



# HP tuen ehdot – HP:n Tukipalvelut suurkokotuotteille Suomi

HP:n Tukipalvelut suurkokotulostimille on tarkoitettu vain yritysasiakkaille (henkilö tai yritys, joka ostaa palveluja ensisijaisesti ammattikäyttöön). Jos olet kuluttaja (eli henkilö, joka ostaa palveluita ensisijaisesti henkilökohtaiseen käyttöön), tutustu HP Care Pack -tukipalvelujen valikoimaan [HP Care Pack Central -sivustolla](#).

Jos solmit tämän Sopimuksen yrityksen tai muun oikeushenkilön puolesta, vahvistat että sinulla on valtuutus sitoa kyseinen yritys tähän Sopimukseen. Jos sinulla ei ole tarvittavaa valtuutusta tai et hyväksy tämän Sopimuksen ehtoja, sinun ei tule hyväksyä tätä Sopimusta etkä voi käyttää näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluja.

## HP:n tukiehdot ei-kuluttajille

- Osapuolet.** Nämä ehdot muodostavat sopimuksen (jäljempänä ”Sopimus”), joka koskee HP:n Tukipalveluiden toimittamista HP Finland Oy:lta, Piispankalliontie, 02200 Espoo Finland (jäljempänä ”HP”) loppuasiakkaalle, joka ostaa HP:n Tukipalveluita suoraan HP:ltä (jäljempänä ”Asiakas”).
- ”HP:n Tukipalvelut”** ovat palveluita, jotka
  - on kuvattu esitteessä ja lisäesitteessä (jäljempänä ”Sopimusliite”), joissa kuvataan HP:n tarjous ja palvelun toimittamisen edellytykset, palvelun rajoitukset ja Asiakkaan vastuut. Sopimusliitteet löytyvät [HP Care Pack Central -sivustolla](#). Lisäesitteessä ilmoitetut tukipalvelun ehdot ovat saatavana napsauttamalla [tätä](#) linkkiä.
  - koskevat HP:n suurkokotuotteita (jäljempänä ”HP-tuotteet”).
  - koskevat tuetuissa maissa (lueteltu alla kohdassa 5, Sijainti) sijaitsevia Asiakkaita.
- HP:n Tukipalvelujen kuukausimaksut, hinnat ja maksaminen.**
  - Asiakas maksaa HP:n Tukipalvelut etukäteen kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain, sen mukaan kun Asiakkaan hyväksymässä HP:n tarjouksessa on määritelty. Asiakas hyväksyy tarjouksen HP:n Tukipalveluiden portaalissa (jäljempänä ”Portaali”).
  - Hinnat määritetään Portaalissa tehtävän tilauksen yhteydessä. Hinnat eivät sisällä veroa, ja Asiakas maksaa mahdolliset verot.
  - HP varaa oikeuden muuttaa Portaalissa julkaistuja hintoja ennen kuin se hyväksyy tilauksen.
  - Jos hinnassa on kirjoitusvirhe tai muu virhe, HP:llä on oikeus korjata hinta milloin tahansa ennen toimitusta. HP ilmoittaa Asiakkaalle korjatusta hinnasta. Asiakas voi hyväksyä korjatun hinnan. Jos Asiakas ei hyväksy korjattua hintaa, HP:llä on oikeus peruuttaa Asiakkaan tilaus ja hyvittää maksu Asiakkaalle, jos Asiakas on jo suorittanut maksun.
  - Ilmoitetut hinnat eivät sisällä asennusta. Jos Asiakas tarvitsee asennuspalvelua, asennuspalvelu saattaa olla tarjolla HP:n tuotteen oston yhteydessä tai Asiakas voi kääntyä HP:n valtuutetun kumppanin puoleen.
  - HP hyväksyy maksutavoiksi luottokortin ja suoraveloituksen. Tilauksen teon yhteydessä Portaalissa: (a) Asiakkaan tulee valita haluttu maksutapa ja (b) Asiakas sitoutuu siihen, että HP veloittaa Asiakkaan luottokorttia tai tekee suoraveloituksen kuukausittain.
  - Palvelu laskutetaan kalenterikuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain tilauspäivämäärän mukaan. Laskut lähetetään sähköpostitse PDF-muodossa tilauksen yhteydessä annettuun sähköpostiosoitteeseen sekä paperimuodossa postitse, jos paikalliset lait edellyttävät sitä.
- Tilaukset.** Kaikki tilaukset edellyttävät HP:n hyväksyntää. HP toimittaa Asiakkaalle vahvistuksen tilauksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä mahdollisimman pian. Kun HP on hyväksynyt Asiakkaan tilauksen, se on lopullinen ja sitova. HP varaa oikeuden peruuttaa tai hyväksyä tilauksen oman harkintansa mukaan ennen palvelujen toimittamista (riippumatta siitä, onko maksu suoritettu), jos tilauksessa, hinnassa (ks. yllä) tai muissa Portaalissa julkaistussa Asiakkaan tilauksen kannalta olennaisissa ehdoissa on olennaisia virheitä tai jos luottokelpoisuuden tai -tietojen tarkastaminen sitä edellyttää. Jos maksu on tehty ja Asiakkaan tilaus peruutetaan, HP hyvittää maksetun summan Asiakkaalle. Asiakkaan peruutusosoikeus on määritelty alla kohdassa ”Voimassaolo

