

HP:n maailmanlaajuinen rajoitettu takuu ja tekninen tuki

HP:n rajoitettu laitteistotakuu

Rajoitetun takuun voimassaoloaika

HP-tuotteen rajoitetun takuun voimassaoloaika on ilmoitettu tuotteen vieressä olevassa sarjanumerossa. Ensimmäinen numero on osien takuu aika päivinä (d) tai vuosina (y), toinen numero on työn takuu aika päivinä (d) tai vuosina (y) ja kolmas numero on paikan päällä annettavan huollon takuu aika päivinä (d) tai vuosina (y). Esimerkiksi jos sarjanumerossa ilmoitettu rajoitetun takuun voimassaoloaika on 1y/1y/1y, se tarkoittaa yhden vuoden takuuta työlle, yhden vuoden takuuta osille ja yhden vuoden takuuta paikan päällä annettavalle huollolle. Rajoitettu takuu aika alkaa osto- tai vuokrauspäivästä tai päivästä, jona HP:n asennustyö valmistuu. Asiakkaan osto- tai toimituskuitti, jossa näkyy tuotteen osto- tai vuokrauspäivä, on asiakkaan tosite osto- tai vuokrauspäivästä, ellei HP tai jälleenmyyjä toisin kirjallisesti ilmoita. Tarvittaessa asiakkaan on esitettävä tosite osto- tai vuokrauspäivästä takuupalvelun saamiseksi. Tässä ilmoitettu takuupalvelu viittaa perustason takuutarjouksiin. HP-laitteistotuotteen perustakuu on laajennettavissa. Pyydä ajantasaiset lisätiedot ottamalla yhteyttä HP:hen.

Yleiset ehdot

Tämä on HP:n rajoitetun takuun ilmoitusasiakirja, jolla HP antaa valmistajana asiakkaalleen tietyt rajoitetut takuuoikeudet. Asiakkaan rajoitetun takuun mukaiset oikeudet on eritelty tarkemmin HP:n verkkosivuilla. Asiakkaalla voi olla myös muita lakimääräisiä oikeuksia, jotka perustuvat sovellettavaan paikalliseen lakiin tai HP:n kanssa tehtyyn kirjalliseen erityissopimukseen.

PAIKALLISEN LAIN SALLIMASSA LAAJUudessa HP EI ANNA MITÄÄN MUITA TAKUITA TAI EHTOJA, EI KIRJALLISIA EIKÄ SUULLISIA, JA HP EI MYÖNNÄ MITÄÄN SELLAISTA TAKUUTA TAI EHTOA, JOTA EI MAINITA TÄSSÄ RAJOITETUSSA TAKUUSSA. HP TORJUU YHDYSVALTOJEN ULKOPUOLISTEN HALLINTOALUEIDEN PAIKALLISTEN LAKIEN SALLIMASSA RAJOISSA KAIKKI OLETETUT TAKUUT TAI EHDOT, MUKAAN LUKIEN KAIKKI OLETETUT TAKUUT MYYNTEIKELPOISUUDESTA JA SOVELTUVUUDESTA JOHONKIN TIETTYYN TARKOITUKSEEN. KAIKKI OLETETUT TAKUUT MYYNTEIKELPOISUUDESTA, TYYDYTTÄVÄSTÄ LAADUSTA JA SOVELTUVUUDESTA JOHONKIN TIETTYYN TARKOITUKSEEN ON RAJOITETTU KAIKISSA YHDYSVALLOISSA TEHDYISSÄ OSTOTAPAHTUMISSA EDELLÄ MAINITTUUN TAKUUAIKAAN. ERÄISSÄ OSAVALTIOISSA TAI MAISSA EI SALLITA RAJOITUKSIA EPÄSUORAN TAKUUN KESTOAIKAAN EIKÄ SELLAISIA POIKKEUKSIA TAI RAJOITUKSIA, JOTKA KOSKEVAT KULUTTAJATUOTTEIDEN VÄLILLISIÄ VAHINKOJA. NÄISSÄ OSAVALTIOISSA TAI MAISSA NE POIKKEUKSET TAI RAJOITUKSET, JOTKA LIITTYVÄT RAJOITETTUUN TAKUUSEEN, EIVÄT EHKÄ KOSKE TÄSSÄ MAINITTUA ASIAKASTA.

KULUTTAJIEN KOHDALLA TÄSSÄ TAKUUILMOITUKSESSA ESITETTY TAKUUEHDOT EIVÄT SULJE POIS, RAJOITA TAI MUUTA ASIAKKAAN OIKEUKSIA, PAITSI LAIN SALLIMASSA LAAJUudessa, VAAN NIITÄ SOVELLETAAN NIIDEN PAKOLLISTEN LAKIMÄÄRÄISTEN OIKEUKSIEN LISÄKSI, JOTKA KOSKEVAT TÄMÄN TUOTTEEN MYyntiä ASIAKKAALLE.

