



Υποστήριξη υλικού την επόμενη εργάσιμη ημέρα για ταξιδιώτες

Care Pack, στο πλαίσιο των υπηρεσιών HP Care

Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Υποστήριξη υλικού HP στα ταξίδια σας
- Εξειδικευμένη επιτόπια υποστήριξη, όπου διατίθεται
- Αξιοπύστοι χρόνοι απόκρισης
- Πολυεθνική γεωγραφική κάλυψη

Κύρια χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Κάλυψη στα ταξίδια: υπηρεσία διαθέσιμη σε περισσότερες από 80 χώρες
- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη
- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Περιλαμβάνονται ανταλλακτικά και υλικά
- Παράθυρο κάλυψης τις τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες
- Χρόνος επιτόπιας απόκρισης την επόμενη εργάσιμη, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα
- Κάλυψη μόνο για φορητό υπολογιστή (προαιρετικά)
- Υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μέσων (μόνο για επιλέξιμα προϊόντα)
- Υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά (προαιρετικά)

Σύνοψη της υπηρεσίας

Η υποστήριξη υλικού την επόμενη εργάσιμη ημέρα για ταξιδιώτες προσφέρει στους χρήστες φορητών υπολογιστών μια λύση υποστήριξης υλικού για τη νέα τους φορητή συσκευή HP. Αυτή η εύχρηστη και πρακτική λύση διατίθεται σε όλες τις χώρες/περιοχές που αναφέρονται στον ιστότοπο hp.com/services/travel. Η υπηρεσία αυτή διατίθεται για επιλεγμένα προϊόντα HP και Compaq και περιλαμβάνει, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα, χρόνο επιτόπιας απόκρισης την επόμενη εργάσιμη ημέρα (με απομακρυσμένη διάγνωση του προβλήματος στην τοπική γλώσσα στις χώρες που συμμετέχουν στην υπηρεσία) για υποστήριξη με την επίλυση του προβλήματος υλικού. Η υποστήριξη παρέχεται κατά τις τοπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Κάλυψη στα ταξίδια	<p>Η κάλυψη στα ταξίδια διατίθεται στις μεγάλες γεωγραφικές περιοχές του κόσμου, ενώ η λίστα των χωρών/περιοχών είναι εκτενής και συνεχώς εμπλουτίζεται. Λεπτομερής λίστα διατίθεται στη διεύθυνση www.hp.com/services/travel. Η λίστα αυτή παρέχει πληροφορίες για τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, περιλαμβάνοντας τις επιλογές Προστασίας από τυχαία ζημιά και Παρακράτησης ελαττωματικών μέσων. Η λίστα των χωρών/περιοχών υπόκειται σε αλλαγή χωρίς ειδοποίηση.</p> <p>Συνιστάται οι Πελάτες να ελέγχουν την κάλυψη ταξιδιού σε αυτή την ιστοσελίδα προτού αναχωρήσουν για ταξίδι.</p> <p>Όταν ο Πελάτης ταξιδέψει σε μία από τις συγκεκριμένες περιοχές και εκτός της χώρας αρχικής αγοράς του προϊόντος, η HP οφείλει:</p> <ul style="list-style-type: none">• Να παρέχει στον Πελάτη τον αριθμό τηλεφώνου του HP Global Solution Center στη συγκεκριμένη χώρα/περιοχή στην ενότητα "Επικοινωνία με την HP" στην ιστοσελίδα www.hp.com• Να αποδέχεται τις κλήσεις στη χώρα/περιοχή προορισμού του Πελάτη ή του εσωτερικού κέντρου εξυπηρέτησης της εταιρείας του Πελάτη• Να διαγνώσει το επίπεδο βλάβης του υλικού• Να προγραμματίσει εξυπηρέτηση την επόμενη εργάσιμη ημέρα στη χώρα/περιοχή του Πελάτη ή να παρέχει εξάρτημα αντικατάστασης, όπως απαιτείται• Να παρέχει τα απαιτούμενα εξαρτήματα προς επισκευή, σύμφωνα με τις προδιαγραφές υλικού, στο βαθμό που διατίθενται τοπικοποιημένα εξαρτήματα στην τοποθεσία προορισμού
Απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος και υποστήριξη	<p>Μόλις ο Πελάτης υποβάλει ένα αίτημα για παροχή υπηρεσίας μέσω του καθορισμένου αριθμού τηλεφωνικής υποστήριξης της HP, η HP θα συνεργαστεί με τον Πελάτη στη διάρκεια του χρόνου κάλυψης για να απομονώσει το πρόβλημα υλικού και να επιλύσει το πρόβλημα. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η HP μπορεί να εκτελέσει απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους αποκτώντας πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα μέσω λύσεων απομακρυσμένης υποστήριξης (όπου διατίθενται) ή να χρησιμοποιήσει άλλα μέσα προκειμένου να επιλύσει το πρόβλημα.</p> <p>Μόλις ο Πελάτης αντιμετωπίσει ένα πρόβλημα με το υλικό εκτός της χώρας αγοράς του, οφείλει να καλέσει πρώτα την HP για βοήθεια κατά τις τοπικές εργάσιμες ημέρες και ώρες στους αριθμούς που παρέχονται στην ενότητα "Επικοινωνία με την HP" στην ιστοσελίδα www.hp.com.</p>

