



Άμεση αποκατάσταση προβλημάτων

Υπηρεσία αντικατάστασης για υποστήριξη υλικού HP

Κύρια πλεονεκτήματα της υπηρεσίας

- Πρακτική εξυπηρέτηση με παράδοση στο χώρο σας
- Εναλλακτική λύση χαμηλότερου κόστους αντί της επιτόπιας επισκευής
- Κάλυψη των εξόδων αποστολής από την HP

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη
- Αντικατάσταση υλικού
- Ετικέτα προπληρωμένης αποστολής, υλικά και οδηγίες για την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος
- Ευέλικτες επιλογές κάλυψης

Επισκόπηση υπηρεσίας

Μη χάνετε χρόνο με απρόβλεπτα ελαττώματα ή προβλήματα υλικού. Η Υπηρεσία αντικατάστασης για υποστήριξη υλικού HP σάς δίνει τη δυνατότητα να αντιμετωπίζετε άμεσα κάθε πρόβλημα, παρέχοντάς σας προϊόντα ή εξαρτήματα αντικατάστασης μέσα σε ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα. Η Υπηρεσία αντικατάστασης για υποστήριξη υλικού HP αποτελεί μια πρακτική και οικονομική εναλλακτική αντί της επιτόπιας υποστήριξης και είναι μια γρήγορη και αξιόπιστη υπηρεσία αντικατάστασης για προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, και ειδικά για προϊόντα που αποστέλλονται εύκολα και επιτρέπουν την απλή επαναφορά δεδομένων από αντίγραφα ασφαλείας. Η HP παρέχει υλικά συσκευασίας για την αποστολή του ελαττωματικού προϊόντος και αναλαμβάνει τα έξοδα αποστολής. Τα προϊόντα ή εξαρτήματα αντικατάστασης που λαμβάνετε είναι καινούργια, ή ισοδύναμα με καινούργια, ως προς την απόδοσή τους.

Προδιαγραφές

Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη	Πριν προγραμματίσει την αντικατάσταση μιας μονάδας, η HP θα παρέχει βασική τεχνική βοήθεια μέσω τηλεφώνου σε θέματα εγκατάστασης, διαμόρφωσης προϊόντος, ρύθμισης και επίλυσης προβλημάτων.
Αντικατάσταση υλικού	Εάν το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί εξ αποστάσεως, η HP θα αντικαταστήσει το ελαττωματικό προϊόν ή το εξάρτημα με δυνατότητα αντικατάστασης από τον πελάτη με ένα προϊόν ή εξάρτημα που είναι καινούργιο ή ισοδύναμο με καινούργιο ως προς την απόδοσή του. Το προϊόν ή το εξάρτημα που αντικαθίσταται πρέπει να επιστραφεί εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος και περιέρχεται στην ιδιοκτησία της HP.
Ετικέτα προπληρωμένης αποστολής, υλικά και οδηγίες για την επιστροφή της ελαττωματικής μονάδας	Η HP θα παράσχει μια συσκευασία κατάλληλη για την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος σε αυτήν. Στη συσκευασία αποστολής θα περιλαμβάνονται οδηγίες και μια ετικέτα προπληρωμένης αποστολής για την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος.

Πίνακας 2. Επιλογές επιπέδου υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Αντικατάσταση υλικού την επόμενη εργάσιμη ημέρα	Για τις κλήσεις που λαμβάνονται πριν από τις 2:00 μ.μ. τοπική ώρα, κατά τις τυπικές εργάσιμες ημέρες της HP, εξαιρουμένων των αργιών της HP, η HP θα αποστέλλει το προϊόν αντικατάστασης στο χώρο του Πελάτη με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Τα αιτήματα υπηρεσίας που λαμβάνονται μετά τις 2:00 μ.μ. ή εκτός του περιθωρίου κάλυψης θα καταγράφονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα και θα εξυπηρετούνται εντός της μεθεπόμενης εργάσιμης ημέρας.
Προηγμένη αντικατάσταση	Η HP αποστέλλει το προϊόν αντικατάστασης στο χώρο του Πελάτη για παράδοση κατά κανόνα εντός 4-7 εργάσιμων ημερών από την καταγραφή του αιτήματος υπηρεσίας. Ο χρόνος παράδοσης ενδέχεται να διαφέρει, ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία.
Παραλαβή και αντικατάσταση μονάδας	Από τη στιγμή που θα παραλάβει το ελαττωματικό προϊόν και θα επιβεβαιώσει ότι είναι πράγματι ελαττωματικό, η HP αποστέλλει το προϊόν αντικατάστασης στο χώρο του Πελάτη για παράδοση κατά κανόνα εντός 4-7 εργάσιμων ημερών από την καταγραφή του αιτήματος υπηρεσίας. Ο χρόνος παράδοσης ενδέχεται να διαφέρει, ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία.