ja lopettaminen”.

5. **Sijainti.** HP toimittaa HP:n Tukipalveluita HP:n tuotteille vain seuraavissa maissa: Alankomaat, Belgia, Irlanti, Luxemburg, Ranska, Ruotsi, Saksa, Suomi, Sveitsi, Tanska ja Yhdistynyt kuningaskunta.
6. **Palveluiden toteutus.** HP:n Tukipalvelut toimitetaan yleisesti hyväksytyjä alan standardeja ja toimintatapoja noudattaen. Asiakas lupaa ilmoittaa kaikista palveluihin liittyvistä puutteista välittömästi, jolloin HP toimittaa uudelleen ne palvelut, jotka eivät vastaa yllämainittua tasoa. HP ei ole vastuussa kolmansien osapuolten tai heidän tuotteidensa tai tukipalveluidensa toiminnasta tai laiminlyönneistä.
7. **Teollis- ja tekijänoikeudet.** Tämä Sopimus ei siirrä mitään immateriaalioikeuksia. Asiakas myöntää HP:lle ei-yksinomaisen, maailmanlaajuisen, rojaltivapaan oikeuden ja pääsyn kaikkiin aineettomiin omaisuuksiin, joita HP ja sen valtuuttamat edustajat tarvitsevat tilattujen palveluiden toimittamiseksi.
8. **Teollis- ja tekijänoikeuksien loukkaaminen.** HP puolustaa Asiakasta ja/tai sopii kaikki Asiakasta vastaan nostetut kanteet, joissa väitetään, että tämän Sopimuksen alla toimitettu ja HP:n tuotemerkillä varustettu tukipalvelu, joka toimitetaan tämän Sopimuksen mukaisesti, loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeutta. Asiakkaan tulee ilmoittaa em. kanteesta välittömästi ja toimia HP:n kanssa yhteistyössä vaatimuksilta puolustautumiseksi. HP voi muuttaa HP:n tilauspalvelua siten, että se ei enää loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia ja on ominaisuuksiltaan korvaava, tai hankkia oikeudenomistajalta käyttöoikeuden. Mikäli edellä mainitut vaihtoehdot eivät ole käytettävissä, HP hyvittää Asiakkaalle etukäteen maksetun summan käyttämättä jäävän osan. HP ei ole vastuussa oikeusvaateista, jotka johtuvat HP:n Tukipalvelun valtuuttamattomasta käytöstä.
9. **Luottamuksellisuus.** Asiakas on vastuussa sen omien ja luottamuksellisten tietojensa suojaamisesta. Tämän Sopimuksen perusteella luovutettuja tietoja käsitellään luottamuksellisina, jos ne on todettu sellaisiksi tietojen luovutuksen yhteydessä tai jos kyseiset tiedot on kohtuudella ymmärrettävä luottamukselliseksi luonteensa tai luovuttamisolosuhteiden perusteella. Luottamuksellisia tietoja voidaan käyttää ainoastaan Sopimuksen mukaisten velvollisuuksien suorittamiseen tai tämän Sopimuksen alaisten oikeuksien harjoittamiseen, ja ne voidaan jakaa vain osapuolen työntekijöille, edustajille tai toimeksisaajille, jotka tarvitsevat kyseisiä tietoja näihin tarkoitukseen. Vastaanottava osapuoli sitoutuu suojaamaan luottamuksellisia tietoja