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Επιτόπια υποστήριξη υλικού	<p>Τα τεχνικά προβλήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της HP, δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, ανατίθενται σε έναν αντιπρόσωπο της HP, ο οποίος θα παρέχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Η HP μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να αντικαταστήσει το προϊόν αντί να το επισκευάσει. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Επιπλέον, η HP δύναται να εγκαταστήσει τις διαθέσιμες βελτιώσεις τεχνικού σχεδιασμού, προκειμένου να διασφαλιστεί η σωστή λειτουργία του υλικού και η συμβατότητα με τα εξαρτήματα της HP. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP δύναται να εγκαταστήσει ενημερώσεις μικροκώδικα για να επαναφέρει το προϊόν σε λειτουργική κατάσταση ή να διατηρηθεί η δυνατότητα υποστήριξης από την HP.</p>
Ανταλλακτικά και υλικά	<p>Η HP παρέχει τα εξαρτήματα και υλικά που υποστηρίζει η ίδια και είναι απαραίτητα για να διατηρηθεί το καλυπτόμενο προϊόν σε λειτουργική κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων εξαρτημάτων και υλικών για τις διαθέσιμες και προτεινόμενες βελτιώσεις. Τα ανταλλακτικά είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Οι πελάτες που θέλουν να κρατήσουν τα παλιά εξαρτήματα θα χρεωθούν και θα πρέπει να καταβάλουν την τιμή καταλόγου, μείον οποιασδήποτε ισχύουσας έκπτωσης για το ανταλλακτικό. Η υπηρεσία αυτή δεν καλύπτει τα αναλώσιμα είδη.</p> <p>Τα αναλώσιμα είδη δεν παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας και καλύπτονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις της τυπικής εγγύησης.</p> <p>Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/Μέγιστη χρήση:</p> <p>Η υπηρεσία αυτή δεν καλύπτει την προμήθεια, την επισκευή και την αντικατάσταση ανταλλακτικών και εξαρτημάτων που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής τους ή/και το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο χρήσης του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του εκάστοτε προϊόντος.</p>
Παράθυρο κάλυψης	<p>Το παράθυρο κάλυψης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο παρέχονται οι περιγραφόμενες υπηρεσίες, επιτόπια ή απομακρυσμένα.</p> <p>Τα αιτήματα που λαμβάνονται πέραν του εν λόγω παραθύρου κάλυψης, θα καταγράφονται για την επόμενη ημέρα για την οποία διαθέτει παράθυρο κάλυψης ο Πελάτης.</p> <p>Γ' αυτή την υπηρεσία διατίθεται το εξής παράθυρο κάλυψης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες (9x5): Η υπηρεσία διατίθεται από τις 8:00 π.μ. έως τις 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών HP (μπορεί να διαφέρουν ανά χώρα/περιοχή) ή κατά τις εργάσιμες ημέρες/ώρες των χωρών/περιοχών στις οποίες παρέχεται η υπηρεσία. <p>Όλα τα παράθυρα κάλυψης προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητά τους από τον τοπικό αντιπρόσωπο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων.</p>
Χρόνος επιτόπιας απόκρισης	<p>Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης προσδιορίζει το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη λήψη και καταγραφή του αιτήματος για υποστήριξη από την HP έως την άφιξη του αντιπροσώπου της HP στο χώρο του Πελάτη, εφόσον υπάρχει παράθυρο κάλυψης. Ο χρόνος απόκρισης ισχύει μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και είναι δυνατό να μεταφερθεί και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη.</p> <p>Διατίθεται ο εξής χρόνος απόκρισης για την υπηρεσία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επιτόπια απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα - Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP επισκέπτεται το χώρο του Πελάτη εντός του παραθύρου κάλυψης, για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού, την επόμενη ημέρα κάλυψης από την καταγραφή του αιτήματος για υποστήριξη. <p>Ενδέχεται να ισχύουν τοπικοί περιορισμοί, όπως προσαρμοσμένοι χρόνοι απόκρισης σε ορισμένες περιοχές, ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία όπου θα ζητηθεί η υποστήριξη υλικού.</p> <p>Οι χρόνοι απόκρισης προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητά τους από τον τοπικό αντιπρόσωπο. Για πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.</p>