Για όλες τις επιλογές επιπέδου υπηρεσίας, το προϊόν ή εξάρτημα αντικατάστασης αποστέλλεται δωρεάν στο χώρο του Πελάτη μέσω μεταφορέα ή ταχυμεταφορέα. Η αποστολή μέσω τελωνείου απαγορεύεται.

Πίνακας 3. Προαιρετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Επιλογή	Προδιαγραφές παράδοσης
Τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό	Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, ορισμένα επίπεδα υπηρεσίας μπορεί να περιλαμβάνουν και την υπηρεσία κάλυψης βλαβών από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό. Στις περιπτώσεις που ισχύει αυτή η κάλυψη, παρέχεται στον Πελάτη προστασία από τυχαία ζημιά για το καλυπτόμενο προϊόν υλικού στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας. Για πρόσθετες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Περιορισμοί υπηρεσίας".
Παρακράτηση ελαττωματικών μερών	Για τα προϊόντα που πληρούν τις προϋποθέσεις, αυτή η προαιρετική υπηρεσία επιτρέπει στον Πελάτη να κρατήσει τις ελαττωματικές μονάδες σκληρού δίσκου ή SSD/Flash που πληρούν τις προϋποθέσεις και τις οποίες δεν επιθυμεί να παραδώσει λόγω ευαίσθητων δεδομένων. Η προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ισχύει υποχρεωτικά για όλες τις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash ενός καλυπτόμενου συστήματος που πληρούν τις προϋποθέσεις. Για πρόσθετες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Περιορισμοί υπηρεσίας".

Κάλυψη

Αυτή η υπηρεσία παρέχει κάλυψη για το σύνολο του τυπικού βοηθητικού εξοπλισμού που περιλαμβάνεται με το βασικό προϊόν HP και για όλα τα εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχονται από την HP (όπως κάρτες HP Jetdirect, μνήμη και μονάδες CD-ROM). Η υπηρεσία αυτή δεν καλύπτει, ενδεικτικά, τα εξής:

- Αναλώσιμα, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των μπαταριών με δυνατότητα αντικατάστασης από τον πελάτη και των γραφίδων για tablet PC
- Κιτ συντήρησης, τσάντες μεταφοράς και άλλα αναλώσιμα
- Συσκευές άλλων κατασκευαστών
- Αξεσουάρ που αγοράζονται επιπρόσθετα της βασικής μονάδας, όπως βάσεις, σταθμοί σύνδεσης και συσκευές αναπαραγωγής θυρών

Οι πελάτες μπορούν να απευθυνθούν σε έναν τοπικό εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP για να διαπιστώσουν εάν το προϊόν ή η τοποθεσία τους πληροί τις προϋποθέσεις για αυτή την υπηρεσία.

Υποχρεώσεις Πελάτη

Ο Πελάτης πρέπει να δηλώσει το καλυπτόμενο υλικό και το HP Care Pack αμέσως, όπως ορίζεται στο συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών υποστήριξης HP Care Pack. Εφόσον του ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης θα πρέπει να υποστηρίξει τις προσπάθειές της για επίλυση των προβλημάτων εξ αποστάσεως. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η HP για να του παράσχει έγκαιρη και επαγγελματική υποστήριξη εξ αποστάσεως και να της επιτρέπει να καθορίζει το επίπεδο καταλληλότητας για υποστήριξη.
- Να εκτελεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να εφαρμόζει άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα.
- Να πραγματοποιεί άλλες εύλογες ενέργειες που του ζητά η HP προκειμένου να τη βοηθά στον προσδιορισμό ή την επίλυση προβλημάτων.

