

# Pääset nopeasti takaisin normaaliin toimintaan!



## HP:n laitteistotuen vaihtopalvelu

### Palvelun edut

- Kätevä ovelta ovelle -palvelu
- Edullisempi vaihtoehto asiakkaan tiloissa korjaamiselle
- HP maksaa rahtikulut

### Palvelun edut

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

## Palvelun yleiskatsaus

Älä tuhlaa kallista työaikaa odottamattomiin laitevikoihin tai ongelmiin. HP:n laitteistotuen vaihtopalvelun avulla saat vaihtotuotteet tai -osat sovitusajan kuluessa. Näin saat toimintasi pyörimään nopeasti. HP:n laitteistotuen vaihtopalvelu on kätevä ja kustannustehokas vaihtoehto asiakkaan tiloissa annettaville tukipalveluille. Se tarjoaa palvelun piiriin kuuluville tuotteille nopean ja luotettavan vaihtopalvelun. Palvelu koskee erityisesti tuotteita, jotka voidaan helposti toimittaa, ja joihin asiakkaat voivat helposti palauttaa tietonsa varmuuskopiointitiedoista. HP toimittaa pakkausmateriaalit vialliselle tuotteelle ja maksaa sen toimituskulut. Vaihtotuotteet tai -osat ovat uusia tai uusia tuotteita vastaavassa kunnossa.

### Erittelyt

**Taulukko 1.** Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitustiedot
<b>Ongelmien etädiagnosointi ja tuki</b>	Ennen laitteen vaihtamista HP tarjoaa perustason teknistä puhelintukea asennukseen, tuotteen määrittämiseen, asetuksiin ja vianmäärittämiseen.
<b>Laitteiston vaihto</b>	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.
<b>Ennalta maksettu postitustarra, pakkausmateriaalit ja ohjeet viallisen tuotteen palauttamiseen</b>	HP toimittaa pakkauksen, jota voidaan käyttää viallisen tuotteen palauttamiseen HP:lle. Viallisen tuotteen palautusohjeet ja ennalta maksettu postitustarra tulevat toimituspakkauksen mukana.

**Taulukko 2.** Palvelutasovaihtoehdot

Ominaisuus	Toimitustiedot
<b>Laitteiston vaihto seuraavana arkipäivänä</b>	Jos tukeen soitetaan ennen klo 14.00 paikallista aikaa HP:n normaalinä työpäivänä, lukuun ottamatta arkipäiviä, HP toimittaa vaihtotuotteen asiakkaan tiloihin seuraavana arkipäivänä. Kello 14.00 jälkeen tai palveluajan ulkopuolella vastaanotetut pyynnöt kirjataan seuraavalle arkipäivälle, ja niihin vastataan sitä seuraavana arkipäivänä.
<b>Vakiovaihtopalvelu</b>	Normaalisti HP toimittaa vaihtotuotteen asiakkaan tiloihin 4–7 arkipäivän kuluessa siitä, kun huoltopyyntö on kirjattu. Toimitusaika saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.
<b>Vaihtolaitteen vastaanotto</b>	Kun HP on vastaanottanut viallisen tuotteen ja vahvistuksen tuotteen viallisuudesta, HP toimittaa vaihtotuotteen asiakkaan tiloihin 4–7 arkipäivän kuluessa siitä, kun huoltopyyntö on kirjattu. Toimitusaika saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.

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

**Taulukko 3.** Palvelun valinnaiset ominaisuudet

Asetus	Toimitustiedot
<b>Käsittelyn aiheuttama tahaton vahinko</b>	Palvelun piiriin kuuluville tuotteille saatetaan tarjota erityisiä palvelutasoja, joihin sisältyy käsittelynaikainen vahinkosuojaus. Mikäli käsittely aiheuttaa tahattoman vahingon, asiakas saa palvelun piiriin kuuluvan laitetuotteen vahinkosuojauksen osana palvelua.  Katso lisätietoja kohdasta Palvelun rajoitukset.
<b>Viallisten tallennusvälineiden säilytys</b>	Tuotteille tarjottava palvelun valinnainen ominaisuus antaa asiakkaalle oikeuden säilyttää tämän palvelun kattamien kiintolevyjen tai SSD-/Flash-asemien vialliset osat hallussaan niillä olevien luottamuksellisten tietojen takia. Kaikkien järjestelmään kuuluvien kiintolevyjen tai SSD-/Flash-asemien täytyy kuulua viallisten tallennusvälineiden säilyttämispalveluun.  Katso lisätietoja kohdasta Palvelun rajoitukset.

