



Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Βελτιωμένη λειτουργία προϊόντος
- Ευελιξία για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών υποστήριξης
- Δυνατότητα επιτόπιας υποστήριξης από καταρτισμένους ειδικούς

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη
- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Ανταλλακτικά και υλικά
- Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα
- Επιλογή παραθύρων κάλυψης και χρόνων απόκρισης
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία επιτόπιας υποστήριξης υλικού HP παρέχει απομακρυσμένη βοήθεια και επιτόπια υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, βοηθώντας σας να βελτιώσετε τον χρόνο συνεχούς λειτουργίας των συσκευών σας. Διαλέξτε μεταξύ των πολλαπλών επιπέδων υποστήριξης με διάφορους συνδυασμούς παραθύρων κάλυψης διαφορετικής διάρκειας, ανάλογα με τις ανάγκες σας για υποστήριξη. Τα διάφορα επίπεδα υποστήριξης με χρονική δέσμευση από την Κλήση για επισκευή παρέχουν βοήθεια από ειδικούς υποστήριξης, οι οποίοι ξεκινούν άμεσα την επίλυση του προβλήματος του συστήματος ώστε το υλικό να ανακτήσει τη λειτουργικότητά του εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου. Οι επιλογές επιπέδου υπηρεσίας μπορεί να περιλαμβάνουν Κάλυψη Λύσεων (Solution Coverage) που περιλαμβάνει το βασικό PC και έως έξι επιπλέον περιφερειακά. Περιλαμβάνεται κάλυψη για έως και δύο ξεχωριστές οθόνες, σταθμούς σύνδεσης, πληκτρολόγια, ακουστικά και ποντίκια.

Χαρακτηριστικά και προδιαγραφές

Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη

Μετά την κλήση σας, η HP θα αρχίσει να απομονώνει, να αντιμετωπίζει, να αποκαθιστά και να επιλύει το πρόβλημα που εντοπίστηκε στο υλικό. Πριν από την παροχή επιτόπου βοήθειας, η HP μπορεί να εκτελέσει απομακρυσμένους διαγνωστικούς ελέγχους μέσω ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης για να αποκτήσει πρόσβαση στα καλυπτόμενα προϊόντα ή να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα για την διευκόλυνση της απομακρυσμένης επίλυσης. Κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης της υπηρεσίας, η HP θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια για το υλικολογισμικό που μπορεί να εγκατασταθεί από τον Πελάτη αλλά και για τα εξαρτήματα που μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη. Ανεξάρτητα από το πλαίσιο κάλυψής σας, τα συμβάντα που αφορούν καλυπτόμενο υλικό μπορούν να αναφερθούν στην HP μέσω τηλεφώνου ή της τοποθεσίας web, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα, ή ως αυτοματοποιημένη αναφορά συμβάντος εξοπλισμού μέσω των ηλεκτρονικών λύσεων απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η HP θα επιβεβαιώσει τη λήψη του αιτήματος υπηρεσίας καταγράφοντας την κλήση και δημιουργώντας ένα αναγνωριστικό περιπτώσεως που θα σας κοινοποιήσει. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει την τελική λύση όλων των αναφερόμενων προβλημάτων.

Επιτόπια υποστήριξη υλικού

Τα προβλήματα υλικού που δεν μπορούν να επιλυθούν εξ αποστάσεως ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο, ο οποίος θα παράσχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Η HP μπορεί να επιλέξει να αντικαταστήσει ορισμένα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει, συμπεριλαμβανομένων των περιφερειακών, όπως σταθμοί σύνδεσης, οθόνες, πληκτρολόγια, ακουστικά και ποντίκια εξ αποστάσεως, επιπλέον της επιτόπιας υποστήριξης για την κάλυψη της κύριας συσκευής. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούρια. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Μετά την άφιξή τους, είναι στην διακριτική ευχέρεια των αντιπροσώπων να παράσχουν υποστήριξη επιτόπου ή εξ αποστάσεως, μέχρι να επιδιορθωθούν τα προϊόντα. Οι εργασίες ενδέχεται να ανασταλούν προσωρινά, εάν απαιτούνται εξαρτήματα ή πρόσθετοι πόροι, αλλά θα συνεχιστούν μόλις αυτά γίνουν διαθέσιμα.

Χαρακτηριστικά και προδιαγραφές (συνέχεια)

- **Επιδιόρθωση μετά από βλάβη:** Κατά την επιτόπου παροχή τεχνικής υποστήριξης, η HP ενδέχεται να εγκαταστήσει διαθέσιμες μηχανικές βελτιώσεις και ενημερώσεις υλικολογισμικού οι οποίες δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη για τα καλυπτόμενα προϊόντα υλικού και οι οποίες είναι απαραίτητες για την αποκατάσταση της λειτουργίας του καλυπτόμενου υλικού ή για την διατήρηση της δυνατότητας υποστήριξης από την HP.
- **Επιδιόρθωση κατόπιν αιτήματος:** Κατόπιν αιτήματός σας, η HP ενδέχεται να εγκαταστήσει σημαντικές ενημερώσεις υλικολογισμικού που δεν μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη και των οποίων η άμεση εγκατάσταση στα καλυπτόμενα προϊόντα υλικού συνιστάται από το τμήμα προϊόντων της HP.

Ανταλλακτικά και υλικά

Η HP θα παρέχει τα ανταλλακτικά και τα υλικά που υποστηρίζει και είναι απαραίτητα για τη διατήρηση της λειτουργικής κατάστασης του καλυπτόμενου προϊόντος ή της λύσης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που χρειάζονται για τις διαθέσιμες και προτεινόμενες μηχανικές βελτιώσεις. Τα ανταλλακτικά θα είναι καινούρια ή θα ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Σε περίπτωση που επιθυμείτε να κρατήσετε, να απομαγνητίσετε ή να καταστρέψετε με άλλο τρόπο τα εξαρτήματα που αντικαταστάθηκαν, θα τιμολογηθείτε και θα πρέπει να πληρώσετε το ανταλλακτικό στην τιμή τιμοκαταλόγου.

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. Η επισκευή ή η αντικατάσταση εξαρτημάτων ή αναλωσίμων αποτελεί δική σας ευθύνη. Ενδέχεται να ισχύουν κάποιες εξαιρέσεις. Επικοινωνήστε με την HP για περισσότερες πληροφορίες. Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα «Κάλυψη», στη σελίδα 6.

Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα

Οι ενημερώσεις υλικολογισμικού HP είναι διαθέσιμες σε πελάτες με ενεργή σύμβαση, η οποία τους παρέχει δικαίωμα πρόσβασης σε αυτές τις ενημερώσεις. Ως μέρος αυτής της υπηρεσίας, έχετε το δικαίωμα να πραγματοποιήσετε λήψη, εγκατάσταση και χρήση των ενημερώσεων υλικολογισμικού για τα καλυπτόμενα προϊόντα, στο πλαίσιο των περιορισμών αδειών χρήσης που ισχύουν σύμφωνα με τους τυπικούς όρους πώλησης της HP. Η HP μπορεί να παρέχει, να εγκαθιστά ή να βοηθά στην εγκατάσταση ενημερώσεων υλικολογισμικού σε συνδυασμό με την επιτόπου υποστήριξη υλικού εάν διαθέτετε έγκυρη άδεια χρήσης των σχετικών ενημερώσεων λογισμικού.

Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- **Προστασία από τυχαία ζημιά:** Ορισμένα επίπεδα σέρβις μπορεί να περιλαμβάνουν προστασία από τυχαία ζημιά κατά τη μεταχείριση επιλέξιμων καλυπτόμενων προϊόντων υλικού. Για την υπηρεσία Solution Care Pack, η κάλυψη ADP θα επεκταθεί μόνο στη βασική μονάδα της διαμόρφωσης ή της λύσης και δεν θα επεκταθεί στα περιφερειακά. Ως τυχαία ζημιά ορίζεται η φυσική ζημιά που προκαλείται σε ένα προϊόν εξαιτίας ή ως αποτέλεσμα ξαφνικού ή απρόβλεπτου ατυχήματος, με την προϋπόθεση ότι η ζημιά αυτή έχει γίνει σε συνθήκες κανονικής χρήσης. Ως παραδείγματα αναφέρεται η ακούσια ρίψη υγρών πάνω ή μέσα στη συσκευή, πτώσεις και υπερτάσεις του ηλεκτρικού ρεύματος, καθώς και η δημιουργία ρωγμών ή το σπάσιμο οθόνης υγρών κρυστάλλων (LCD) και η καταστροφή εξαρτημάτων. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί ανάλογα με τη χώρα. Ελέγξτε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της HP.
- **Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων:** Η επιλογή αυτή σας επιτρέπει να κρατήσετε τα ελαττωματικά στοιχεία της μονάδας σκληρού δίσκου ή SSD/flash που δεν επιθυμείτε να παραδώσετε λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που ενδέχεται να περιέχουν. Όλες οι επιλέξιμες μονάδες οδήγησης ενός καλυπτόμενου συστήματος πρέπει να περιληφθούν στα ελαττωματικά μέσα προς παρακράτηση.
- **Κλήση για επισκευή:** Για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, υπάρχει δυνατότητα επιλογής χρονικής δέσμευσης για Κλήση για επισκευή αντί του χρόνου επιτόπιας απόκρισης. Για κρίσιμα περιστατικά καλυπτόμενων προϊόντων τα οποία δεν μπορούν να επιλυθούν απομακρυσμένα εγκαίρως, η HP θα καταβάλει κάθε εμπορικά εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου μετά το αρχικό αίτημα εξυπηρέτησης στο Κέντρο Λύσεων HP (HP Solution Center). Η κλήση για επισκευή δεν διατίθεται σε όλες τις χώρες/περιοχές. Για περισσότερες λεπτομέρειες, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.
- **Αναβαθμισμένη διαχείριση του αποθέματος εξαρτημάτων:** Προκειμένου να αντεπεξέλθει στη δέσμευσή της για τήρηση των χρονικών περιθωρίων κλήσης για επισκευή, η HP διατηρεί ένα απόθεμα κρίσιμων ανταλλακτικών προς αποθήκευση σε μια καθορισμένη εγκατάσταση της HP. Η διαχείριση αυτών των εξαρτημάτων αποσκοπεί στη βελτίωση της διαθεσιμότητας του αποθέματος και τα εξαρτήματα είναι προσβάσιμα από τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της HP που απαντούν σε καλυπτόμενα αιτήματα υποστήριξης. Η διαχείριση του αποθέματος συμπληρωματικών εξαρτημάτων διατίθεται με επιλεγμένες προαιρετικές χρονικές δεσμεύσεις για Κλήση για επισκευή.



Χαρακτηριστικά και προδιαγραφές (συνέχεια)

- Κάλυψη επιτραπέζιου/σταθμού εργασίας/φορητού σταθμού εργασίας/thin client/φορητού υπολογιστή μόνο: Για τα επιλέξιμα προϊόντα υπολογιστή, μπορείτε να επιλέξετε κάλυψη μόνο για επιτραπέζιους υπολογιστές, σταθμούς εργασίας, φορητούς σταθμούς εργασίας, thin client ή φορητούς υπολογιστές. Τα πακέτα HP Care Pack με αυτόν τον περιορισμό δεν καλύπτουν εξωτερικές οθόνες ή βοηθητικό εξοπλισμό που δεν αγοράζονται μαζί και δεν περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία του προϊόντος.
- Κιτ συντήρησης αντικατάστασης: Ένας ειδικά καταρτισμένος τεχνικός της HP θα μεταβεί στον χώρο σας και θα παράσχει όλες τις απαραίτητες εργασίες, τα εξαρτήματα και τα υλικά για την αντικατάσταση του κιτ συντήρησης και τον καθαρισμό του εκτυπωτή. Ο εκτυπωτής θα πρέπει να λειτουργεί σωστά για να μπορέσει να εγκατασταθεί το κιτ. Η HP μπορεί να χρησιμοποιεί ανακατασκευασμένα εξαρτήματα που ισοδυναμούν με καινούργια σε απόδοση. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Η δέσμευση επισκευής ολοκληρώνεται όταν ο τεχνικός αντικαταστήσει το κιτ συντήρησης και εκτυπώσει επιτυχώς μια δοκιμαστική σελίδα.

Προδιαγραφές παράδοσης

Περίοδος κάλυψης

Η περίοδος κάλυψης καθορίζει τον χρόνο κατά τον οποίο οι περιγραφόμενες υπηρεσίες παρέχονται επί τόπου ή εξ' αποστάσεως. Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα φτάσει επιτόπου για κάλυψη στην κύρια συσκευή ή θα χρησιμοποιήσει απομακρυσμένες μεθόδους για περιφερειακά που καλύπτονται από την υπηρεσία λύσης κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης για να ξεκινήσει την υπηρεσία συντήρησης υλικού εντός του κατάλληλου διαστήματος απόκρισης μετά την παραλαβή και αναγνώριση της κλήσης από την HP. Οι κλήσεις που λαμβάνονται εκτός της περιόδου κάλυψης θα καταγράφονται τη στιγμή που πραγματοποιούνται, θα επιβεβαιώνονται την επόμενη ημέρα κάλυψης και η συντήρηση θα πραγματοποιείται εντός εύλογου διαστήματος απόκρισης.

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 επιτόπου απόκρισης

Για περιστατικά με καλυπτόμενο υλικό που δεν μπορούν να επιλυθούν εξ' αποστάσεως, η HP θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες για να ανταποκριθεί επιτόπου εντός του καθορισμένου χρόνου επιτόπιας απόκρισης (δηλαδή την τρίτη ημέρα κάλυψης, την επόμενη ημέρα κάλυψης ή εντός τεσσάρων ωρών). Ο χρόνος της επιτόπιας απόκρισης ξεκινά με τη λήψη και την επιβεβαίωση της αρχικής κλήσης από την HP και τελειώνει όταν ο εξουσιοδοτημένος από την HP αντιπρόσωπος φτάσει στον χώρο σας ή όταν η HP αποφανθεί ότι το συμβάν που αναφέρθηκε δεν απαιτεί προς το παρόν επιτόπια παρέμβαση. Για τις υπηρεσίες solution care pack, τυχόν περιφερειακά (όπως οθόνες, πληκτρολόγια, ποντίκια, σταθμοί σύνδεσης, ακουστικά κ.λπ.) θα επισκευάζονται ή θα αντικαθίστανται εξ' αποστάσεως ανάλογα με την περίπτωση. Οι χρόνοι απόκρισης προσμετρώνται μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης, ενώ είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη.

Προδιαγραφές παράδοσης (συνέχεια)

Επιλογές επιπέδου υπηρεσίας

Δεν διατίθενται όλες οι επιλογές επιπέδου υπηρεσιών σε όλα τα προϊόντα. Τα επίπεδα υπηρεσίας που έχετε επιλέξει θα προσδιοριστούν στην τεκμηρίωση της σύμβασής σας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και την κάλυψη, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

