

HP:n laitteistotuen asiakkaille suunnattu vaihtopalvelu



HP Care Pack -palvelut

Palvelun edut

- Kätevä ovelta ovelle -palvelu
- Halvempi vaihtoehto asiakkaan tiloissa korjaamiselle
- HP:n maksamat rahtikulut

Palvelun ominaisuuksia

- Ongelmien etädiagnosointi ja tekninen puhelintuki
- Laitteiston vaihto
- Postitus ja pakkausmateriaalit maksettu ennalta, ohjeet viallisen tuotteen palauttamiseen
- Palvelu vakioaikoina
- Käsitteilyaikainen vahinkosuojaus (valinnainen palvelu erikseen määritellyille tuotteille)

Palvelun yleiskatsaus

HP:n laitteistotuen vaihtopalvelu tarjoaa palvelun piiriin kuuluville HP:n tuotteille luotettavan ja nopean vaihtopalvelun. Palvelu koskee erityisesti tuotteita, jotka voidaan helposti kuljettaa ja joihin asiakkaat voivat vaivattomasti palauttaa tietonsa varmuuskopiointitiedoista. Palvelu on edullinen ja sen käyttöönotto nopeaa.

HP:n laitteistotuen vaihtopalvelu tarjoaa vaihtotuotteen tai -osan, joka toimitetaan toimipaikkaasi. Vaihtotuotteet tai -osat ovat uusia tai uusia tuotteita vastaavassa kunnossa.

HP Care Pack -tukipalvelujen tarjoamat edut täydentävät oikeuksia, joita kuluttajalla voi olla HP-tuotteisiin kuuluvan HP:n rajoitetun takuun perusteella ja/tai sovellettavien kuluttajansuojalakien perusteella. Erityisesti myyjät ovat velvollisia takaamaan kuluttajille, että tuotteet ovat asiaa koskevan kauppasopimuksen mukaisia kahden vuoden ajan toimituksesta. HP Care Pack ei rajoita kuluttajien lakisääteisiä oikeuksia tai vaikuta niihin millään tavalla. Lisätietoja näistä oikeuksista saat seuraavan linkin kautta : [Kuluttajille annettavat lailliset takuut](#)

Tekniset tiedot

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitustiedot
Ongelmien etädiagnosointi ja -tuki	Kun asiakas havaitsee ongelman, hänen tulee ensiksi soittaa erikseen ilmoitettuun tukinumeroon. HP tarjoaa asennukseen, tuotteen ja asetusten määrittämiseen sekä vianmääritykseen liittyvää perustason teknistä puhelintukea. Ennen yksikön vaihtamisesta sopimista HP saattaa pyytää asiakasta antamaan tarvittavat tiedot, käynnistämään diagnostiikkatökaluja ja suorittamaan muita tukitoimia.
Laitteiston vaihto	Jos ongelmaa ei voida HP:n arvion mukaan ratkaista etäyhteyden välityksellä, HP vaihtaa viallisen tuotteen tai asiakkaan vaihdettavaksi tarkoitetun osan tuotteeseen tai osaan, joka on uusi tai toiminnaltaan uuden veroinen mutta jossa saattaa olla vähäisiä kosmeettisia vikoja. Viallinen tuote tai osa on palautettava HP:lle tietyn ajan kuluessa, ja siitä tulee HP:n omaisuutta.
Ennalta maksetut postitus ja materiaalit sekä ohjeet viallisen tuotteen palauttamiseen	HP toimittaa vaihtotuotteen pakkauksessa, jota voidaan käyttää myös viallisen tuotteen palauttamiseen HP:lle. Viallisen tuotteen palautusohjeet ja ennalta maksettu postitusmaksu toimitetaan vaihtotuotteen toimituspakkauksessa. Viallisen tuotteen palautuspaikka ei saa sijaita alueella, joka edellyttää tuotteen toimitusta kansainvälisen tullin kautta. HP voi halutessaan noutaa viallisen tuotteen toimipaikastasi (palvelun saatavuus saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan).
Palveluaika	Palveluaika määrittää, milloin kuvattuja palveluja voidaan käyttää. Palvelu on saatavilla klo 8.00–17.00 paikallista aikaa HP:n normaaleina työpäivinä (pois lukien HP:n yleiset vapaapäivät). Klo 14:n jälkeen tai palveluajan ulkopuolella vastaanotetut huoltopyynnöt kirjataan seuraavalle arkipäivälle. Tiettyihin tuotteisiin saattaa kuulua laajennettu puhelintuki. Palveluaika saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan. Tarkempia palvelun saatavuutta koskevia tietoja saat paikallisesta HP:n myyntipisteestä.