## Kattavuus

Palvelu kattaa kaikki vakiomalliset lisävarusteet, jotka sisältyvät HP:n perustuotteen osanumeroon ja kaikki HP:n toimittamat sisäiset komponentit (esimerkiksi HP Jetdirect -kortit, muistin ja CD-ROM-asetat). Tähän palveluun eivät sisälly seuraavat, näihin kuitenkin rajoittumatta:

- kuluvat osat, mukaan lukien esimerkiksi asiakkaan vaihdettavaksi tarkoitettut akut ja taulutietokoneiden kynät
- huoltopakkaukset, kantolaukut ja muut tarvikkeet
- muut kuin HP:n laitteet
- perusyksikön lisävarusteet, kuten telakat, telakointiasemat ja porttitoistimet

Asiakkaat voivat tarkistaa paikalliselta HP:n valtuuttamalta myyntiedustajalta, kuuluvatko heidän tuotteensa tai toimipaikkansa palvelun piiriin.

## Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on rekisteröitävä palvelun kattama laite ja HP Care Pack välittömästi, kuten HP Care Pack -tukisopimus edellyttää. Asiakasta vaaditaan tukemaan HP:n etätoiminta tekemää ongelmanratkaisua HP:n niin pyytäessä. Asiakkaan tulee:

- antaa HP:lle kaikki tiedot, joita HP tarvitsee etätuen ammattimaiseen antamiseen ajoissa ja tukikelpoisuuden 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

Joidenkin tuotteiden osalta asiakkaan on ilmoitettava HP:lle kaikki vaihtotuotteen määrittystä koskevat vaatimukset ennen palvelun aloittamista. Asiakkaan tulee merkitä määrittämisvaatimukset kuhunkin jättämäänsä huoltopyynnön tilauslomakkeeseen.

Huoltopyynnön yhteydessä asiakkaan on annettava HP:lle luottokortin tai ostotilauksen numero. Mikäli HP:n noutovaihtoehtoa ei ole valittu, asiakkaan on toimitettava viallinen tuote HP:lle kolmen arkipäivän kuluessa vaihtotuotteen vastaanottamisesta. Asiakkaan on myös hankittava ennalta maksettu vakuutustodistus, joka hänen tulee säilyttää todisteena tuotteen toimittamisesta HP:lle. Jos HP ei ole saanut viallista tuotetta 10 arkipäivän kuluessa siitä, kun asiakas vastaanotti vaihtotuotteen, asiakkaalta veloitetaan vaihtotuotteen listahinta.

Asiakkaan velvollisuutena on:

- säilyttää ajantasainen varmuuskopio käyttöjärjestelmästä, kehitysohjelmistosta ja muista tarpeellisista ohjelmista ja tiedoista
- palauttaa yksikön ohjelmistot ja tiedot korjauksen tai vaihdon jälkeen
- asentaa käyttäjäsovellusten ohjelmistot ja varmistaa, että kaikissa ohjelmistoissa on asianmukainen käyttöoikeus
- asentaa tärkeät asiakkaan asennettavaksi tarkoitettut laiteohjelmistopäivitykset sekä asiakkaan vaihdettavaksi tarkoitettut osat ja asiakkaalle toimitettut vaihtoyksiköt ajoissa

- rekisteröityä HP:n sähköisten toimintojen käyttäjäksi. Rekisteröitymällä asiakas saa käyttöoikeuden rajoitettuihin tuotetietoihin sekä saa käyttöönsä ennakoivat ilmoitukset ja muita palveluita.

Jos Care Pack -palveluun kuuluu käsittelynaikainen vahinkosuojaus, asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa vahinkosuojaukseen sisältyvä tapahtuma HP:lle 30 päivän kuluessa sen tapahtumisesta, jotta HP voi jouduttaa järjestelmän korjausta.

