

Ταξιδιωτική Υποστήριξη



Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Ταξιδιωτική Υποστήριξη παρέχει στους μετακινούμενους χρήστες μια λύση υποστήριξης υλικού για τις νέες τους φορητές συσκευές HP. Αυτή η εύκολη και βολική υπηρεσία είναι διαθέσιμη στις χώρες και τις γεωγραφικές τοποθεσίες που αναφέρονται στον [οδηγό αναφοράς](#). Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για επιλεγμένα προϊόντα που φέρουν την επωνυμία HP και περιλαμβάνει, ανάλογα με την τοπική διαθεσιμότητα, σέρβις με απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα (με απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων στην τοπική γλώσσα για τις χώρες που συμμετέχουν)¹ στο πλαίσιο παροχής υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων υλικού. Η υποστήριξη παρέχεται κατά τα τυπικά ωράρια εργασίας για κάθε τόπο.

Κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

- Απομακρυσμένη διάγνωση προβλημάτων και υποστήριξη
- Επιτόπια υποστήριξη υλικού
- Ανταλλακτικά και υλικά
- Κάλυψη κατά τις τυπικές εργάσιμες ώρες
- Απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα
- Κάλυψη για εμπορικά διαθέσιμα notebook και tablet

Πλεονεκτήματα υπηρεσίας

- Υποστήριξη υλικού HP κατά τις μετακινήσεις σας
- Βολική επιτόπια υποστήριξη, όπου είναι διαθέσιμη
- Αξιόπιστοι χρόνοι απόκρισης
- Γεωγραφική κάλυψη που περιλαμβάνει πολλαπλές χώρες

Χαρακτηριστικά υπηρεσίας και προδιαγραφές παροχής

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ

Η ταξιδιωτική κάλυψη είναι διαθέσιμη στις περισσότερες περιοχές του κόσμου, ενώ η εκτεταμένη λίστα χωρών/γεωγραφικών περιοχών μεγαλώνει συνεχώς. Η λεπτομερής, ενημερωμένη λίστα είναι διαθέσιμη στον [οδηγό αναφοράς](#). Αυτή η λίστα παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη συγκεκριμένη γεωγραφική διαθεσιμότητα της Ταξιδιωτικής Υποστήριξης. Αυτή η λίστα χωρών και γεωγραφικών τοποθεσιών υπόκειται σε αλλαγές χωρίς προειδοποίηση. Η HP συνιστά να επαληθεύσετε την ταξιδιωτική κάλυψη μέσω αυτής της [τοποθεσίας web](#) πριν από κάθε ταξίδι.

Όταν ταξιδεύετε σε κάποια από αυτές τις περιοχές και εκτός της χώρας αρχικής αγοράς του προϊόντος, η HP:

- Θα σας παρέχει τον αριθμό τηλεφώνου του HP Global Solution Center για την εν λόγω χώρα/γεωγραφική περιοχή, τον οποίο μπορείτε να βρείτε στην [τοποθεσία web](#) της HP.
- Θα δέχεται κλήσεις στη χώρα ή τη γεωγραφική περιοχή του ταξιδιωτικού προορισμού σας από εσάς ή από το τμήμα υποστήριξης της εταιρείας σας
- Θα πραγματοποιεί διάγνωση του επιπέδου βλάβης του υλικού.
- Θα διευθετεί την παροχή της υπηρεσίας απόκρισης την επόμενη εργάσιμη ημέρα στην τοποθεσία σας, εντός της επιλέξιμης χώρας/γεωγραφικής περιοχής, ή την παράδοση εξαρτήματος αντικατάστασης, ανάλογα με την περίπτωση.
- Θα παρέχει τα εξαρτήματα που απαιτούνται για την επιδιόρθωση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του υλικού, δεδομένου ότι τα τοπικά εξαρτήματα είναι διαθέσιμα στην τοποθεσία στην οποία ταξιδεύετε.

ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Ο χρόνος απόκρισης καθορίζει το χρονικό διάστημα μεταξύ της υποβολής του αιτήματος υπηρεσίας και της επιβεβαίωσης του αιτήματος υπηρεσίας από την HP. Ξεκινά τη στιγμή που λαμβάνεται και καταγράφεται το αρχικό αίτημα επισκευής από την HP και τελειώνει με την ανάθεση της υποστήριξης σε εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP, με εξ αποστάσεως ή επιτόπου διάγνωση και επισκευή. Οι χρόνοι απόκρισης ισχύουν μόνο κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης και μπορούν να μεταφερθούν στην επόμενη εργάσιμη ημέρα για την οποία υπάρχει κάλυψη.

Ενδέχεται να ισχύουν τοπικοί περιορισμοί, όπως περιοχές εξυπηρέτησης με προσαρμοσμένους χρόνους απόκρισης, ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία όπου ζητείται η υποστήριξη υλικού. Όλοι οι χρόνοι απόκρισης υπόκεινται στην τοπική διαθεσιμότητα. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της HP.

ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Αφού υποβάλετε ένα αίτημα υπηρεσίας μέσω ενός καθορισμένου αριθμού τηλεφώνου υποστήριξης της HP, η HP θα συνεργαστεί μαζί σας κατά τη διάρκεια του παραθύρου κάλυψης για να απομονώσει το πρόβλημα υλικού και να το αντιμετωπίσει, να το διορθώσει και να το επιλύσει εξ αποστάσεως. Πριν από οποιαδήποτε επιτόπια βοήθεια, η HP μπορεί να δρομολογήσει και να εκτελέσει απομακρυσμένη διάγνωση χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά εργαλεία απομακρυσμένης υποστήριξης (όπου είναι διαθέσιμα) για να αποκτήσει πρόσβαση σε καλυπτόμενα προϊόντα. Εναλλακτικά, η HP μπορεί να χρησιμοποιήσει άλλα διαθέσιμα μέσα για να διευκολύνει την απομακρυσμένη επίλυση προβλημάτων.

Αν αντιμετωπίζετε πρόβλημα υλικού εκτός της χώρας αγοράς, πρέπει πρώτα να καλέσετε την HP για βοήθεια κατά τις τοπικές εργάσιμες ώρες στους τοπικούς αριθμούς τηλεφώνου, τους οποίους μπορείτε να βρείτε στην [τοποθεσία web της HP](#).

ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΥΛΙΚΟΥ

Τα τεχνικά προβλήματα υλικού που δεν μπορούν να επιλυθούν, κατά την κρίση της HP, εξ αποστάσεως ανατίθενται σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της HP, ο οποίος θα παράσχει επιτόπια τεχνική υποστήριξη για το καλυπτόμενο υλικό, προκειμένου να το επαναφέρει σε λειτουργική κατάσταση. Η HP μπορεί, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να επιλέξει να αντικαταστήσει τα προϊόντα αντί να τα επισκευάσει.

Επιπλέον, η HP μπορεί να εγκαταστήσει διαθέσιμες βελτιώσεις για να σας βοηθήσει να διασφαλίσετε την ορθή λειτουργία του υλικού και να διατηρήσετε τη συμβατότητά του με τα ανταλλακτικά εξαρτήματα που προμήθευσε η HP. Κατά τη διακριτική της ευχέρεια, η HP μπορεί να εγκαταστήσει οποιεσδήποτε ενημερώσεις υλικολογισμικού οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται ώστε να επανέλθει το καλυπτόμενο προϊόν σε κατάσταση λειτουργίας ή για τη διατήρηση της δυνατότητας υποστήριξης από την HP.

ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ

Η HP θα παρέχει τα ανταλλακτικά και τα υλικά που υποστηρίζει και είναι απαραίτητα για τη διατήρηση της λειτουργικής κατάστασης του καλυπτόμενου προϊόντος, 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 περιέχονται στην ιδιοκτησία της HP. Σε περίπτωση που επιθυμείτε να κρατήσετε, να απομαγνητίσετε ή να καταστρέψετε με άλλο τρόπο τα εξαρτήματα που αντικαταστάθηκαν, θα σας επιβληθεί ανάλογη χρέωση και θα χρειαστεί 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. 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 που ορίζεται στο εγχειρίδιο λειτουργίας του κατασκευαστή, στις σύντομες προδιαγραφές ή στο φύλλο δεδομένων του προϊόντος.