Επιλογή επιπέδου υπηρεσίας	Περίοδος κάλυψης
Τυπικές εργάσιμες ημέρες	5 ημέρες την εβδομάδα (Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των αργιών της HP)
Επέκταση κάλυψης για πρόσθετες ημέρες	Επέκταση του παραθύρου κάλυψης συμπεριλαμβάνοντας επιλεγμένες πρόσθετες ημέρες της εβδομάδας σε επιλεγμένες ώρες κάλυψης ως εξής: • Σάββατα, εξαιρουμένων των αργιών της HP • Κυριακές (απαιτεί κάλυψη το Σάββατο και τις ημέρες αργίας) • Αργίες της HP: σε περίπτωση που συμπίπτουν με καθημερινή η οποία, υπό κανονικές συνθήκες, θα περιλαμβανόταν στο επιλεγμένο παράθυρο κάλυψης
Τυπικό ωράριο εργασίας	9 ώρες ανά ημέρα (8:00 π.μ. έως 5:00 μ.μ. τοπική ώρα)
Επέκταση κάλυψης για πρόσθετες ώρες	Το παράθυρο κάλυψης διευρύνεται ώστε να συμπεριλάβει τις προσαρμοσμένες ώρες κάλυψης, όπως επιπλέον ώρες πριν ή μετά το επιλεγμένο παράθυρο κάλυψης. Αυτή η επέκταση μπορεί να συμπεριλάβει τις επιλεγμένες ώρες κάλυψης σε επιλεγμένες ημέρες κάλυψης, ως εξής: • 10 ώρες ανά ημέρα (8:00 π.μ. έως 6:00 π.μ. τοπική ώρα) • 13 ώρες ανά ημέρα (8:00 π.μ. έως 9:00 π.μ. τοπική ώρα) • 16 ώρες την ημέρα (8:00 π.μ. έως 12:00 π.μ. τοπική ώρα) • 24 ώρες την ημέρα
Επιλογές χρόνων επιτόπιας απόκρισης	Ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα μεταβεί στον χώρο σας κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να ξεκινήσει τη συντήρηση του υλικού εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου από τη στιγμή που η HP θα λάβει και θα καταγράψει το σχετικό αίτημα
Επιτόπια απόκριση εντός 1 ώρας	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός 1 ώρας
Επιτόπια απόκριση εντός 2 ώρας	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός 2 ωρών
Επιτόπια απόκριση εντός 4 ώρας	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός 4 ωρών
Επιτόπια απόκριση την επόμενη ημέρα	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός της επόμενης ημέρας κάλυψης
Επιτόπια απόκριση δεύτερης ημέρας	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός της δεύτερης ημέρας κάλυψης
Επιτόπια απόκριση τρίτης ημέρας	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός της τρίτης ημέρας κάλυψης
Επιτόπια απόκριση πέμπτης ημέρας	Η επιτόπια απόκριση πραγματοποιείται εντός της πέμπτης ημέρας κάλυψης
Επιλογές χρόνων επιτόπιας επισκευής	Η HP θα καταβάλει κάθε εμπορικά εύλογη προσπάθεια να επαναφέρει το καλυπτόμενο υλικό σε λειτουργική κατάσταση εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος μετά την καταγραφή του αρχικού αιτήματος εξυπηρέτησης στο HP Solution Center.
6 ώρες από την κλήση για επισκευή	Επισκευή εντός 6 ωρών από την καταγραφή του αρχικού αιτήματος υπηρεσίας
8 ώρες από την κλήση για επισκευή	Επισκευή εντός 8 ωρών από την καταγραφή του αρχικού αιτήματος υπηρεσίας
24 ώρες από την κλήση για επισκευή	Επισκευή εντός 24 ωρών από την καταγραφή του αρχικού αιτήματος υπηρεσίας

Πρόσθετες συμβάσεις παροχής υπηρεσιών (SLA) διατίθενται μέσω σύναψης σύμβασης.

Προδιαγραφές παράδοσης (συνέχεια)

Κλήση για επισκευή

Ως χρόνος για Κλήση για επισκευή θεωρείται το χρονικό περιθώριο από τη στιγμή που καταγράφεται το αίτημα στο HP Solution Center μέχρι τη γνωστοποίηση της HP ότι το υλικό επισκευάστηκε. Οι χρονικές δεσμεύσεις για Κλήση για επισκευή μετρούνται μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και είναι δυνατό να μεταφερθούν και στην επόμενη ημέρα για την οποία υπάρχει παράθυρο κάλυψης. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο της HP που σας εξυπηρετεί για τους διαθέσιμους χρόνους Κλήσης για επισκευή στην περιοχή σας. Όλες οι χρονικές δεσμεύσεις για Κλήση για επισκευή υπόκεινται στην τοπική διαθεσιμότητα.

Η επισκευή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση ενός αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή οπτικής επαλήθευσης της ορθής λειτουργίας. Κατά τη διακριτή της ευχέρεια, η HP θα καθορίσει το επίπεδο του ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν προσωρινά ή μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση για επισκευή. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια σε ό,τι αφορά την απόδοση. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP.

Μπορεί να χρειαστούν έως και 60 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς και εγγραφής στην υπηρεσία για τη ρύθμιση και εκτέλεση της ανάλυσης για τον καθορισμό του επιπέδου υπηρεσίας που η HP θεωρεί αναγκαίο, καθώς και κάθε σχετικής διαδικασίας και προγραμματισμού εξαρτημάτων, πριν αρχίσει να ισχύει η χρονική δέσμευση από την Κλήση για επισκευή. Στη διάρκεια των αρχικών 60 ημερών, αν πραγματοποιηθεί ανάλυση για τον καθορισμό του απαιτούμενου επιπέδου υπηρεσίας, η HP θα παράσχει επιτόπια εξυπηρέτηση το συντομότερο δυνατό ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των ανταλλακτικών και των πόρων. Οι χρόνοι απόκρισης μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή και την τοποθεσία.

Η κάλυψη δεν παρέχεται εκτός της χώρας στην οποία πωλήθηκε το πακέτο υποστήριξης κλήσης για επισκευή.

Διαχείριση κλιμάκωσης

Η HP έχει καθιερώσει επίσημες διαδικασίες κλιμάκωσης για τη διευκόλυνση της επίλυσης περίπλοκων περιστατικών. Τα τοπικά στελέχη της HP συντονίζουν την κλιμάκωση των συμβάντων μέσω των κατάλληλων πόρων της HP ή/και επιλεγμένων τρίτων μερών, προκειμένου να επιλυθούν τα προβλήματα.

Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες υποστήριξης

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής, η HP παρέχει πρόσβαση σε εμπορικά διαθέσιμα ηλεκτρονικά εργαλεία και εργαλεία web. Έχετε πρόσβαση σε:

- Ορισμένες δυνατότητες που διατίθενται σε εγγεγραμμένους χρήστες, όπως η εγγραφή σε ειδοποιήσεις προληπτικής υπηρεσίας υλικού και η συμμετοχή σε φόρουμ υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με άλλους εγγεγραμμένους χρήστες.
- Εκτεταμένες αναζητήσεις εγγράφων τεχνικής υποστήριξης στο web για ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων.
- Ορισμένα εργαλεία διαγνωστικών ελέγχων της HP με πρόσβαση μέσω κωδικού.
- Ένα εργαλείο web για υποβολή ερωτήσεων απευθείας στην HP. Αυτό το εργαλείο συμβάλλει στη γρήγορη επίλυση των προβλημάτων μέσω μιας προκαταρκτικής αξιολόγησης που δρομολογεί το αίτημα υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών στο πρόσωπο που έχει τα κατάλληλα προσόντα για να απαντήσει. Επιτρέπει επίσης την προβολή της κατάστασης κάθε αιτήματος υποστήριξης ή παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων αυτών που υποβάλλονται μέσω τηλεφώνου.
- Γνωσιακές βάσεις δεδομένων της HP και τρίτων για συγκεκριμένα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών, με τα οποία μπορείτε να αναζητήσετε και να ανακτήσετε πληροφορίες για το προϊόν, να βρείτε απαντήσεις σε ερωτήσεις υποστήριξης και να συμμετάσχετε σε φόρουμ υποστήριξης. Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί για την πρόσβαση στην υπηρεσία από τρίτους.

Προδιαγραφές παράδοσης (συνέχεια)

Λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης

Για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, η λύση ηλεκτρονικής απομακρυσμένης υποστήριξης παρέχει εξαιρετικές δυνατότητες αντιμετώπισης και επιδιόρθωσης προβλημάτων. Μπορεί να περιλαμβάνει λύσεις απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα και να προσφέρει ένα εξυπηρετικό κεντρικό σημείο διαχείρισης και μια σύνοψη των εκκρεμών περιστατικών και του ιστορικού. Η απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μπορεί να δώσει στον ειδικό υποστήριξης της HP τη δυνατότητα να παράσχει πιο αποτελεσματική αντιμετώπιση και ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων. Οι ειδικοί υποστήριξης της HP χρησιμοποιούν την απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα μόνο κατόπιν δικής σας εξουσιοδότησης.