Tämä rajoitettu takuu on voimassa ja sitä sovelletaan kaikissa niissä maissa tai niillä alueilla, joissa HP tai sen valtuuttama jälleenmyyjä tarjoaa takuupalvelun samalle tuotemallinumerolle tässä rajoitetussa takuussa määritettyjen ehtojen mukaisesti. Tämä HP:n rajoitettu takuu on kaikkien sovellettavien lakien ja säännöksiin alainen, mukaan lukien Yhdysvaltojen ja muiden valtioiden kansalliset viesti- ja tuontilait ja säännökset.

HP:llä on käytössään rajoitetun takuun ohjelma, jonka mukaan tietyistä maasta/tietyltä alueelta ostettu tuote voidaan siirtää johonkin toiseen maahan tai jollekin toiselle alueelle, jossa HP:llä tai sen valtuuttamilla jälleenmyyjillä on saman tuotemallinumeron takuupalvelu. Takuuehdot, palveluiden saatavuus ja niiden toimitusaika voivat vaihdella maa- tai aluekohtaisesti. Takuupalvelun tavanomaiseen käsittelyaikaan vaikuttavat ne muutokset, jotka johtuvat osien paikallisesta saatavuudesta. Näissä

tapauksissa asiakas saa tarkemmat tiedot HP:n valtuutetulta jälleenmyyjältä. HP ei muuta tuotteen muotoa, sovitusta tai toimintaa sellaisen maan tai paikan käytäntöjen mukaisiksi, jossa tuotetta ei ole lakien tai säädösten rajoitusten takia tarkoitettu käytettäväksi.

HP ei vastaa käsittelymaksuista eikä kuljetus- tai tullimaksuista, joita voidaan periä tuotteiden kuljetukseen liittyen. Tuotteiden siirtäminen saattaa kuulua Yhdysvaltain tai muiden valtioiden viranomaisten suorittamien vientitarkastusten piiriin.

Tässä mainittu rajoitettu laitteistotakuu koskee niitä laitteistotuotteita, jotka on varustettu HP- ja Compaq-tavaramerkillä (joita tämän laitteiston rajoitetun takuun puitteissa kutsutaan "HP-laitteistoksi"), joiden myyjä tai vuokralle antaja on Hewlett-Packard Company, sen maailmanlaajuinen tytäryhtiö, osakkuusyhtiö, valtuutettu jälleenmyyjä tai tiettyssä maassa toimivat myyntiedustajat (joista tässä laitteiston rajoitetussa takuussa käytetään yhteisnimeä "HP") ja joille on myönnetty tämä laitteiston rajoitettu takuu. Käsite 'HP-laitteistotuote' rajoittuu laitteisto-osiin ja laitteiston käytössä tarvittavaan laitteisto-ohjelmistoon. Termi 'HP-laitteistotuote' EI sisällä ohjelmistosovelluksia tai ohjelmia, muiden valmistajien tuotteita tai oheislaitteita. Paikallisen lain sallimassa laajuudessa kaikki muut kuin HP:n valmistamat tuotteet tai oheislaitteet, mm. ulkoiset muistialijärjestelmät, näytöt, tulostimet ja muut oheislaitteet, toimitetaan sellaisenaan "AS IS" ilman HP:n myöntämää takuuta. Muut valmistajat, toimittajat tai julkaisijat voivat kuitenkin antaa omat takuunsa suoraan asiakkaille.

HP takaa, että asiakkaan HP:ltä ostamat tai vuokraamat HP-laitteistotuotteet eivät sisällä materiaali- tai valmistusvikoja. Takuu koskee normaalia käyttöä ja on voimassa rajoitetun takuun kestoajan. Rajoitettu takuu-aika alkaa osto- tai vuokrauspäivästä tai päivästä, jona HP:n asennustyö valmistuu. Asiakkaan osto- tai toimituskuitti, jossa näkyy tuotteen osto- tai vuokrauspäivä, on asiakkaan tosio- tai vuokrauspäivästä. Tarvittaessa asiakkaan on esitettävä tosio- tai vuokrauspäivästä takuupalvelun saamiseksi. Asiakkaalla on oikeus laitteistotakuupalveluihin tässä asiakirjassa mainittujen ehtojen mukaisesti, mikäli HP-laitteistotuote vaatii korjausta rajoitetun takuun voimassaoloaikana.

Mikäli toisin ei ilmoiteta, uudet HP-laitteistotuotteet voivat olla paikallisen lainsäädännön sallimassa määrin valmistettu uusista osista tai uusia osia toiminnaltaan ja luotettavuudeltaan vastaavista käytetyistä osista. Tässä rajoitetussa takuussa ilmaus "uutta vastaava" tarkoittaa käytettyjä tai kunnostettuja osia tai tuotteita, jotka eivät ole uusia. Vaikka kyseiset osat tai tuotteet eivät ole uusia, ne on kunnostettu niin, että ne ovat toiminnallisuuden ja luotettavuuden kannalta uuden veroisia. HP saattaa korjata tai korvata HP-laitteistotuotteen (a) uusilla tai toiminnallisuuden ja luotettavuuden kannalta uuden veroisilla käytetyillä tuotteilla tai osilla tai (b) alkuperäistuotetta, jonka valmistus on lopetettu, vastaavilla tuotteilla. Varaosille annetaan takuu, jonka mukaan ne eivät sisällä materiaali- tai valmistusvikoja. Tämän takuun kesto on yhdeksänkymmentä (90) päivää tai se aika, joka on jäljellä HP-laitteistotuotteen (johon osat on asennettu) rajoitetusta takuusta, riippuen siitä, kumpi on pitempi.