Ανατρέξτε στην ενότητα «κάλυψη» αυτού του φύλλου δεδομένων για περισσότερες λεπτομέρειες.

Σε περιπτώσεις ανταλλακτικών που έχουν αποσυρθεί από την αγορά, ενδέχεται να απαιτείται αναβάθμιση. Οι αναβαθμίσεις για τα εξαρτήματα που έχουν αποσυρθεί από την αγορά μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να οδηγήσουν σε 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.

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. Αυτά περιλαμβάνουν προσαρτημένα εξαρτήματα με την επωνυμία HP που αγοράστηκαν μαζί και περιλαμβάνονται στην αρχική συσκευασία του κύριου επιτραπέζιου υπολογιστή, του σταθμού εργασίας, του thin client, του φορητού υπολογιστή ή του προϊόντος tablet, όπως ποντίκι, πληκτρολόγιο, βάση σύνδεσης, θήκη, συσκευή αναπαραγωγής θυρών ή μετασχηματιστής εναλασσόμενου ρεύματος.

Για τα συστήματα σημείων πώλησης (POS) της HP και τις συνδυασμένες λύσεις προϊόντων, όπως οι λύσεις λιανικής ή κινητών σημείων πώλησης, η υπηρεσία αυτή καλύπτει μόνο τη βασική μονάδα.

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 για περισσότερες λεπτομέρειες.

Περίοδος κάλυψης

Η περίοδος κάλυψης καθορίζει τον χρόνο κατά τον οποίο οι περιγραφόμενες υπηρεσίες παρέχονται επί τόπου ή εξ αποστάσεως. Τα αιτήματα εξυπηρέτησης που λαμβάνονται εκτός αυτού του παραθύρου κάλυψης θα καταγράφονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα για την οποία έχετε ένα παράθυρο κάλυψης υπηρεσιών.

Το παράθυρο κάλυψης για αυτήν την υπηρεσία είναι κατά τις τυπικές εργάσιμες ώρες, τις τυπικές εργάσιμες ημέρες: Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εξαιρουμένων των αργιών της HP (οι οποίες ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα και τη γεωγραφική τοποθεσία) ή τις ισχύουσες τυπικές εργάσιμες ώρες και τις τυπικές εργάσιμες ημέρες της συμμετέχουσας χώρας ή της γεωγραφικής τοποθεσίας όπου ζητείται η υπηρεσία.

Όλες οι περίοδοι κάλυψης υπόκεινται στους περιορισμούς της τοπικής διαθεσιμότητας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων.

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 τις εν λόγω υπηρεσίες με δική σας επιβάρυνση σύμφωνα με τις ισχύουσες χρεώσεις χρόνου και υλικών. Εάν απαιτείται από την HP, εσείς ή ένας εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της HP πρέπει να καταχωρίσετε το προϊόν υλικού προς υποστήριξη εντός δέκα ημερών από την αγορά αυτής της υπηρεσίας, ακολουθώντας τις οδηγίες εγγραφής που περιέχονται σε κάθε πακέτο ή το έγγραφο που απέστειλε η HP μέσω email ή με άλλη μέθοδο που ορίζει η HP. Στην περίπτωση που ένα καλυπτόμενο προϊόν αλλάξει τοποθεσία μόνιμα, η δήλωση (ή η κατάλληλη προσαρμογή της υπάρχουσας δήλωσης στην HP) πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός 10 ημερών από την αλλαγή.

