



Υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού HP για καταναλωτές

Υπηρεσίες HP Care Pack

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη
- Επιτόπου υποστήριξη υλικού
- Περιλαμβάνονται ανταλλακτικά και υλικά

Οφέλη της υπηρεσίας

- Δυνατότητα επιτόπου υποστήριξης από κατάλληλους ειδικούς
- Βελτιωμένη λειτουργία του προϊόντος
- Ευελιξία για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών της υπηρεσίας.

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού HP για καταναλωτές παρέχει απομακρυσμένη υποστήριξη υψηλής ποιότητας και επιτόπια υποστήριξη για τον καλυπτόμενο εξοπλισμό, αυξάνοντας την αδιάλειπτη λειτουργία του προϊόντος.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη	Μόλις ο Πελάτης υποβάλει ένα αίτημα και η HP καταγράψει το τηλεφώνημά του, η HP θα εργαστεί εντός του παραθύρου κάλυψης προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει απομακρυσμένα, σε συνεργασία με τον Πελάτη. Πριν από κάθε επιτόπια βοήθεια, η HP ενδέχεται να εκτελέσει απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους χρησιμοποιώντας λύσεις απομακρυσμένης ηλεκτρονικής υποστήριξης για να αποκτήσει πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα, ή η HP μπορεί να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να διευκολύνει την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης της υπηρεσίας, η HP θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια για την εγκατάσταση του υλικολογισμικού που μπορεί να εγκατασταθεί από τον Πελάτη και των εξαρτημάτων που μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη. Ανεξάρτητα από το παράθυρο κάλυψης του Πελάτη, τα περιστατικά που αφορούν καλυπτόμενο υλικό μπορούν να αναφερθούν στην HP τηλεφωνικά ή μέσω της διαδικτυακής πύλης, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα. Ακόμη, υπάρχει η δυνατότητα αυτοματοποιημένης αναφοράς προβλημάτων εξοπλισμού μέσω των λύσεων ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η HP θα γνωστοποιήσει τη λήψη του αιτήματος εξυπηρέτησης καταγράφοντας την κλήση, εκχωρώντας ένα αναγνωριστικό περίπτωσης και κοινοποιώντας το αναγνωριστικό περίπτωσης στον Πελάτη. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει την τελική λύση όλων των αναφερόμενων προβλημάτων.

Επιτόπου υποστήριξη υλικού	Τα προβλήματα υλικού τα οποία, κατά την κρίση της HP, δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP, ο οποίος θα παράσχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση.
Ανταλλακτικά και υλικά	Η HP θα παράσχει τα ανταλλακτικά και τα υλικά που υποστηρίζει και είναι απαραίτητα για τη διατήρηση της λειτουργικής κατάστασης του προϊόντος που καλύπτεται από την υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων των εξαρτημάτων και υλικών για τις διαθέσιμες και προτεινόμενες μηχανικές βελτιώσεις. Τα ανταλλακτικά που παρέχει η HP θα είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια ως προς την απόδοση. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Τα αναλώσιμα προϊόντα και εξαρτήματα δεν υποστηρίζονται και δεν παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας. Για αυτή την κατηγορία προϊόντων και εξαρτημάτων ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της τυπικής εγγύησης.
Περίοδος κάλυψης	Η περίοδος κάλυψης καθορίζει τον χρόνο κατά τον οποίο οι περιγραφόμενες υπηρεσίες παρέχονται επί τόπου ή εξ αποστάσεως. Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης καταγράφονται την επόμενη ημέρα για την οποία ο Πελάτης έχει υπηρεσία παραθύρου κάλυψης. Οι επιλογές παραθύρου κάλυψης που διατίθενται σε επιλέξιμα προϊόντα, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών. Όλες οι περίοδοι κάλυψης υπόκεινται στους περιορισμούς της τοπικής διαθεσιμότητάς τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.
Χρόνος επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού	Για τα συμβάντα που αφορούν καλυπτόμενο υλικό και δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα, η HP θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια να μεταβεί στο χώρο του Πελάτη εντός του καθορισμένου χρόνου επιτόπου απόκρισης. Ο χρόνος επιτόπου απόκρισης καθορίζει τη χρονική περίοδο που αρχίζει με τη λήψη της αρχικής κλήσης και την αναγνώρισή της από την HP. Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης λήγει όταν ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP μεταβεί στο χώρο του Πελάτη ή όταν κλείσει το αναφερόμενο περιστατικό με την αιτιολογία ότι η HP δεν θεωρεί ότι απαιτείται επιτόπια παρέμβαση. Οι χρόνοι απόκρισης ισχύουν μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη. Οι επιλογές χρόνου απόκρισης που διατίθενται στα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορίζονται στον πίνακα επιλογών των επιπέδων υπηρεσιών. Όλοι οι χρόνοι απόκρισης προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητά τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

