

Φύλλο δεδομένων μη επιτόπιας υποστήριξης HP

Το φύλλο δεδομένων ισχύει για την μη επιτόπια υποστήριξη HP, την Παραλαβή και Επιστροφή και την Επιστροφή στην Αποθήκη

Πρόσθετη υποστήριξη, προσιτή τιμή

Βασιστείτε σε μια ποιοτική απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων για τα περισσότερα προβλήματα υπολογιστών όταν χρειάζεστε πρόσθετη υποστήριξη και ο προϋπολογισμός σας είναι περιορισμένος, με την μη επιτόπια υποστήριξη HP.¹ Αποκαταστήστε την παραγωγικότητα των υπαλλήλων σας με άνετη απομακρυσμένη υποστήριξη Πληροφορικής που στοχεύει στην επίλυση προβλημάτων των συσκευών με ποσοστό επιτυχίας 85% από την πρώτη φορά.² Για πιο πολύπλοκα ζητήματα, παραδώστε ή στείλτε τη συσκευή σας σε ένα εξειδικευμένο κέντρο της HP για επισκευή.

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη
- Επισκευή σε κέντρα εγκεκριμένα από την HP (συμπεριλαμβάνονται τα ανταλλακτικά εξαρτήματα και η εργασία)
- Αποστολή επιστροφής λειτουργικής μονάδας
- Ενημερώσεις υλικολογισμικού για επιλεγμένα προϊόντα

Πλεονεκτήματα της υπηρεσίας

- Ποιοτική υποστήριξη επισκευών
- Προσιτή τιμή

Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και προδιαγραφές παροχής

Η μη επιτόπια υποστήριξη HP προσφέρει ποιοτική, μη επιτόπια υποστήριξη επισκευών με απομακρυσμένη βοήθεια για το υλικό των συσκευών που καλύπτονται. Η υπηρεσία περιλαμβάνει μη επιτόπια επισκευή ή αντικατάσταση, υλικά, εξαρτήματα, κόστος εργασίας και κόστος επιστροφής. Η μη επιτόπια υποστήριξη HP μπορεί να παρέχεται μέσω ταχυμεταφορέα της HP, ο οποίος παραλαμβάνει τη συσκευή που χρειάζεται επισκευή και την επιστρέφει στην τοποθεσία του πελάτη μέσω ταχυμεταφοράς μετά την επίλυση του προβλήματος. Διαφορετικά, η HP παρέχει στον πελάτη μια ταχυδρομική ετικέτα και ο πελάτης αναλαμβάνει την αποστολή της συσκευής στην HP και η HP αποστέλλει τη συσκευή στην τοποθεσία του πελάτη μετά την επίλυση του προβλήματος.

Η HP παρέχει πολλά επίπεδα υπηρεσιών με διαφορετικές επιλογές αποστολής σε καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευών, όπως αναφέρεται παρακάτω.

ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Για να επικοινωνήσετε με την HP, ο καλύτερος τρόπος είναι η ψηφιακή δημιουργία μιας περίπτωσης στη διεύθυνση <https://support.hp.com/>. Μετά τη λήψη και την επιβεβαίωση της περίπτωσης, η HP θα αρχίσει να απομονώνει, να αντιμετωπίζει και να επιλύει το πρόβλημα που εντοπίστηκε στο υλικό. Η HP θα 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 απομακρυσμένη βοήθεια για το υλικολογισμικό που μπορεί να εγκατασταθεί από τον Πελάτη αλλά και για τα εξαρτήματα που μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη.

Τα συμβάντα σε υλικό που καλύπτεται από την υποστήριξη μπορούν να αναφέρονται 24x7 σε ειδικούς εκπροσώπους της HP μέσω του ιστότοπου (Επισκεφθείτε τη διεύθυνση <https://support.hp.com>, επιλέξτε την καρτέλα «Επαγγελματική υποστήριξη» και επιλέξτε «Δημιουργία νέας περίπτωσης»). Οι πελάτες μπορούν στη συνέχεια να διαχειρίζονται τις περιπτώσεις τους από εκεί. Εντός των παραθύρων εξυπηρέτησης, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την HP μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής συνομιλίας για οποιαδήποτε περίπτωση έχουν δημιουργήσει. Διαφορετικά, οι πελάτες μπορούν να καλούν στο Κέντρο υποστήριξης πελατών της HP μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών. Μπορεί να είναι διαθέσιμη και η διευρυμένη τηλεφωνική υποστήριξη.³ Οι πελάτες που επικοινωνούν απευθείας με την HP μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής συνομιλίας, συνομιλούν με απλούς εκπροσώπους που συλλέγουν τα απαιτούμενα διαχειριστικά στοιχεία για την αναγνώριση του πελάτη και την επαλήθευση της συνδρομής στην υπηρεσία.