Taulukko 2. Palvelutasovaihtoehdot

Vaihtoehto	Toimitustiedot
Laitteiston vaihto seuraavana arkipäivänä	<p>Jos tukeen soitetaan ennen klo 14:ää paikallista aikaa HP:n normaalina työpäivänä (pois lukien HP:n yleiset vapaapäivät), HP toimittaa vaihtotuotteen asiakkaan tiloihin seuraavana arkipäivänä huoltopyynnön vastaanottamisesta. Klo 14:n jälkeen tai palveluajan ulkopuolella vastaanotetut huoltopyynöt kirjataan seuraavalle arkipäivälle, ja niihin vastataan sitä seuraavan arkipäivän kuluessa.</p> <p>Useimmilla alueilla vaihtotuote toimitetaan klo 10:30 mennessä paikallista aikaa.</p> <p>Toimitusaika saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.</p> <p>Vaihtotuote tai -osa toimitetaan lähettipalvelun tai kuljetusliikkeen välityksellä asiakkaan toimipisteeseen kuljetuskuluja perimättä. Asiakkaan ilmoittama toimituspaikka ei saa olla sellainen, johon HP joutuu toimittamaan vaihtotuotteen tai -osan kansainvälisen tullin kautta.</p>
Laitteiston vakiovaihtopalvelu	<p>Normaalisti HP toimittaa vaihtotuotteen asiakkaan tiloihin 4–7 arkipäivän kuluessa huoltopyynnön kirjaamisesta. Toimitusaika saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.</p> <p>Vaihtotuote tai -osa toimitetaan lähettipalvelun tai kuljetusliikkeen välityksellä asiakkaan toimipisteeseen kuljetuskuluja perimättä. Asiakkaan ilmoittama toimituspaikka ei saa olla sellainen, johon HP joutuu toimittamaan vaihtotuotteen tai -osan kansainvälisen tullin kautta.</p>

Taulukko 3. Palvelun valinnaiset ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitustiedot
Käsittelynaikainen vahinkosuojaus	<p>Palvelun piiriin kuuluville tuotteille saatetaan tarjota palvelutasoja, joihin sisältyy käsittelynaikainen vahinkosuojaus. Kun käsittelynaikaista vahinkosuojauksa sovelletaan, asiakas saa palvelun piiriin kuuluvan laitetuotteen käsittelynaikaisen vahinkosuojauksen osana palvelua.</p> <p>Vahinkosuojauksella tarkoitetaan suojauksia tuotteen fyysiseltä vioittumiselta, joka aiheutuu tai joka on seurausta ennakoimattomasta tapahtumasta. Suojauksen piiriin kuuluvat yksikön sisä- tai ulkopuolelle kohdistuvat ei-tarkoitukselliset nesteroiskeet, yksikön kaatumiset ja putoamiset sekä sähkön jännitepiikit. Suojauksen piiriin kuuluvat myös vahingoittuneet tai rikkoutuneet nestekidenäytöt ja rikkoutuneet osat.</p> <p>Käsittelynaikainen vahinkosuojaus ei kata tuotteen varkautta tai katoamista, tulipaloja tai liikenneonnettomuuden, luonnonkatastrofin, normaalin kulumisen, kuluvien osien tai tahallisen vahingon aiheuttamia vikoja. Palvelua koskee muitakin rajoituksia, jotka on lueteltu kohdassa Palvelun rajoitukset. Keskeisten osien vaihtoa koskevat rajoitukset on lueteltu kohdassa Palvelun rajoitukset.</p>

Kattavuus

Palvelu kattaa kaikki HP-perustuotteen osanumeroon sisältyvät vakiomalliset lisäosat ja kaikki HP:n toimittamat sisäiset komponentit (esimerkiksi HP Jetdirect -kortit, muisti ja CD-ROM-asemat).

