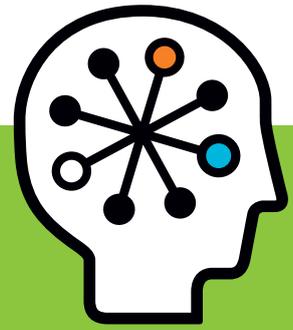




Υπηρεσίες υποστήριξης υλικού HP με παραλαβή και επιστροφή

Υπηρεσίες HP Care Pack



Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού HP με παραλαβή και επιστροφή προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, με τηλεφωνική υποστήριξη και επίσκεψη εκτός του χώρου του πελάτη για προϊόντα που πληρούν τα κριτήρια σε ένα καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής. Η υπηρεσία περιλαμβάνει επίσκεψη ή αντικατάσταση υλικών και εξαρτημάτων εκτός του χώρου του πελάτη, την εργασία και το κόστος της επιστροφής.

Η HP προσφέρει επίπεδα υπηρεσιών με διαφορετικές επιλογές μεταφοράς στο καθορισμένο από την HP κέντρο επισκευής, όπως διευκρινίζεται παρακάτω.

Ορισμένα επίπεδα υπηρεσιών παρέχονται επίσης με προαιρετικά χαρακτηριστικά, όπως προστασία από τυχαία βλάβη ή διατήρηση του ελαττωματικού μέσου.

Κύρια Χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας

- Διάγνωση προβλήματος εξ αποστάσεως και τηλεφωνική υποστήριξη
- Επίσκεψη σε ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής (συμπεριλαμβανομένων υλικών)
- Επιστροφή λειτουργικής μονάδας στο χώρο σας
- Ευέλικτες επιλογές μεταφοράς στο ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής
- Τυπικός χρόνος διεκπεραίωσης, τρεις εργάσιμες μέρες (ενδέχεται να ποικίλλει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία)
- Χρόνος κάλυψης κατά τις τυπικές εργάσιμες ώρες και ημέρες

Πλεονεκτήματα της Υπηρεσίας

- Ευέλικτες επιλογές μεταφοράς
- Αξιοπίστη, χαμηλότερου κόστους εναλλακτική λύση, αντί της επιτόπιας υποστήριξης, για προϊόντα σε μη κρίσιμο επαγγελματικό περιβάλλον ή οικιακό περιβάλλον
- Υποστήριξη υψηλής ποιότητας

Προδιαγραφές
Πίνακας 1. Χαρακτηριστικά της
Υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό

Προδιαγραφές παράδοσης

Διάγνωση προβλήματος
εξ αποστάσεως
και τηλεφωνική υποστήριξη

Σε περίπτωση προβλήματος, ο Πελάτης πρέπει πρώτα να τηλεφωνεί σε έναν καθορισμένο αριθμό τηλεφώνου. Η HP θα παρέχει τηλεφωνικά βοήθεια για εγκατάσταση, διαμόρφωση, ρύθμιση και αντιμετώπιση προβλημάτων. Πριν προβεί σε οποιαδήποτε βοήθεια εξ αποστάσεως η HP ενδέχεται να ζητήσει από τον Πελάτη να παρέχει σχετικές πληροφορίες, να πραγματοποιήσει εκκίνηση διαγνωστικών εργαλείων και άλλες δραστηριότητες υποστήριξης. Έπειτα η HP θα συνεργαστεί εξ αποστάσεως με τον Πελάτη προκειμένου να απομονώσει το πρόβλημα υλικού.