Προδιαγραφές (προαιρετικό)

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παροχής
Κάλυψη μόνο για φορητούς υπολογιστές	<p>Για τα προϊόντα υπολογιστών, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει την κάλυψη που αφορά μόνο φορητούς υπολογιστές. Το Care Pack που παρέχει αυτήν την κάλυψη δεν επεκτείνει το καθορισμένο επίπεδο υπηρεσίας σε εξωτερικές οθόνες ή άλλο εξωτερικό βοηθητικό εξοπλισμό.</p> <p>Οι σταθμοί επιτραπέζιας σύνδεσης και οι συσκευές αναπαραγωγής θυρών πληρούν τις προϋποθέσεις κάλυψης στη χώρα όπου έχει αγοραστεί η υπηρεσία Care Pack, αλλά όχι σε οποιαδήποτε άλλη χώρα εκτός αυτής.</p>
Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων	<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 ("Μονάδα δίσκου ή SSD/Flash"). Όλες οι μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος συμμετέχουν υποχρεωτικά στην υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μέσων. Με την επιφύλαξη όσων αναφέρονται προς το αντίθετο στο παρόν έγγραφο ή στους όρους παραγγελίας για υποστήριξη της HP, η HP παραιτείται του δικαιώματος κατοχής και ιδιοκτησίας των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτονται από την προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μέσων σε περίπτωση παράδοσης προϊόντος αντικατάστασης από την HP στον Πελάτη. Ο Πελάτης θα κρατήσει όλες τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που υποστηρίζονται από την HP σύμφωνα με το σύμβολο υποστήριξης με την HP και ο Πελάτης έχει πλήρη ευθύνη για την προστασία και το απόρρητο των δεδομένων που περιέχονται στην ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash.</p>
Προστασία από τυχαία ζημιά	<p>Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορισμένα συγκεκριμένα επίπεδα υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνουν προστασία από τυχαία ζημιά. Στις περιπτώσεις που ισχύει η προστασία από τυχαία ζημιά, ο Πελάτης απολαμβάνει την εν λόγω προστασία για το καλυπτόμενο προϊόν υλικού, στο πλαίσιο της υπηρεσίας.</p> <p>Ως τυχαία ζημιά καθορίζεται η φυσική ζημιά που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ή συνεπεία ατυχήματος, υπό την προϋπόθεση ότι η ζημιά προκαλείται κατά την κανονική χρήση. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν τη μη εσκεμμένη ρίψη υγρών μέσα ή πάνω στη μονάδα, πτώσεις και μεταβολή της τάσης. Επίσης, περιλαμβάνονται χαλασμένες ή κατεστραμμένες οθόνες υγρών κρυστάλλων (LCD) ή κατεστραμμένα εξαρτήματα. Στην ενότητα «Περιορισμοί υπηρεσίας» αναφέρονται πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις που αφορούν την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά.</p>

Κάλυψη

Αυτή η υπηρεσία παρέχει κάλυψη για προϊόντα υλικού HP ή Compaq, για όλα τα εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχονται από την HP (π.χ. κάρτες Jetdirect, μονάδες μνήμης και μονάδες CD-ROM της HP) και για το συνδεδεμένο βοηθητικό εξοπλισμό HP ή Compaq που έχει αγοράσει ο Πελάτης μαζί με το βασικό προϊόν, π.χ. ποντίκι, πληκτρολόγιο, σταθμός σύνδεσης, τροφοδοτικό AC.

Οι εξωτερικές οθόνες HP δεν καλύπτονται από την υπηρεσία. Στις συσκευές All-in-One η οθόνη καλύπτεται, καθώς δεν αποτελεί ξεχωριστή εξωτερική οθόνη. Ωστόσο, αν συνδέσετε, για παράδειγμα, μια δεύτερη οθόνη στη συσκευή All-in-One, η οθόνη αυτή δεν θα καλύπτεται από την υπηρεσία.

