



Matkatuki

Palvelun yleiskatsaus

Matkatuki¹ tarjoaa matkailuille käyttäjille laitteistotukiratkaisun uuteen HP:n laitteeseen. Tämä helppo ja kätevä palvelu on saatavilla niissä maissa ja maantieteellisillä alueilla, joissa kyseinen laitteistomalli on saatavilla. Palvelun saa tiettyihin HP-merkkisiin tuotteisiin. Se sisältää paikallisesta saatavuudesta riippuen seuraavana työpäivänä toteutettavan palvelun (paikallisella kielellä tehtävän ongelman etäselvityksen tätä palvelua tarjoavissa maissa)¹ laitteisto-ongelman ratkaisemiseksi. Tukipalvelu toimitetaan paikallisten työaikojen puitteissa.

Palvelun parhaat ominaisuudet: Palvelun hyödyt:

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Laitteistotuki asiakkaan tiloissa
- Varaosat ja materiaalit
- Palvelu normaalien työaikojen puitteissa
- Vasteaika: seuraavan työpäivän aikana
- HP:n yrityskannettavat, mobiilitehotyöasemat, useat lisävarusteet ja myyntipistelaitteet
- HP:n laitteistotuki matkojen aikana
- Helppo tuki omissa tiloissasi, saatavuuden mukaan
- Luotettavat vasteajat
- Laaja maantieteellinen kattavuus

Palvelun ominaisuudet ja toimitustiedot

MATKASUOJA

Matkasuoja on saatavilla alueilla, joilla kyseinen laitteistomalli on saatavilla. HP suosittelee tarkistamaan matkasuojan saatavuuden [tältä verkkosivustolta](#) ennen matkalle lähtöä tai tiedustelemaan maantieteellistä kattavuutta tietyille laitteistomallille myyntiedustajalta. Maantieteelliset alueet voivat muuttua ilman erillistä ilmoitusta.

Kun asiakas matkustaa tuotteen ostomaan ulkopuolella, HP:

- tarjoaa HP:n maailmanlaajuisen vastauskeskuksen puhelinnumeron kyseiseen maahan tai maantieteelliselle alueelle, joka löytyy HP:n [verkkosivustolta](#)
- ottaa vastaan puhelut matkan kohdemaassa tai maantieteellisellä alueella asiakkaalta tai yrityksen sisäisestä tuesta
- diagnosoi laitteistovian tason
- järjestää tukipalvelun seuraavana työpäivänä (paikallisen saatavuuden mukaan) tai tarvittaessa varaosan toimituksen
- toimittaa korjaukseen vaadittavat osat laitteistomääritysten mukaisesti, olettaen että tarvittavia osia on saatavilla matkakohteessa.

VASTEAIKA

Vasteaika määrittää aikavälin palvelupyynnön lähettämisen ja HP:n palvelupyynnön kuittaamisen välillä. Se alkaa, kun HP vastaanottaa ja kirjaa alkuperäisen palvelupyynnön ja päättyy, kun HP:n valtuutettu edustaja varaa ajan korjaukselle, jossa diagnosointi ja korjaukset tehdään etänä tai asiakkaan tiloissa. Vasteajat mitataan vain palvelun saatavuusaikojen ajalta, ja ne saattavat venyä seuraavalle työpäivälle, jolloin palvelu on saatavilla.

Paikallisia rajoituksia, kuten palvelun matka-alueet poikkeavilla vasteajoilla, saatetaan soveltaa riippuen maantieteellisestä sijainnista, jossa laitteistotukea pyydetään. Paikallinen saatavuus vaikuttaa palvelun vasteaikoihin. Ota yhteyttä paikalliseen HP-myyntiin saadaksesi lisätietoja palvelun saatavuudesta.

VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

Kun olet tehnyt huoltopyynnön HP:n virallisen tukinumeron kautta, HP pyrkii ratkaisemaan laitteisto-ongelman kanssasi palveluajan puitteissa ja tekemään vianmäärityksen etänä sekä ratkaisemaan ongelman. HP voi ennen tuen antamista asiakkaan tiloissa suorittaa etädiagnostiikan sähköisillä etätukityökaluilla (mikäli saatavilla) tuen piiriin kuuluvien tuotteiden käyttämiseksi. Vaihtoehtoisesti HP voi käyttää muita käytettävissä olevia keinoja ratkaistakseen ongelman etänä.

Jos laitteistossasi ilmenee ongelma ostomaan ulkopuolella, sinun on ensin pyydettävä tukea HP:ltä puhelimitse paikallisten työaikojen puitteissa ja paikallisiin puhelinnumeroihin, jotka löytyvät [HP:n verkkosivustolta](#).