Για επιλεγμένα προϊόντα, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώνει την HP σχετικά με όλες τις απαιτήσεις διαμόρφωσης για το προϊόν αντικατάστασης πριν από την έναρξη της υπηρεσίας και πρέπει να τεκμηριώνει αυτές τις απαιτήσεις διαμόρφωσης σε κάθε φόρμα παραγγελίας για αίτημα υπηρεσίας.

Κατά την υποβολή του αιτήματος υπηρεσίας, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην HP έναν αριθμό πιστωτικής κάρτας ή αριθμό εντολής αγοράς. Εάν δεν έχει επιλεγεί η δυνατότητα παραλαβής από την HP, ο Πελάτης πρέπει να αποστείλει το ελαττωματικό προϊόν στην HP εντός 3 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του προϊόντος αντικατάστασης και να λάβει μια απόδειξη προπληρωμένης ασφάλισης, την οποία θα κρατήσει ως αποδεικτικό αποστολής στην HP. Εάν η HP δεν παραλάβει το ελαττωματικό προϊόν εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του προϊόντος αντικατάστασης από τον Πελάτη, ο Πελάτης θα χρεωθεί για το προϊόν αντικατάστασης με την τιμή καταλόγου.

Ο Πελάτης πρέπει:

- Να διατηρεί ένα ενημερωμένο αντίγραφο ασφαλείας του λειτουργικού συστήματος, του προγράμματος ανάπτυξης και όλων των άλλων σχετικών προγραμμάτων και δεδομένων λογισμικού.
- Να επαναφέρει το λογισμικό και τα δεδομένα στη μονάδα μετά την επισκευή ή την αντικατάσταση.
- Να εγκαθιστά το λογισμικό εφαρμογής χρήστη και να διασφαλίζει ότι υπάρχουν άδειες χρήσης για όλες τις εφαρμογές λογισμικού.

- Να εγκαθιστά έγκαιρα τις κρίσιμες ενημερώσεις υλικολογισμικού που μπορούν να εγκατασταθούν από τον ίδιο, καθώς και τα εξαρτήματα και τις μονάδες αντικατάστασης με δυνατότητα αντικατάστασης από τον πελάτη που του παρέχονται.
- Να εγγραφεί ως χρήστης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της HP προκειμένου να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες για συγκεκριμένα προϊόντα και να λαμβάνει προληπτικές ειδοποιήσεις ή άλλες υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στον Πελάτη.

Για τις υπηρεσίες Care Pack που περιλαμβάνουν κάλυψη βλαβών από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό, αποτελεί ευθύνη του Πελάτη να αναφέρει την τυχαία ζημιά στην HP εντός 30 ημερών από την ημερομηνία του συμβάντος, ώστε η HP να μπορέσει να διεκπεραιώσει γρήγορα την επισκευή του συστήματος.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά τη διακριτική ευχέρεια της HP, η υπηρεσία θα παρέχεται με συνδυασμό διάγνωσης και υποστήριξης εξ αποστάσεως, αποστολής προϊόντος αντικατάστασης ή άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών. Οι άλλες μέθοδοι παροχής υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνουν την αποστολή εξαρτημάτων με δυνατότητα αντικατάστασης από τον πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι ή άλλα εξαρτήματα που ταξινομούνται ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον πελάτη. Η HP θα καθορίζει την κατάλληλη μέθοδο παροχής που απαιτείται για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη του Πελάτη.