Ολοκλήρωση εργασίας

Οι επισκευές θεωρούνται ολοκληρωμένες όταν η HP επιβεβαιώσει ότι η δυσλειτουργία του υλικού έχει διορθωθεί ή ότι το υλικό έχει αντικατασταθεί. Η HP δεν ευθύνεται για τυχόν απώλεια δεδομένων. Η υλοποίηση των κατάλληλων διαδικασιών δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας είναι δική σας ευθύνη. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση ενός αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή οπτικής επαλήθευσης της ορθής λειτουργίας. Κατά τη διακριτή της ευχέρεια, η HP θα καθορίσει το επίπεδο του ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP μπορεί να αντικαταστήσει το προϊόν προσωρινά ή μόνιμα προκειμένου να ανταποκριθεί στη χρονική δέσμευση επισκευής. Τα προϊόντα αντικατάστασης είναι καινούρια ή ισοδυναμούν με καινούρια ως προς την απόδοσή τους. Τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP. Για την ολοκλήρωση των εργασιών υποστήριξης ενδέχεται να χρειαστεί η επισκευή της συσκευής εκτός τοποθεσίας, εάν δεν είναι δυνατή η επιτόπια διάγνωση και επισκευή. Η αναγκαιότητα επισκευής εκτός τοποθεσίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της HP.

Κάλυψη

Η υπηρεσία αυτή παρέχει κάλυψη για επιλέξιμους υπολογιστές HP, καθώς και για εσωτερικά στοιχεία, όπως μονάδες μνήμης και μονάδες οπτικού δίσκου που υποστηρίζονται και παρέχονται από την HP. Αυτό περιλαμβάνει κάλυψη για συνδεδεμένα αξεσουάρ με την επωνυμία HP που περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία του υπολογιστή, όπως ένα ενσύρματο ποντίκι, ενσύρματο πληκτρολόγιο ή το τροφοδοτικό AC.

Οι Υπηρεσίες HP Care Pack με τον συγκεκριμένο περιορισμό κάλυψης δεν καλύπτουν τις εξωτερικές οθόνες HP. Στις συσκευές all-in-one περιλαμβάνεται η οθόνη, η οποία δεν θεωρείται ως ξεχωριστή, εξωτερική οθόνη.

Ωστόσο, μια δεύτερη οθόνη συνδεδεμένη σε συσκευή all-in-one, για παράδειγμα, δεν θα καλυπτόταν από την συγκεκριμένη υπηρεσία HP Care Pack.

Εάν έχετε αγοράσει την υπηρεσία HP Solution Care Pack, οι υπηρεσίες λύσης καλύπτουν τη βασική μονάδα για αυτήν την υπηρεσία, καθώς και 6 περιφερειακά που υποστηρίζονται από την HP και συνδέονται με τη βασική μονάδα, συμπεριλαμβανομένων το πολύ 2 εξωτερικών οθονών, σταθμών σύνδεσης, ασύρματου ποντικιού, ασύρματου πληκτρολογίου και ακουστικών HP ως παράδειγμα. Προκειμένου να καλύπτονται από την υπηρεσία Solution Care Pack, τα περιφερειακά πρέπει να αγοραστούν ταυτόχρονα με τον βασικό υπολογιστή.

Οι σταθμοί σύνδεσης ή πολλαπλασιαστές θυρών HP καλύπτονται εντός της χώρας αγοράς του HP Care Pack αλλά όχι εκτός αυτής.

Αναλώσιμα όπως, ενδεικτικά, τα αφαιρούμενα μέσα, οι μπαταρίες που μπορούν να αντικατασταθούν από τον Πελάτη, οι γραφίδες υπολογιστών tablet και άλλα, καθώς και οι συσκευές που συντηρούνται από τον χρήστη και οι συσκευές τρίτων κατασκευαστών δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία. Οι μπαταρίες για φορητούς επαγγελματικούς υπολογιστές της HP καλύπτονται για έως και τρία χρόνια. Πραγματοποιήστε αναζήτηση για "understanding battery warranties for business notebooks" (κατανόηση των εγγυήσεων μπαταρίας για επαγγελματικούς φορητούς υπολογιστές) στην τοποθεσία [hp.com](https://www.hp.com) για περισσότερες λεπτομέρειες.

Σε περιπτώσεις ανταλλακτικών που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Η αναβάθμιση εξαρτημάτων που έχουν αποσυρθεί από την αγορά μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να επιφέρει πρόσθετες χρεώσεις. Η HP συνεργάζεται μαζί σας για να προτείνει τυχόν αντικατάσταση. Λόγω των διαφορετικών δυνατοτήτων τοπικής υποστήριξης, δεν διατίθενται όλα τα ανταλλακτικά σε όλες τις χώρες.

Προδιαγραφές παράδοσης (συνέχεια)

Προϋποθέσεις

Θα πρέπει να διαθέτετε κατάλληλες άδειες για οποιοδήποτε υποκείμενο υλικολογισμικό καλύπτεται από αυτές τις υπηρεσίες. Η HP ενδέχεται να χρειαστεί μια ανάλυση του επιπέδου εξυπηρέτησης για τα καλυπτόμενα προϊόντα. Σε αυτήν την περίπτωση, ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP θα επικοινωνήσει μαζί σας για να προγραμματίσει την ανάλυση επιπέδου εξυπηρέτησης. Κατά τη διάρκεια αυτής της ανάλυσης, η HP θα συγκεντρώσει βασικές πληροφορίες αναφορικά με τη διαμόρφωση του συστήματος, οι οποίες θα επιτρέψουν στους μηχανικούς ανάλυσης HP να ερευνήσουν και να αντιμετωπίσουν ενδεχόμενα μελλοντικά προβλήματα υλικού και να ολοκληρώσουν τις επισκευές όσο το δυνατόν ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά. Η ανάλυση του επιπέδου εξυπηρέτησης μπορεί να πραγματοποιηθεί επιτόπου, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, μέσω απομακρυσμένων εργαλείων ή μέσω τηλεφώνου, κατά την διακριτική ευχέρεια της HP.

Μπορεί να χρειαστούν έως και εξήντα ημέρες για τους απαιτούμενους ελέγχους και διαδικασίες για την Κλήση για επισκευή προτού τεθεί σε ισχύ η δέσμευση χρόνου Κλήσης για επισκευή υλικού.

Θα γίνει έλεγχος καταλληλότητας για την Κλήση για επισκευή. Θα πρέπει να παράσχετε στην HP όλες τις απαιτούμενες τοποθεσίες κάλυψης πριν από τον έλεγχο.

Η HP διατηρεί το δικαίωμα υποβάθμισης της υπηρεσίας σε χρόνο επιτόπου απόκρισης ή ακύρωσης της σύμβασης, εάν δεν υλοποιηθούν οι προτάσεις ελέγχου ή εάν ο έλεγχος δεν πραγματοποιηθεί εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου, εκτός εάν η καθυστέρηση οφείλεται στην HP.

Για τις επιλογές χρόνων επιτόπιας απόκρισης, η HP συνιστά να εγκαταστήσετε και να χρησιμοποιείτε την κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP μέσω ασφαλούς σύνδεσης με την HP, ώστε να είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας. Για τις δεσμεύσεις χρόνου Κλήσης για επισκευή υλικού, απαιτείται η λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP. Εάν δεν εφαρμοστεί η κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, η HP ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παρέχει την υπηρεσία όπως καθορίζεται και δεν θα φέρει καμία σχετική υποχρέωση. Επιπρόσθετες χρεώσεις θα εφαρμοστούν για επιτόπια εγκατάσταση μη εγκαταστήσιμου στον πελάτη υλικολογισμικού εάν δεν εφαρμοστεί η κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP.

Υποχρεώσεις πελάτη

Εάν δεν πληρούνται οι καθορισμένες προϋποθέσεις για τους πελάτες, η HP (i) δεν θα είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται ή (ii) θα παράσχει τέτοιου είδους υπηρεσίες με δική σας χρέωση με τις ισχύουσες χρεώσεις χρόνου και υλικών.