LAITTEISTOTUKI ASIAKKAAN TILOISSA

Jos teknisiä laiteongelmia ei voida ratkaista etänä, HP:n valtuutettu edustaja saapuu HP:n harkinnasta asiakkaan tiloihin suorittamaan teknisen tuen toiminnot ja palauttamaan palveluun kuuluvat laitteet toimintakuntoon. HP voi oman harkintansa mukaan päättää vaihtaa kyseiset tuotteet niiden korjaamisen sijasta.

Lisäksi HP saattaa asentaa saatavilla olevia teknisiä parannuksia varmistaakseen, että laitteistotuotteet toimivat oikein ja ovat yhteensopivia HP:n tarjoamien varaosien kanssa. HP voi oman harkintansa mukaan asentaa mitä tahansa laiteohjelmistojen päivityksiä, jotka ovat HP:n mielestä välttämättömiä palvelun kattamien tuotteiden palauttamiseksi toimintakuntoon tai HP-tuen yhteensopivuuden varmistamiseksi.

VARAOSAT JA MATERIAALIT

HP toimittaa tarpeen mukaan HP:n tukemia varaosia ja materiaaleja pitääkseen sopimustuotteen toimintakunnossa, mukaan lukien teknisiin parannuksiin saatavat ja suositellut varaosat ja materiaalit. Varaosat ovat uusia tai toiminnaltaan uudenveroisia. Korvatut laiteosat siirtyvät HP:n omistukseen. Jos asiakas haluaa säilyttää korvatut varaosat itsellään, pyyhkiä niistä tiedot tai muuten tuhota ne, asiakkaalta laskutetaan varaosien luettelohinta.

Sopimus ei kata kulutustarvikkeita ja -osia eikä niitä toimiteta osana tätä palvelua; kulutustarvikkeet ja -osat ovat vakiotakuun ehtojen ja edellytysten alaisia. Tämä palvelu ei tarjoa, korjaa tai korvaa varaosia tai komponentteja, jotka ovat saavuttaneet valmistajan käyttöoppaassa, tuotteen esitteissä tai tuotteen teknisissä tuotekorteissa kuvatut maksimikäyttöiän ja/tai maksimikäytön rajoitukset. Katso lisätietoja tämän tuotekortin Kattavuus-osiosta.

Tuotannosta poistettujen varaosien ja komponenttien osalta saatetaan tarvita päivitystä uudempiin. Tuotannosta poistettujen varaosien ja komponenttien päivityksistä saattaa seurata lisäkustannuksia. HP pyrkii suosittelemaan varaosia. Kaikissa maissa ei ole tarjolla kaikkia varaosia johtuen paikallisesta palvelutarjonnasta.

Kattavuus

Palvelun piiriin kuuluvat ehdot täyttävät HP-tietokoneet, mukaan lukien HP:n tukemat ja toimittamat sisäiset komponentit, kuten muisti ja optiset asemat. Tämä sisältää liittyvät HP-merkkiset lisävarusteet, jotka on ostettu yhdessä ja sisältyvät alkuperäiseen pöytätietokoneeseen, tehotyöaseman, Thin Client -laitteen, kannettavan tietokoneen tai tabletin pakkaukseen, esimerkiksi hiiri, näppäimistö, telakointiasema, suojus, porttitoistin tai virtalähde.

HP:n kassajärjestelmien ja tuoteratkaisupakettien, kuten vähittäismyynnin tai mobiilikassajärjestelmäratkaisujen, osalta tämä palvelu kattaa vain perusyksikön.

HP:n kannettavien yritystietokoneiden akut kuuluvat sopimuksen piiriin enintään kolmen vuoden ajan. Lisätietoja saa osoitteesta HP.com hakemalla hakusanoilla ”yrityskannettavien akkutakuut”.

Palveluaika

Palvelun saatavuusajat määrittävät ajat, jolloin tässä kuvattuja palveluita tarjotaan etäpalveluna tai paikan päällä. Palvelun saatavuusaikojen ulkopuolella vastaanotetut huoltopyynnot rekisteröidään seuraavana työpäivänä, jolloin olet oikeutettu huoltoihin.

Tämän palvelun saatavuusaika on normaaleina työaikoina, normaaleina työpäivinä: Palvelu on saatavilla kello 8.00–17.00 paikallista aikaa, maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta HP:n lomapäiviä (jotka voivat vaihdella maittain ja maantieteellisen sijainnin mukaan), tai sovellettavina normaaleina työaikoina ja normaaleina työpäivinä siinä maassa tai maantieteellisessä sijainnissa, jossa palvelua pyydetään.

Paikallinen saatavuus vaikuttaa kaikkiin palveluaikoihin. Ota yhteyttä paikalliseen myyntiin saadaksesi lisätietoja palvelun saatavuudesta.

