



Υποστήριξη Υλικού στο Επισκευαστικό Κέντρο Υπηρεσία Παραλαβής & Επιστροφής με προστασία από τυχαία ζημιά

Care Pack, στο πλαίσιο των υπηρεσιών HP Care

Πλεονεκτήματα της Υπηρεσίας

- Σας διασφαλίζει έναντι μη αναμενόμενων έκτακτων εξόδων επισκευής εάν προκληθεί τυχαία ζημιά στη φορητή ή επιτραπέζια συσκευή σας. Η τυχαία ζημιά δεν καλύπτεται από την εγγύηση ή οποιαδήποτε άλλη παροχή Care Pack.
- Περιλαμβάνει κάλυψη υπηρεσίας παραλαβής και επισκευής.
- Βελτιώνει το χρόνο αδιάλειπτης λειτουργίας και την παραγωγικότητα.
- Ποιοτική υποστήριξη με την εγγύηση της HP
- Ευκολία στη χρήση

Κύρια Χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας

- Διάγνωση προβλημάτων εξ αποστάσεως και τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη
- Επισκευή σε καθοριζόμενο από την HP κέντρο επισκευών, συμπεριλαμβανομένων όλων των υλικών και των εξαρτημάτων
- Επιστροφή της λειτουργικής μονάδας στις εγκαταστάσεις του Πελάτη
- Παραλαβή από την HP
- Χρόνος διεκπεραίωσης τριών εργάσιμων ημερών (ενδέχεται να διαφοροποιείται ανά γεωγραφική τοποθεσία)
- Κανονικό ωράριο κάλυψης
- Προστασία από τυχαία ζημιά

Σύνοψη της υπηρεσίας

Η υπηρεσία υποστήριξης υλικού με μεταφορά σε άλλο χώρο προσφέρει μια ποιοτική υπηρεσία παράδοσης πόρτα-πόρτα για προϊόντα της HP που πληρούν τις προϋποθέσεις. Η υπηρεσία περιλαμβάνει τηλεφωνική υποστήριξη, παραλαβή, επισκευή ή αντικατάσταση της ελαττωματικής μονάδας σε καθοριζόμενο από την HP κέντρο επισκευών, επιστροφή της λειτουργικής μονάδας με διεκπεραίωση σε χρονικό διάστημα εντός τριών εργάσιμων ημερών (ενδέχεται να διαφοροποιείται ανά γεωγραφική τοποθεσία) και όλα τα εξαρτήματα και την εργασία, καθώς και το κόστος της παραλαβής και επιστροφής.