Υποστήριξη παραλαβής
και επιστροφής και υλικά

Εάν δεν είναι δυνατή η εξ αποστάσεως επίλυση του προβλήματος, όπως έχει οριστεί από την HP, η HP θα κατευθύνει τον πελάτη να επιστρέψει το ελαττωματικό προϊόν υλικού σε ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής, όπου η HP θα παρέχει τεχνική υποστήριξη. Η HP θα παρέχει ανταλλακτικά και υλικά που υποστηρίζονται από την HP και είναι απαραίτητα για την επαναφορά του προϊόντος υλικού σε κατάσταση λειτουργίας. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της HP να επιλέξει να αντικαταστήσει τα εν λόγω προϊόντα αντί να τα επισκευάσει. Τα ανταλλακτικά και τα προϊόντα είναι καινούρια ή ισοδύναμα σε απόδοση με καινούρια. Τα εξαρτήματα και τα προϊόντα που έχουν αντικατασταθεί αποτελούν ιδιοκτησία της HP.

Επιπρόσθετα, η HP ενδέχεται να εγκαταστήσει στο προϊόν που περιλαμβάνεται στην κάλυψη διαθέσιμες μηχανικές βελτιώσεις για να βοηθήσει τον Πελάτη να εξασφαλίσει τη σωστή λειτουργία των προϊόντων υλικού και να διατηρήσει τη συμβατότητα με ανταλλακτικά υλικού που παρέχονται από την HP. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της HP να εγκαταστήσει οποιοδήποτε ενημερώσεις firmware που απαιτούνται σύμφωνα με την HP, προκειμένου να επαναφέρει το προϊόν που περιλαμβάνεται στην κάλυψη σε κατάσταση λειτουργίας ή να διατηρήσει τη συμβατότητα με την HP.

Επιστροφή

Το επισκευασμένο ή αντικατεστημένο προϊόν θα επιστραφεί στο χώρο του Πελάτη μέσω υπηρεσίας ταχυμεταφορών εξουσιοδοτημένης από την HP, εφόσον περιλαμβάνεται στη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία παρέχεται η υπηρεσία. Η επιστροφή θα πραγματοποιηθεί οδικώς και συνήθως διαρκεί από τρεις μέχρι επτά εργάσιμες ημέρες. Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει ταχύτερη παράδοση με επιπλέον χρέωση. Η συσκευασία του προϊόντος κατά την επιστροφή δεν είναι απαραίτητη η ίδια με αυτήν που χρησιμοποιήθηκε από τον Πελάτη κατά την αποστολή του στην HP.