## Palvelun rajoitukset

Palvelu tarjotaan etädiagnostiikan 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, toimittaminen. HP päättää sopivasta toimitustavasta, jolla asiakastuki tarjotaan tehokkaasti ja ajoissa.

Palvelu ei sisällä seuraavia toimia, näihin kuitenkin rajoittumatta:

- asiakkaan tiloissa tapahtuvat vianmääritykset ja huoltotoimet (jos asiakkaan tiloissa tapahtuvaa vianmääritystä tai huoltotoimenpiteitä edellytetään ja asiakas niitä pyytää, asiakkaalta veloitetaan normaalihintaiset HP:n palvelumaksut)
- vaihtotuotteen määrittäminen ja asentaminen asiakkaan tiloissa
- käyttäjärjestelmän, muiden ohjelmistojen ja tietojen palautus ja tuki
- liitännä- ja yhteensopivuusongelmien vianmääritys
- verkkoon liittyvien ongelmien tuki
- palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole asentanut HP:n asiakkaalle toimittamia järjestelmän korjauksia, muita korjauksia, paikkauksia tai muokkauksia
- palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole toteuttanut HP:n aiempien neuvojen mukaisia ehkäiseviä toimia
- 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

Asiakkaan ilmoittama toimitus- tai noutopaikka ei saa olla sellainen, johon HP joutuu toimittamaan vaihtotuotteet tai vaihto-osat kansainvälisen tullin kautta.

Maantieteellinen saatavuus saattaa vaihdella.

### Käsittelynaikainen vahinkosuojauspalvelun rajoitukset

Vahinkosuojauspalvelun ostaminen edellyttää, että tuote kuuluu tehdastakuun tai laajennetun takuun piiriin. Takuun voimassaoloajan täytyy olla samanpituisen tai pidempi kuin vahinkosuojauspalvelun voimassaoloaika.

Vahinkosuojauspalvelu tarjoaa suojauksen äkillistä ja ennakoimatonta vahinkoa vastaan edellyttäen, että tällainen vahinko tapahtuu normaalin käytön aikana. Se ei kata seuraavia tilanteita, eikä seuraavista johtuvia vaurioita:

- normaali kuluminen; värin, pinnan tai pinnoitteen muutokset; asteittainen heikentyminen; ruoste; pöly tai korrosio
- vika, joka aiheutuu tulipalosta, ajoneuvolle tai asunnolle tapahtuneesta onnettomuudesta (tapauksissa, joissa onnettomuus kuuluu vakuutuksen piiriin tai muuhun tuotetakuuseen), luonnonkatastrofista (mukaan lukien, mutta niihin rajoittumatta, tulvat) tai mistä tahansa tuotteen ulkopuolelta tulevasta vaarasta
- altistuminen sääolosuhteille tai ympäristöolosuhteille, jotka ovat HP:n antamien arvojen ulkopuolella, altistuminen vaarallisille (mukaan lukien biovaarallisille) materiaaleille, käyttäjän huolimattomuus, väärinkäyttö, virheellinen käsittely, virheellinen virransyöttö, asiaankuulumattomien henkilöiden korjaukset tai yritykset korjata tuote, virheelliset ja luvattomat laitteen muutokset, lisävarusteet tai asennus, ilkalta, eläinten tai hyönteisten aiheuttamat vauriot tai saasteet, vialliset akut, akkujen vuotaminen, valmistajan määrittämän huollon laiminlyönti (mukaan lukien väärin puhdistusaineiden käyttäminen)
- virhe tuotteen suunnittelussa, kokoamisessa, ohjelmoinnissa tai käyttöohjeissa