Asiakkaan velvollisuudet

Jos määriteltyjä asiakkaan velvollisuuksia ei täytetä, HP (i) ei ole velvollinen toimittamaan palveluja kuvaillun mukaisesti tai (ii) suorittaa nämä palvelut asiakkaan kustannuksella sen hetken materiaalihinnoilla. Jos HP niin vaatii, asiakkaan tai HP:n valtuuttaman edustajan on rekisteröitävä tuettava laitteistotuote kymmenen päivän kuluessa tämän palvelun ostosta käyttämällä HP:n toimittamassa pakkauksessa tai sähköpostiasiakirjassa annettuja rekisteröintiohjeita tai muulla HP:n määräämällä tavalla. Mikäli palvelun alaisen tuotteen sijainti muuttuu pysyvästi, rekisteröinnin (tai nykyisen HP-rekisteröinnin asianmukaisen päivityksen) tulee tapahtua kymmenen päivän kuluessa kyseisestä muutoksesta.

Asiakkaan täytyy tukea HP:n pyrkimyksiä ratkaista ongelma etäpalveluna HP:n pyynnöstä. Asiakkaan tulee toimia seuraavasti:

- suorittaa sovellettavat asiakkaan tehtävissä olevat diagnostiikkatoimet ennen ilmoittamista HP:lle laitteistotuotteen viasta
- ilmoittaa pikaisesti HP:lle laitteistotuotteen kaikista vioista
- antaa palveluun kuuluvan tuotteen sarjanumero
- antaa paikallinen osoite ja puhelinnumero
- olla paikalla paikalle tulevaa huoltoasentajaa varten tai vastaanottaakseen kuljetusliikkeen toimittamat osat
- sallia HP:lle esteetön pääsy kaikkiin kohteisiin, joissa palvelu on tarkoitus suorittaa
- antaa HP:lle kaikki tiedot, joita HP tarvitsee etätuen ammattimaiseen antamiseen ajoissa ja tukikelpoisuustason selvittämiseen
- suorittaa itse testejä sekä asentaa ja käyttää muita diagnostiikkatyökaluja ja -ohjelmia
- asentaa itse asiakkaan asennettavissa olevat laiteohjelmistojen päivitykset ja korjausversiot
- suorittaa HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia

Olet itse vastuussa kriittisten laiteohjelmistojen päivitysten sekä sinulle lähetettyjen varaosien (CSR) ja korvaavien tuotteiden asentamisesta kohtuullisessa ajassa.

Jos sinulle lähetetään varaosia ongelman korjaamiseksi, olet vastuussa viallisen osan palauttamisesta HP:n määrittämän ajan kuluessa. Mikäli HP ei vastaanota viallista osaa määrätyn ajan kuluessa tai jos osa on ollut vaurioitunut fyysisesti vastaanotettaessa, sinulta veloitetaan HP:n määräämä maksu viallisesta osasta.

Palvelun rajoitukset

Palvelu tarjotaan HP:n oman harkinnan mukaan käyttämällä etädiagnoosin ja -tuen, huoltoliikkeessä tarjottavien palveluiden ja muiden toimitustapojen yhdistelmää. Nämä voivat sisältää asiakkaan vaihdettavissa olevien varaosien tai koko vaihtotuotteen toimituksen kuljetusliikkeen toimesta. HP päättää sopivasta toimitustavasta, jolla tuki tarjotaan tehokkaasti ja oikea-aikaisesti.

HP pidättää oikeuden hakea tuen piiriin kuuluvan tuotteen sijainnistasi korjauksen suorittamiseksi.

HP edellyttää, että asiakas palauttaa vikaantuneen laitteen alkuperäiseen ostomaahan, jos korjaustarve edellyttäisi laitteen vaihtamista. Koko laitteen korvaus ei ole saatavilla tämän palvelun alkuperäisen ostomaan ulkopuolella. Matkasuoja rajoittuu alkuperäisen laitteen korjaukseen asiakkaan tiloissa ja huoltoliikkeessä.

Asiakkaan tiloissa -vasteaikaa ei sovelleta, jos palvelu voidaan tuottaa käyttämällä etädiagnosointia, etätukea tai muuta edellä kuvattua tukitapaa.

Rajoitukset

- Käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen tai tietojen varmuuskopiointi, palautus ja tuki.
- Yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianmääritys.
- Palvelut, joita tarvitaan, koska asiakas ei ole ottanut käyttöön HP:n toimittamaa järjestelmäkorausta, korjauksta, korjaustiedostoa tai muutosta.
- Palvelut, joita tarvitaan, koska asiakas ei ole noudattanut HP:n aiemmin suosittelemia varotoimia.
- Palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan sen takia, että muu kuin HP:n henkilöstö on yrittänyt asentaa, korjata, huoltaa tai muokata laitteistoa, laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa ilman lupaa.
- Palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan tuotteen asiaankuulumattoman käsittelyn tai käyttötavan vuoksi.
- Käyttäjän suorittama ennakkoiva huolto.