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Μεταφορά στο ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής	<p>Ανάλογα με το επίπεδο της υπηρεσίας που έχει διατεθεί, η HP προσφέρει διαφορετικές επιλογές μεταφοράς για την παράδοση του ελαττωματικού προϊόντος στο ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής:</p> <ul style="list-style-type: none"> Παράδοση από τον Πελάτη: με αυτή την επιλογή ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παράδοση του ελαττωματικού προϊόντος στο ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής. Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι το προϊόν είναι κατάλληλα συσκευασμένο για τη μέθοδο παράδοσης που έχει επιλεγεί. Η παράδοση μπορεί να γίνει αυτοπροσώπως ή μέσω μιας τοπικά διαθέσιμης υπηρεσίας εμπορικής παράδοσης. Παραλαβή από την HP: Μια υπηρεσία ταχυμεταφορών εξουσιοδοτημένη από την HP θα παραλάβει το ελαττωματικό προϊόν από το χώρο του Πελάτη, εάν περιλαμβάνεται στη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία παρέχεται η υπηρεσία και θα το παραδώσει στο ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής. Είναι ευθύνη του Πελάτη να συσκευάσει και να προετοιμάσει κατάλληλα το προϊόν για να το παραλάβει η υπηρεσία ταχυμεταφορών. Τα αιτήματα για τεχνική εξυπηρέτηση πρέπει να γίνονται πριν τις 12.00 τοπική ώρα για να ισχύσει η παραλαβή την ίδια μέρα. Όλα τα άλλα αιτήματα για τεχνική εξυπηρέτηση θα προγραμματίζονται για παραλαβή την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
Χρόνος διεκπεραίωσης	<p>Ο χρόνος διεκπεραίωσης για αυτή την υπηρεσία είναι τρεις εργάσιμες ημέρες για τις περιοχές που πληρούν τα κριτήρια. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις συνεχών βλαβών και μη διαθεσιμότητας ανταλλακτικών, στις οποίες ενδέχεται να χρειάζεται επιπρόσθετος χρόνος επισκευής. Ο χρόνος διεκπεραίωσης μετράται σε μέρες από τη στιγμή που παραλαμβάνεται το ελαττωματικό προϊόν από την HP μέχρι τη στιγμή που το επισκευασμένο προϊόν ή το προϊόν αντικατάστασης είναι έτοιμο για μεταφορά στο χώρο του Πελάτη. Η παραλαβή από την HP σημαίνει (ανάλογα με την επιλογή μεταφοράς):</p> <ul style="list-style-type: none"> Παραλαβή από το χώρο του Πελάτη από ταχυμεταφορέα εξουσιοδοτημένο από την HP ή Παραλαβή κατά τις εργάσιμες ώρες της HP σε εξουσιοδοτημένο κέντρο επισκευής της HP, εάν η παράδοση ή η αποστολή γίνει από τον Πελάτη. <p>Ο χρόνος διεκπεραίωσης δεν περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για τη μεταφορά του επισκευασμένου ή αντικατεστημένου προϊόντος στον Πελάτη. Εάν το προϊόν παραδοθεί στο ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής μετά τις 17.00 τοπική ώρα, ο χρόνος διεκπεραίωσης των τριών ημερών ξεκινά από την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ο χρόνος διεκπεραίωσης των τριών ημερών δεν ισχύει για όλες τις γεωγραφικές τοποθεσίες και η επισκευή ενδέχεται να διαρκέσει περισσότερο σε περιοχές έξω από μητροπόλεις.</p>
Χρόνος κάλυψης	<p>Ο χρόνος κάλυψης καθορίζει την περίοδο κατά τη διάρκεια της οποίας παρέχονται οι περιγραφόμενες υπηρεσίες είτε εκτός του χώρου του πελάτη είτε εξ' αποστάσεως. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη από τις 8.00 έως τις 17.00, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός των ημερών αργίας της HP (ενδέχεται να διαφέρουν κατά γεωγραφική περιοχή).</p>

Προδιαγραφές Πίνακας 2. Επιλογές της Υπηρεσίας

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές παράδοσης
Διατήρηση ελαττωματικών μέσων	<p>Για υποστηριζόμενα προϊόντα, αυτή η υπηρεσία επιτρέπει στον Πελάτη να διατηρεί στοιχεία ελαττωματικής μονάδας σκληρού δίσκου που δεν επιθυμεί να απορρίψει λόγω ευαίσθητων δεδομένων που περιέχονται στο δίσκο ("Μονάδα σκληρού δίσκου") που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία. Όλες οι μονάδες σκληρών δίσκων σε καλυπτόμενο σύστημα πρέπει να συμμετέχουν στη διατήρηση των ελαττωματικών μέσων. Παρά των όσων έρχονται σε αντίθεση με το παρόν έγγραφο ή με τους όρους για υποστήριξη μεμονωμένης παραγγελίας της HP, η HP παραιτείται του δικαιώματος ιδιοκτησίας και κυριότητας μιας ελαττωματικής μονάδας σκληρού δίσκου που καλύπτεται από το χαρακτηριστικό της υπηρεσίας διατήρησης ελαττωματικών μέσων σε περίπτωση που παρέχεται μονάδα σκληρού δίσκου αντικατάστασης από την HP στον Πελάτη. Ο Πελάτης θα διατηρεί όλες τις ελαττωματικές μονάδες σκληρών δίσκων που υποστηρίζονται από την HP στο πλαίσιο της σύμβασης υποστήριξης της HP.</p>
Προστασία από τυχαία ζημιά	<p>Για υποστηριζόμενα προϊόντα, ενδέχεται να προσφέρονται συγκεκριμένα επίπεδα υπηρεσίας με προστασία από τυχαία ζημιά. Όπου ισχύει η προστασία από τυχαία ζημιά, ο Πελάτης λαμβάνει προστασία από τυχαία ζημιά για το καλυπτόμενο προϊόν υλικό στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας.</p> <p>Η τυχαία ζημιά ορίζεται ως υλική ζημιά σε προϊόν που προκαλείται ή απορρέει από τυχαίο ατύχημα. Οι καλυπτόμενοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν ακούσια ζημιά από υγρά μέσα ή πάνω στη μονάδα, πτώσεις και διακοπή ρεύματος. Περιλαμβάνονται κατεστραμμένες ή σπασμένες οθόνες υγρών κρυστάλλων (LCD) ή σπασμένα εξαρτήματα.</p> <p>Η προστασία από τυχαία ζημιά δεν καλύπτει κλοπή, σπύλια, πυρκαγιές, ζημιά που έχει προκληθεί από τροχαίο ατύχημα ή ανωτέρα βία, φυσιολογική φθορά, αναλώσιμα, σκόπιμες ζημιολογικές ενέργειες ή άλλες εξαιρέσεις, όπως περιγράφονται στην ενότητα "Περιορισμοί Παροχής Υπηρεσίας".</p>