Από αυτή την υπηρεσία εξαιρούνται, ενδεικτικά, οι παρακάτω δραστηριότητες:

- Διάγνωση ή συντήρηση στο χώρο του Πελάτη (εάν απαιτείται και ζητηθεί επιτόπια διάγνωση ή συντήρηση, ο Πελάτης θα χρεωθεί με βάση τις τυπικές χρεώσεις παροχής υπηρεσιών της HP)
- Ρύθμιση και εγκατάσταση του προϊόντος αντικατάστασης στο χώρο του Πελάτη
- Ανάκτηση και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Αντιμετώπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υποστήριξη για προβλήματα που σχετίζονται με το δίκτυο
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να ενσωματώσει οποιαδήποτε επισκευή, επιδιόρθωση, ενημέρωση ή τροποποίηση του συστήματος που του έχει παρασχεθεί από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας του Πελάτη να αναλάβει την προτεινόμενη από την HP δράση για την αποφυγή προβλημάτων
- Υπηρεσίες που, κατά την κρίση της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Υπηρεσίες που, κατά την κρίση της HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών από προσωπικό που δεν ανήκει στην HP για εγκατάσταση, επισκευή, συντήρηση ή τροποποίηση υλικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού
- Προληπτική συντήρηση από το χρήστη

Η τοποθεσία αποστολής ή παραλαβής που θα ορίσει ο Πελάτης δεν πρέπει να απαιτεί από την HP την αποστολή των προϊόντων ή των εξαρτημάτων αντικατάστασης, ή των προϊόντων ή των εξαρτημάτων που αντικαταστάθηκαν, μέσω τελωνείου.

Η γεωγραφική κάλυψη μπορεί να διαφέρει.

Εξαιρέσεις της προαιρετικής υπηρεσίας για κάλυψη βλαβών από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό

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.

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 ζημιάς:

- Φυσιολογική φθορά, αλλαγή στο χρώμα, την υφή ή το φινιρίσμα, βαθμιαία υποβάθμιση, σκουριά, σκόνη ή διάβρωση
- Φωτιά, τροχαίο ή οικιακό ατύχημα (σε περιπτώσεις στις οποίες το ατύχημα αυτό καλύπτεται από ασφάλιση ή άλλη εγγύηση προϊόντος), θεομηνία (συμπεριλαμβανομένης μεταξύ άλλων της πλημμύρας) ή οποιοσδήποτε άλλος κίνδυνος που δεν σχετίζεται με το προϊόν
- Έκθεση σε καιρικές ή περιβαλλοντικές συνθήκες που είναι εκτός των προδιαγραφών της HP, έκθεση σε επικίνδυνα υλικά (συμπεριλαμβανομένων των υλικών βιολογικού κινδύνου), αμέλεια του χειριστή, εσφαλμένη χρήση, εσφαλμένος χειρισμός, ακατάλληλη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, μη εξουσιοδοτημένες επισκευές ή απόπειρες επισκευής, ακατάλληλη και μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, σύνδεση ή εγκατάσταση του

εξοπλισμού, βανδαλισμός, ζημιά ή προσβολή από ζώα ή έντομα, ελαττωματικές μπαταρίες, διαρροή μπαταριών, μη πραγματοποίηση της συντήρησης που καθορίζει ο κατασκευαστής (συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ακατάλληλων καθαριστικών)