Τα αναλώσιμα στοιχεία, όπως ενδεικτικά τα αφαιρούμενα μέσα, οι μπαταρίες και οι γραφίδες για υπολογιστές tablet, τα κιτ συντήρησης και τα λοιπά αναλώσιμα, οι συσκευές που συντηρούνται από το χρήστη και οι συσκευές άλλων προμηθευτών, εκτός της HP, δεν καλύπτονται από αυτήν την υπηρεσία. Οι μπαταρίες μεγάλης διάρκειας των φορητών υπολογιστών και των tablet της HP καλύπτονται για έως 3 χρόνια.

Για τα ανταλλακτικά και τα εξαρτήματα που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται κάποια αναβάθμιση. Οι αναβαθμίσεις ανταλλακτικών ή εξαρτημάτων που έχουν αποσυρθεί από την αγορά μπορεί, σε ορισμένες περιπτώσεις, να οδηγήσουν σε πρόσθετες χρεώσεις για τον Πελάτη. Η HP θα συνεργαστεί με τον Πελάτη προκειμένου να προτείνει το κατάλληλο εξάρτημα αντικατάστασης. Λόγω των διαφορετικών τοπικών δυνατοτήτων υποστήριξης, δεν υπάρχουν διαθέσιμα εξαρτήματα αντικατάστασης σε όλες τις τοποθεσίες.

Ευθύνες του 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.

Εφόσον ισχύει, ο Πελάτης ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να καταχωρίσει το προϊόν υλικού προς υποστήριξη σε διάστημα 10 ημερών από την αγορά της υπηρεσίας, μέσω των οδηγιών καταχώρισης που υπάρχουν στη συσκευασία, σε μήνυμα email ή με όποιο τρόπο υποδείξει η HP. Σε περίπτωση μόνιμης αλλαγής της τοποθεσίας ενός καλυπτόμενου προϊόντος, η καταχώριση (ή η κατάλληλη τροποποίηση της υπάρχουσας καταχώρισης) πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός δέκα ημερών από την αλλαγή.

Εφόσον ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης πρέπει να βοηθήσει την HP στις προσπάθειες απομακρυσμένης επίλυσης του προβλήματος. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να εκτελεί όλους τους αναγκαίους διαγνωστικούς ελέγχους που μπορούν να γίνουν από τον ίδιο πριν επικοινωνήσει με την HP για μια δυσλειτουργία στο προϊόν υλικού
- Να ειδοποιήσει έγκαιρα την HP σε περίπτωση δυσλειτουργίας στο προϊόν υλικού
- Να παρέχει τον σειριακό αριθμό του καλυπτόμενου προϊόντος
- Να παρέχει την τοπική διεύθυνση και τον τοπικό αριθμό τηλεφώνου
- Να είναι παρών κατά την άφιξη του μηχανικού επιτόπιας υποστήριξης ή κατά την παραλαβή των εξαρτημάτων αντικατάστασης από τον κούριερ
- Να παρέχει στην HP πλήρη και απεριόριστη πρόσβαση σε όλες τις τοποθεσίες όπου παρέχεται η υπηρεσία
- Να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η HP για να του παράσχει γρήγορη και επαγγελματική απομακρυσμένη υποστήριξη και να της δώσει τη δυνατότητα να καθορίσει το επίπεδο καταλληλότητας της υποστήριξης.
- Να εκτελεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να εφαρμόζει άλλα εργαλεία και προγράμματα διαγνωστικών ελέγχων.
- Να εγκαθιστά τις ενημερώσεις μικροκώδικα και τα patches που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο.
- Να πραγματοποιεί άλλες εύλογες ενέργειες που του ζητά η HP, προκειμένου να τη βοηθά στον προσδιορισμό ή την επίλυση προβλημάτων

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη εγκατάσταση των σημαντικών ενημερώσεων μικροκώδικα και των ανταλλακτικών ή προϊόντων που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο, τα οποία παρέχονται στον Πελάτη.

Στις περιπτώσεις που για την επίλυση ενός προβλήματος αποστέλλονται εξαρτήματα με δυνατότητα αντικατάστασης από τον Πελάτη, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος εντός του χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η HP. Στην περίπτωση που η HP δεν λάβει το ελαττωματικό εξάρτημα εντός του καθορισμένου διαστήματος ή εάν το εξάρτημα έχει υποστεί φθορές κατά την παραλαβή, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει αντίτιμο για το ελαττωματικό εξάρτημα το οποίο θα καθορίσει η HP.