Προδιαγραφές Πίνακας 3. Επιλογές της Υπηρεσίας

Δεν διατίθενται όλες οι επιλογές της υπηρεσίας σε όλα τα προϊόντα. Οι επιλογές της υπηρεσίας που έχει επιλέξει ο Πελάτης θα ορίζονται στην τεκμηρίωση της σύμβασης του Πελάτη.

Επιλογή	Προδιαγραφές παράδοσης
Υπηρεσία επιστροφής HP	<p>Η HP προσφέρει υπηρεσία επιστροφής που περιλαμβάνει την επισκευή ή αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων όλων των ανταλλακτικών, της εργασίας και των εξόδων μεταφοράς. Επιλέγοντας την υπηρεσία επιστροφής της HP, ο Πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη για τη συσκευασία και μεταφορά ή παράδοση του ελαττωματικού προϊόντος σε ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής.</p> <p>Η HP θα επιστρέψει το επισκευασμένο ή αντικατεστημένο προϊόν στο χώρο του Πελάτη εφόσον περιλαμβάνεται στη γεωγραφική τοποθεσία στην οποία παρέχεται η υπηρεσία. Ο χρόνος διεκπεραίωσης για αυτή την υπηρεσία είναι τρεις εργάσιμες ημέρες για τις περιοχές που πληρούν τα κριτήρια. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις συνεχών βλαβών, όπου ενδέχεται να χρειάζεται επιπρόσθετος χρόνος επισκευής. Ο χρόνος διεκπεραίωσης μετράται σε εργάσιμες μέρες από τη στιγμή που το προϊόν παραλαμβάνεται από το ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής μέχρι τη στιγμή που το επισκευασμένο ή αντικατεστημένο προϊόν είναι έτοιμο για επιστροφή στον Πελάτη. Ο χρόνος διεκπεραίωσης δεν περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για την επιστροφή του επισκευασμένου ή αντικατεστημένου προϊόντος. Ο Πελάτης ενδέχεται να ζητήσει ταχύτερη επιστροφή με επιπλέον κόστος, το οποίο θα επιβαρύνει τον Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να καλέσει το Κέντρο υποστήριξης πελατών της HP από τις 08.00 έως τις 17.00 τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών της HP. Εκτεταμένη τηλεφωνική υποστήριξη μπορεί να διατίθεται για επιλεγμένα προϊόντα (οι ώρες μπορεί να διαφέρουν κατά γεωγραφική τοποθεσία).</p>