- Σφάλμα στο σχεδιασμό, την κατασκευή, τον προγραμματισμό ή τις οδηγίες του προϊόντος
- Συντήρηση, επισκευή ή αντικατάσταση που απαιτήθηκε λόγω απώλειας ή ζημιάς η οποία προκλήθηκε από οποιαδήποτε αιτία εκτός της κανονικής χρήσης, φύλαξης και λειτουργίας του προϊόντος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και το εγχειρίδιο ιδιοκτήτη
- Κλοπή, απώλεια ή μυστηριώδης εξαφάνιση
- 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 προς τον κριτή του Πελάτη, τον τεχνικό του σέρβις ή την HP)
- Τυχαιά ή άλλου είδους ζημιά στο προϊόν που είναι αισθητικής φύσης, δηλαδή ζημιά που δεν επηρεάζει τη λειτουργία του υπολογιστή
- Ατέλειες της οθόνης υπολογιστή, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των "καμμένων" και ελλιών pixel που προκαλούνται από την κανονική χρήση και λειτουργία του προϊόντος
- Ζημιά σε προϊόντα των οποίων οι σειριακοί αριθμοί έχουν 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 μεταφορά του καλυπτόμενου προϊόντος από τον Πελάτη σε 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 και όλες οι προϋπάρχουσες συνθήκες που παρουσιάστηκαν πριν από την ημερομηνία αγοράς της υπηρεσίας HP Care Pack
- Κατάργηση προϊόντος
- Εξοπλισμός που έχει μεταφερθεί εκτός της χώρας αγοράς και δεν καλύπτεται από υπηρεσία HP 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
- Σκόπιμη ζημιά που έχει ως αποτέλεσμα το ράγισμα ή την πρόκληση βλάβης στην οθόνη του υπολογιστή
- Ζημιά που οφείλεται σε ενέργειες της αστυνομίας, κηρυγμένο ή ακήρυκτο πόλεμο, πυρηνικό συμβάν ή τρομοκρατική ενέργεια
- Αλλαγή ή τροποποίηση του καλυπτόμενου προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο
- Ανεξήγητη ή μυστηριώδης εξαφάνιση και κάθε εσκεμμένη ενέργεια για πρόκληση ζημιάς στο καλυπτόμενο προϊόν
- Απερίσκεπτη, απρόσεκτη ή βίαιη συμπεριφορά κατά το χειρισμό ή τη χρήση του προϊόντος. Εάν δόθηκαν ή έγιναν διαθέσιμα για χρήση με το καλυπτόμενο προϊόν είδη προστασίας όπως καλύμματα, τσάντες μεταφοράς ή θήκες κ.λπ., ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί συνεχώς αυτά τα αξεσουάρ προκειμένου να πληροί τις προϋποθέσεις για προστασία στο πλαίσιο της υπηρεσίας κάλυψης από τυχαία ζημιά. Η απερίσκεπτη, απρόσεκτη ή βίαιη συμπεριφορά περιλαμβάνει ενδεικτικά τη μεταχείριση και χρήση του καλυπτόμενου προϊόντος με επιζήμιο, επιβλαβή ή επιθετικό τρόπο που μπορεί να προκαλέσει ζημιά σε αυτό, καθώς και οποιαδήποτε ηθελημένη ή σκόπιμη ζημιά στο προϊόν. Οποιαδήποτε ζημιά προκαλείται από τέτοιες πράξεις ΔΕΝ καλύπτεται από την υπηρεσία προστασίας από τυχαία ζημιά.

Για τα εμπορικά και καταναλωτικά προϊόντα HP, η προστασία από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό περιορίζεται σε ένα συμβάν ανά προϊόν ανά δωδεκάμηνη περίοδο με αφετηρία την ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας HP Care Pack. Μόλις συμπληρωθεί το καθορισμένο όριο, οι επισκευές για τυχόν πρόσθετες αξιώσεις θα χρεώνονται βάσει του αναλωθέντος χρόνου και των υλικών. Ωστόσο, όλες οι άλλες πτυχές της υπηρεσίας HP Care Pack που έχει αγοράσει ο Πελάτης θα παραμείνουν σε ισχύ, εκτός εάν προβλέπεται ρητά κάτι διαφορετικό στη χώρα αγοράς.

Για τους Πελάτες με ιστορικό σημαντικά υψηλών αξιώσεων, η HP επιφυλάσσεται επίσης του δικαιώματος να μην αποδεχτεί τα αιτήματα αγοράς της υπηρεσίας προστασίας από τυχαία ζημιά κατά το χειρισμό.