Εφόσον επιλεγθεί η υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μέσων, αποτελεί ευθύνη του Πελάτη:

- Να διατηρεί το φυσικό έλεγχο των μονάδων δίσκου ή SSD/Flash ανά πάσα στιγμή κατά την παροχή υποστήριξης από την HP. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα που περιέχονται στις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash.
- Να διασφαλίζει ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στην ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που έχει διατηρήσει, θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή.
- Να εξασφαλίζει την παρουσία εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου για την παρακράτηση των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash, την παραλαβή των μονάδων δίσκου ή SSD/Flash αντικατάστασης, την παροχή πληροφοριών στην HP για κάθε μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που διατηρείται σύμφωνα με το παρόν και, κατόπιν αιτήματος της HP, την υπογραφή ενός εγγράφου που θα παρέχεται από την HP και στο οποίο αναγνωρίζεται η παρακράτηση των μονάδων δίσκου ή SSD/Flash
- Να καταστρέψει τη μονάδα δίσκου ή SSD/Flash που παρακράτησε ή/και να διασφαλίζει ότι η μονάδα δίσκου ή SSD/Flash 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 προϊόντος, ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει 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 τη διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε τέτοιας δανειακής ή μισθωμένης μονάδας δίσκου ή SSD/Flash στην HP και η HP δεν φέρει καμία ευθύνη για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας ή του απόρρητου των δεδομένων που παραμένουν στη μονάδα δίσκου ή SSD/Flash.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, η υπηρεσία παρέχεται με συνδυασμό απομακρυσμένης διάγνωσης και υποστήριξης, επιτόπιων υπηρεσιών και άλλων μεθόδων. Στις άλλες μεθόδους περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων η παράδοση μέσω κούριερ εξαρτημάτων για αντικατάσταση από τον ίδιο τον Πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον ίδιο τον Πελάτη ή ακόμη και ολόκληρο προϊόν αντικατάστασης. Η HP είναι αυτή που καθορίζει την κατάλληλη μέθοδο που απαιτείται για την αποτελεσματική και ταχεία υποστήριξη του Πελάτη.

Η HP έχει το δικαίωμα να απομακρύνει το καλυπτόμενο προϊόν από την τοποθεσία του Πελάτη προκειμένου να το επισκευάσει.

Ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει τη μονάδα με βλάβη στη χώρα αρχικής αγοράς σε περίπτωση που απαιτείται αντικατάσταση της συσκευής, ακόμα και στην επιλογή Προστασίας από τυχαία ζημιά. Δεν διατίθεται ολόκληρη μονάδα αντικατάστασης σε χώρες εκτός της χώρας αγοράς της υπηρεσίας. Η κάλυψη ταξιδιού περιορίζεται στην επιτόπια και απομακρυσμένη επιδιόρθωση της μονάδας.

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

Η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει ορισμένες ενέργειες, όπως ενδεικτικά:

- 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 υλοποιήσει οποιαδήποτε επισκευή, επιδιόρθωση, ενημέρωση ή μετατροπή 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
- Προληπτική συντήρηση

Όταν ο Πελάτης ταξιδεύει εκτός της χώρας αγοράς του προϊόντος, οι περιγραφόμενες υπηρεσίες υποστήριξης παρέχονται μόνο εάν η χώρα/περιοχή όπου θα ζητηθεί η υποστήριξη περιλαμβάνεται στη λίστα των καλυπτόμενων χωρών/περιοχών που αναφέρονται στο σχετικό πίνακα στον ιστότοπο hp.com/services/travel. Οι υπηρεσίες δεν διατίθενται με βάση το παρόν σε χώρες/περιοχές που δεν αναφέρονται στον πίνακα. Η υπηρεσία μπορεί ωστόσο να παρέχεται με χαμηλότερο επίπεδο υποστήριξης σε ορισμένες άλλες τοποθεσίες που δεν αναφέρονται στον συγκεκριμένο πίνακα.