Kun asiakas matkustaa ostomaan ulkopuolella, kuvatut tukipalvelut tarjotaan vain, jos maa tai maantieteellinen alue, jossa palvelua pyydetään ja jossa se toimitetaan, on palvelun piiriin kuuluvien maiden tai maantieteellisten alueiden listalla.

Kulutustuotteet, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta irrotettavat tallennuslaitteet, asiakkaan toimesta vaihdettavat akut, tablettitietokoneen kynät, huoltosarjat ja muut tarvikkeet sekä käyttäjän vastuulla oleva huolto ja muut kuin HP:n laitteet eivät kuulu tämän palvelun piiriin. Jos korjaukseen tarvittavia varaosia, erityisesti kieli- tai maakohtaisia osia ei ole saatavana, sinulla on valittavissa seuraavat vaihtoehdot:

- Voit lykätä palvelupyyntöä, kunnes palaat tuotteen alkuperäiseen ostomaahan.
- Voit hyväksyä viallisen maakohtaisen osan korvaamisen paikallisella vaihtoehdolla (esim. englanninkielisellä näppäimistöllä).

Erityisesti kielen tai maan perusteella räätälöityjä osia, kuten muita kuin kansainvälisiä englanninkielisiä näppäimistöjä, paikallisesta kielestä poikkeavia näppäimistöjä ja tiettyjä maakohtaisia virtalähteen osia, ei yleensä ole saatavilla muissa maissa matkustettaessa eivätkä ne kuulu tämän sopimuksen piiriin, paitsi kun matka tapahtuu lähtömaan rajojen sisällä.

Alkuperäisen ostomaan ulkopuolella pyydetty palvelut koskevat vain perusyksikköä. Ulkoisten näyttöjen palveluita tarjotaan vain alkuperäisessä ostomaassa, jos kyseinen laajennettu palvelu on hankittu. All-in-one-laitteet sisältävät näytön, sillä se ei ole erillinen ulkoinen näyttö. Esimerkiksi toinen all-in-one-laitteeseen liitetty näyttö ei kuitenkaan kuuluisi tämän sopimuksen piiriin. Telakka tai porttitoistin on palvelun piirissä HP Care Pack -palvelun ostomaassa, mutta ei matkoilla ostomaan ulkopuolella. Muulla kuin HP:n tuotemerkillä varustetut vaihtoehdot eivät kuulu tähän palveluun.

Palvelukelpoisuus

Matkasuoja muissa maissa / maantieteellisillä alueilla kuin alkuperäinen ostomaa on rajoitettu matkoille, eikä se ole voimassa, jos asiakas oleskelee pysyvästi toisella alueella. Kun asiakas on ostanut Travel Support Care Pack -tukipaketin lisäksi myös muita lisäpalveluja, kuten vahinkosuojapalvelun, akun vaihtopalvelun ja/tai viallisen tallennusvälineen tietojen säilytyspalvelun, hänen tapauksessaan sovelletaan kyseisten tukipalvelujen rajoituksia matkoilla ollessa.

MATKA-ALUEET

Asiakkaan tiloissa tehtävän laitteistohuollon vasteajat koskevat vain kohteita, jotka sijaitsevat alle 160 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta. Matkustaminen kohteisiin, jotka ovat alle 320 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta, kuuluu palveluun ilman erillistä korvausta. Jos kohde sijaitsee yli 320 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta, ylimääräiset matkakulut laskutetaan. Matka-alueet ja mahdolliset kustannukset saattavat vaihdella alueittain.

Kun kohteet ovat yli 160 km:n päässä HP:n valtuuttamasta tukikeskuksesta, vasteaika poikkeaa pidemmän matka-ajan takia. Ne luetellaan alla olevassa taulukossa.

Matka-alueiden määritykset ja niihin liittyvät vasteajat vaihtelevat palvelun piiriin kuuluvissa maissa / maantieteellisillä alueilla. Ota yhteyttä paikalliseen myyntiin saadaksesi lisätietoa matka-alueista ja mukautetuista vasteajoista.

Ehdot ja edellytykset

Katso HP Care Pack -palvelun kaikki [ehdot ja edellytykset](#).

Lisätietoja

Saat lisätietoja paikalliselta HP:n myyntiedustajalta tai kanavakumppanilta tai osoitteesta hp.com/go/pcandprintservices.



1. Palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.

HP:n palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavan paikallisen lainsäädännön mukaisia lisäoikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu HP-takuu eivät vaikuta.

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Tämän julkaisun tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. HP-tuotteiden ja -palvelujen ainoat takuut määritetään tuotteiden ja palvelujen mukana toimitettavissa rajoitetun takuun lausekkeissa. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita lisätakuuksi. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimittamisesta virheistä tai puutteista.

5981-6650FIE, syyskuu 2025, versio 1