Επιπλέον, η προστασία από τυχαία ζημιά θα σας βοηθήσει να αποφύγετε τα μη αναμενόμενα έξοδα επισκευής ή αντικατάστασης που προκαλούνται από ατυχήματα που ενδέχεται να συμβούν κατά τη διάρκεια της κανονικής λειτουργίας των φορητών και επιτραπέζιων συσκευών σας.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Διάγνωση προβλημάτων εξ αποστάσεως και τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη	Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα, πρέπει πρώτα να πραγματοποιήσετε κλήση προς έναν καθορισμένο αριθμό τηλεφώνου για υποστήριξη. Η HP θα παρέχει βασική τεχνική βοήθεια μέσω τηλεφώνου σε θέματα εγκατάστασης, διαμόρφωσης των προϊόντων, ρύθμισης και επίλυσης προβλημάτων. Πριν από οποιαδήποτε βοήθεια εξ αποστάσεως, η HP μπορεί να σας ζητήσει την παροχή συναφών πληροφοριών, την έναρξη εργαλείων διαγνωστικών ελέγχων και την εκτέλεση άλλων δραστηριοτήτων υποστήριξης, κατ' απαίτηση της HP. Στη συνέχεια, η HP θα συνεργαστεί με εσάς εξ αποστάσεως προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα του υλικού.
Επισκευή, υλικά και εξαρτήματα	Εάν το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί εξ αποστάσεως, ένας εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπός της σε καθοριζόμενο από την HP κέντρο επισκευών θα παρέχει τεχνική υποστήριξη για το ελαττωματικό προϊόν υλικού εξοπλισμού μετά την παραλαβή του προϊόντος αυτού στο καθοριζόμενο από την HP κέντρο επισκευών. Η HP θα παρέχει όλα τα εξαρτήματα και υλικά που είναι απαραίτητα για την επιστροφή του σε καλή λειτουργική κατάσταση. Η HP μπορεί, κατά την απόλυτη κρίση της, αντί να επισκευάσει αυτά τα προϊόντα, να τα αντικαταστήσει. Τα εξαρτήματα και τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδύναμα με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα εξαρτήματα και τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Επιπλέον, η HP δύναται να εγκαταστήσει τις διαθέσιμες βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού στο σύστημά σας, προκειμένου να βοηθηθεί ο Πελάτης στην διασφάλιση της σωστής λειτουργίας του υλικού και να διατηρηθεί η συμβατότητα με τα ανταλλακτικά της HP. Κατά την απόλυτη κρίση της, η HP δύναται να εγκαταστήσει ενημερώσεις firmware, οι οποίες είναι απαραίτητες προκειμένου να διασφαλιστεί η υποστήριξη του εξοπλισμού σας.
Επιστροφή	Ένας ταχυμεταφορέας εξουσιοδοτημένος από την HP θα επιστρέψει το επισκευασμένο ή αντικατεστημένο προϊόν στην τοποθεσία που βρίσκεστε εντός της χώρας όπου παρασχέθηκε η υπηρεσία. Η επιστροφή θα πραγματοποιηθεί με επίγειο μέσο μεταφοράς και συνήθως διαρκεί 3 έως 7 ημέρες. Εσείς μπορείτε να ζητήσετε εспеυσμένη παράδοση με πρόσθετη χρέωση (μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την περιοχή).