Αυτή η εναλλακτική διαδρομή μπορεί να διαρκέσει περισσότερο και να απαιτήσει περισσότερη προσπάθεια από τον πελάτη σε σχέση με την έναρξη όλων των εμπειριών υποστήριξης από τον ιστότοπο υποστήριξης της HP, η οποία συνιστάται ιδιαίτερα. Η HP θα γνωστοποιήσει τη λήψη του αιτήματος εξυπηρέτησης καταγράφοντας την περίπτωση, εκχωρώντας ένα αναγνωριστικό περίπτωσης και κοινοποιώντας το αναγνωριστικό περίπτωσης σε εσάς. Η HP διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει την τελική λύση όλων των αναφερόμενων προβλημάτων.

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

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 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 web-based εργαλείο (επισκεφθείτε τη διεύθυνση <https://support.hp.com> και επιλέξτε την καρτέλα «Επαγγελματική υποστήριξη») για υποβολή ερωτημάτων 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 και την εκτέλεση περαιτέρω ενεργειών.
- 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.

ΜΗ ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ

Εάν η HP διαπιστώσει ότι το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί απομακρυσμένα, η HP θα συστήσει στον πελάτη να επιστρέψει το ελαττωματικό υλικό σε ένα εγκεκριμένο από την HP κέντρο επισκευής ή η HP θα παραλάβει τη συσκευή από την τοποθεσία του πελάτη, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα κάλυψης στην τοποθεσία σας. Η HP θα παράσχει μη επιτόπια τεχνική υποστήριξη. Η HP θα παράσχει τα απαραίτητα, υποστηριζόμενα από την HP εξαρτήματα και υλικά, ώστε να αποκατασταθεί η λειτουργία του προϊόντος. Εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια της HP να αντικαταστήσει τέτοιου είδους υλικό. Τα ανταλλακτικά και τα προϊόντα που αντικαθίστανται είναι

καινούργια ή λειτουργικά αντίστοιχα με καινούργια σε ό,τι αφορά στην απόδοση. Τα εξαρτήματα και τα προϊόντα που αντικαθίστανται περιέρχονται στην ιδιοκτησία της HP.

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 εκτελεί ή να βοηθά στην εγκατάσταση ενημερώσεων υλικολογισμικού σε συνδυασμό με την εκτός τοποθεσίας υποστήριξη υλικού εάν διαθέτετε έγκυρη άδεια χρήσης των σχετικών ενημερώσεων λογισμικού.

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 του 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 μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα, μέσω απομακρυσμένων εργαλείων ή μέσω τηλεφώνου, κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΙΜΑΚΩΣΗΣ

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.

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

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. ο πελάτης είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή κατάλληλων διαδικασιών δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας. Η επαλήθευση από την HP μπορεί να επιτευχθεί με την εκτέλεση ενός αυτόματου ελέγχου κατά την εκκίνηση, ενός ανεξάρτητου διαγνωστικού ελέγχου ή μετά από οπτική επαλήθευση της ορθής λειτουργίας. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP θα καθορίσει το επίπεδο του ελέγχου που χρειάζεται για να επαληθευτεί ότι το υλικό έχει επισκευαστεί.

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΣΤΟ ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ HP ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΣΚΕΥΩΝ

Ανάλογα με τη διαθέσιμη κάλυψη στην τοποθεσία του πελάτη, η HP μπορεί να προσφέρει διαφορετικές επιλογές αποστολής του ελαττωματικού προϊόντος στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευών:

- Παραλαβή από την HP: Ένας εξουσιοδοτημένος από την HP ταχυμεταφορέας θα παραλάβει την ελαττωματική μονάδα από την στην έδρα του πελάτη, εάν βρίσκεται εντός της γεωγραφικής περιοχής όπου παρέχεται η υπηρεσία.³
- Παράδοση από τον πελάτη: Ο πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη για τη συσκευασία και αποστολή ή την παράδοση του ελαττωματικού προϊόντος σε ένα κέντρο επιδιόρθωσης που έχει ορίσει η HP.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

Η HP παρέχει υπηρεσία επιστροφής που περιλαμβάνει επισκευή ή αντικατάσταση και επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων όλων των ανταλλακτικών, της εργασίας και της μεταφοράς.

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. Περιλαμβάνεται κάλυψη για συνδεδεμένα αξεσουάρ με την επωνυμία HP που περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία του υπολογιστή, όπως ενσύρματο ποντίκι, ενσύρματο πληκτρολόγιο ή 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 καλύπτεται από τη συγκεκριμένη υπηρεσία HP Care Pack.