- huolto, korjaus tai vaihto, joka johtuu muusta kuin normaalista, valmistajan erittelyiden ja käyttöoppaiden mukaisesta käytöstä, säilytyksestä tai toiminnasta aiheutuneesta menetyksestä tai vauriosta
- varkaus, selittämätön katoaminen tai väärinkäyttö
- tietojen menetys tai vioittuminen; liiketoiminnan keskeytykset;
- petos (mukaan lukien, mutta ei rajoittuen väärä, harhaanjohtava, virheellinen tai puutteellinen selvitys laitteen vaurioitumisesta asiakkaan välittäjälle, huoltoon tai HP:lle)
- vahingosta tai muusta syystä johtuva vika, joka on kosmeettinen eli joka ei vaikuta tietokoneen käyttöön tai toimintaan
- tietokoneen näytön puutteellisuudet, mukaan lukien, mutta ei näihin rajoittuen, normaalin käytön ja toiminnan aiheuttama näytön "kiinni palaminen" ja puuttuvat kuvapisteen
- vauriot tuotteessa (tuotteissa), jonka (joiden) sarjanumerot on poistettu tai muutettu
- laitteen vaurio tai toimintahäiriö, jonka kattaa valmistajan takuu, valmistajan markkinoilta poistaminen tai tehtaan tiedonannot
- vaurio, joka on aiheutunut asiakkaan kuljettaessa palvelun piiriin kuuluvaa laitetta paikasta toiseen
- laitteen, ohjelmistojen, tallennusvälineiden, tietojen jne. vahingoittuminen syistä, joihin kuuluvat, mutta niihin rajoittumatta, virukset; sovellusohjelmat; verkko-ohjelmat; päivitykset; kaikenlainen formatointi; tietokannat; tiedostot; ohjaimet; lähdekoodi; kohdekoodi tai patenttitiedot; minkä tahansa ohjelmiston tai tietojen tuki, määrittäminen, asentaminen tai uudelleen asentaminen; vaurioituneiden tai viallisten tallennusvälineiden käyttäminen
- kaikki ennen HP Care Pack -palvelun ostamispäivää olemassa olleet olosuhteet.
- tuotteen vanhentuminen
- laitteet, jotka sijaitsevat ostomaan ulkopuolella, jollei niillä ole HP Care Pack Travel+ -vahinkosuojausta
- vahingoittuneet tai vialliset LCD-näytöt, kun vika on aiheutunut väärinkäytöstä tai syy on muutoin suljettu ulkopuolelle
- tahallinen vahingonteko, joka aiheuttaa tietokoneen näyttöruudun murtumisen tai vahingoittumisen tai monitorin vaurioitumisen
- vaurio, joka johtuu poliisin toimenpiteistä, sodasta, ydinaseiskusta tai terrorismista
- tuotteen muuttaminen tai muokkaaminen millään tavoin
- selittämätön tai salaperäinen katoaminen ja mikä tahansa tahallinen teko, joka aiheuttaa vahinkoa palveluun kuuluvalla tuotteella
- tuotteen käsittelyn tai käytön aikana tapahtunut huolimattomuus, välinpitämättömyys tai väärinkäyttö. Jos palveluun kuuluvan tuotteen mukana on toimitettu tai asetettu saataville suojakotelo, kantolaukku tai suojapussi jne., asiakkaan täytyy käyttää näitä varusteita jatkuvasti ollakseen oikeutettu vahinkosuojauspalveluun. Huolimaton, välinpitämätön tai virheellinen käyttö sisältää, mutta ei näihin rajoittuen, palveluun kuuluvan tuotteen käsittelyn ja käytön haitallisella, vahingoittavalla tavalla, joka voi johtaa vaurioihin sekä kaikki tahalliset tuotteen vaurioittamiset. Tällaisesta toiminnasta aiheutuvat vahingot EIVÄT kuulu tämän vahinkosuojauspalvelun piiriin.

HP:n ammattikäyttöön sekä kuluttajille tarkoitettujen tuotteiden kohdalla vahinkosuojaus on rajoitettu yhteen vaatimukseen tuotetta kohden 12 kuukauden jaksolla, joka lasketaan alkavaksi Care Pack -palvelun alkamispäivämäärästä. Kun tämä määritetty rajoitus on ylittynyt, vaatimusten korjauskustannukset veloitetaan käytetyn ajan ja materiaalin mukaan. Kaikilta muilta osin HP Care Pack -palvelu jää voimaan, ellei muuta ole mainittu ostomaan asiakirjoissa.

HP pidättää itsellään myös oikeuden kieltäytyä hyväksymästä pyyntöä ostaa käsittelynaikainen vahinkosuojauspalvelu, mikäli asiakkaalla on perinteisesti ollut huomattava määrä vaatimuksia.