Υπηρεσία παραλαβής και επιστροφής της HP

Η HP παρέχει εξυπηρέτηση στο χώρο σας που περιλαμβάνει παραλαβή, επισκευή ή αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος και επιστροφή του λειτουργικού προϊόντος. Ο χρόνος διεκπεραίωσης για αυτή την υπηρεσία είναι τρεις εργάσιμες ημέρες για τις περιοχές που πληρούν τα κριτήρια. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις συνεχών βλαβών, στις οποίες ενδέχεται να χρειάζεται επιπρόσθετος χρόνος επισκευής. Ο χρόνος διεκπεραίωσης μετράται σε μέρες από τη στιγμή που το προϊόν παραλαμβάνεται από το χώρο του Πελάτη, εάν συμπεριλαμβάνεται στη γεωγραφική τοποθεσία όπου παρέχεται η υπηρεσία, μέχρι τη στιγμή που το επισκευασμένο προϊόν είναι έτοιμο για επιστροφή στον Πελάτη. Ο χρόνος διεκπεραίωσης δεν περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για την επιστροφή του επισκευασμένου ή αντικαταστημένου προϊόντος. Ο Πελάτης ενδέχεται να ζητήσει ταχύτερη επιστροφή με επιπλέον κόστος, το οποίο θα επιβαρύνει τον ίδιο τον Πελάτη.

Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να καλέσει το Κέντρο υποστήριξης πελατών της HP από τις 08.00 έως τις 17.00 τοπική ώρα, από Δευτέρα έως Παρασκευή εκτός των ημερών αργίας της HP. Τα αιτήματα για την υπηρεσία πρέπει να γίνονται πριν τις 12.00 τοπική ώρα για να ισχύσει η υπηρεσία παραλαβής την ίδια μέρα. Όλες οι άλλες κλήσεις θα προγραμματίζονται για παραλαβή την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Εκταμένη τηλεφωνική υποστήριξη ενδέχεται να διατίθεται για επιλεγμένα προϊόντα (οι ώρες ενδέχεται να ποικίλλουν κατά γεωγραφική τοποθεσία).

Κάλυψη

Με αυτή την υπηρεσία καλύπτεται όλος ο βασικός εξοπλισμός που παρέχεται με τον αριθμό προϊόντος της βασικής μονάδας HP και όλα τα βασικά εσωτερικά εξαρτήματα που παρέχονται από την HP, όπως για παράδειγμα, κάρτες HP Jetdirect, μνήμη και μονάδες CD-ROM. Στοιχεία που δεν καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία είναι ενδεικτικά τα εξής:

- Αναλώσιμα, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά μπαταριών, λυχνιών προβολέα και γραφίδες Tablet PC
- Κιτ συντήρησης και άλλα αναλώσιμα
- Συσκευές μη κατασκευασμένες από την HP
- Αξεσουάρ που αγοράζονται επιπρόσθετα της βασικής μονάδας, όπως σταθμοί σύνδεσης και εξωτερικές οθόνες
- Οποιοδήποτε προϊόν που έχει επισκευασθεί από μη εξουσιοδοτημένο τεχνικό ή χρήστη

Υποχρεώσεις Πελάτη

Εάν απαιτείται από την HP, ο Πελάτης ή ο Εξουσιοδοτημένος Αντιπρόσωπος της HP πρέπει να δηλώσει τον καλυπτόμενο υλικό εξοπλισμό μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την αγορά της υπηρεσίας, χρησιμοποιώντας τις οδηγίες δήλωσης που περιλαμβάνονται στο HP Care Pack ή το έγγραφο e-mail που παρέχεται από την HP ή οποιαδήποτε άλλη οδηγία της HP. Σε περίπτωση αλλαγής τοποθεσίας για ένα καλυπτόμενο προϊόν, η δήλωση (ή η κατάλληλη προσαρμογή της υπάρχουσας δήλωσης HP) πρέπει να γίνει εντός δέκα ημερών από την αλλαγή.