Εάν τα εξαρτήματα που χρειάζονται επισκευή, ιδιαίτερα τα εξαρτήματα που είναι ειδικά για συγκεκριμένη χώρα/περιοχή, δεν είναι διαθέσιμα, ο Πελάτης έχει τις εξής επιλογές:

- Να αναβάλει το αίτημα υποστήριξης μέχρι να επιστρέψει στη χώρα αγοράς του προϊόντος
- Να αποδεχτεί αντικατάσταση του ελαττωματικού εξαρτήματος από ένα αντίστοιχο τοπικό στη χώρα που βρίσκεται (π.χ. πληκτρολόγιο Αγγλικών Αμερικής)

Τα εξειδικευμένα εξαρτήματα που αφορούν συγκεκριμένη γλώσσα ή χώρα, π.χ. πληκτρολόγια μη διεθνών Αγγλικών ή άλλης γλώσσας, και ορισμένα τοπικά διαμορφωμένα εξαρτήματα τροφοδοσίας δεν είναι γενικά διαθέσιμα κατά τα διεθνή ταξίδια και δεν καλύπτονται από τους όρους της παρούσας συμφωνίας, παρά μόνο εντός των γεωγραφικών ορίων της χώρας προέλευσης.

Οι υπηρεσίες που ζητούνται εκτός της χώρας αρχικής αγοράς του προϊόντος περιορίζονται μόνο στη βασική μονάδα. Οι υπηρεσίες που αφορούν εξωτερικές οθόνες παρέχονται μόνο στην αρχική χώρα αγοράς, εφόσον ο Πελάτης έχει αγοράσει τη σχετική επιπρόσθετη κάλυψη. Οι σταθμοί επιτραπέζιας σύνδεσης και οι συσκευές αναπαραγωγής θυρών πληρούν τις προϋποθέσεις κάλυψης μόνο εντός της χώρας αγοράς της υπηρεσίας Care Pack, αλλά όχι σε οποιαδήποτε άλλη χώρα εκτός αυτής.

Τα προϊόντα που δεν είναι HP εξαιρούνται από την υπηρεσία.

Περιορισμοί προαιρετικής υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μέσων

Η προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μέσων ισχύει μόνο για τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για οποιαδήποτε αντικατάσταση μονάδας δίσκου ή SSD/Flash, η οποία δεν έχει παρουσιάσει δυσλειτουργία.

Οι μονάδες SSD/Flash που έχουν χαρακτηριστεί από την HP ως αναλώσιμα ή/και έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής τους ή/και το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο χρήσης του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του εκάστοτε προϊόντος, δεν πληρούν τις προϋποθέσεις κάλυψης από την προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μέσων.

Τα ποσοστά παρουσίας βλαβών και ελαττωμάτων στις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος να ακυρώσει αυτή την υπηρεσία με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση αυτής της προαιρετικής υπηρεσίας (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών/ελαττωμάτων που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

Η HP ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΚΑΜΙΑ ΑΠΟΛΥΤΩΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ Ή ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΔΙΣΚΟΥ Ή SSD/FLASH ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ. ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΑΝΤΙΘΕΤΟ ΣΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΤΗΣ HP Ή ΣΤΟ ΦΥΛΛΟ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, Η HP Ή ΟΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ, ΟΙ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΙ Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΔΕΝ ΦΕΡΟΥΝ ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΤΥΧΑΙΑ, ΕΙΔΙΚΗ Ή ΑΠΟΘΕΤΙΚΗ ΖΗΜΙΑ Ή ΖΗΜΙΕΣ ΑΠΟ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΚΑΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗΣ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.

Εξαιρέσεις από την προαιρετική υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά

Προκειμένου να έχετε δικαίωμα αγοράς της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά, το προϊόν θα πρέπει να καλύπτεται από εργοστασιακή εγγύηση ή επέκταση εγγύησης με διάρκεια που δεν θα υπερβαίνει αυτήν της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά. Η υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά προσφέρει προστασία από αιφνίδια και απρόβλεπτες τυχαίες ζημιές λόγω χειρισμού, υπό την προϋπόθεση ότι οι σχετικές ζημιές έχουν γίνει κατά τη συνήθη χρήση. Η υπηρεσία αυτή δεν καλύπτει τις παρακάτω περιπτώσεις και τις ζημιές που οφείλονται σε:

