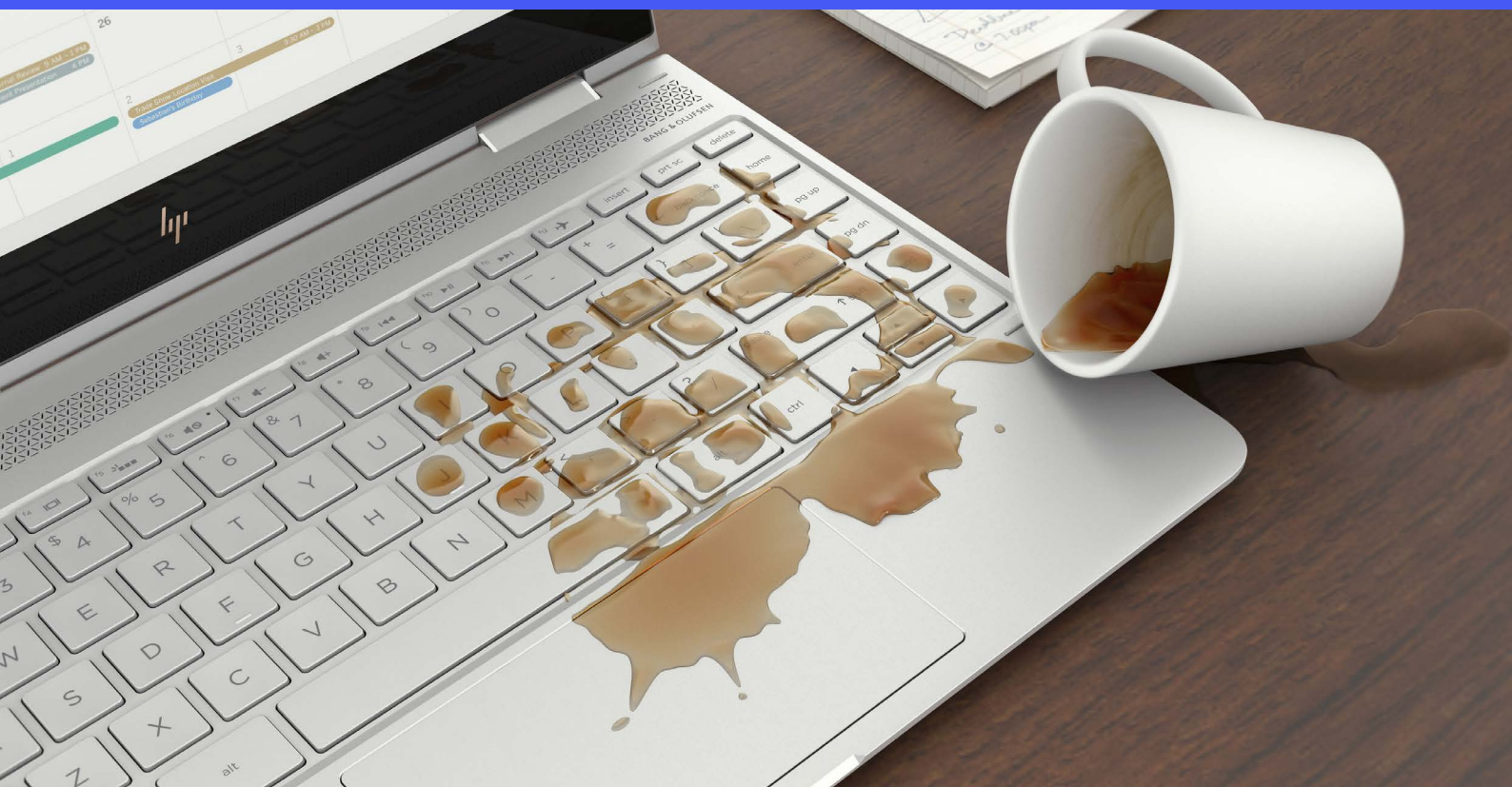


Vahinkosuojauspalvelu

HP Care Pack -tukipaketti



Palvelun yleiskatsaus

Vahinkosuojauspalvelu¹² tarjoaa suojaa fyysiseltä hajoamiselta tai ohjelmiston vahingoittumiselta, joka johtuu odottamattomasta ja tahattomasta tapahtumasta, joka aiheuttaa fyysistä vahinkoa katettuun laitteeseen vaikuttaen sen toimivuuteen. Tämä sisältää tahattomat pudotukset, läikkymiset ja jännitepiikit. Vahinkosuojauspalvelu auttaa välttämään sen, että joutuisit maksamaan itse näiden odottamattomien tapahtumien aiheuttamien vahinkojen aiheuttamat korjaus- tai vaihtokulut.