Εφόσον του ζητηθεί από την HP, ο Πελάτης πρέπει να υποστηρίξει τις προσπάθειες της για επίλυση των προβλημάτων εξ αποστάσεως. Ο Πελάτης οφείλει:

- Να διαθέτει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται η HP για να του παράσχει γρήγορη και επαγγελματική υποστήριξη εξ αποστάσεως και να της δώσει τη δυνατότητα να καθορίσει το επίπεδο καταλληλότητας της υποστήριξης
- Να εκτελεί αυτοελέγχους και να εγκαθιστά και να εφαρμόζει άλλα εργαλεία και προγράμματα διαγνωστικών ελέγχων
- Να εκτελεί τις λογικές ενέργειες που του ζητά η HP προκειμένου να τη βοηθά στον προσδιορισμό ή την επίλυση προβλημάτων

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την άμεση εγκατάσταση σημαντικών ενημερώσεων firmware που μπορούν να εγκατασταθούν από τον πελάτη, καθώς και εξαρτημάτων και προϊόντων αντικατάστασης που μπορούν να τοποθετηθούν από τον ίδιο και τα οποία παρέχονται στον Πελάτη.

Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι το προϊόν έχει συσκευαστεί και προετοιμαστεί καταλλήλως για παραλαβή ή

για τον επιλεγμένο τρόπο παράδοσης ή μεταφοράς στο ορισμένο από την HP κέντρο επισκευής. Η HP ενδέχεται να ζητήσει από τον Πελάτη να συμπεριλάβει μαζί με το ελαττωματικό προϊόν ένα έγγραφο που θα αναγράφει τα αποτελέσματα προηγούμενων ελέγχων συστήματος

Ο Πελάτης οφείλει να διαγράφει όλα τα προσωπικά ή/και εμπιστευτικά δεδομένα από το ελαττωματικό προϊόν πριν το επιστρέψει σε χώρο που έχει υποδειχτεί από την HP για επισκευή ή αντικατάσταση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο προϊόν επιστροφής.

Με την υπηρεσία διατήρησης του ελαττωματικού μέσου, εκτός από τις παραπάνω υποχρεώσεις, ο Πελάτης οφείλει:

- Να αφαιρεί όλες τις μονάδες δίσκου πριν από την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος σε χώρο που έχει υποδειχτεί από την HP για επισκευή ή αντικατάσταση. Η HP δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα που περιλαμβάνονται στις μονάδες δίσκου
- Να διασφαλίζει έχουν καταστραφεί ή προστατεύονται τυχόν ευαίσθητα δεδομένα που αφορούν τον Πελάτη και βρίσκονται στη μονάδα δίσκου
- Να παρέχει στοιχεία αναγνώρισης στην HP για κάθε μονάδα δίσκου που παρακρατείται σύμφωνα με το παρόν και να συντάσσει και επιστρέφει στην HP ένα έγγραφο που παρέχεται από αυτήν και το οποίο αναγνωρίζει την παρακράτηση των μονάδων δίσκου από τον Πελάτη
- Να καταστρέφει την παρακρατημένη μονάδα δίσκου ή/και να διασφαλίζει ότι η μονάδα αυτή δεν θα χρησιμοποιηθεί ξανά
- Να απορρίπτει όλες τις παρακρατημένες μονάδες δίσκου σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς

Για τις μονάδες δίσκου που παρέχονται από την HP στον Πελάτη εν είδη δανείου, ενοικίασης ή μίσθωσης, ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει εγκαίρως τις μονάδες δίσκου αντικατάστασης κατά το χρόνο λήξης ή διακοπής της υποστήριξης από την HP. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την κατάργηση όλων των ευαίσθητων δεδομένων πριν από την επιστροφή μονάδας δίσκου που έχει δανειστεί, ενοικιάσει ή μισθώσει στην HP.