- Φυσιολογική φθορά, αλλαγή χρώματος, υφής ή φινιρίσματος, σταδιακή υποβάθμιση, σκουριά, σκόνη ή διάβρωση
- Πυρκαγιά, αυτοκινητιστικό ή οικιακό ατύχημα (στις περιπτώσεις που το εν λόγω ατύχημα καλύπτεται από ασφαλιστήριο ή την εγγύηση άλλου προϊόντος), φυσικά φαινόμενα (συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά της πλημμύρας) ή άλλων κίνδυνου που οφείλεται σε αίτια που δεν συνδέονται με το προϊόν
- Έκθεση σε καιρικά φαινόμενα ή περιβαλλοντικές συνθήκες που δεν εμπίπτουν στις προδιαγραφές της HP, έκθεση σε επικίνδυνα (και βιολογικά επικίνδυνα) υλικά, αμέλεια του χειριστή, κακή χρήση, λανθασμένη χρήση, ακατάλληλη τροφοδοσία ηλεκτρικού ρεύματος, μη εξουσιοδοτημένη επισκευή ή προσπάθεια επισκευής, ακατάλληλη και μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, σύνδεση ή εγκατάσταση εξοπλισμού, βανδαλισμό, ζημιές από ζώα ή έντομα ή μόλυνση, ελαττωματική μπαταρία, διαρροή μπαταρίας ή έλλειψη συντήρησης σύμφωνα με όσα προβλέπει ο κατασκευαστής (συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ακατάλληλων καθαριστικών)
- Σφάλμα στη σχεδίαση, την κατασκευή, τον προγραμματισμό ή τις οδηγίες του προϊόντος

- Συντήρηση, επισκευή ή αντικατάσταση που έχει καταστεί αναγκαία λόγω απώλειας ή ζημιάς που οφείλεται σε οποιαδήποτε άλλη αιτία πέραν της κανονικής χρήσης, αποθήκευσης και λειτουργίας του προϊόντος, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και το εγχειρίδιο χρήσης
- Κλοπή, απώλεια, ανεξήγητη ή μυστηριώδη εξαφάνιση ή εσφαλμένη τοποθέτηση
- Απώλεια ή καταστροφή δεδομένων, διακοπή επιχειρηματικών λειτουργιών
- Απάτη (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των περιπτώσεων γνωστοποίησης ανακριβών, παραπλανητικών, εσφαλμένων ή ημιτελών πληροφοριών σχετικά με τις συνθήκες πρόκλησης της ζημιάς του εξοπλισμού στον εκπρόσωπο του Πελάτη, τον τεχνικό ή την HP
- Τυχαιά ή άλλη ζημιά αισθητής φύσης, που δεν επηρεάζει τη λειτουργία του προϊόντος
- Ατέλειες οθόνης υπολογιστή, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των περιπτώσεων καμμένων και ελλειπόντων pixels ως συνέπεια της κανονικής χρήσης και λειτουργίας του προϊόντος
- Ζημιά σε προϊόντα των οποίων οι σειριακοί αριθμοί έχουν αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί
- Ζημιά ή βλάβη στον εξοπλισμό που καλύπτεται από την εγγύηση ή τις υπηρεσίες επιστροφής προϊόντος του κατασκευαστή ή τα εργοστασιακά δελτία
- Ζημιά που προκλήθηκε κατά την αποστολή του καλυπτόμενου προϊόντος από τον Πελάτη προς ή από άλλη τοποθεσία
- Ζημιά σε υλικό, λογισμικό, μέσα, δεδομένα κ.λπ. που οφείλονται, ενδεικτικά, σε αιτίες όπως ιοί, προγράμματα εφαρμογών, προγράμματα δικτύωσης, αναβαθμίσεις, διαδικασίες διαμόρφωσης, βάσεις δεδομένων, αρχεία, προγράμματα οδήγησης, πηγαίο κώδικα, αντικειμενικό κώδικα ή αποκλειστικά δεδομένα, υποστήριξη, διαμόρφωση, εγκατάσταση ή επανενγκατάσταση λογισμικού ή δεδομένων, ή χρήση κατεστραμμένων ή ελαττωματικών μέσων
- Κάθε προϋπάρχουσα κατάσταση που προέκυψε πριν από την ημερομηνία αγοράς του Care Pack
- Κατάργηση προϊόντος
- Εξοπλισμό που έχει μεταφερθεί εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από το Care Pack που παρέχει κάλυψη για ταξίδια και προστασία από τυχαία ζημιά
- Κατεστραμμένες ή ελαττωματικές οθόνες LCD, στις περιπτώσεις που η ζημιά οφείλεται σε κακή χρήση ή εξαιρείται με άλλον τρόπο βάσει του παρόντος
- Σκόπιμη ζημιά που προκάλεσε ρωγμή ή άλλη ζημιά στην οθόνη του υπολογιστή ή σε άλλη οθόνη
- Ζημιά που οφείλεται σε ενέργειες της αστυνομίας, ακήρυχτο ή κηρυγμένο πόλεμο, πυρηνικό ατύχημα ή τρομοκρατική ενέργεια
- Τροποποίηση ή αλλαγή του καλυπτόμενου προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο
- Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε σκόπιμα προκειμένου να προκληθεί ζημιά στο καλυπτόμενο προϊόν
- Επικίνδυνη, αμελής ή καταχρηστική συμπεριφορά κατά το χειρισμό ή τη χρήση του προϊόντος (Εάν το καλυπτόμενο προϊόν συνοδευόταν από προστατευτικά εξαρτήματα, π.χ. κάλυμμα, θήκη ή σάκο μεταφοράς, ο Πελάτης οφείλει να χρησιμοποιεί συνεχώς αυτά τα βοηθητικά εξαρτήματα προκειμένου να δικαιούται την κάλυψη που παρέχει η υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά. Ως επικίνδυνη, αμελής ή καταχρηστική συμπεριφορά νοείται ενδεικτικά η μεταχείριση και χρήση του καλυπτόμενου προϊόντος κατά τρόπο επιβλαβή ή καταχρηστικό που μπορεί να επιφέρει βλάβη, καθώς και κάθε σκόπιμη ή εσκεμμένη πρόκληση ζημιάς στο προϊόν. Οι ζημιές που οφείλονται σε τέτοιου είδους ενέργειες ΔΕΝ καλύπτονται από την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά. Για τα εμπορικά και καταναλωτικά προϊόντα της HP, οι τυχαίες ζημιές εξαιτίας χειρισμού περιορίζονται σε ένα συμβάν ανά προϊόν ανά 12 μήνες, ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της υπηρεσίας HP Care Pack. Από τη στιγμή που θα καλυφθεί το καθορισμένο όριο, το κόστος επισκευής για τυχόν πρόσθετα συμβάντα θα χρεώνεται με βάση τις ώρες και τα υλικά, αλλά όλες οι υπόλοιπες πτυχές της αγορασθείσας υπηρεσίας HP Care Pack θα εξακολουθήσουν να ισχύουν κανονικά, εκτός εάν αναφέρεται ρητά κάτι διαφορετικό στην εκάστοτε χώρα αγοράς. Για τους Πελάτες που έχουν ιστορικό πολύ αυξημένου αριθμού συμβάντων, η HP διατηρεί επίσης το δικαίωμα να απορρίψει τα αιτήματα αγοράς της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό).