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

- Εκτελέσετε τους ισχύοντες διαγνωστικούς ελέγχους πριν αναφέρετε οποιαδήποτε δυσλειτουργία του υλικού στην HP.
- Ειδοποιήσετε αμέσως την HP για οποιαδήποτε δυσλειτουργία του προϊόντος υλικού.
- Παράσχετε τον σειριακό αριθμό του καλυπτόμενου προϊόντος.
- Παράσχετε μια τοπική διεύθυνση και έναν αριθμό τηλεφώνου.
- Είστε παρόντες για τον τεχνικό επιδιόρθωσης επί τόπου ή για να παραλάβετε εξαρτήματα μέσω ταχυμεταφοράς.
- Δώσετε στην HP πλήρη και απεριόριστη πρόσβαση σε όλες τις τοποθεσίες όπου πρόκειται να εκτελεστεί η υπηρεσία.
- 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.
- Πραγματοποιήσετε αυτόματους ελέγχους, να εγκαταστήσετε και να εκτελέσετε άλλα διαγνωστικά εργαλεία και προγράμματα.
- Εγκαταστήσετε τις ενημερώσεις υλικολογισμικού και κώδικα που μπορούν να εγκατασταθούν από τους πελάτες.
- 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.

Στις περιπτώσεις που για την επίλυση ενός προβλήματος αποστέλλονται εξαρτήματα με δυνατότητα αντικατάστασης από τον ίδιο τον Πελάτη, είστε υπεύθυνοι για την επιστροφή του ελαττωματικού εξαρτήματος εντός του χρονικού διαστήματος που θα ορίσει η HP. Στην περίπτωση που η HP δεν λάβει το ελαττωματικό εξάρτημα εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος ή εάν το εξάρτημα φέρει φθορές κατά την παραλαβή, οφείλετε να καταβάλετε αντίτιμο για το ελαττωματικό εξάρτημα, όπως ορίζει η HP.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται με συνδυασμό υποστήριξης απομακρυσμένης διάγνωσης, μη επιτόπιας παροχής υπηρεσιών και άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν την παράδοση, μέσω ταχυμεταφοράς, εξαρτημάτων που μπορούν να επισκευαστούν από τον Πελάτη (CSR) ή την πλήρη αντικατάσταση προϊόντος. Η HP καθορίζει την κατάλληλη μέθοδο παροχής που απαιτείται για την αποτελεσματική και έγκαιρη υποστήριξη.

Η HP διατηρεί το δικαίωμα να απομακρύνει το καλυπτόμενο προϊόν από την τοποθεσία σας για να πραγματοποιήσει την επισκευή.

Η HP απαιτεί να επιστρέψετε τη μονάδα που παρουσίασε βλάβη στην αρχική χώρα αγοράς σε περίπτωση που το συμβάν επιδιόρθωσης απαιτεί αντικατάσταση της συσκευής. Η αντικατάσταση ολόκληρης της συσκευής δεν διατίθεται εκτός της αρχικής χώρας αγοράς για αυτήν την υπηρεσία. Η ταξιδιωτική κάλυψη περιορίζεται στην επισκευή εντός και εκτός του χώρου της αρχικής μονάδας.

Ο χρόνος επιτόπιας απόκρισης δεν θα ισχύει εάν η υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί με τη χρήση απομακρυσμένης διάγνωσης ή υποστήριξης ή μέσω άλλων μεθόδων παροχής υπηρεσιών που περιγράφονται παραπάνω.

Εξαιρέσεις

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, αποκατάσταση και υποστήριξη λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων.
- Επίλυση προβλημάτων συνδεσιμότητας ή συμβατότητας.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας σας να ενσωματώσετε οποιαδήποτε επιδιόρθωση συστήματος, επισκευή, διόρθωση ή τροποποίηση που σας παρέχεται από την HP.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας σας να προβείτε σε ενέργειες αποφυγής τις οποίες σύστησε προηγουμένως η HP
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών από τρίτα μέρη να εγκαταστήσουν, να επισκευάσουν, να συντηρήσουν ή να τροποποιήσουν τον εξοπλισμό, το λογισμικό ή το υλικολογισμικό.
- Υπηρεσίες οι οποίες, κατά τη γνώμη της HP, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος.
- Προληπτική συντήρηση από τον χρήστη