Παραλαβή από την HP	Ένας ταχυμεταφορέας εξουσιοδοτημένος από την HP θα παραλάβει τον ελαττωματικό εξοπλισμό στην τοποθεσία σας εντός της χώρας όπου παρέχεται η υπηρεσία και θα τον παραδώσει στις καθοριζόμενες από την HP εγκαταστάσεις επισκευών. Είναι ευθύνη σας να συσκευάσετε και να προετοιμάσετε με τον ενδεδειγμένο τρόπο το προϊόν για να το παραλάβει ο ταχυμεταφορέας. Οι κλήσεις πρέπει να λαμβάνονται πριν τις 12.00 μ.μ. τοπική ώρα προκειμένου να ενεργοποιηθεί η παραλαβή την ίδια ημέρα. Όλες οι υπόλοιπες κλήσεις προγραμματίζονται για παραλαβή την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Χρόνος διεκπεραίωσης	<p>Ο χρόνος διεκπεραίωσης για αυτή την υπηρεσία θα είναι τρεις (3) εργάσιμες ημέρες της ΗΡ για τις γεωγραφικές τοποθεσίες που πληρούν τις προϋποθέσεις, εκτός από περιοδικές βλάβες που ενδέχεται να απαιτούν επιπλέον χρόνο επισκευής. Ο χρόνος διεκπεραίωσης μετρείται σε ημέρες που έχουν παρέλθει από την παραλαβή της μονάδας στην τοποθεσία σας από ταχυμεταφορέα εξουσιοδοτημένο από την ΗΡ ή από την παραλαβή κατά τη διάρκεια εργασιμών ωρών στο καθοριζόμενο από την ΗΡ κέντρο επισκευών εάν παραδίδεται ή αποστέλλεται από τον πελάτη, μέχρι το επισκευασμένο προϊόν να είναι έτοιμο να επιστραφεί στην τοποθεσία σας. Ο χρόνος διεκπεραίωσης δεν περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για την επιστροφή του επισκευασμένου ή αντικατεστημένου προϊόντος στον πελάτη. Εάν η μονάδα παραληφθεί στο καθοριζόμενο από την ΗΡ κέντρο επισκευών μετά τις 5.00 μ.μ., ο χρόνος διεκπεραίωσης των τριών ημερών ξεκινά την επόμενη εργάσιμη ημέρα.</p> <p>Ο χρόνος διεκπεραίωσης των τριών ημερών δεν είναι διαθέσιμος για όλες τις γεωγραφικές τοποθεσίες και ενδέχεται να παρατείνεται εκτός των μητροπολιτικών περιοχών.</p>
Περιθώριο κάλυψης	<p>Οι υπηρεσίες υποστήριξης υλικού ΗΡ με μεταφορά σε άλλο χώρο, όπως περιγράφονται παραπάνω, παρέχονται εξ αποστάσεως και σε καθοριζόμενα από την ΗΡ κέντρα επισκευών κατά τη διάρκεια κανονικών εργασιμών ωρών και κανονικών εργασιμών ημερών. Η υπηρεσία διατίθεται από τις 8.00 π.μ. έως τις 5.00 μ.μ., Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός των αργιών της ΗΡ (ενδέχεται να διαφοροποιείται ανά γεωγραφική τοποθεσία).</p>
Προστασία από τυχαία ζημιά	<p>Σας παρέχονται υπηρεσίες προστασίας κατά τυχαίας ζημιάς στο υποστηριζόμενο προϊόν υλικού εξοπλισμού.</p> <p>Ως τυχαία ζημιά ορίζεται η φυσική φθορά ενός προϊόντος που προκαλείται ή προκύπτει από κάποιο τυχαίο περιστατικό. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν πυρκαγιά, μη σκόπιμη διαρροή υγρού μέσα ή πάνω στη μονάδα, σκόπιμη ή μη σκόπιμη πτώση, σύγκρουση και μεταβολή της ηλεκτρικής τάσης. Καλύπτονται οι κατεστραμμένες οθόνες υγρών κρυστάλλων (LCD), ή εξαρτήματα που έχουν υποστεί βλάβη.</p> <p>Η τυχαία ζημιά ΔΕΝ ΚΑΛΥΠΤΕΙ την κλοπή, την απώλεια, τη φυσιολογική φθορά, τα αναλώσιμα, τις εσκεμμένες ενέργειες πρόκλησης ζημιών, και άλλες εξαιρέσεις, όπως περιγράφονται στην ενότητα "Περιορισμοί Παροχής Υπηρεσίας" παρακάτω.</p> <p>Η αντικατάσταση των σημαντικών εξαρτημάτων υπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς όπως αυτοί αναλύονται στην ενότητα "Περιορισμοί Παροχής Υπηρεσίας" παρακάτω και περιορίζεται μέχρι ένα εξάρτημα το χρόνο.</p> <p>Η μονάδα που έχει υποστεί βλάβη ενδέχεται να χρειάζεται επισκευή ή αντικατάσταση σε χώρο που ορίζεται από την ΗΡ, καθώς ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμα τοπικά όλα τα ανταλλακτικά.</p>