Περιορισμοί Παροχής Υπηρεσίας

Κατά την κρίση της HP, οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω συνδυασμού της εξ αποστάσεως διάγνωσης και υποστήριξης, υπηρεσιών που παρέχονται από ορισμένο από την HP επισκευαστικό κέντρο και διαφόρων άλλων μεθόδων. Σ' αυτές τις άλλες μεθόδους περιλαμβάνεται π.χ. η παροχή, μέσω ταχυμεταφοράς, ανταλλακτικών με δυνατότητα αντικατάστασης από τον ίδιο τον πελάτη, όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, άλλα

εξαρτήματα που ταξινομούνται ως εξαρτήματα που επιδέχονται επισκευή από τον ίδιο τον πελάτη, ή ακόμη και μια ολόκληρη ανταλλακτική μονάδα. Η HP είναι αυτή που καθορίζει την πλέον κατάλληλη μέθοδο παροχής που απαιτείται για την αποτελεσματική και ταχεία υποστήριξη των Πελατών.

Εξαιρούνται από τη συγκεκριμένη υπηρεσία δραστηριότητες όπως οι παρακάτω, οι οποίες όμως αναφέρονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, επαναφορά και υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, άλλου λογισμικού και δεδομένων
- Αντιμετώπιση προβλημάτων διασυνδεσιμότητας ή συμβατότητας
- Υπηρεσίες που απαιτούνται σε περίπτωση αδυναμίας του Πελάτη να ενσωματώσει οποιαδήποτε επισκευή του συστήματος, επιδιόρθωση ή μετατροπή που παρέχεται στον Πελάτη από την HP
- Υπηρεσίες που απαιτούνται σε περίπτωση αδυναμίας του Πελάτη να λάβει προληπτική δράση που έχει συσταθεί από την HP
- Υπηρεσίες που, σύμφωνα με την HP, απαιτούνται εξαιτίας μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών προσωπικού που δεν ανήκει στην HP να εγκαταστήσει, επισκευάσει, συντηρήσει ή τροποποιήσει υλικό, firmware ή λογισμικό
- Υπηρεσίες που, σύμφωνα με την HP, απαιτούνται εξαιτίας ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης του προϊόντος
- Προληπτική συντήρηση από το χρήστη

Περιορισμοί της υπηρεσίας διατήρησης ελαττωματικών μέσων

Η υπηρεσία διατήρησης ελαττωματικών μέσων ισχύει μόνο για τις μονάδες δίσκου που έχουν χαρακτηριστεί ως ελαττωματικές από την HP κατά την απομακρυσμένη διάγνωση προβλήματος. Δεν ισχύει για την αλλαγή μονάδων δίσκου που δεν έχουν παρουσιάσει βλάβη.

Η συχνότητα βλαβών στις μονάδες σκληρού δίσκου παρακολουθούνται διαρκώς και η HP διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει αυτή την υπηρεσία, παρέχοντας ειδοποίηση 30 ημέρες νωρίτερα, εάν ελλογα πιστεύει ότι ο Πελάτης κάνει κατάχρηση της υπηρεσίας διατήρησης ελαττωματικών μέσων (όπως όταν η αντικατάσταση ελαττωματικών μονάδων σκληρού δίσκου υπερβαίνει σημαντικά τα συνήθη ποσοστά βλαβών για το αντίστοιχο σύστημα).

Η HP ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΚΑΜΙΑ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΣΕ Ο,ΤΙ ΑΦΟΡΑ ΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ Ή ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΔΙΣΚΟΥ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ. ΠΑΡΑ ΤΑ ΟΣΑ ΠΡΟΒΛΕΠΟΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΓΕΛΙΑΣ Ή ΣΤΟ ΕΝΤΥΠΟ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ HP ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΤΙΘΕΤΟ, ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ Η HP, ΟΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ, ΟΙ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΙ Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΔΕΝ ΦΕΡΟΥΝ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΥΧΑΙΑ, ΕΙΔΙΚΗ Ή ΑΠΟΘΕΤΙΚΗ ΖΗΜΙΑ Ή ΖΗΜΙΑ ΛΟΓΩ ΑΠΩΛΕΙΑΣ Ή

ΚΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.