Καταλληλότητα για λήψη υπηρεσίας

Η κάλυψη ταξιδιού, όπως ορίζεται στον Πίνακα 1, σε χώρες/περιοχές άλλες από τη χώρα αρχικής αγοράς του προϊόντος περιορίζεται στο χρονικό διάστημα του ταξιδιού και δεν ισχύει για μόνιμη παροχή σε άλλη περιοχή.

Ζώνες μετακίνησης

Όλοι οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης ισχύουν για τις τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση έως 160 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. Η μετακίνηση προς τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση έως 320 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP παρέχεται χωρίς επιπλέον χρέωση. Εάν η τοποθεσία βρίσκεται πάνω από 320 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, ισχύει πρόσθετη χρέωση μετακίνησης.

Οι ζώνες και οι χρεώσεις μετακίνησης, εάν ισχύουν, ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία.

Για τις τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 160 km από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, οι χρόνοι απόκρισης τροποποιούνται λόγω εκτεταμένης μετακίνησης και διαμορφώνονται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Χρόνος επιτόπιας απόκρισης
0 – 160 km	Επόμενη εργάσιμη ημέρα*
>160 – 320 km	1 επιπλέον εργάσιμη ημέρα*
> 320 – 460 km	2 επιπλέον εργάσιμες ημέρες*
Πάνω από 480 km	Καθορίζεται κατά το χρόνο παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων*

Περισσότερες πληροφορίες
hp.com/pcandprintservices

Για να επικοινωνήσετε με το τοπικό HP Solution Centre για τεχνική υποστήριξη, επισκεφτείτε τη διεύθυνση
http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html.

* Οι ορισμοί των ζωνών μετακίνησης και οι αντίστοιχοι χρόνοι απόκρισης διαφέρουν στις χώρες/περιοχές που συμμετέχουν στην υπηρεσία. Επικοινωνήστε με το τοπικό γραφείο πωλήσεων για λεπτομέρειες σχετικά με τις ζώνες μετακίνησης και τους τροποποιημένους χρόνους απόκρισης.

Εγγραφείτε για ενημερώσεις
hp.com/go/getupdated



Μοιραστείτε το με συναδέλφους

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

© Copyright 2016 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.

