόμενο προϊόν, ο Πελάτης οφείλει να τα χρησιμοποιεί σε μόνιμη βάση προκειμένου να προστατεύει το καλυπτόμενο προϊόν.

Κάλυψη

Η παροχή της υπηρεσίας περιορίζεται στις περιοχές που κρίνονται κατάλληλες. Απευθυνθείτε στον τοπικό αντιπρόσωπο της HP για να μάθετε εάν η υπηρεσία παρέχεται στην περιοχή σας.

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/crc

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 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.