Εάν το απαιτεί η HP, εσείς ή ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να ενεργοποιήσετε το προϊόν υλικού προς υποστήριξη εντός δέκα ημερών από την αγορά αυτής της υποστήριξης, ακολουθώντας τις οδηγίες εγγραφής που περιέχονται στο HP Care Pack ή το έγγραφο που απέστειλε η HP μέσω email, ή όπως αλλιώς ορίζεται από την HP. Εάν κάποιο καλυπτόμενο προϊόν αλλάξει τοποθεσία, η ενεργοποίηση και η καταχώριση (ή η κατάλληλη προσαρμογή της υπάρχουσας καταχώρισης στην HP) πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός δέκα ημερών από την αλλαγή.

Η HP θα επαληθεύσει εάν η υπηρεσία μπορεί να καλυφθεί στη νέα τοποθεσία. Εάν διαπιστωθεί ότι η HP δεν μπορεί να υποστηρίξει την Κλήση για επισκευή στη νέα τοποθεσία, η υπηρεσία θα υπαχθεί στους όρους και τις προϋποθέσεις της Επόμενης εργάσιμης στον χώρο του πελάτη.

Η χρονική δέσμευση για την Κλήση για επισκευή απαιτεί άμεση και απεριόριστη πρόσβαση στο σύστημά σας όταν την χρειαστεί η HP. Η χρονική δέσμευση Κλήσης για επισκευή δεν ισχύει όταν η πρόσβαση στο σύστημα, συμπεριλαμβανομένης της επιτόπιας και της απομακρυσμένης επίλυσης προβλημάτων και των αξιολογήσεων διαγνωστικών ελέγχων υλικού, παρέχεται καθυστερημένα ή δεν παρέχεται καθόλου. Εάν ζητήσετε προγραμματισμένη εξυπηρέτηση, ο χρόνος της Κλήσης για επισκευή ξεκινά από τη συμφωνημένη, προγραμματισμένη ώρα.

Προδιαγραφές παράδοσης (συνέχεια)

Συνιστάται μια κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης HP, με ασφαλή σύνδεση με την HP, για τις επιλογές χρόνου επιτόπιας απόκρισης υλικού, η οποία είναι απαραίτητη για τις δεσμεύσεις χρόνου Κλήσης για επισκευή υλικού. Πρέπει να παράσχετε όλους τους απαραίτητους πόρους, σύμφωνα με τις σημειώσεις έκδοσης της λύσης απομακρυσμένης υποστήριξης της HP για να διευκολύνετε την παροχή της υπηρεσίας και των επιλογών της. Όταν εγκατασταθεί η λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, πρέπει επίσης να διατηρήσετε διαμορφωμένα τα στοιχεία επικοινωνίας στη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης που θα χρησιμοποιεί η HP για την απόκριση σε περίπτωση βλάβης της συσκευής. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις, τις προδιαγραφές και τις εξαιρέσεις, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο της HP.

Σε περίπτωση που σας ζητηθεί, θα πρέπει να παράσχετε υποστήριξη στις προσπάθειες απομακρυσμένης επίλυσης προβλημάτων της HP με τις παρακάτω ενέργειες:

- Να παράσχετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε η HP να συνδράμει εγκαίρως με επαγγελματική, απομακρυσμένη υποστήριξη και να βοηθήσετε την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της επιλέξιμης υποστήριξης.
- Να πραγματοποιήσετε αυτόματους ελέγχους, να εγκαταστήσετε και εκτελέσετε άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα.
- Να εγκαταστήσετε τις ενημερώσεις υλικολογισμικού και κώδικα που μπορούν να εγκατασταθούν από εσάς τους ίδιους.
- Να εκτελέσετε άλλες εύλογες ενέργειες που θα ζητηθούν από την HP και θα τη βοηθήσουν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα.

Είστε υπεύθυνοι για την έγκαιρη εγκατάσταση των σημαντικών παρεχόμενων ενημερώσεων υλικολογισμικού και των ανταλλακτικών ή προϊόντων που μπορούν να επισκευαστούν και να εγκατασταθούν από εσάς. Συμφωνείτε ότι θα καταβάλετε τις πρόσθετες χρεώσεις σε περίπτωση που ζητήσετε να εγκαταστήσει η HP ενημερώσεις υλικολογισμικού ή ενημερώσεις κώδικα που μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη. Οι τυχόν πρόσθετες χρεώσεις που θα σας επιβαρύνουν θα υπολογίζονται βάσει του χρόνου και των υλικών, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί γραπτώς κάτι διαφορετικό.

Στις περιπτώσεις που για την επίλυση ενός προβλήματος αποστέλλονται εξαρτήματα με δυνατότητα αντικατάστασης από τον ίδιο τον Πελάτη ή προϊόντα αντικατάστασης, είστε υπεύθυνοι για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος εντός του χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η HP. Εάν 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, οφείλετε να καταβάλετε ως αντίτιμο την τιμή καταλόγου του ελαττωματικού εξαρτήματος ή προϊόντος, όπως καθορίζεται από την HP.

Είστε υπεύθυνοι για την ασφάλεια των ιδιοκτητών και εμπιστευτικών πληροφοριών σας, καθώς και για τον ορθό καθαρισμό ή απομάκρυνση των δεδομένων από προϊόντα που ενδέχεται να αντικατασταθούν και να επιστραφούν στην HP στο πλαίσιο της διαδικασίας επισκευής. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτές τις υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένων αυτών που περιγράφονται στην Πολιτική καθαρισμού μέσων και στην Πολιτική χειρισμού μέσων της HP για Πελάτες στον τομέα της υγείας, ανατρέξτε στην τοποθεσία hp.com/go/mediahandling.

Προστασία από τυχαία ζημιά (προαιρετικό χαρακτηριστικό)

Για τις προσφορές HP Care Pack που περιλαμβάνουν το προαιρετικό χαρακτηριστικό υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά, πρέπει να αναφέρετε την τυχαία ζημιά στην HP εντός τριάντα ημερών από την ημερομηνία του συμβάντος ώστε η HP να μπορέσει να διεκπεραιώσει γρήγορα την επισκευή του συστήματος. Στην αναφορά θα πρέπει να περιλαμβάνεται μια λεπτομερής εξήγηση του ατυχήματος, συμπεριλαμβανομένου του πότε, πού και πώς συνέβη, και μια περιγραφή της ζημιάς που υπέστη η μονάδα. Η HP δεν θα κάνει δεκτό το αίτημά σας εάν δεν δοθούν οι πληροφορίες αυτές ή σε περίπτωση που το συμβάν αναφερθεί σε διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών από την ημερομηνία του συμβάντος. Από την ημερομηνία έναρξης του HP Care Pack, μπορεί να πραγματοποιηθεί έως μία (1) επισκευή ή αντικατάσταση προϊόντος HP ανά περίοδο 12 μηνών

Προδιαγραφές παράδοσης (συνέχεια)

Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων και πλήρης παρακράτηση ελαττωματικών μέσων (προαιρετικά χαρακτηριστικά)

Με την επιλογή των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μέσων, είναι δική σας ευθύνη:

- Να διατηρείτε τον φυσικό έλεγχο των μονάδων δίσκου ή SSD/flash ανά πάσα στιγμή. Η HP δεν φέρει ευθύνη για δεδομένα που περιέχονται σε μονάδες δίσκου ή SSD/flash.
- Να διασφαλίζετε ότι τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στις μονάδες δίσκου ή SSD/flash που παρακρατήθηκαν θα καταστραφούν ή θα παραμείνουν ασφαλή.
- Να παρέχετε στην HP πληροφορίες ταυτοποίησης για κάθε μονάδα δίσκου ή SSD/flash που παρακρατείται σύμφωνα με το παρόν και να υπογράψετε ένα έγγραφο που παρέχεται από την HP, στο οποίο δέχεστε να κρατήσετε τις μονάδες δίσκου ή SSD/flash.
- Να καταστρέψετε τις μονάδες δίσκου ή δίσκων SSD Flash που παρακρατήθηκαν και/ή να φροντίσετε ότι οι μονάδες δίσκου ή δίσκοι SSD/Flash δεν θα χρησιμοποιηθούν ξανά.
- Να απορρίψετε όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/flash που παρακρατήθηκαν σύμφωνα με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς.