Περιορισμοί Παροχής Υπηρεσίας

Η υπηρεσία μπορεί να εκτελεστεί σε καθοριζόμενες από την ΗΡ εγκαταστάσεις επισκευής από επαγγελματία τεχνικό της ΗΡ ή άλλον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο.

Κατά την κρίση της ΗΡ, η υπηρεσία θα παρέχεται μέσω εξ αποστάσεως διάγνωσης και υποστήριξης ή άλλων μεθόδων, ή μέσω συνδυασμού της εξ αποστάσεως διάγνωσης και υποστήριξης και της επιτόπιας παροχής υπηρεσίας στο εξουσιοδοτημένο κέντρο επισκευής της ΗΡ. Στις άλλες μεθόδους περιλαμβάνεται η αποστολή ανταλλακτικών με δυνατότητα αντικατάστασης από τον ίδιο τον πελάτη, όπως πληκτρολόγιο ή ποντίκι. Η ΗΡ είναι αυτή που καθορίζει την πλέον κατάλληλη μέθοδο παροχής που απαιτείται για την αποτελεσματική και ταχεία υποστήριξη των Πελατών.

Ενδεικτικά, εξαιρούνται οι παρακάτω υπηρεσίες:

- Ανάκτηση και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Αντιμετώπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του πελάτη να ενσωματώσει οποιαδήποτε επισκευή, επιδιόρθωση, ενημέρωση κώδικα ή τροποποίηση του συστήματος η οποία παρέχεται στον πελάτη από την ΗΡ
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του πελάτη να αναλάβει την προτεινόμενη από την ΗΡ δράση για την αποφυγή προβλημάτων
- Υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης από το χρήστη

Η γεωγραφική κάλυψη ενδέχεται να διαφοροποιείται.

Εξαιρέσεις της κάλυψης από τυχαία ζημιά:

προστασία από τυχαία ζημιά δεν καλύπτει τα εξής:

- Ζημιά που προκαλείται από αδυναμία παροχής των προτεινόμενων από τον κατασκευαστή προδιαγραφών συντήρησης ή λειτουργίας
- Ζημιά που οφείλεται σε επιπτώσεις πολέμου ή πυρηνικού επεισοδίου, τρομοκρατίας, μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών επισκευής του προϊόντος ή χρήσης φθαρμένων ή ελαττωματικών μέσων
- Απώλεια δεδομένων, διακοπές της επαγγελματικής δραστηριότητας, τεχνολογική απαξίωση, αισθητική ζημιά, οξείδωση, μεταβολή του χρώματος, της υφής ή της επικάλυψης, φυσιολογική φθορά, βαθμιαία αχρήστευση
- Σφάλμα στο σχεδιασμό, την κατασκευή, τον προγραμματισμό του μηχανήματος ή στις οδηγίες για το μηχάνημα
- Εξαπάτηση, κλοπή, ανεξήγητη ή μυστηριώδης εξαφάνιση, κακή χρήση, κατάχρηση ή εσκεμμένη ενέργεια
- Αλλαγή ή τροποποίηση του προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο

Η αντικατάσταση των σημαντικών εξαρτημάτων περιορίζεται σε ένα συμβάν ανά εξάρτημα ετησίως. Για την κάλυψη προστασίας από τυχαία ζημιά, τα σημαντικά εξαρτήματα περιλαμβάνουν - χωρίς όμως να περιορίζονται σε αυτά - την οθόνη (LCD), το DVD/CD-ROM, τη μητρική πλακέτα, τον επεξεργαστή, τον σκληρό δίσκο και τη μνήμη. Το κόστος επισκευής ενός σημαντικού εξαρτήματος μετά τη συμπλήρωση του ορίου ενός συμβάντος ανά έτος χρεώνεται βάσει του αναλωθέντος χρόνου και υλικών (μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την περιοχή).

Υποχρεώσεις Πελάτη

Ο πελάτης πρέπει να δηλώσει τον καλυπτόμενο υλικό εξοπλισμό και το Care Pack όπως διατυπώνεται στο συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών υποστήριξης Care Pack.

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

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

Ο πελάτης ευθύνεται για την εγκατάσταση εξαρτημάτων και μονάδων αντικατάστασης που μπορούν να αντικατασταθούν από τον Πελάτη και που παραδίδονται από τον ταχυμεταφορέα εγκαίρως.

Ο πελάτης πρέπει να διασφαλίσει ότι το προϊόν έχει συσκευαστεί και προετοιμαστεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο για παραλαβή ή την επιλεγμένη μέθοδο παράδοσης ή αποστολής στο καθοριζόμενο από την HP κέντρο επισκευών. Η HP μπορεί να απαιτήσει από τον πελάτη να συμπεριλάβει μια εκτύπωση των όποιων αποτελεσμάτων προηγούμενων αυτοελέγχων μαζί με την ελαττωματική μονάδα.