Jos HP-tuotteesi altistuu tapahtumalle, jonka vahinkosuojauspalvelu kattaa, palvelun piiriin kuuluva tuotteesi joko korjataan tai vaihdetaan HP-tuotteeseen, joka on toiminnallisuuksiltaan vähintään vastaava, ilman lisäkuluja, vahinkosuojauspalvelun käytäntöasiakirjassa lueteltujen ehtojen, sääntöjen ja poissulkemisten mukaisesti. Ota yhteyttä paikalliseen myyntiedustajaasi saadaksesi aluettasi koskevat käytäntöasiakirjat ja tiedot vaatimuksista.

Palvelun edut

- Joustavat ja maksuttomat toimitusvaihtoehdot sijaintiisi tai sijainnistasii
- Korjaukset käsitellään HP:n hyväksymissä huoltoliikkeissä ja huoltajien toimesta, ja etäpalvelun tarjoaa hyväksytyt HP:n asentajat aina kun mahdollista

Palvelun parhaat ominaisuudet

- Korjaa tai vaihda tietokoneesi, kun tahattomat pudotukset, läikkymiset tai virtapiikit vahingoittavat laitettasi
- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Huoltoliikkeessä tai asiakkaan tiloissa tehtävät tukitoimet ja materiaalit
- Korjaukset huoltoliikkeessä; asiakas toimittaa laitteen tai tilaa noudon ja HP palauttaa laitteen¹

Palvelun ominaisuudet ja toimitustiedot

Vahinkosuojauspalvelu tarjoaa suojaa (korjaus tai vaihto) tahattomia vahinkoja vastaan asiakkaan HP-tuotteelle, joka vahingoittuu palvelun ollessa voimassa.

Tahaton vahinko tarkoittaa palvelun piiriin kuuluvan HP-laitteen tahatonta fyysistä rikkoutumista tai vikaantumista, joka johtuu odottamattomasta ja tahattomasta tapahtumasta, jonka myötä palvelun piiriin kuuluvaan HP-tuotteeseen koituu fyysisiä vahinkoja, jotka vaikuttavat sen toimintaan.

VAHINGONKORVAUSTEN MÄÄRÄ

Vahinkosuojauspalvelu rajoittaa tavallisesti tahattomiin vahinkoihin liittyviä vahingonkorvausvaatimuksia enintään yhteen korvausvaatimukseen 12 kuukauden ajanjaksolla palvelun ostopäivästä lukien. Vahinkosuojauspalveluun liittyvien vahingonkorvausvaatimusten määrä vaihtelee kuitenkin alueittain³. Tietyissä Euroopan maissa on saatavilla vahinkosuojauspalvelulle vaihtoehtoinen tarjous, joka rajoittaa tahattomiin vahinkoihin liittyvien vahingonkorvausvaatimusten määrän yhteen korvausvaatimukseen koko palvelun voimassaolon aikana.

MAAKOHTAINEN SAATAVUUS JA EDELLYTYKSET

HP tarjoaa vahinkosuojauspalvelun useimmissa maissa ja tekee niin joko itsenäisesti tai tekemällä yhteistyötä vakuutusyhtiön kanssa. Tarkista tarjousmekanismi maassasi paikalliselta myyntiedustajalta.

Seuraavissa Euroopan maissa HP-tuotteiden vahinkosuojauspalvelu tarjotaan AIG:n (vakuutusyhtiö) kautta. Vahinkosuojauspalvelu tarjotaan lisävaihtoehtona, joka voidaan valita vain tietyille HP-tuotteille, jotka kuuluvat HP:n rajoitettuun takuuseen, joka tarjotaan HP-tuotteen mukana tai takuun laajennuspalveluna, jonka kesto vastaa vahinkosuojauspalvelun käytäntöä tai on pidempi. AIG:n tuotekortit vastaavien maiden linkeissä:

- Yhdistynyt kuningaskunta, Iso-Britannia ([englanniksi](#))
- Ranska ([englanniksi](#) - [ranskaksi](#))
- Saksa ([englanniksi](#) - [saksaksi](#))
- Itävalta ([englanniksi](#) - [saksaksi](#))
- Ruotsi ([englanniksi](#) - [ruotsiksi](#))
- Italia ([englanniksi](#) - [italiaksi](#))