Για τις μονάδες δίσκου ή SSD/flash που παρέχονται από την HP υπό μορφή δανείου ή εκμίσθωσης προϊόντων, οφείλετε να επιστρέψετε τις μονάδες δίσκου ή SSD/flash αντικατάστασης κατά τη λήξη ή τη διακοπή της παροχής υποστήριξης από την HP. Φέρετε την αποκλειστική ευθύνη για την διαγραφή όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή κάθε δανεικής ή μισθωμένης μονάδας δίσκου ή SSD/flash στην HP και η HP δεν φέρει καμία ευθύνη για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας ή του απορρήτου των ευαίσθητων δεδομένων που παραμένουν στις μονάδες δίσκου ή SSD/flash.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό υποστήριξης απομακρυσμένης διάγνωσης, επιτόπου παροχής υπηρεσιών και άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνεται η παράδοση των ανταλλακτικών CSR ή ολόκληρου προϊόντος αντικατάστασης μέσω υπηρεσίας ταχυμεταφορών. Η HP θα καθορίσει την κατάλληλη μέθοδο για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη και την εκπλήρωση της χρονικής δέσμευσης από την Κλήση για επισκευή, εάν ισχύει.

Η HP κατασκευάζει τα προϊόντα της ώστε να είναι επισκευάσιμα από τους πελάτες. Το CSR είναι ένα βασικό στοιχείο των όρων εγγύησης της HP. Επιτρέπει στην HP να σας αποστέλλει απευθείας ανταλλακτικά όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι ή άλλα εξαρτήματα χαρακτηρισμένα ως CSR, μόλις διαπιστωθεί βλάβη. Τα εξαρτήματα συνήθως αποστέλλονται μέσα σε ένα βράδυ, ώστε να τα λαμβάνετε το συντομότερο δυνατό. Μπορείτε έτσι να αντικαθιστάτε τα εξαρτήματα με την άνεσή σας.

Το «Υποχρεωτικό» CSR είναι τμήμα της τυπικής εγγύησης που σχετίζεται με ορισμένα προϊόντα. Το CSR είναι προαιρετικό για πελάτες με HP Care Pack «Προαιρετικό» σημαίνει ότι μπορείτε να πραγματοποιείτε CSR ή να επιλέγετε να γίνεται η αντικατάσταση από προσωπικό εξυπηρέτησης της HP χωρίς πρόσθετο κόστος κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης της τεχνικής εξυπηρέτησης του προϊόντος.



Περιορισμοί υπηρεσίας (συνέχεια)

Το HP Care Pack που περιλαμβάνει όρους «επιτόπιας παροχής» σημαίνει την απευθείας αποστολή ανταλλακτικών CSR σε εσάς, εάν επιλέξετε το CSR. Αντιθέτως, ένας αντιπρόσωπος υποστήριξης της HP θα έρθει στον χώρο σας για να εκτελέσει την επισκευή, εάν δεν επιλέξετε να χρησιμοποιήσετε το CSR.

Για τα προϊόντα που καλύπτονται από υπηρεσίες HP Care Pack που περιλαμβάνουν όρους «μη επιτόπιας εξυπηρέτησης», όπως «παραλαβή και επιστροφή» ή «επιστροφή στην HP», πρέπει να παραδώσετε το προϊόν σε ένα εξουσιοδοτημένο κέντρο επισκευής της HP ή να στείλετε το προϊόν στην HP (κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP), αν δεν επιλέξετε να χρησιμοποιήσετε το CSR.

Εάν συμφωνήσετε με το προτεινόμενο CSR και ένα εξάρτημα CSR παρασχεθεί για την επιστροφή του συστήματος σε λειτουργική κατάσταση, το επίπεδο της υπηρεσίας επιτόπιας υποστήριξης δεν θα ισχύει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η HP αποστέλλει στον χώρο σας τα εξαρτήματα CSR που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του προϊόντος.

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.

Για τα Συστήματα Σημείου Πώλησης (POS) και τις λύσεις πακέτου προϊόντων της HP όπως Λύσεις PC, Λύσεις Λιανικού Εμπορίου, Kiosks ή τροχήλατες βάσεις, η υπηρεσία παρέχεται επιτόπια για τη βασική μονάδα μόνο. Η εξυπηρέτηση για τα συνδεδεμένα περιφερειακά θα παρέχεται αποστέλλοντας τα ανταλλακτικά ή τα προϊόντα αντικατάστασης για επισκευή από τον ίδιο τον Πελάτη ή για εγκατάσταση από τεχνικό-ταχυμεταφορέα που θα παραδώσει το εξάρτημα ή το προϊόν.

Εξαιρέσεις από την Υπηρεσία επιτόπιας παροχής υποστήριξης υλικού HP για καταναλωτές

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, αποκατάσταση και υποστήριξη 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 διενέργειας 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.

Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας δεν θα παρέχονται, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται ανταλλακτικά και εξαρτήματα που έχουν συμπληρώσει τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.

Περιορισμοί υπηρεσίας (συνέχεια)

Εξαιρέσεις από την προστασία 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, αλλαγή στο χρώμα, την υφή ή το φινιρίσμα, βαθμιαία υποβάθμιση, σκουριά, σκόνη ή διάβρωση.
- Πυρκαγιά, τροχαίο ατύχημα ή ατύχημα στο σπίτι του ιδιοκτήτη (περιπτώσεις όπου το εν λόγω ατύχημα καλύπτεται από ασφάλεια ή άλλη εγγύηση προϊόντος), φυσικά φαινόμενα (συμπεριλαμβανομένων μεταξύ άλλων της πλημμύρας) ή άλλος εξωτερικός κίνδυνος μη σχετιζόμενος με το προϊόν.
- Έκθεση σε καιρικές ή περιβαλλοντικές συνθήκες οι οποίες δεν περιλαμβάνονται στις προδιαγραφές της HP, έκθεση σε επικίνδυνα (και βιολογικά επικίνδυνα) υλικά, αμέλεια χειριστή, κακή χρήση, κακό χειρισμό, ακατάλληλη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, μη εξουσιοδοτημένες επισκευές ή απόπειρες επισκευών, ακατάλληλες και μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις εξοπλισμού, προσθήκες ή εγκαταστάσεις, βανδαλισμούς, ζημιές ή μολύνσεις από ζώα ή έντομα, ελαττωματικές μπαταρίες, διαρροή μπαταριών, μη συμμόρφωση στη συνιστώμενη από τον κατασκευαστή συντήρηση (περιλαμβανομένης της χρήσης ακατάλληλων καθαριστικών).
- Σφάλμα σχεδιασμού, κατασκευής, προγραμματισμού ή οδηγιών του προϊόντος.
- Συντήρηση, επισκευή ή αντικατάσταση που επιβάλλεται από απώλεια ή ζημιά ως αποτέλεσμα οποιασδήποτε αιτίας πλην της κανονικής χρήσης, αποθήκευσης και λειτουργίας του προϊόντος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και του εγχειριδίου χρήσης του κατόχου.
- Κλοπή, απώλεια, μυστηριώδη εξαφάνιση ή εσφαλμένη τοποθέτηση.
- Απώλεια ή αλλοίωση δεδομένων, διακοπές επιχειρησιακής λειτουργίας.
- Εξαπάτηση (συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά της εσφαλμένης, παραπλανητικής, λανθασμένης ή ελλιπούς γνωστοποίησης του τρόπου με τον οποίο ο εξοπλισμός υπέστη ζημιά).
- Τυχαία ή άλλου είδους βλάβη του προϊόντος που επηρεάζει την εμφάνισή του, ήτοι ζημιά η οποία δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του υπολογιστή.
- Ατέλειες στην οθόνη του υπολογιστή όπως, ενδεικτικά, καμένα ή ελλιπή pixels που προκαλούνται από την κανονική χρήση και λειτουργία του προϊόντος.
- Φθορές σε προϊόντα των οποίων ο σειριακός αριθμός έχει 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 διάρκεια αποστολής του καλυπτόμενου προϊόντος προς ή από άλλη τοποθεσία.
- Ζημιά σε υλικό, λογισμικό, μέσα, δεδομένα κ.λπ. η οποία οφείλεται σε αιτίες που περιλαμβάνουν ενδεικτικά ιούς, προγράμματα εφαρμογών, προγράμματα δικτύου, αναβαθμίσεις, διαμόρφωση οποιουδήποτε είδους, βάσεις δεδομένων, αρχεία, προγράμματα οδήγησης, πηγαίο κώδικα, αντικειμενικό κώδικα ή αποκλειστικά δεδομένα, οποιαδήποτε υποστήριξη, διαμόρφωση, εγκατάσταση ή επανεγκατάσταση λογισμικού ή δεδομένων ή χρήση μέσων που έχουν υποστεί ζημιά ή είναι ελαττωματικά.
- Οποιοσδήποτε προϋπάρχουσες συνθήκες που εμφανίστηκαν πριν από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας HP Care Pack.
- Κατάργηση προϊόντος.
- Εξοπλισμός που έχει μεταφερθεί εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από την 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.
- Εσκεμμένη ζημιά που έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ρωγμών ή την καταστροφή οθόνης υπολογιστή ή εξωτερικής οθόνης.
- Ζημιά που οφείλεται σε ενέργειες της αστυνομίας, κηρυγμένο ή ακήρυκτο πόλεμο, πυρηνικό συμβάν ή τρομοκρατική ενέργεια.