Πίνακας 2. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Κάλυψη μόνο για Desktop/Notebook	Οι υπηρεσίες με αυτόν τον περιορισμό κάλυψης δεν καλύπτουν τις ακόλουθες επιλογές και αξεσουάρ: • Εξωτερική οθόνη • Σταθμό σύνδεσης, βάση και αναπαγωγής θυρών • Οποιοδήποτε εξωτερικό αξεσουάρ που δεν έχει αγοραστεί και δεν περιλαμβάνεται στην αρχική συσκευασία του κύριου προϊόντος desktop ή notebook.

Πίνακας 3, Επιλογές επιπέδου υπηρεσιών

Δεν διατίθενται όλες οι επιλογές επιπέδου υπηρεσιών σε όλα τα προϊόντα. Οι επιλογές επιπέδου υπηρεσιών που έχει επιλέξει ο Πελάτης ορίζονται στο συμφωνητικό που έχει συνάψει.

Επιλογή	Προδιαγραφές παράδοσης
Τυπικός χρόνος απόκρισης, τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες (9x5)	Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 9 ώρες την ημέρα μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή εξαιρουμένων των αργιών της HP. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα μεταβεί στο χώρο του Πελάτη κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού εντός του τοπικά καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης από τη στιγμή που η HP θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα. Οι τοπικά καθορισμένοι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης μπορεί να κυμαίνονται μεταξύ μερικών εργάσιμων ημερών και μερικών εβδομάδων και εξαρτώνται από τις τοπικές δυνατότητες εξυπηρέτησης. Τα αιτήματα που λαμβάνονται εκτός του παραθύρου κάλυψης, καταγράφονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και εξυπηρετούνται εντός του τοπικά καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης. Για πληροφορίες σχετικά με τον τυπικό χρόνο επιτόπιας απόκρισης που ισχύει σε συγκεκριμένες χώρες ή γεωγραφικές περιοχές, επικοινωνήστε με το τοπικό γραφείο πωλήσεων HP.

Κάλυψη

Αυτή η υπηρεσία παρέχει κάλυψη για προϊόντα υλικού επωνυμίας HP και για όλα τα εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχονται από την HP (όπως κάρτες HP Jetdirect, μονάδες μνήμης και CD-ROM), καθώς και προσαρτημένα αξεσουάρ επωνυμίας HP ή Compaq που αγοράστηκαν μαζί με το κύριο προϊόν, όπως ποντίκι, πληκτρολόγιο, βάση σύνδεσης, προσαρμογέας ρεύματος AC.

Τα αναλώσιμα είδη, όπως αφαιρούμενα μέσα, η τυπική μη αφαιρούμενη μπαταρία, η τυπική αφαιρούμενη μπαταρία, η μη αφαιρούμενη μπαταρία μακράς διάρκειας, η αφαιρούμενη μπαταρία μακράς διάρκειας, μπαταρίες που αγοράστηκαν ως αξεσουάρ και γραφίδες για tablet PC, συσκευές συντήρησης και άλλα αναλώσιμα, καθώς και η συντήρηση χρηστών και οι συσκευές εκτός επωνυμίας HP δεν καλύπτονται από αυτήν την υπηρεσία.