VIANMÄÄRITYS JA TUKI ETÄPALVELUNA

Tehdessään vahingonkorvausvaatimusta asiakkaan on ensin ilmoitettava vaatimuksesta mahdollisimman pian joko ottamalla yhteyttä paikalliseen edustajaan ja kysyäkseen tukivaihtoehtoista tai käyttämällä HP Web -portaalia (hp.com/go/hpsc). Jos vahinko on aiheutunut tahattomasti, HP tarjoaa asiakkaalle perustason teknistä tukea. Asiakasta saatetaan pyytää antamaan tarvittavat tiedot ja tekemään yhteistyötä ratkaisemalla ongelmia etäyhteydellä, suorittamalla itsetestauksia tai diagnostiikkaohjelmia ja suorittamalla perustason korjaustoimia.

HUOLTOLIIKKEESSÄ JA ASIAKKAAN TILOISSA TEHTÄVÄT TUKITOIMET JA MATERIAALIT

Jos HP toteaa, että ongelmaa ei voida ratkaista etäyhteydellä, HP ohjaa asiakasta palauttamaan viallisen laitteen HP:n valtuuttamaan huoltoliikkeeseen ja antaa teknistä korjaustukea muualla tai HP:n asiantuntija voidaan lähettää asiakkaan tiloihin korjaamaan laitteen.

Asiakkaan palvelun piiriin kuuluva laite joko korjataan uusilla tai toiminnallisesti suorituskyvyltään uusia vastaavilla osilla; vaihdetaan HP-tuotteeseen, joka on uusi tai toiminnallisesti suorituskyvyltään uutta vastaava; tai, jos ei ole saatavilla HP-tuotetta, joka vastaa palvelun piiriin kuuluvaa laitetta, HP tarjoaa asiakkaalle HP-tuotteen, joka on vähintään toiminnallisesti alkuperäistä palvelun piiriin kuuluvaa laitetta vastaava, ylittämättä alkuperäisen tuotteen arvoa, joka osoitetaan asiakkaan ostotodistuksella.

TOIMITUS HP:N VALTUUTETTUUN HUOLTOLIIKKEESEEN

Jos HP:n palvelun piiriin kuuluva laite vaatii korjausta HP:n valtuuttamassa huoltoliikkeessä, yhtä seuraavista vaihtoehtoista ehdotetaan asiakkaalle asiakkaan sijainnissa saatavilla olevien korjausmahdollisuuksien puitteissa. Ehdotettu vaihtoehto voi riippua myös asiakkaan laitteen voimassa olevan takuun tasosta tai tuotteelle ostetusta tukipaketista:

- Asiakkaan tekemä toimitus: Kun valitaan tämä vaihtoehto, asiakkaan tulee toimittaa palvelun piiriin kuuluva tuote HP:n valtuuttamaan huoltoliikkeeseen. Asiakkaan tulee varmistaa, että tuote on pakattu asianmukaisesti valittua toimitustapaa varten. Toimitus voidaan tehdä henkilökohtaisesti tai paikallisen kaupallisen toimituspalvelun välityksellä. HP maksaa toimituskulut.
- HP:n noutopalvelu: HP:n valtuuttama kuljetusyhtiö noutaa viallisen tuotteen asiakkaan sijainnista ja toimittaa sen HP:n nimeämään huoltoliikkeeseen. Asiakkaan vastuulla on pakata ja valmistella tuote kuriirin noudettavaksi.

VAIHTOPALVELU

Jos asiakkaan palvelun piiriin kuuluvaa laitetta ei voida korjata tai korjauksen arvo ylittää tuotteen arvon, HP voi päättää vaihtaa sen uuteen. Korvatut tuotteet siirtyvät HP:n omistukseen.

PALAUTUSTOIMITUS

HP:n valtuuttama kuriiri palauttaa korjatun tai vaihdetun tuotteen asiakkaan nimeämään sijaintiin. Palautuskuljetus tehdään maakuljetuksena ja se kestää yleensä kolmesta seitsemään päivään.¹

Asiakkaan velvollisuudet

Saadakseen täyden suojauksen vahinkosuojauspalvelun käytännön mukaisesti asiakkaan on suoritettava kaikki kohtuulliset varotoimet suojellakseen palvelun piiriin kuuluvaa tuotetta vakuutustapahtumalta ja käyttää ja ylläpitää palvelun piiriin kuuluvaa laitetta HP:n ohjeiden mukaisesti.