Περιορισμοί υπηρεσίας (συνέχεια)

- Αλλαγή ή τροποποίηση του καλυπτόμενου προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο.
- Οποιαδήποτε εσκεμμένη ενέργεια για πρόκληση ζημιάς στο καλυπτόμενο προϊόν.
- Απροσεξία, αμέλεια ή βίαιη συμπεριφορά κατά τον χειρισμό ή τη χρήση του προϊόντος.
- Πρόκληση ρωγμών ή οπών στη μονάδα εφόσον η ζημιά δεν διαπερνά το εξωτερικό περίβλημα ή/και δεν αποκαλύπτεται το εσωτερικό κύκλωμα ή δεν δημιουργούνται αιχμηρά άκρα.
- Καλύμματα ηλεκτρολογίου που λείπουν ή έχουν σπάσει και δεν σχετίζονται με καλυπτόμενο ατύχημα (π.χ., πτώση, ρίψη υγρών).

Περιορισμοί στην προστασία 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.

Εάν προστατευτικά αντικείμενα, όπως καλύμματα, θήκες μεταφοράς ή τσάντες, παρέχονται ή διατίθενται για να χρησιμοποιούνται με το καλυπτόμενο προϊόν, πρέπει να χρησιμοποιείτε αυτά τα συνοδευτικά αξεσουάρ σε μόνιμη βάση ώστε να είστε επιλέξιμοι για προστασία από την υπηρεσία κάλυψης τυχαίας ζημιάς.

Η απροσεξία, η αμέλεια ή η κατάχρηση περιλαμβάνουν, χωρίς περιορισμό, τη μεταχείριση και τη χρήση των καλυπτόμενων προϊόντων με επιβλαβή, επιζήμιο, ή επιθετικό τρόπο που μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την καταστροφή καθώς και οποιαδήποτε εσκεμμένη πρόκληση ζημιάς στο προϊόν. Οποιαδήποτε ζημιά προκαλείται από τέτοιες πράξεις δεν καλύπτεται από την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά.

Όταν καλυφθεί το καθορισμένο όριο, το κόστος επισκευής για κάθε επιπλέον απαίτηση θα χρεώνεται βάσει χρόνου και υλικών, αλλά όλα τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας HP Care Pack που αγόρασε ο Πελάτης θα εξακολουθήσουν να ισχύουν, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στη χώρα αγοράς.

Για τους Πελάτες με ιστορικό σημαντικών υψηλών αξιώσεων, η HP επιφυλάσσεται επίσης του δικαιώματος να μην αποδεχτεί τα αιτήματα αγοράς του χαρακτηριστικού προστασίας από τυχαία ζημιά.

Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί ανάλογα με τη χώρα. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα της προστασίας από τυχαία ζημιά, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

Ζημιά σε εξωτερικά περιφερειακά συνδεδεμένα στη μονάδα βάσης. Η κάλυψη ADP θα επεκταθεί μόνο στον βασικό υπολογιστή.

Περιορισμοί υπηρεσίας (συνέχεια)

Περιορισμοί στην παρακράτηση των ελαττωματικών μέσων

Το προαιρετικό χαρακτηριστικό παρακράτησης ελαττωματικών μέσων ισχύει μόνο για επιλέξιμες μονάδες δίσκου ή SSD/flash και αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για αντικατάσταση μονάδων δίσκου ή SSD/flash που δεν έχουν παρουσιάσει δυσλειτουργία.

Οι μονάδες SSD/flash που χαρακτηρίζονται από την HP ως αναλώσιμα ή/και που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής ή/και το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, τις σύντομες προδιαγραφές ή το φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος, δεν είναι επιλέξιμες για το προαιρετικό χαρακτηριστικό παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας.

Τα ποσοστά εμφάνισης βλαβών σε αυτές τις μονάδες δίσκου ή SSD/flash παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος να ακυρώσει την υπηρεσία, με προειδοποίηση 30 ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι κάνετε κατάχρηση του προαιρετικού χαρακτηριστικού παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση των ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/flash υπερβαίνει ουσιαστικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

Η HP δεν έχει καμία υποχρέωση σε σχέση με το περιεχόμενο ή την καταστροφή οποιασδήποτε μονάδας δίσκου ή SSD/flash που παρακρατείται από εσάς ή που έχει αποσταλεί σε εσάς από την HP. Με την εξαίρεση όσων προβλέπονται στους τρέχοντες τυπικούς όρους πωλήσεων ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων για το αντίθετο, η HP και οι θυγατρικές, οι υπεργολάβοι ή οι προμηθευτές της δεν φέρουν σε καμία περίπτωση ευθύνη για οποιαδήποτε τυχαιά, ειδική ή αποθετική ζημιά ή ζημιά από απώλεια ή κακή χρήση δεδομένων στο πλαίσιο της υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μέσων.

Τα ποσοστά παρουσίας βλαβών σε αυτά τα εξαρτήματα παρακολουθούνται διαρκώς και η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος να ακυρώσει την υπηρεσία, με προειδοποίηση τριάντα ημερών, εάν πιστεύει εύλογα ότι κάνετε κατάχρηση του προαιρετικού χαρακτηριστικού παρακράτησης ελαττωματικών μέσων της υπηρεσίας (όπως π.χ. όταν η αντικατάσταση υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο σύστημα).

Εξαίρεση από το κιτ συντήρησης αντικατάστασης

Αυτή η δυνατότητα δεν περιλαμβάνει καμία επισκευή πέραν της αντικατάστασης του κιτ συντήρησης. Αν ο εκτυπωτής σας απαιτεί την αντικατάσταση περαιτέρω εξαρτημάτων, θα εφαρμοστεί ξεχωριστή χρέωση για αυτήν την υπηρεσία. Τα κιτ συντήρησης για τους εκτυπωτές HP μπορούν να αντικατασταθούν μόνο από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς της HP.

Επίπεδο κρισιμότητας συμβάντος

Η HP θα επιβεβαιώσει τη λήψη μιας κλήσης καταχωρώντας το περιστατικό, γνωστοποιώντας το αναγνωριστικό της περίπτωσης σε εσάς και επαληθεύοντας την κρισιμότητα του περιστατικού και τις χρονικές απαιτήσεις για την έναρξη των επανορθωτικών ενεργειών. Σημείωση: Για τα συμβάντα που δηλώνονται μέσω ηλεκτρονικών λύσεων απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, η HP θα επικοινωνήσει μαζί σας, θα σας ζητήσει να καθορίσετε την κρισιμότητα του συμβάντος και θα κανονίσει την πρόσβαση στο σύστημα προτού ξεκινήσει η χρονική περίοδος Κλήσης για επισκευή υλικού ή απόκρισης για επιτόπου υποστήριξη υλικού. Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης και η χρονική δέσμευση από την Κλήση για επισκευή ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με την κρισιμότητα του περιστατικού. Το επίπεδο κρισιμότητας του περιστατικού καθορίζεται από εσάς.