Εξαιρέσεις για την υπηρεσία προστασίας από τυχαία βλάβη

Η προστασία από τυχαία βλάβη δεν καλύπτει τα εξής:

- Βλάβη που έχει προκληθεί από αδυναμία τήρησης των συνιστώμενων από τον κατασκευαστή διαδικασιών συντήρησης ή λειτουργίας
- Βλάβη εξαιτίας πολέμου ή πυρηνικού συμβάντος, φωτιάς, τρομοκρατίας, τροχαίου ή φυσικού φαινομένου, μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών επισκευής του προϊόντος ή χρήση προϊόντος που έχει υποστεί βλάβη ή είναι ελαττωματικό
- Απώλεια ή καταστροφή δεδομένων, διακοπές επαγγελματικής δραστηριότητας, παλαιώση, διακοσμητική βλάβη, σκουριά, αλλαγή χρώματος, υφής ή φινιρίσματος, φθορά, σταδιακή υποβάθμιση
- Σφάλμα στο σχεδιασμό, την κατασκευή, τον προγραμματισμό ή τις οδηγίες του προϊόντος
- Απάτη, κλοπή, ανεξήγητη ή μυστηριώδη εξαφάνιση, λανθασμένη ή κακή χρήση ή σκόπιμη ενέργεια
- Αλλαγή ή τροποποίηση του προϊόντος με οποιονδήποτε τρόπο

Για τους φορητούς υπολογιστές HP, η αντικατάσταση σημαντικών εξαρτημάτων περιορίζεται σε τρία εξαρτήματα ανά προϊόν ανά 12 μήνες ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας HP Care Pack. Για όλα τα υπόλοιπα προϊόντα, η αντικατάσταση σημαντικών εξαρτημάτων περιορίζεται σε ένα εξάρτημα ανά προϊόν ανά 12 μήνες ξεκινώντας από την ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας HP Care Pack.

Για την προστασία από τυχαία ζημιά, τα σημαντικά εξαρτήματα περιλαμβάνουν ενδεικτικά την οθόνη (LCD), τη μονάδα DVD/CD-ROM, τη μητρική κάρτα, τον επεξεργαστή, τη μονάδα σκληρού δίσκου, και τη μνήμη. Όταν καλυφθεί το προβλεπόμενο όριο, το κόστος επισκευής ενός σημαντικού εξαρτήματος χρεώνεται ανάλογα με το χρόνο και τα υλικά.

Πληροφορίες για τις παραγγελίες

Η διαθεσιμότητα των χαρακτηριστικών και των επιπέδων υπηρεσιών ενδέχεται να διαφοροποιείται ανάλογα με τους τοπικούς πόρους και ενδέχεται να περιορίζεται σε προϊόντα που πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις και σε συγκεκριμένες γεωγραφικές τοποθεσίες.

Για περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες της HP, επικοινωνήστε με οποιοδήποτε από τα γραφεία πωλήσεων ή τους μεταπωλητές μας σε όλο τον κόσμο ή επισκεφτείτε τις ιστοσελίδες μας:

www.hp.com/hps/support

www.hp.com/hps/carepack

Τεχνολογία για καλύτερα επαγγελματικά αποτελέσματα

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι μόνες εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της HP περιλαμβάνονται στις ρητές δηλώσεις που συνοδεύουν τα συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες. Κανένα στοιχείο του παρόντος δε δύναται να ερμηνευθεί ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν ευθύνεται για τεχνικά ή συντακτικά λάθη ή παραλείψεις στο παρόν.

Για περισσότερα, επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.hp.com

5981-6649ELE, Σεπτέμβριος 2008