luvattomalta käytöltä ja julkistamiselta aina vähintään kohtuullisella huolellisuudella. Salassapitovelvollisuus on voimassa kolme vuotta tietojen vastaanottamisesta tai niin kauan kun tiedot säilyttävät luottamuksellisen luonteensa (mikäli tämä on pidempi aika). Nämä velvollisuudet eivät koske tietoja, i) jotka olivat jo vastaanottavan osapuolen tiedossa tai tulevat tämän tietoon ilman salassapitovelvoitetta, ii) jotka vastaanottava osapuoli on itsenäisesti kehittänyt, tai iii) joita vaatii itselleen julkinen viranomainen tai vastaava taho, jolla on lain mukaan siihen oikeus.
10. **Henkilötiedot.** Molempien osapuolten tulee noudattaa voimassa olevien tietosuojalakien alaisia velvollisuuksiaan. HP:llä ei ole aikomusta käyttää Asiakkaan henkilötietoja (jäljempänä ”**henkilötiedot**”) palveluiden toimittamisessa. Mikäli HP:llä on pääsy Asiakkaan järjestelmään tai laitteeseen tallennettuihin Asiakkaan tunnistetietoihin, kyseessä on todennäköisesti vahinko, ja Asiakas pysyy aina henkilötietojen rekisterinpitäjänä kaikissa tapauksissa. HP käyttää henkilötietoja, joihin sillä on pääsy, ainoastaan tilattujen palveluiden toimittamista varten. Asiakas on vastuussa omien luottamuksellisten tietojen suojaamisesta, henkilötiedot mukaan lukien. Kaikki henkilötiedot, jotka Asiakas paljastaa HP:lle tämän Sopimuksen yhteydessä, käsitellään HP:n toimesta palvelujen tarjoamiseksi HP:n tietosuojakäytännön (saatavilla osoitteessa <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) ja henkilötietojen tietosuojaa koskevan tiedotteen mukaisesti (saatavilla osoitteessa <http://www8hp.com/fi/fi/personal-data-rights.html>).
11. **Vastuunrajoitukset.** HP:n korvausvastuun yläraja Asiakkaalle tämän Sopimuksen puitteissa rajoittuu joko 300 000 dollariin tai summaan, jonka Asiakas maksaa asiaankuuluvasta HP:n Tukipalvelusta, sen mukaan kumpi summista on suurempi. Asiakas tai HP eivät ole kumpikaan vastuussa voittojen tai tuoton menetyksestä, käyttökatkoksista johtuvista kustannuksista, tietojen häviämisestä tai vaurioitumisesta tai mistään muista satunnaisista, seurannaisista tai välillisistä kustannuksista tai vahingoista. HP ei ole vastuussa toimitusviiveistä tai palvelun toteutumatta jättämisestä, jos HP ei voi kohtuuden rajoissa vaikuttaa niiden syihin. Tämä asiakirja ei rajoita kummankaan osapuolen vastuita immateriaalioikeuksien oikeudettomasta käytöstä, tuottamuksellisesta kuoleman tai ruumiinvamman aiheuttamisesta, petollisesta menettelystä, tahallisesta sopimusrikkomuksesta

eikä sellaisista vastuista, joita ei soveltuvan lain perusteella voida poissulkea tai rajoittaa.