Tähän palveluun eivät sisälly esimerkiksi seuraavat kohteet:

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

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

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on rekisteröitävä palvelun kattama laite ja HP Care Pack välittömästi, kuten HP Care Pack -tukisopimus edellyttää.

Asiakkaan on tuettava HP:n etätoimina tekemää ongelmanratkaisua HP:n niin pyytäessä. Asiakkaan tulee suorittaa seuraavat toimet:

- 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. Tällöin asiakkaan tulee merkitä määrittysvaatimukset kuhunkin jättämäänsä huoltopyynnön tilauslomakkeeseen.

Huoltopyynnön yhteydessä asiakkaan on annettava HP:lle luottokortin tai ostotilauksen numero.

Asiakkaan on toimitettava viallinen tuote tai vialliset osat HP:lle kolmen arkipäivän kuluessa vaihtotuotteen tai -osien vastaanottamisesta. Asiakkaan on myös hankittava ennalta maksettu vakuutustodistus, joka hänen tulee säilyttää todisteena tuotteen toimittamisesta HP:lle. Jos HP ei ole saanut viallista tuotetta tai osaa 10 arkipäivän kuluessa siitä, kun asiakas vastaanotti vaihtokappaleen, asiakkaalta veloitetaan vaihtotuotteen listahinta. HP voi halutessaan noutaa viallisen tuotteen asiakkaan toimipaikasta (palvelun saatavuus saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan). Joillakin alueilla HP saattaa pyytää asiakasta toimittamaan viallisen tuotteen ympäristöseikat huomioivaan keräyspisteeseen.

Vaihtotuotteet voidaan toimittaa ja vialliset tuotteet voidaan noutaa asiakkaan vastaanotosta tai tavaroiden vastaanottoalueelta, jos asiakkaan osoite on yrityksen toimipaikan osoite. Asiakkaan on kuitattava vaihtotuote vastaanotetuksi allekirjoittamalla toimituksen yhteydessä lentorahtilasku.

Viallisen tuotteen palautuspaikka ei saa sijaita alueella, joka edellyttää tuotteen toimitusta kansainvälisen tullin kautta.

Asiakkaan vastuulla ovat seuraavat toimet:

- säilyttää ajantasainen varmuuskopio käyttöjärjestelmästä, kehitysohjelmistosta ja muista tarpeellisista ohjelmista ja tiedoista
- palauttaa yksikön ohjelmistot ja tiedot yksikön korjauksen tai vaihdon jälkeen
- asentaa käyttäjäsovellusten ohjelmistot ja varmistaa, että kaikissa ohjelmistoissa on asianmukainen käyttöoikeus.

Asiakas vastaa siitä, että tärkeät asiakkaan asennettavaksi tarkoitetut laiteohjelmistopäivitykset sekä asiakkaan vaihdettavaksi tarkoitetut osat ja asiakkaalle toimitetut vaihtoyksiköt asennetaan ajoissa.

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

Jos tuotteen suojaavaan Care Pack -palveluun kuuluu käsittelynaikainen vahinkosuojaus, asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa vahinkosuojaukseen sisältyvä tapahtuma HP:lle 30 päivän kuluessa sen tapahtumisesta, jotta HP voi joututtaa järjestelmän korjausta. Jos asiakas ei raportoi vahinkoa kyseisen ajanjakson kuluessa tai jos asiakas jatkuvasti palauttaa vahingoittuneita järjestelmiä suurissa erissä kauan sen jälkeen, kun vahinkosuojan piiriin kuuluvat tapahtumat ovat sattuneet, HP ei voi taata oikea-aikaisia korjauksia tuotannosta poistettujen järjestelmien osien rajoitetun saatavuuden ja/tai korjausresurssien aikataulujen takia. HP varaa oikeuden evätä korjauksen tämän vahinkosuojausohjelman piirissä olevilta järjestelmiltä, jos vahinkotapahtuma on ilmoitettu yli 30 päivää tapahtumapäivän jälkeen.

Palvelun rajoitukset

Palvelu tarjotaan etädiagnostiikan ja -tuen, vaihtotuotteen toimituksen ja muiden toimitustapojen yhdistelmänä HP:n valinnan mukaan. Muihin palvelun toimitustapoihin saattaa kuulua esimerkiksi asiakkaan vaihdettavaksi tarkoitettujen osien (kuten näppäimistön, hiiren ja muiden asiakkaan itse asennettaviksi tarkoitettujen osien) toimittaminen. HP päättää sopivasta toimitustavasta, jolla asiakastuki tarjotaan tehokkaasti ja ajoissa.