Είναι ευθύνη του Πελάτη να:

- Απεγκαταστήσει όλες τις προσθήκες ή/και τα αξεσουάρ από τη βασική μονάδα πριν την επιστροφή στην HP για επισκευή τυχαίας ζημιάς.
- Διατηρήσει ένα αντίγραφο ασφαλείας όλου του λογισμικού και των δεδομένων. Η HP προτείνει την τακτική λήψη αντιγράφων ασφαλείας.
- Αποκαταστήσει το λογισμικό και τα δεδομένα στη μονάδα μετά την επισκευή ή την αντικατάσταση.
- Είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση του λογισμικού εφαρμογών του χρήστη και να διασφαλίσει ότι όλο το λογισμικό έχει εκχωρηθεί κατόπιν αδείας.

Κάλυψη υπηρεσίας

Όλα τα τυπικά αξεσουάρ που περιλαμβάνονται με τον κωδικό βασικής μονάδας HP και όλα τα παρεχόμενα από την HP εσωτερικά εξαρτήματα, όπως οι κάρτες HP Jetdirect, η μνήμη και οι μονάδες CD-ROM, καλύπτονται. Αντικείμενα όπως ενδεικτικά τα παρακάτω ΔΕΝ καλύπτονται από αυτήν την υπηρεσία:

- Αναλώσιμα όπως ενδεικτικά μπαταρίες και γραφίδες για tablet. Σε περίπτωση παροχής αναλώσιμων από την HP με σκοπό να διαπιστωθεί εάν η επισκευή υπήρξε αποτελεσματική, επειδή ο Πελάτης δεν είχε τέτοια αναλώσιμα στη διάθεσή του, η HP ενδέχεται να χρεώσει τον Πελάτη για αυτά τα αναλώσιμα σύμφωνα με την ισχύουσα τιμή.

- Κιτ συντήρησης και άλλα αναλώσιμα
- Συσκευές ή προαιρετικός εξοπλισμός που δεν ανήκει στην HP
- Βοηθητικός εξοπλισμός που αγοράστηκε επιπλέον της βασικής μονάδας, όπως σταθμοί σύνδεσης και συσκευές αναπαραγωγής θυρών
- Οποιοδήποτε προϊόν έχει επισκευαστεί από μη εξουσιοδοτημένο τεχνικό ή χρήστη

Γεωγραφική κάλυψη

Η παροχή της υπηρεσίας περιορίζεται στα μεγάλα μητροπολιτικά κέντρα των Ηνωμένων Πολιτειών συμπεριλαμβανομένων της Αλάσκας. Η παροχή της υπηρεσίας μπορεί να απαιτεί περισσότερο χρόνο στις περιοχές που βρίσκονται εκτός αυτών των μητροπολιτικών κέντρων. Η υπηρεσία δεν διατίθεται στον Καναδά, τη Χαβάη και το Πουέρτο Ρίκο.

Εάν η τοποθεσία στην οποία βρίσκεστε πληροί τις προδιαγραφές παροχής αυτής της υπηρεσίας, επικοινωνήστε με τον τοπικό εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP.

Στην Αλάσκα ενδέχεται να ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις.

Για περισσότερες πληροφορίες

hp.com/go/pcandprintservices

Εγγραφείτε για ενημερώσεις hp.com/go/getupdated

© Copyright 2003, 2015 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μόνες εγγυήσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών της HP είναι εκείνες που αναγράφονται στις εγγυήσεις που συνοδεύουν κάθε προϊόν και υπηρεσία. Τίποτα στο παρόν δεν συνιστά ή δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά σφάλματα, σφάλματα σύνταξης ή παραλείψεις που περιέχονται στο παρόν.

Οι Υπηρεσίες HP δίδονται 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.

5981-6647ELE, Σεπτέμβριος 2015