Επίπεδο κρισιμότητας	Παραδείγματα
Κρισιμότητα 1: Κρίσιμη διακοπή λειτουργίας	Διακοπή λειτουργίας περιβάλλοντος παραγωγής, διακοπή λειτουργίας/κρίσιμα επικίνδυνα κατάσταση συστήματος ή εφαρμογής παραγωγής, καταστροφή/απώλεια ή απειλή δεδομένων, σοβαρές επιπτώσεις στην επιχείρηση, θέματα ασφαλείας
Κρισιμότητα 2: Κρίσιμη υποβάθμιση	Σοβαρές επιπτώσεις στο περιβάλλον παραγωγής, διακοπή/επιπτώσεις στο σύστημα ή στην εφαρμογή παραγωγής, κίνδυνος επανεμφάνισης, σοβαρές επιπτώσεις στην επιχείρηση
Κρισιμότητα 3: Κανονική	Διακοπή λειτουργίας ή μειωμένη απόδοση μη παραγωγικού συστήματος (π.χ. συστήματος δοκιμών), υποβάθμιση λειτουργίας συστήματος ή εφαρμογών παραγωγής με διαθέσιμη επίλυση, απώλεια μη κρίσιμης λειτουργικότητας, περιορισμένες επιπτώσεις για την επιχείρηση
Κρισιμότητα 4: Χαμηλή	Καμία επίπτωση για την επιχείρηση ή τους χρήστες



Περιορισμοί υπηρεσίας (συνέχεια)

Ζώνες μετακίνησης

Όλοι οι χρόνοι επιτόπιας απόκρισης για υποστήριξη υλικού ισχύουν για τις τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση έως 160 χλμ (100 μίλια) από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. Για τις τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 160 χλμ (100 μίλια) από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, οι χρόνοι απόκρισης τροποποιούνται λόγω εκτεταμένης μετακίνησης, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι αποστάσεις που υποδεικνύονται παρακάτω έχουν αποκλειστικά καθοδηγητικό ρόλο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ζώνες μετακίνησης επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Επιτόπια απόκριση εντός 1 ώρας	Επιτόπια απόκριση εντός 2 ώρας	Επιτόπια απόκριση εντός 4 ώρας	Επιτόπια απόκριση την επόμενη ημέρα ή σε μεγαλύτερο διάστημα
0-25 μίλια (0-40 km)	1 ώρα	2 ώρες	4 ώρες	Κάλυψη επόμενης/2ης/3ης/5ης ημέρας
26-50 μίλια (41-80 km)	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων	4 ώρες	Κάλυψη επόμενης/2ης/3ης/5ης ημέρας
50-100 μίλια (81-160 km)	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	4 ώρες	Κάλυψη επόμενης/2ης/3ης/5ης ημέρας
101-200 μίλια (161-320 km)	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	8 ώρες	1 επιπλέον ημέρα κάλυψης
201-300 μίλια (321-480 km)	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων	2 επιπλέον ημέρες κάλυψης
Περισσότερα από 480 χλμ.	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων

Η κλήση για επισκευή είναι διαθέσιμη μόνο για τις τοποθεσίες έως 80 χλμ (50 μίλια) από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. Για τις τοποθεσίες εντός 81 έως 160 χλμ (51 έως 100 μιλίων) από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, ισχύει προσαρμοσμένη χρονική δέσμευση για την Κλήση για επισκευή, σύμφωνα με τον επόμενο πίνακα. Η χρονική δέσμευση Κλήσης για επισκευή υλικού δεν διατίθεται για τοποθεσίες που απέχουν πάνω από 160 χλμ (100 μίλια) από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. Οι αποστάσεις που υποδεικνύονται παρακάτω έχουν αποκλειστικά καθοδηγητικό ρόλο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ζώνες μετακίνησης επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

Περιορισμοί υπηρεσίας (συνέχεια)

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Δέσμευση 4 ωρών για την Κλήση για επισκευή υλικού	Δέσμευση 6 ωρών για την Κλήση για επισκευή υλικού	Δέσμευση 8 ωρών για την Κλήση για επισκευή υλικού	Δέσμευση 24 ωρών για την Κλήση για επισκευή υλικού
0-50 μίλια (0-80 km)	4 ώρες	6 ώρες	8 ώρες	24 ώρες
51-100 μίλια (81-160 km)	6 ώρες	8 ώρες	10 ώρες	24 ώρες
Πάνω από 100 μίλια (160 χλμ)	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται	Δεν διατίθεται

Η μετακίνηση σε τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση έως 320 χλμ (200 μίλια) από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP παρέχεται χωρίς επιπλέον χρέωση. Εάν η τοποθεσία βρίσκεται σε απόσταση πάνω από 320 χλμ (200 μίλια) από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP, ισχύει πρόσθετη χρέωση μετακίνησης.

Εάν το προϊόν βρίσκεται ή πρόκειται να εγκατασταθεί εκτός της καθορισμένης ζώνης μετακίνησης, ή εάν η τοποθεσία δεν είναι προσβάσιμη οδικώς και, επομένως, απαιτείται ειδική πρόσβαση (π.χ. εξέδρες άντλησης πετρελαίου, πλοία ή απομακρυσμένες περιοχές στην έρημο), η υπηρεσία ενδέχεται να υπόκειται σε πρόσθετες χρεώσεις, μεγαλύτερους χρόνους απόκρισης, μειωμένες ώρες κάλυψης ή υπηρεσία παραλαβής και επιστροφής, όπως καθορίζεται από την HP. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP για τις προϋποθέσεις τοπικής υποστήριξης.

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

Η κάλυψη μπορεί να μην παρέχεται εκτός της χώρας στην οποία πωλήθηκε το Care Pack Κλήσης για επισκευή. Επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο HP για λεπτομέρειες.

Πληροφορίες παραγγελίας

Όλες οι μονάδες και οι επιλογές με προσφορές υπηρεσιών HP Care Pack, οι οποίες πωλούνται χωριστά, πρέπει να παραγγέλλονται με το ίδιο επίπεδο υπηρεσίας όπως αυτό του προϊόντος στο οποίο περιέχονται, δεδομένου ότι το εν λόγω επίπεδο υπηρεσίας διατίθεται για τις συγκεκριμένες μονάδες και επιλογές. Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και των επιπέδων υπηρεσιών ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τους τοπικούς πόρους και να περιορίζεται σε επιλεγμένα προϊόντα και σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές. Οι υπηρεσίες λύσεων HP Care Packs πρέπει να αγοραστούν κατά τη στιγμή της αγοράς του Υλικού και όλες ταυτόχρονα, ώστε να καλύπτονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις της λύσης. Επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων ή τον αντιπρόσωπο δικτύου της HP για παραγγελία της Υπηρεσίας επιτόπου υποστήριξης υλικού HP ή για να ζητήσετε επιπλέον λεπτομέρειες.

Όροι και προϋποθέσεις

Δείτε όλους [τους όρους και τις 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 διεύθυνση hp.com/go/pcandprintservices.

Εγγραφείτε για να λαμβάνετε ενημερώσεις
hp.com/go/getupdated



Κοινοποιήστε σε συναδέλφους

Οι Υπηρεσίες HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών της HP, που παρέχονται ή υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά την αγορά. Οι πελάτες μπορεί να έχουν επιπλέον δικαιώματα σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία, τα οποία κατά κανόνα δεν επηρεάζονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις υπηρεσιών της HP ή της Περιορισμένης εγγύησης της HP που συνοδεύει το HP προϊόν σας.

© Copyright 2021 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.

4AA5-6385ELE, Οκτώβριος 2022, Αναθ. 10

Αυτό το έγγραφο συγκεντρώνει σε ένα ενιαίο φύλλο δεδομένων τις πληροφορίες που περιέχονταν προηγουμένως σε ξεχωριστά φύλλα δεδομένων για τις Υπηρεσίες HP Care Pack.

