

Υπηρεσία Ανταλλακτικών και Απομακρυσμένης Υποστήριξης



Care Pack, τμήμα του HP Care

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας:

- Βασιστείτε στους έμπειρους τεχνικούς σέρβις της HP για απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη.
- Περιλαμβάνονται ανταλλακτικά και υλικά αντικατάστασης.
- Ταχεία πρόσβαση σε ανταλλακτικά με εκ των προτέρων αντικατάσταση.

Σύνοψη της υπηρεσίας

Η υπηρεσία Ανταλλακτικών και Απομακρυσμένης Υποστήριξης προσφέρει υψηλής ποιότητας απομακρυσμένη βοήθεια, καθώς και ανταλλακτικά για εξαρτήματα υλικού που πληρούν τις προϋποθέσεις κάλυψης. Στέλνουμε ανταλλακτικά αντικατάστασης την επόμενη εργάσιμη μέρα στη διεύθυνση που έχετε δηλώσει – πριν ακόμη επιστρέψετε τα ελαττωματικά εξαρτήματα στην HP. Για απλή παράδοση, τα έξοδα αποστολής περιλαμβάνονται.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη	Πριν από την αποστολή οποιουδήποτε ανταλλακτικού, ο εκπρόσωπος της HP PartnerFirst Service θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για να εντοπίσει το συμβάν και να το αντιμετωπίσει, αποκαταστήσει και επιλύσει από μακριά.
Αντικατάσταση εκ των προτέρων	<p>Η HP θα παρέχει 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.</p> <p>Τα ελαττωματικά μέρη θα αντικαθίστανται από λειτουργικά ανταλλακτικά. Τα ανταλλακτικά που θα παρέχει η HP θα είναι είτε καινούργια, είτε θα λειτουργούν σαν καινούργια ως προς την απόδοση. Τα ανταλλακτικά θα αποστέλλονται από την HP, πριν παραλάβει τα ελαττωματικά, ώστε να ανταποκρίνεται στον χρόνο παράδοσης των επιλεγμένων ανταλλακτικών. Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP.</p> <p>Οι Πελάτες που επιθυμούν να κρατήσουν, απομαγνητίσουν ή καταστρέψουν με άλλο τρόπο τα εξαρτήματα που αντικαταστάθηκαν, θα τιμολογούνται και θα πρέπει να πληρώσουν το ανταλλακτικό στην τιμή τιμοκαταλόγου.</p> <p>Τα αναλώσιμα εξαρτήματα δεν υποστηρίζονται και δεν παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας. Για τα αναλώσιμα εξαρτήματα ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της βασικής εγγύησης. Η επισκευή ή αντικατάσταση οποιωνδήποτε αναλώσιμων αποτελεί ευθύνη του Πελάτη. Ενδέχεται να ισχύουν εξαιρέσεις – επικοινωνήστε με την HP για περισσότερες πληροφορίες.</p> <p>Εάν ένα αναλώσιμο εξάρτημα πληροί τις προϋποθέσεις κάλυψης, όπως αυτές ορίζονται από την HP, οι χρόνοι επίδοσης απόκρισης δεν ισχύουν για την επισκευή ή αντικατάσταση του καλυπτόμενου αναλώσιμου εξαρτήματος.</p> <p>Μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής/μέγιστη χρήση: Στο πλαίσιο της υπηρεσίας δεν θα παρέχονται, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται εξαρτήματα και στοιχεία που έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη διάρκεια ζωής και/ή το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές (QuickSpecs) του προϊόντος, ή στο φύλλο τεχνικών δεδομένων του προϊόντος.</p>
Επιλογή χρόνων παράδοσης εξαρτημάτων	Οι παραγγελίες πρέπει να παραδίδονται στο GCSN πριν από τις 5:00 μ.μ. τοπική ώρα. Οι παραγγελίες που παραλαμβάνονται εκτός ωραρίου λειτουργίας θα γίνουν δεκτές την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Πίνακας 2. Επίπεδο υπηρεσίας

	Προδιαγραφές παράδοσης
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.
Χρόνος παράδοσης ανταλλακτικών, η επόμενη εργάσιμη ημέρα	Η HP θα καταβάλλει εύλογες, από εμπορική άποψη, προσπάθειες να αποστέλλει τα προς αντικατάσταση ανταλλακτικά ώστε αυτά να φτάνουν την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Όλοι οι χρόνοι απόκρισης προϋποθέτουν την τοπική διαθεσιμότητα. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

Υποχρεώσεις συνεργάτη Υπηρεσίας PartnerFirst

Αν ο συνεργάτης δεν ενεργεί σύμφωνα με τις καθορισμένες υποχρεώσεις του, είναι στη διακριτική ευχέρεια της HP να μην υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες όπως περιγράφονται.