Αναλώσιμα όπως για παράδειγμα 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. Τα προβλήματα μπαταρίας (εκτός της μειωμένης ικανότητας φόρτισης λόγω τακτικής χρήσης μπαταρίας) σε φορητούς επαγγελματικούς υπολογιστές HP καλύπτονται κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης του υλικού HP ή έως τρία έτη, εάν στο υλικό έχει καταχωρηθεί Care Pack. Πρόσθετη κάλυψη μπαταρίας, συμπεριλαμβανομένης της αντικατάστασης για μειωμένη ικανότητα φόρτισης, μπορεί να επιτευχθεί με ένα αποκλειστικό Battery Replacement Care Pack.

Σε περιπτώσεις ανταλλακτικών που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. 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.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

Η HP διατηρεί το δικαίωμα 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.

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. Εάν δεν εφαρμοστεί η κατάλληλη λύση απομακρυσμένης υποστήριξης της HP, η HP ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παράσχει την υπηρεσία όπως καθορίζεται και δεν θα φέρει καμία σχετική υποχρέωση.

Σε περιπτώσεις που ο πελάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις συγκεκριμένες υποχρεώσεις του όπως ορίζονται παρακάτω, η HP ή ο εξουσιοδοτημένος από την HP πάροχος της υπηρεσίας δεν θα υποχρεούται να παράσχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται.

Ο πελάτης ή ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να δηλώσει το προϊόν του υλικού προς υποστήριξη εντός 10 ημερών από την αγορά αυτής της υπηρεσίας, ακολουθώντας τις οδηγίες εγγραφής που περιέχονται στο Care Pack ή το έγγραφο που απέστειλε η HP μέσω email, ή όπως αλλιώς ορίζεται από την HP. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά σε ένα φύλλο δεδομένων, η HP δεν θα παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης HP Care Pack σε υλικό που μεταφέρεται εκτός της χώρας αγοράς.

Εφόσον ζητηθεί, ο πελάτης θα πρέπει να συνδράμει στις προσπάθειες της HP για την απομακρυσμένη επίλυση του προβλήματος. Ο πελάτης θα πρέπει να:

- Παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε η HP να συνδράμει εγκαίρως με επαγγελματική, απομακρυσμένη υποστήριξη και να βοηθήσει την HP να προσδιορίσει το επίπεδο της επιλέξιμης υποστήριξης.
- Πραγματοποιήσει αυτόματους ελέγχους, να εγκαταστήσει και να εκτελέσει άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα. Η HP ενδέχεται να ζητήσει από τον πελάτη να περιλάβει την εκτύπωση των αποτελεσμάτων οποιουδήποτε προηγούμενου αυτοελέγχου στο ελαττωματικό προϊόν.
- Εκτελέσει άλλες εύλογες ενέργειες που θα ζητηθούν από την HP και θα τη βοηθήσουν να εντοπίσει ή να επιλύσει προβλήματα.

Ο πελάτης πρέπει να εξασφαλίσει ότι το προϊόν είναι κατάλληλα συσκευασμένο και προετοιμασμένο για παραλαβή ή αποστολή με την επιλεγμένη μέθοδο αποστολής ή παράδοσης στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευών.

Συνιστά ευθύνη του πελάτη να αφαιρέσει όλα τα προσωπικά και/ή εμπιστευτικά δεδομένα από το ελαττωματικό προϊόν προτού αυτό αποσταλεί σε κάποια εγκεκριμένη τοποθεσία της HP για επισκευή ή αντικατάσταση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για αποθηκευμένα δεδομένα στα προϊόντα που επιστρέφονται.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό υποστήριξης απομακρυσμένης διάγνωσης, μη επιτόπιας παροχής υπηρεσιών και άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών. Στις άλλες μεθόδους ενδέχεται να περιλαμβάνεται η παράδοση ανταλλακτικών, μέσω ταχυμεταφοράς, για αντικατάσταση από τον ίδιο τον πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, ή, εάν έχει συμφωνήσει ο πελάτης, άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται από την HP ως εξαρτήματα με Δυνατότητα Επισκευής από τον πελάτη (CSR), ή ακόμη και ολόκληρο προϊόν αντικατάστασης. Η HP καθορίζει την κατάλληλη μέθοδο παροχής που απαιτείται για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του πελάτη.

Εάν η HP διαπιστώσει ότι το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί απομακρυσμένα, η HP θα συστήσει στον πελάτη να επιστρέψει το ελαττωματικό υλικό σε ένα εγκεκριμένο από την HP κέντρο επισκευής ή η HP θα παραλάβει τη συσκευή από την τοποθεσία του πελάτη, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα κάλυψης στην τοποθεσία σας.

ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ HP ESSENTIAL

Οι ακόλουθες ενέργειες εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία:

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, αποκατάσταση και υποστήριξη λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων.
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω μη 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 από προσωπικό τρίτων παρόχων.
- Προληπτική συντήρηση από τον χρήστη.

ΜΕΓΙΣΤΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΖΩΗΣ/ΜΕΓΙΣΤΗ ΧΡΗΣΗ

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 δεδομένων του προϊόντος.

Προαιρετικές πρόσθετες λειτουργίες για επιπλέον κάλυψη

Συμπληρώστε την υποστήριξη με προσαρμοσμένες επιλογές που διευκολύνουν το εργατικό δυναμικό σας, όπου κι αν βρίσκεται.

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΠΑΤΑΡΙΑΣ

Η υπηρεσία αντικατάστασης μπαταρίας προσφέρει δύο βολικές μεθόδους για την αντικατάσταση ελαττωματικών μπαταριών – μη επιτόπια αντικατάσταση και επιτόπια αντικατάσταση.⁴ Σύμφωνα με κάθε επιλογή, θα παρέχεται μία μπαταρία αντικατάστασης εάν η μπαταρία που αγοράστηκε αρχικά εντοπιστεί με αστοχία που προκύπτει από ελαττώματα στα υλικά ή την κατασκευή ή έχει μειωμένη χωρητικότητα φόρτισης κάτω από 50 τοις εκατό. Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία Αντικατάστασης μπαταριών παρατίθενται στο [φύλλο δεδομένων Αντικατάστασης μπαταριών](#).

ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Προσθέστε την Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων για να μπορεί η εταιρεία σας να διατηρεί τον έλεγχο των ελαττωματικών σκληρών δίσκων, συμβάλλοντας στη μείωση του κινδύνου παραβίασης ευαίσθητων δεδομένων.^{3,4,5} 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 συμπεριληφθούν στην Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων. Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την υπηρεσία Παρακράτησης Ελαττωματικών Μέσων παραθέτονται στο [φύλλο δεδομένων Παρακράτησης Ελαττωματικών Μέσων](#).

PERIPHERAL CARE PACK

Προσθέστε κάλυψη για έως και 6 αξεσουάρ που είναι συνδεδεμένα στον υπολογιστή σας για πλήρη υποστήριξη των εργαλείων παραγωγικότητάς σας.^{4,6} Εάν έχετε αγοράσει την υπηρεσία HP Peripheral 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. Για να καλύπτονται από την υπηρεσία Peripheral Care Pack, τα περιφερειακά πρέπει να αγοραστούν ταυτόχρονα με τον βασικό υπολογιστή.

Ισχύουν όροι και προϋποθέσεις

Δείτε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις του Care Pack.

Για περισσότερες πληροφορίες

σχετικά με τις υπηρεσίες HP, επικοινωνήστε με οποιοδήποτε γραφείο πωλήσεων ή μεταπωλητή ή μεταβείτε στη διεύθυνση hp.com/support-services



1. Η μη επιτόπια υποστήριξη HP είναι διαθέσιμη κατά την αγορά της συσκευής. Η υπηρεσία αρχίζει από την ημερομηνία αγοράς του υλικού. Ισχύουν απαγορεύσεις και περιορισμοί. Για λεπτομέρειες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση <http://www.hp.com/go/cpc>.
2. Με βάση τα δεδομένα υποστήριξης πελατών της HP παγκοσμίως από 1/2022-10/2022.
3. Τα επίπεδα υπηρεσιών και οι χρόνοι απόκρισης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική θέση σας.
4. Πωλούνται ξεχωριστά ή ως προαιρετικό χαρακτηριστικό. Η Προστασία από Τυχαία Ζημιά πρέπει να αγοραστεί κατά την αγορά της συσκευής. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες Care Pack πρέπει να αγοραστούν εντός 30 ημερών από την αγορά της συσκευής. Οι υπηρεσίες της HP διέπονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις της HP για την παρεχόμενη υπηρεσία ή από εκείνους που υποδεικνύονται στον Πελάτη κατά την αγορά. Ο πελάτης ενδέχεται να έχει και άλλα νομικά δικαιώματα σύμφωνα με την ισχύουσα τοπική νομοθεσία. Τα δικαιώματα αυτά δεν επηρεάζονται με κανέναν τρόπο από τους όρους και τις προϋποθέσεις της υπηρεσίας HP ή από την περιορισμένη εγγύηση HP που συνοδεύει το προϊόν HP.
5. Εάν αγοραστεί η Παρακράτηση Ελαττωματικών Μέσων, ο πελάτης θα διατηρήσει τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου.
6. Η υπηρεσία διατίθεται σε επαγγελματικούς επιτραπέζιους υπολογιστές, σταθμούς εργασίας, φορητούς σταθμούς εργασίας και επιλεγμένους φορητούς υπολογιστές.