12. **Palvelun rajoitukset.** HP:n Tukipalvelut eivät kata mitään vahinkoja tai häiriöitä, jotka johtuvat seuraavista syistä:
- muiden kuin HP-merkkisten ohjelmistojen tai tuotteiden viat tai toimintahäiriöt, jotka vaikuttavat HP:n tilauspalvelusopimukseen sisältyvien järjestelmien toimintaan;
  - ohjeidenvastainen käyttö, käyttöpaikan puutteellinen valmistelu tai ympäristöolosuhteet, tai muu Sopimusliitteen vastainen tekijä;
  - muutostyöt tai järjestelmän puutteellinen ylläpito tai kalibrointi, jota HP ei ole suorittanut itse tai jota HP ei ole valtuuttanut;
  - väärinkäyttö, laiminlyönti, onnettomuus, tulipalo, vesivahinko, sähkökatkokset, muun kuin HP:n järjestämä kuljetus ja muut HP:n hallitsemattomissa olevat syyt;
  - häirtäohjelma (esim. virus, mato tms.), jota HP ei ole tartuttanut.
13. **Sopimuksen siirtäminen.** Tämä Sopimus voidaan siirtää vain Tukipalveluun kuuluvan HP-tuotteen myynnin yhteydessä ja HP:n etukäteen antamalla kirjallisella suostumuksella.
14. **Takuun jälkeiset tukipalvelut.** Jos tukipalvelu ostetaan yli 90 päivää aiemmin ostetun HP Care Pack -tukipalvelun tai HP-tuotteen takuun erääntymisen jälkeen, HP voi edellyttää kuntotarkistusta ja veloittaa Asiakkaalta palvelumaksun, joka on ilmaistu Portaalissa Tukipalveluiden tilauksen yhteydessä ja joka Asiakkaan tulee hyväksyä.
15. **Sopimuksen kesto ja päättyminen.**
- Voimassaolo ja automaattinen uusiminen. Tämä Sopimus alkaa päivämäärästä, joka on määritetty Portaalissa HP:n Tukipalvelun ostohetkellä annetussa tarjouksessa, ja se päättyy yhden kalenterikuukauden, neljännesvuoden tai vuoden kuluttua (kuten on määritetty tarjouksessa ostohetkellä). Tämä sopimus uusitaan automaattisesti seuraavalle kalenterikuukaudelle, vuosineljännekselle tai vuodelle (sopimuksen mukaan), ellei Asiakas tai HP peruuta sopimusta alla olevien ehtojen mukaisesti.
  - Irtisanominen Asiakkaan toimesta. Asiakas voi irtisanoa tämän Sopimuksen milloin tahansa lähettämällä verkossa peruutuksen Portaalin osiossa "Oma tilaus". Irtisanominen tulee voimaan soveltuvan kalenterikuukauden, vuosineljänneksen tai vuoden lopussa. Jos Asiakas haluaa peruuttaa HP:n Tukipalvelun ennen kuin alkamispäivästä on kulunut 12 kalenterikuukautta, HP varaa oikeuden veloittaa Asiakkaalta peruutusmaksun seuraavasti:
    - i. Jos kyseessä on kuukausittainen tai neljännesvuosittainen HP:n Tukipalvelu, HP veloittaa Asiakkaalta peruutusmaksun, joka vastaa 6 kuukauden HP:n Tukipalvelun kuukausimaksua ja
    - ii. jos kyseessä on vuosittainen HP:n Tukipalvelu, HP ei palauta ennakoon maksettua vuosimaksua.
  - Irtisanominen HP:n toimesta. HP voi irtisanoa Sopimuksen milloin tahansa sen voimaantulon jälkeen, jos Asiakas ei noudata tämän HP:n kanssa solmitun Sopimuksen ehtoja. Lisäksi HP voi irtisanoa tämän Sopimuksen (a) kun HP:n tuotteen tuki lopetetaan tai (b) jos HP lopettaa HP:n Tukipalveluiden toimittamisen. Ilmoitus palvelun irtisanomisesta HP:n toimesta annetaan kirjallisena vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen irtisanomisen voimaantulopäivää.
16. **Oikeustoimien ajankohtaisuus.** HP:tä vastaan ei voi nostaa missään tapauksessa vaadetta, jos vaateen perusteen synnystä on kulunut yli yksi vuosi.
17. **Soveltuvat lait.** Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, ja toimivaltainen tuomioistuin on Espoon kärjäoikeus.
18. **Koko sopimus.** Tämä Sopimus sisältää osapuolten koko yhteisymmärryksen tässä sopimusasiassa ja korvaa kaikki aiemmat tarjoukset ja sopimukset. HP:n velvollisuudet rajoittuvat tähän Sopimukseen. Asiakkaiden ylimääräisiä tai erilaisia ehtoja ja edellytyksiä ei sovelleta. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen tämän Sopimuksen, kun Asiakas ostaa HP:n Tukipalveluita. Näiden ehtojen ja edellytysten muuttaminen vaatii molempien osapuolten valtuuttamien edustajien kirjallisen suostumuksen.

4AA7-0505FIE, October 2017