Poissulkemiset

Vahinkosuojauspalvelu ei kata seuraavia tapahtumia, näihin rajoittumatta: varkaus, menetykset, vahingot, jotka johtuvat tulipalosta, ajoneuvo-onnettomuudesta tai luonnonilmiöstä, tavallisesta kulumisesta, kulutustarvikkeista tai väärinkäytöstä. Ota yhteyttä paikalliseen myyntiedustajaan saadaksesi aluettasi koskevat vahinkosuojauspalvelun käytäntötiedot, joista näet täydelliset tiedot palvelun kattavuuteen liittyvistä poissulkemisistä.

Tämä palvelu ei kata seuraavia tuotteita, näihin rajoittumatta:

- Ulkoiset oheislaitteet, joita ei toimiteta HP:n päätuotteen kanssa soveltuvalla sarjanumerolla, kuten hiiri, näppäimistö ja verkkovirtajohto.
- Kulutustuotteet, mukaan lukien mutta niihin rajoittumatta irrotettavat tallennuslaitteet, asiakkaan vaihdettavat akut, tablettitietokoneen kynät, huoltosarjat ja muut tarvikkeet sekä käyttäjän huoltamat ja muut kuin HP:n laitteet. HP:n kannettavien tietokoneiden ja tablettien pitkäikäiset akut saavat HP:n 3 vuoden valmistajan takuun.
- Muut kuin HP-tuotteet.
- Perusyksikön lisäksi ostetut lisävarusteet, kuten suojat, telineet, telakointiasemat, porttitoistimet, huoltosarjat, kantolaukut ja muut tarvikkeet.
- Tuotteet, jotka on aiemmin huoltanut tai korjannut joku, joka ei ole valtuutettu tekemään niin.

- HP-laitteiston olemassa olevat vahingot.
- HP-laitteiston tietokonejärjestelmän tai sähköisten tietojen menetykset tai vahingot, jotka johtuvat esimerkiksi tällaiseen järjestelmään tai tietoihin luvattomasta pääsystä tai niiden luvattomasta käytöstä.
- Tavallinen kuluminen ja kosmeettiset vauriot, jotka eivät vaikuta HP-laitteiston toimivuuteen.
- Huolto- tai korjaustyöt, jotka on tehnyt joku, joka ei ole HP:n edustaja.
- Ei noudateta HP-laitteiston mukana toimitettuja ohjeita tai laitteistoa on käytetty väärin.
- Sovelluksiin, koodausvirheen eristämiseen tai tietojen palauttamiseen liittyvä apu.

Korvausvaatimuksesta ilmoittaminen

Asiakkaan on ilmoitettava korvausvaatimuksesta mahdollisimman pian, enintään 30 vuorokauden sisällä vahinkotapahtumasta, jollakin seuraavista tavoista:

- Otaa yhteyttä paikalliseen myyntiedustajaan ja keskustele tukivaihtoehtoista
- Verkossa: HP Web -portaalissa (hp.com/go/hpsc)

Alueelliset rajoitukset

Vahinkosuojauspalvelu kattaa vakuutustapahtumat kaikkialla maailmassa. HP-tuote voidaan kuitenkin korjata, noutaa ja toimittaa takaisin sinulle vain siinä maassa, jossa se on myyty, ja korjattu tai vaihdettu HP-tuote voidaan toimittaa asiakkaalle vain siinä maassa, jossa se on myyty.

Käyttöehdot ovat voimassa

Katso täydet [Care Pack -palvelun käyttöehdot](#).

Lisätietoja

Ota yhteyttä maailmanlaajuisiin myyntitoimistoihimme tai käy osoitteessa: hp.com/go/pcandprintservices tai hp.com/support-services



1. HP Care Pack -palvelutasot ja -vasteajat saattavat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan. Palvelu alkaa laitteiston ostopäivästä. Palveluun saattaa liittyä rajoituksia. Täydet tiedot löytyvät osoitteesta hp.com/go/cpc. HP Services -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.

2. Hankittava erikseen tai lisävaihtoehtona.

3. Katso aluekohtaiset kattavuustiedot paikallisesta tuotekortista.

© Copyright 2024 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. Mitään tämän asiakirjan sisältöä ei tule tulkita nimenomaisesti tai implisiittiseksi, tosiasialliseksi tai oikeudelliseksi lisätakuuksi tai -ehdoksi. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.