Περιορισμοί της προαιρετικής υπηρεσίας για παρακράτηση ελαττωματικών μερών

Η προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών ισχύει μόνο για μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που πληρούν τις προϋποθέσεις και οι οποίες αντικαθίστανται από την HP λόγω δυσλειτουργίας. Δεν ισχύει για καμία αντικατάσταση μονάδων δίσκου ή SSD/Flash που δεν έχουν παρουσιάσει δυσλειτουργία. Οι μονάδες SSD/Flash που καθορίζονται από την HP ως αναλώσιμα εξαρτήματα ή/και έχουν υπερβεί τη μέγιστη υποστηρίζόμενη διάρκεια ζωής ή/και το μέγιστο όριο χρήσης, όπως ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις προδιαγραφές του προϊόντος ή στο τεχνικό φύλλο δεδομένων, δεν πληρούν τις προϋποθέσεις για την προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών.

Για τα προαιρετικά εξαρτήματα για τα οποία η HP έχει ορίσει ότι απαιτείται ξεχωριστή κάλυψη, εφόσον υπάρχουν, η υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών πρέπει να διαμορφωθεί και να αγοραστεί ξεχωριστά. Τα ποσοστά εμφάνισης βλαβών στις μονάδες δίσκου ή SSD/Flash παρακολουθούνται συνεχώς και η HP επιφυλάσσει του δικαιώματος ακύρωσης της υπηρεσίας αυτής, με προειδοποίηση τριάντα (30) ημερών, εάν θεωρεί εύλογα ότι ο Πελάτης κάνει υπερβολική χρήση της υπηρεσίας παρακράτησης ελαττωματικών μερών (όπως όταν η αντικατάσταση ελαττωματικών μονάδων δίσκου ή SSD/Flash υπερβαίνει ουσιαστικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών για το συγκεκριμένο σύστημα).

Με την εξαίρεση όσων αναφέρονται διαφορετικά σε αυτό το έγγραφο ή στους τρέχοντες τυπικούς όρους πωλήσεων της HP, η HP παραιτείται του δικαιώματος αξίωσης της ιδιοκτησίας μιας ελαττωματικής μονάδας δίσκου ή SSD/Flash που καλύπτεται από την προαιρετική υπηρεσία παρακράτησης ελαττωματικών μερών σε περίπτωση που το προϊόν αντικατάστασης παραδοθεί στον Πελάτη από την HP. Ο Πελάτης θα κρατήσει όλες τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου ή SSD/Flash που υποστηρίζονται από την HP στο πλαίσιο του συμφωνητικού υποστήριξης HP, και παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για την προστασία και το απόρρητο των δεδομένων που περιέχονται σε κάθε ελαττωματική μονάδα δίσκου ή SSD/Flash.

Η HP δεν έχει καμία υποχρέωση σε σχέση με τα περιεχόμενα ή την καταστροφή οποιασδήποτε μονάδας δίσκου ή SSD/Flash που έχει κρατήσει ο Πελάτης. Με την εξαίρεση όσων προβλέπονται στους τρέχοντες τυπικούς όρους πωλήσεων ή στο τεχνικό φύλλο 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 μερών.

Πληροφορίες παραγγελίας

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τους τοπικούς πόρους και να περιορίζεται στα προϊόντα και τις γεωγραφικές τοποθεσίες που πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Για περισσότερες πληροφορίες ή για να παραγγείλετε την Υπηρεσία αντικατάστασης για υποστήριξη υλικού HP, επικοινωνήστε με έναν τοπικό αντιπρόσωπο ή μεταπωλητή της HP.

Για περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες HP, επικοινωνήστε με ένα από τα γραφεία πωλήσεων της HP σε όλο τον κόσμο ή επισκεφτείτε την παρακάτω διεύθυνση: hp.com/go/cpc

Εγγραφείτε για ενημερώσεις
hp.com/go/getupdated

Τα επίπεδα υπηρεσίας και οι χρόνοι απόκρισης για τις υπηρεσίες HP Care Pack ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία. Η υπηρεσία ξεκινά την ημερομηνία αγοράς του υλικού. Ισχύουν περιορισμοί. Για λεπτομέρειες, επισκεφτείτε τη διεύθυνση hp.com/go/cpc.

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 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν μπορεί να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μοναδικές εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP παρατίθενται στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τεχνικά ή συντακτικά σφάλματα ή παραλείψεις του παρόντος.

4AA5-7508ELE, Μάρτιος 2015