## Rajoitukset viallisten tallennusvälineiden säilytyspalveluun

Viallisten tallennusvälineiden säilytyspalvelu koskee vain HP:n vaihtamia viallisia kiintolevyjä ja palveluun sisältyviä SSD-/Flash-asemia. Palvelua ei sovelleta vaihdettaessa kiintolevyjä tai SSD-/Flash-asemia, jotka eivät ole viallisia. Viallisten tallennusvälineiden säilytys -palvelu ei koske SSD-/Flash-asemia, jotka HP on luokitellut kuluviksi osiksi tai jotka ovat ylittäneet valmistajan käyttöoppaassa, tuotteen QuickSpecs-erittelyissä tai teknisissä tiedoissa määrittämän tuetun enimmäiskäyttöajan ja/tai suurimman sallitun käytön.

Viallisten tallennusvälineiden säilytyspalvelu tuotteille, jotka HP:n mukaan vaativat laajennettua palvelua, mikäli käytettävissä, täytyy määrittää ja ostaa erikseen. Kiintolevyjen ja SSD-/Flash-asemien vikaantumisasiänteitä valvotaan jatkuvasti. HP pidättää itsellään oikeuden peruuttaa tämä palvelu 30 päivän irtisanomisajalla, mikäli HP perustellusti uskoo asiakkaan käyttävän väärin ”oikeus olla palauttamatta viallista tallennusvälinettä”-palvelua (eli kiintolevyjä tai SSD-/Flash-asemia vaihdetaan viallisina huomattavasti järjestelmän normaalia vikaantumisasiäntä useammin).

Vaikka tässä asiakirjassa tai HP:n voimassa olevissa vakiomyyntiehdossa toisin määrättäisiin, HP luopuu oikeudesta ottaa haltuunsa ja nimetä viallisia kiintolevyjä tai SSD-/Flash-asemia, jotka kuuluvat viallisten tallennusvälineiden säilyttäminen -palveluvaihtoehdon piiriin silloin, kun HP toimittaa korvaavan tuotteen asiakkaalle. Asiakas säilyttää kaikki vialliset kiintolevyt tai SSD-/Flash-aset, joita HP tukee HP:n tukisopimuksen mukaan ja asiakas vastaa täysin viallisella kiintolevyllä tai SSD-/Flash-asetmassa olevien tietojen suojauksesta ja yksityisyyden suojasta.

HP ei ole millään tavoin vastuussa asiakkaan säilyttämien kiintolevyjen tai SSD-/Flash-asettien sisällöstä tai niiden tuhoamisesta. Vaikka HP:n yleisissä myyntiehdossa tai teknisissä tiedoissa toisin määrättäisiin, HP tai sen tytäryhtiöt, alihankkijat tai toimittajat eivät missään tapauksessa ole vastuussa satunnaisista, erityisistä tai seurannaisvahingoista tai tietojen menettämisestä tai niiden väärinkäytöstä aiheutuvista vahingoista viallisten tallennusvälineiden säilyttäminen -palvelun perusteella.

## Tilaukset

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

## Lisätietoja

Lisätietoja HP:n palveluista saat ottamalla yhteyttä maailmanlaajuisiin myyntitoimistoihimme tai vierailemalla seuraavalla sivustolla:

[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

## Tilaa päivitykset osoitteesta [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

HP Care Packien palvelutasot ja vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan. Palvelu alkaa laitteiston ostopäivästä. Rajoituksia voi olla voimassa. Katso lisätietoja osoitteesta [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

HP:n palvelua koskevat sovellettavat HP:n palveluehdot, jotka on toimitettu tai ilmoitettu asiakkaalle ostotilanteessa. Asiakkaalla saattaa olla muitakin sovellettavien paikallisten lakien mukaisia lakisääteisiä oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen mukana toimitettu HP:n rajoitettu tuki ei vaikuta.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Tämän asiakirjan sisältöä voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. HP-tuotteiden ja palveluiden ainoat takuut määritellään kyseisten tuotteiden mukana toimitettavissa takuehdoissa. Mikään tämän asiakirjan sisältö ei muodosta lisätakuuta. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

