HP:n laitteistotuen vaihtopalvelu

HP Care Pack -palvelut yritystietokoneille ja lisälaitteille

Palvelun yleiskatsaus

Älä tuhlaa kallista työaikaa odottamattomiin laitevikoihin tai ongelmiin. Laitteistotuen vaihtopalvelun avulla saat vaihtotuotteet tai -osat sovitun ajan kuluessa. Näin saat toimintasi pyörimään nopeasti. Laitteistotuen vaihtopalvelu on kätevä ja kustannustehokas vaihtoehto asiakkaan tiloissa annettaville tukipalveluille. Se tarjoaa palvelun piiriin kuuluville tuotteille nopean ja luotettavan vaihtopalvelun – erityisesti tuotteille, jotka voidaan toimittaa helposti ja joiden tiedot voi palauttaa helposti varmuuskopiointitiedostoista. HP toimittaa pakkausmateriaalit viallisen tuotteen toimitusta varten ja maksaa sen toimituskulut. Vaihtotuotteet tai -osat ovat uusia tai uusia tuotteita vastaavassa kunnossa.

Palvelun parhaat ominaisuudet

- Ongelmien etädiagnosointi ja -tuki
- Laitteiston vaihto
- Ennalta maksettu postitustarra, pakkausmateriaalit ja ohjeet viallisen tuotteen palauttamiseen
- Joustavat palveluajat

Palvelun hyödyt

- Kätevä ovelta ovelle -palvelu
- HP maksaa rahti- ja pakkauskulut

Ominaisuudet ja tekniset tiedot

ONGELMIEN ETÄDIAGNOSOINTI JA -TUKI

Ennen laitteen vaihtamisen ajankohdan sopimista HP tarjoaa perustason teknistä puhelintukea asennukseen, tuotteen määritykseen, asetuksiin ja vianmääritykseen.

LAITTEISTON VAIHTO

Jos ongelmaa ei voida ratkaista etäyhteyden kautta, HP vaihtaa viallisen tuotteen tai asiakkaan vaihdettavaksi tarkoitetun osan tuotteeseen tai osaan, joka on uusi tai vastaa toiminnaltaan uutta. Vaihdettu tuote tai osa on palautettava tietyn ajan kuluessa, ja siitä tulee HP:n omaisuutta.

ENNALTA MAKSETTU POSTITUSTARRA, PAKKAUSMATERIAALIT JA OHJEET VIALLISEN TUOTTEEN PALAUTTAMISEEN

HP toimittaa pakkauksen, jota voidaan käyttää viallisen tuotteen palauttamiseen HP:lle. Viallisen tuotteen palautusohjeet ja ennalta maksettu postitustarra tulevat toimituspakkauksen mukana.

PALVELUTASON VAIHTOEHDOT

- LAAJENNETTU VAIHTOPALVELU SEURAAVANA TYÖPÄIVÄNÄ: HP tarjoaa laitteen laajennetun vaihtopalvelun normaalina työaikana, pois lukien HP:n lomapäivät. Normaali työaika on yleensä maanantaista perjantaihin klo 8.00–17.00, mutta se voi vaihdella paikallisten käytäntöjen mukaan. Vasteaika voi vaihdella maantieteellisen alueen mukaan. HP toimittaa vaihtotuotteen tiloihisi seuraavana työpäivänä. Palvelun saatavuusaikojen ulkopuolella vastaanotetut huoltopyynnöt kirjataan seuraavana työpäivänä ja käsitellään sitä seuraavana työpäivänä.
- LAAJENNETTU VAIHTO: HP toimittaa vaihtotuotteen tiloihisi 4 – 7 työpäivän kuluessa siitä, kun huoltopyyntö on kirjattu. Toimitusaika saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.
- VAIHTOLAITTEEN VASTAANOTTO: Kun HP on vastaanottanut viallisen tuotteen ja vahvistuksen tuotteen viallisuudesta, HP toimittaa vaihtotuotteen tiloihisi yleensä 4 – 7 työpäivän kuluessa siitä, kun huoltopyyntö on kirjattu. Toimitusaika saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.

Vaihtotuote tai osa toimitetaan kaikilla palvelutasoilla kuljetusliikkeen tai lähettipalvelun välityksellä tiloihisi kuljetuskuluja perimättä. Toimitus kansainvälisen tullin kautta on kielletty.

Toimitustiedot

KATTAVUUS

Tämä vaihtopalvelu kattaa ehdot täyttävät HP-yritystietokoneet ja muut HP-merkkiset laitteet, mukaan lukien itsenäiset näytöt, joita HP Peripheral Care Pack -palvelu ei jo kata.

HP-telakat tai -porttitoistimet kuuluvat palvelun piiriin HP Care Pack -sopimuksen ostomaassa, mutta eivät sen ulkopuolella.

Tuotannosta poistettujen varaosien ja komponenttien osalta saatetaan tarvita päivitystä uudempiin. Tuotannosta poistettujen varaosien ja komponenttien päivityksistä saattaa seurata lisäkustannuksia. HP pyrkii suosittelemaan varaosia. Kaikille komponenteille ei ole saatavilla varaosia kaikissa maissa paikallisen palvelutarjonnan vuoksi.

ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

Sinun on rekisteröitävä palvelun kattama laite ja HP Care Pack välittömästi, kuten HP Care Pack -tukisopimus edellyttää. Sinun on tuettava HP:n etätoimina tekemää ongelmanratkaisua HP:n niin pyytäessä. Sinun tulee toimia seuraavasti:

- Antaa HP:lle kaikki tiedot, joita HP tarvitsee etätuen ammattimaiseen antamiseen ajoissa ja tukikelpoisuustason selvittämiseen.
- Aloittaa itsetestejä sekä asentaa ja suorittaa muita diagnostiikkatyökaluja ja ohjelmia.
- Suorittaa HP:n pyynnöstä muita kohtuullisia toimia, jotka auttavat HP:tä tunnistamaan tai ratkaisemaan ongelman.

Sinun on toimitettava viallinen tuote HP:lle. Jos HP ei ole saanut viallista tuotetta tai jos se ei ole matkalla HP:lle viidentoista (15) arkipäivän kuluessa siitä, kun vastaanotit vaihtotuotteen, sinulta veloitetaan vaihtotuotteen listahinta. Sinun vastuullasi on toimia seuraavasti:

- Säilyttää ajantasainen varmuuskopio käyttöjärjestelmästä, kehitysohjelmistosta ja muista tarpeellisista ohjelmista ja tiedoista.
- Palauttaa yksikön ohjelmistot ja tiedot huollon tai vaihdon jälkeen.
- Asentaa käyttäjän sovellukset ja varmistaa, että ne on lisensoitu asianmukaisesti.
- Asentaa tärkeät asiakkaan asennettavaksi tarkoitetut laiteohjelmistopäivitykset sekä asiakkaan vaihdettavaksi tarkoitetut osat ja sinulle toimitetut vaihtoyksiköt ajoissa.
- Rekisteröityä HP:n sähköisten toimintojen käyttäjäksi. Rekisteröitymällä saat käyttöoikeuden rajoitettuihin tuotetietoihin sekä käyttöösi ennakoivat ilmoitukset ja muita palveluita.

Palvelun rajoitukset

Palvelu tarjotaan etädiagnosoinnin ja -tuen, vaihtotuotteen toimituksen tai muiden toimitustapojen yhdistelmänä HP:n valinnan mukaan. Muihin palvelun toimitustapoihin saattaa kuulua asiakkaan vaihdettavaksi tarkoitettujen osien, esimerkiksi näppäimistön, hiiren tai muiden asiakkaan itse asennettaviksi tarkoitettujen osien (CSR), toimittaminen. HP määrittää toimitusmenetelmän, joka vaaditaan tehokkaan ja oikea-aikaisen asiakastuen tarjoamiseksi.

LAITTEISTOTUEN VAIHTOPALVELUN POIKKEUKSET

- Toimipisteessäsi tapahtuvat diagnoosi- ja huoltotoimet (jos asiakkaan tiloissa tapahtuvat diagnoosi- tai huoltotoimet ovat tarpeen, sinulta veloitetaan HP:n normaali palvelumaksu).
- Vaihtotuotteen määritys ja asennus toimipisteessäsi.
- Käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen ja tietojen palautus ja tuki.
- Liitäntä- ja yhteensopivuusongelmien vianmääritys.
- Verkko-ongelmien tuki.

- Palvelut, joita tarvitaan, koska et ole ottanut käyttöön HP:n toimittamaa järjestelmäkorjausta, korjausta, korjaustiedostoa tai muutosta.
- Palvelut, joita tarvitaan, koska et ole noudattanut HP:n aiemmin suosittelemia varotoimia.
- Palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan tuotteen asiaankuulumattoman käsittelyn tai käyttötavan vuoksi.
- 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
- Vikoja ehkäisevä ylläpito.
- Palvelussa voi olla rajoituksia tietyillä tulostimilla, joilla on sivurajatakuu. Lisätietoja on tulostimen tuotekortissa.

Pyytämäsi vastaanotto- tai noutosijainti ei saa aiheuttaa sitä, että HP:n täytyy lähettää vaihtotuote tai varaosa kansainvälisen tullin läpi. Maantieteellinen kattavuus saattaa vaihdella.

Tilaustiedot

Palveluominaisuuksien saatavuus saattaa vaihdella paikallisten resurssien mukaan, ja saatavuutta saatetaan rajoittaa tuoterajoitusten ja maantieteellisen sijainnin perusteella. Jos haluat lisätietoja tai haluat tilata laitteistotuen vaihtopalvelun, ota yhteys paikalliseen HP-edustajaan tai HP:n jälleenmyyjään.

Ehdot

Katso HP Care Pack -palvelun täydelliset käyttöehdot.

Lisätietoja

HP:n palveluista saat ottamalla yhteyttä myyntiedustajiimme ympäri maailman tai käymällä osoitteessa hp.com/go/pcservices.

HP Care Pack -palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella alueittain. Palvelu alkaa laitteiston ostopäivästä. Rajoituksia voi olla voimassa. Lisätietoja saa osoitteesta hp.com/go/cpc.

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

© Copyright 2026 HP Development Company, L.P. Tämän julkaisun tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. HP-tuotteiden ja -palveluiden ainoat takuut määritellään kyseisten tuotteiden ja palveluiden mukana toimitettavissa takuuehdoissa. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita lisätakuuksi. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

4AA8-5558FIE, toukokuu 2026