Ο συνεργάτης της Υπηρεσίας HP PartnerFirst θα:

- Επιστρέφει τα ανταλλακτικά που πληρούν τις προϋποθέσεις στην HP μέσα σε 30 ημέρες από την αποστολή των ανταλλακτικών από την HP για κάθε εκ των προτέρων αντικατάσταση, ή θα πληρώνει το/τα είδος/η στην τιμή τιμοκαταλόγου.
- Διατηρεί κατάλληλα εκπαιδευμένο και πιστοποιημένο προσωπικό.
- Παρέχει τις δικές του υπηρεσίες υποστήριξης στους πελάτες του, και η HP δεν μπορεί να φέρει καμία ευθύνη για οποιοδήποτε ζήτημα παράδοσης από τον συνεργάτη. Η HP θα είναι υπεύθυνη μόνο για την παράδοση των ανταλλακτικών στον συνεργάτη.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Αυτή η υπηρεσία δεν περιλαμβάνει επιτόπια εξυπηρέτηση, γι' αυτό δεν θα καταβάλλεται αντίτιμο εργασίας στον συνεργάτη της Υπηρεσίας PartnerFirst.

Τα ανταλλακτικά προληπτικής συντήρησης εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία. Άλλα αναλώσιμα είδη όπως π.χ. οι μελάνες κ.λπ., δεν καλύπτονται απ' αυτή την υπηρεσία. Ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της αρχικής εγγύησης.

Οποιοσδήποτε υπηρεσίες δεν περιγράφονται σαφώς σε αυτό το έγγραφο ή σε μια σχετική Δήλωση Εργασίας (Statement of Work) εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία.

Οι ακόλουθες ενέργειες εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία:

- Υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλου χειρισμού ή χρήσης του προϊόντος.
- Υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω επεμβάσεων μη εξουσιοδοτημένου από την HP προσωπικού να εγκαταστήσει, να επισκευάσει, να συντηρήσει ή να τροποποιήσει υλικό, υλικολογισμικό (firmware) ή λογισμικό.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αποτυχίας του Πελάτη να ενσωματώσει οποιαδήποτε επισκευή, ενημέρωση κώδικα, ή τροποποίηση συστήματος παρέχεται στον Πελάτη από την HP.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω παράλειψης του Πελάτη να αποφύγει ενέργειες για τις οποίες τον είχε προειδοποιήσει η HP.
- Αντίγραφα ασφαλείας, επαναφορά και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων.
- Δοκιμές λειτουργίας εφαρμογών ή πρόσθετες δοκιμές που ζητούνται ή απαιτούνται από τον Πελάτη.

Πληροφορίες παραγγελίας

Η διαθεσιμότητα χαρακτηριστικών και επιπέδων υπηρεσίας ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τους τοπικούς πόρους και να περιορίζεται σε επιλεγμένα προϊόντα και γεωγραφικές τοποθεσίες. Για να λάβετε επιπλέον πληροφορίες ή για να παραγγείλετε την Υπηρεσία Ανταλλακτικών και Απομακρυσμένης Υποστήριξης, απευθυνθείτε σε έναν τοπικό αντιπρόσωπο της HP.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε τον ιστότοπο hp.com/go/pcandprintservices

Εγγραφείτε για ενημερώσεις στη διεύθυνση hp.com/go/getupdated

Τα επίπεδα υπηρεσιών και οι χρόνοι απόκρισης των Care Packs ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική θέση σας. Η υπηρεσία ισχύει από την ημερομηνία αγοράς του υλικού. Ισχύουν όρια και περιορισμοί. Για λεπτομέρειες, επισκεφτείτε τον ιστότοπο hp.com/go/crc.

Οι Υπηρεσίες HP δίδονται από τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις των υπηρεσιών της HP που παρέχονται ή γνωστοποιούνται στον Πελάτη 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 προϊόντων και υπηρεσιών HP 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. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά σφάλματα, σφάλματα σύνταξης ή παραλείψεις που περιέχονται στο παρόν.