Όταν ταξιδεύετε εκτός της χώρας αγοράς, οι περιγραφόμενες υπηρεσίες υποστήριξης θα παρέχονται μόνο εφόσον η χώρα/γεωγραφική τοποθεσία στην οποία ζητείται και παρέχεται η υπηρεσία αναφέρεται ως συμμετέχουσα χώρα/γεωγραφική τοποθεσία στον πίνακα που παρέχεται στον οδηγό αναφοράς. Οι υπηρεσίες δεν διατίθενται βάσει της παρούσας σύμβασης σε χώρες/γεωγραφικές περιοχές που δεν περιλαμβάνονται στον εν λόγω πίνακα. Ωστόσο, η υπηρεσία ενδέχεται να παρασχεθεί σε κατώτερο επίπεδο σε ορισμένες πρόσθετες περιοχές που δεν περιλαμβάνονται στον εν λόγω πίνακα.

Αναλώσιμα όπως, ενδεικτικά, τα αφαιρούμενα μέσα, οι μπαταρίες, οι γραφίδες υπολογιστών tablet που μπορούν να αντικατασταθούν από τον Πελάτη, τα κιτ συντήρησης και άλλα, οι συσκευές που συντηρούνται από το χρήστη και οι συσκευές τρίτων κατασκευαστών, δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία.

Εάν τα εξαρτήματα που χρειάζονται για την επιδιόρθωση, και ιδιαίτερα τα ειδικά εξαρτήματα που παρέχονται σε συγκεκριμένες γλώσσες ή χώρες, δεν είναι διαθέσιμα, έχετε τις ακόλουθες επιλογές:

- Να αναβάλετε το αίτημα για την υπηρεσία έως ότου επιστρέψετε στη χώρα αγοράς του προϊόντος
- Να αποδεχτείτε την αντικατάσταση ενός ελαττωματικού ξένου εξαρτήματος με ένα τοπικό εξάρτημα (για παράδειγμα, αγγλικό/αμερικανικό πληκτρολόγιο).

Τα ειδικά εξαρτήματα που παρέχονται σε συγκεκριμένες γλώσσες ή χώρες, όπως τα πληκτρολόγια που δεν είναι σε διεθνή αγγλικά, τα πληκτρολόγια που δεν είναι στην τοπική γλώσσα ή συγκεκριμένα τοπικά εξαρτήματα ηλεκτρικής τροφοδοσίας, δεν είναι γενικώς διαθέσιμα όταν ταξιδεύετε σε διεθνείς προορισμούς και δεν καλύπτονται από τους όρους της παρούσας σύμβασης, παρά μόνο εντός των συνόρων της χώρας προέλευσης.

Οι υπηρεσίες που απαιτούνται εκτός της χώρας αγοράς περιορίζονται στη βασική μονάδα μόνο. Οι υπηρεσίες για εξωτερικές οθόνες παρέχονται μόνο στη χώρα αγοράς, εάν η πρόσθετη αυτή κάλυψη έχει αγοραστεί. Στις συσκευές all-in-one περιλαμβάνεται η οθόνη, η οποία δεν θεωρείται ως ξεχωριστή, εξωτερική οθόνη. Ωστόσο, μια δεύτερη οθόνη συνδεδεμένη με μια συσκευή all-in-one, για παράδειγμα, δεν θα καλύπτεται. Ο σταθμός σύνδεσης ή η συσκευή αναπαραγωγής θυρών πληροί τις προϋποθέσεις κάλυψης στην χώρα υποδοχής όπου αγοράστηκε η υπηρεσία HP Care Pack, αλλά δεν παρέχει κάλυψη όταν ταξιδεύετε εκτός της χώρας αγοράς.

Οι επιλογές που δεν φέρουν την επωνυμία HP εξαιρούνται από αυτή την υπηρεσία.

Καταλληλότητα για την υπηρεσία

Η ταξιδιωτική κάλυψη σε χώρες/γεωγραφικές τοποθεσίες εκτός της αρχικής χώρας αγοράς περιορίζεται στις περιόδους ταξιδιού και δεν ισχύει για μόνιμη ανάπτυξη σε άλλη περιοχή.