Tämä palvelu ei sisällä muun muassa seuraavia toimia:

- 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 asentaminen ja käyttöönotto asiakkaan tiloissa
- käyttöjärjestelmän, muiden ohjelmistojen ja tietojen palautus ja tuki
- liitäntä- ja yhteensopivuusongelmien vianmääritys
- verkkoon liittyvien ongelmien tuki
- palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole asentanut HP:n asiakkaalle toimittamia järjestelmän korjauksia, ohjelmapäivityksiä tai muokkauksia
- palvelut, joita tarvitaan sen takia, ettei asiakas ole toteuttanut HP:n aiempien neuvojen mukaisia ennaltaehkäiseviä toimia.
- palvelut, joita HP:n käsityksen mukaan tarvitaan tuotteen asiaankuulumattoman käsittelyn tai asiaankuulumattoman 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 luvatta.
- vikoja ehkäisevä ylläpito

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

Palvelun saatavuus saattaa vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan.

Käsittelynaikainen vahinkosuojaus -palvelun rajoitukset

Käsittelynaikainen vahinkosuojaus ei kata seuraavia tilanteita:

- vika, joka aiheutuu asiakkaan kyvyttömyydestä noudattaa valmistajan suosituksen mukaisia ylläpito- tai käyttöohjeita
- vika, joka aiheutuu sodasta tai ydinaseiskusta, tulipalosta, terrorismista, liikenneonnettomuudesta, luonnonkatastrofista tai asiaankuulumattomien henkilöiden yrityksistä korjata tuote tai viallisten tai puutteellisten materiaalien käytöstä
- tietojen katoaminen tai vahingoittuminen; liiketoiminnan keskeytykset; epäkuranttius; kosmeettinen vika; ruoste; värin, pinnan tai pinnoitteen muutokset; kuluminen; vähittäinen heikentyminen
- virhe tuotteen suunnittelussa, kokoamisessa, ohjelmoinnissa tai käyttöohjeissa
- petos, varkaus, selittämätön katoaminen, väärinkäyttö tai tahallinen rikkomus
- tuotteen muuttaminen tai muokkaaminen millään tavoin
- vahingosta tai muusta syystä johtuva vika, joka on kosmeettinen eli joka ei vaikuta tietokoneen toimintaan. Poikkeuksena ovat kuitenkin tapaukset, joissa kosmeettinen, vahingosta aiheutunut vika, kuten tietokoneen pinnalla oleva halkeama tai reikä, läpäisee koko muovi- tai ulkokuoren, jolloin HP korvaa kosmeettisen vian. Tämä palvelu ei kuitenkaan kata sellaisten kosmeettisten vikojen korjausta, jotka eivät täysin läpäise tietokoneen ulkokuorta, kuten naarmuja, lommoja tai muita vähäpätöisiä jälkiä.

HP:n kuluttajille tarkoitettujen pöytätietokoneiden, kannettavien ja tulostus- ja kuvitus tuotteiden kohdalla vahinkosuojaus on rajoitettu yhteen vaatimukseen tuotetta kohden 12 kuukauden jaksolla, joka lasketaan alkavaksi Care Pack -palvelun alkamispäivämäärästä.

Tilaustiedot

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-myyntiedustajaan tai HP:n jälleenmyyjään.

Lisätietoja

Lisätietoja HP:n palveluista saat maailmanlaajuisista myyntitoimistoistamme tai seuraavasta verkkosivustosta: hp.com/go/cpc

Tilaa päivitykset osoitteessa
hp.com/go/getupdated

HP:n teknologiapalveluihin 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 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Tämän julkaisun tiedot voivat muuttua ilman ennakkoilmoitusta. HP-tuotteiden ja -palvelujen ainoat takuut määritetään tuotteiden ja palvelujen mukana toimitettavissa rajoitetun takuun lausekkeissa. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita lisätakuuksi. HP ei ole vastuussa tämän aineiston teknisistä tai toimituksellisista virheistä eikä puutteista.

4AA3-8283FIE, toukokuu 2013, versio 1