Σε περιπτώσεις ανταλλακτικών που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Η HP θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για να προτείνει το κατάλληλο ανταλλακτικό. Λόγω των διαφορετικών δυνατοτήτων τοπικής υποστήριξης, δεν διατίθενται όλα τα ανταλλακτικά σε όλες τις χώρες.

Υποχρεώσεις Πελάτη

Εάν ο Πελάτης δεν ενεργήσει σύμφωνα με τις καθορισμένες Υποχρεώσεις Πελάτη, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, η HP ή ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών της HP i) δεν υποχρεούνται να παράσχουν τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται ή ii) θα εκτελέσουν την εν λόγω υπηρεσία με έξοδα του Πελάτη με βάση τον επικρατέστερο χρόνο και τις τιμές των υλικών.

Για να ενεργοποιήσει την υποστήριξη του προϊόντος υλικού, ο Πελάτης ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP

πρέπει να το ενεργοποιήσει εντός 10 ημερών από την αγορά αυτής της υπηρεσίας, σύμφωνα με τις οδηγίες εγγραφής στο Care Pack ή το email που παρέχεται από την HP ή σύμφωνα με άλλες οδηγίες της HP. Στην περίπτωση που ένα καλυπτόμενο προϊόν αλλάξει τοποθεσία, η ενεργοποίηση και δήλωση (ή η κατάλληλη προσαρμογή της υπάρχουσας δήλωσης στην HP) πρέπει να πραγματοποιηθούν εντός 10 ημερών από την αλλαγή.

Εφόσον ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης θα χρειαστεί να συνδράμει στις προσπάθειες της HP για την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Ο Πελάτης οφείλει:

- να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που επιτρέπουν στην HP να παράσχει έγκαιρη και επαγγελματική απομακρυσμένη υποστήριξη και να επιτρέψει στην HP να καθορίσει το επίπεδο καταλληλότητας για τη λήψη της υποστήριξης
- Να πραγματοποιήσει αυτόματους ελέγχους, να εγκαταστήσει και εκτελέσει άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα
- Να εγκαταστήσει τις ενημερώσεις υλικολογισμικού και κώδικα που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο
- Να εκτελέσει άλλες εύλογες ενέργειες που μπορεί να ζητηθούν από την HP και τη βοηθούν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη εγκατάσταση των σημαντικών ενημερώσεων υλικολογισμικού και των ανταλλακτικών ή προϊόντων που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο που του παρέχονται.

Ο Πελάτης συμφωνεί να επωμισθεί πρόσθετες χρεώσεις εάν ζητήσει από την HP να εγκαταστήσει ενημερώσεις υλικολογισμικού και κώδικες που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο. Οι πρόσθετες χρεώσεις του Πελάτη θα υπολογίζονται με βάση τον χρόνο και τα υλικά, εκτός εάν ισχύει διαφορετική έγγραφη συμφωνία μεταξύ της HP και του Πελάτη.

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

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό υποστήριξης απομακρυσμένης διάγνωσης, επιτόπου παροχής υπηρεσιών και άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών. Στις άλλες μεθόδους ενδέχεται να περιλαμβάνεται η παράδοση ανταλλακτικών, μέσω κούριερ, για αντικατάσταση από τον ίδιο τον Πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, 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 την εκπλήρωση της χρονικής δέσμευσης από την κλήση έως την επισκευή, εάν ισχύει.

Σε περίπτωση παράληψης συγκεκριμένων όρων επισκευής, πολύπλοκων επισκευών ή εξαρτημάτων, ο υπεύθυνος μπορεί να αποφασίσει τη συλλογή του υπολογιστή στην τοποθεσία επισκευών της HP.