ΖΩΝΕΣ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗΣ

Όλοι οι χρόνοι επιτόπου απόκρισης για υποστήριξη υλικού ισχύουν για τις τοποθεσίες που βρίσκονται σε απόσταση έως 160 χλμ. (100 μίλια) από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP. 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. Οι ζώνες και οι χρεώσεις μετακίνησης, εάν ισχύουν, ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία.

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.

Απόσταση από αρμόδιο γραφείο υποστήριξης της HP	Χρόνος επιτόπου απόκρισης
0 – 160 χλμ. (0-100 μίλια)	Επόμενη εργάσιμη ημέρα*
167-320 χλμ. (107-200 μίλια)	1 επιπλέον εργάσιμη ημέρα*
321-480 χλμ. (201-300 μίλια)	2 επιπλέον εργάσιμες ημέρες*
Περισσότερα από 480 χλμ. (300 μίλια)	Καθορίζεται τη στιγμή της παραγγελίας και υπόκειται στη διαθεσιμότητα των πόρων*

*Οι ορισμοί των ζωνών μετακίνησης και οι αντίστοιχοι χρόνοι απόκρισης διαφέρουν ανάλογα με τις συμμετέχουσες χώρες/γεωγραφικές τοποθεσίες. Επικοινωνήστε με το τοπικό γραφείο πωλήσεων για λεπτομέρειες σχετικά με τις ζώνες μετακίνησης και τους τροποποιημένους χρόνους απόκρισης.

Προαιρετικές πρόσθετες λειτουργίες για επιπλέον κάλυψη

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

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΠΑΤΑΡΙΑΣ

Η υπηρεσία αντικατάστασης μπαταριών προσφέρει δύο βολικές μεθόδους για την αντικατάσταση των ελαττωματικών μπαταριών: επιτόπια και μη επιτόπια αντικατάσταση. Για καθεμία από τις επιλογές, παρέχεται μπαταρία αντικατάστασης εάν εντοπιστεί βλάβη στην αρχική μπαταρία που αγοράσατε, η οποία οφείλεται σε σφάλμα υλικού ή κατασκευής ή εάν η ικανότητα φόρτισης είναι κάτω από 50%. Πρόσθετες λεπτομέρειες και εξαιρέσεις σχετικά με την Υπηρεσία Αντικατάστασης Μπαταρίας περιγράφονται στο [Φύλλο δεδομένων αντικατάστασης μπαταρίας](#).

ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

Προσθέστε την Παρακράτηση ελαττωματικών μέσων για να μπορεί η εταιρεία σας να διατηρήσει τον έλεγχο των ελαττωματικών σκληρών δίσκων, συμβάλλοντας στη μείωση του κινδύνου παραβίασης ευαίσθητων δεδομένων.^{1,2,3} Αυτή η επιλογή 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 περιγράφονται στο [Φύλλο δεδομένων παρακράτησης ελαττωματικών μέσων](#).

ΠΑΚΕΤΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ

Προσθέστε κάλυψη για έως και 6 αξεσουάρ που είναι συνδεδεμένα στον υπολογιστή σας για πλήρη υποστήριξη των εργαλείων παραγωγικότητάς σας.^{1,2} 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. Για να καλύπτονται από την υπηρεσία Solution Care Pack, τα περιφερειακά πρέπει να αγοραστούν ταυτόχρονα με τον βασικό υπολογιστή.

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



1. Τα επίπεδα υπηρεσιών και οι χρόνοι απόκρισης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική θέση σας.
 2. Πωλούνται ξεχωριστά ή ως προαιρετικό χαρακτηριστικό. Η Προστασία από Τυχαία Ζημιά πρέπει να αγοραστεί κατά την αγορά της συσκευής. Τα άλλα 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.
 3. Εάν αγοραστεί η Παρακράτηση Ελαττωματικών Μέσων, ο πελάτης θα διατηρήσει τις ελαττωματικές μονάδες δίσκου.
- 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.