Σε περίπτωση που παρέχεται ανταλλακτικό με Δυνατότητα Επισκευής από τον Πελάτη για την επιστροφή του συστήματος σε κατάσταση λειτουργίας, το επίπεδο επιτόπιας υπηρεσίας δεν ισχύει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η πρακτική της HP έγκειται στην άμεση αποστολή των ανταλλακτικών με Δυνατότητα Επισκευής από τον Πελάτη που είναι κρίσιμα για τη λειτουργία του προϊόντος στην τοποθεσία του Πελάτη. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη διαδικασία και τα ανταλλακτικά με Δυνατότητα Επισκευής από τον Πελάτη, ανατρέξτε στη διεύθυνση: hp.com/go/selfrepair

Ο χρόνος επιτόπου απόκρισης δεν ισχύει εάν η υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί μέσω απομακρυσμένης διάγνωσης ή υποστήριξης ή μέσω των λοιπών μεθόδων εξυπηρέτησης που περιγράφονται παραπάνω.

Οι ακόλουθες ενέργειες εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία:

- Αντίγραφα ασφαλείας (backup), ανάκτηση (recovery) και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών ή πρόσθετες δοκιμές που ζητούνται ή απαιτούνται από τον Πελάτη
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας.
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω παράλειψης του Πελάτη να ενσωματώσει οποιοδήποτε διορθώσεις συστήματος, επισκευές, ή τροποποιήσεις που παρέχονται από την HP στον Πελάτη
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να προβεί σε ενέργειες αποφυγής τις οποίες σύστησε προηγουμένως η HP
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω μη εγκεκριμένων προσπαθειών από προσωπικό που δεν ανήκει στην HP για εγκατάσταση, επιδιόρθωση, συντήρηση ή τροποποίηση υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού

Εξαιρέσεις από την Υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού HP για καταναλωτές

- Αντίγραφα ασφαλείας (backup), ανάκτηση (recovery) και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών ή πρόσθετοι έλεγχοι που ζητούνται ή απαιτούνται από εσάς
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα δικτύου
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας ενσωμάτωσης μιας επισκευής, επιδιόρθωσης, ενημέρωσης κώδικα ή τροποποίησης του συστήματος που παρέχει η HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας να προβείτε σε ενέργειες αποφυγής τις οποίες σύστησε προηγουμένως η HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών εγκατάστασης, επιδιόρθωσης, συντήρησης ή τροποποίησης υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού

Πληροφορίες παραγγελίας

Όλες οι μονάδες και οι επιλογές με εξατομικευμένες προσφορές HP Care Pack πρέπει να παραγγέλλονται

με το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας με αυτό του προϊόντος στο οποίο περιέχονται, για να είναι διαθέσιμο αυτό το επίπεδο υπηρεσίας

για αυτές τις μονάδες και επιλογές. Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και των επιπέδων της υπηρεσίας μπορεί να διαφέρει σύμφωνα

με τους τοπικούς πόρους και μπορεί να περιορίζεται σε επιλέξιμα προϊόντα και γεωγραφικές τοποθεσίες. Επικοινωνήστε

με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων ή τον συνεργάτη καναλιού της HP για να παραγγείλετε την Υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού HP

ή να ζητήσετε πρόσθετες λεπτομέρειες.

Όροι και προϋποθέσεις

Δείτε τους πλήρεις όρους και προϋποθέσεις του HP Care Pack.

Για περισσότερες πληροφορίες

Επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP ή τον συνεργάτη δικτύου για λεπτομέρειες ή επισκεφτείτε τη σελίδα

hp.com/go/pcandprintservices

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 2020 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν υπόκεινται σε αλλαγή χωρίς προειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP ορίζονται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δεν θα πρέπει να ερμηνεύεται ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά ή συντακτικά λάθη ούτε για ενδεχόμενες παραλείψεις του παρόντος.

4AA3-8282ELE, Απρίλιος 2020