Rajoitetun takuun voimassaoloaikana HP korjaa viallisen tuotteen tai vaihtaa sen vialliset osat harkintansa mukaan. Kaikki komponentit ja laitteistotuotteet, jotka Compaq poistaa rajoitetun takuun voimassaoloaikana, siirtyvät sen omistukseen. Siinä epätodennäköisessä tapauksessa, että HP-laitteistotuote vikaantuu toistuvasti, HP voi oman harkintansa mukaan korvata asiakkaalle (a) itse valitsemansa vaihtolaitteen, joka on suorituskykynsä puolesta on sama tai vastaava kuin asiakkaan HP-laitteistotuote, tai vaihtoehtoisesti (b) hyvittää asiakkaan ostohinnan tai vuokramaksut (korot vähennettyinä). Paikallisesti sovellettavan lain sallimassa laajuudessa tämä on ainoa viallisista tuotteista myönnettävä korvaus.

Poikkeukset

HP EI TAKAA TÄMÄN TUOTTEEN TOIMINNAN KESKEYTYMÄTTÖMYYYTÄ TAI VIRHEITTÖMYYYTÄ. HP EI VASTAA VAHINGOISTA, JOTKA TAPAHTUVAT ASIAKKAAN KYSEISEN HP-LAITTEISTOTUOTTEEN KÄYTTÖOHJEIDEN NOUDATTAMATTA JÄTTÄMISESTÄ.

Tämä laitteiston rajoitettu takuu ei koske kulutusosia tai -tarvikkeita eikä sellaista tuotetta, jonka sarjanumero on poistettu tai joka on vaurioitunut tai vioittunut seuraavista syistä: (a) vahinko/onnettomuus, väärinkäyttö, väärä käsittely, vaurioittaminen, väärä tai puutteellinen huolto tai kalibrointi tai muut ulkopuoliset syyt, (b) tuotteen käyttäminen sen mukana toimitettujen käyttöohjeiden vastaisesti, (c) muiden kuin HP:n ohjelmiston, käyttöliittymän, osien tai tarvikkeiden käyttö, (d) toimitilojen virheellinen valmistelu tai huolto, (e) virustartunta, (f) tuotteen vahingoittuminen tai katoaminen kuljetuksen aikana, (g) laitteen muuttaminen tai huoltotoimenpide, jonka on suorittanut muu osapuoli kuin (i) HP, (ii) HP:n valtuuttama palveluntarjoaja tai (iii) asiakkaan oma asennus (HP-osat tai HP:n hyväksymät osat, joiden vaihtaminen on sallittu loppukäyttäjälle), mikäli osat ovat saatavilla asiakkaan maassa tai alueella.

ASIAKKAAN TULEE AJOITTAIN TEHDÄ VARMUUSKOPIOT KIINTOLEVYLLÄ TAI MUILLA TIETOLAITTEILLA SÄILYTETTÄVISTÄ TIEDOISTA, JOTTA VÄLTYTÄÄN MAHDOLLISILTA VIOILTA, MUUTOKSILTA SEKÄ TIETOJEN HÄVIÄMISELTÄ. ENNEN KUIN LÄHETÄT LAITTEEN HUOLTOON, VARMISTA, ETTÄ OLET OTTANUT VARMUUSKOPIOT TIEDOISTA JA POISTANUT SIITÄ KAIKKI LUOTTAMUKSELLISET, OMISTUSOIKEUDELLISET JA HENKILÖKOHTAISET TIEDOT. HP EI VASTAA VAHINGOISTA TAI HÄVIÄMISISTÄ, JOTKA KOSKEVAT OHJELMIA, TIETOJA TAI IRROTETTAVIA TIETOLAITTEITA. HP EI VASTAA MUIDEN OHJELMISTOJEN JA TIETOJEN PALAUTTAMISESTA TAI UUDELLEENASENTAMISESTA KUIN NIIDEN OHJELMISTOJEN, JOTKA HP ON ASENTANUT TUOTTEeseen VALMISTUKSEN YHTEYDESSÄ.

HP ei vastaa mistään yhteistoiminta- tai yhteensopivuusongelmista, joita voi ilmetä, kun (1) käytetään tuotteita, ohjelmistoja tai optioita, joita HP ei tue; (2) käytetään kokoonpanoja, joita HP ei tue tai (3) tiettyyn järjestelmään tarkoitettuja osia asennetaan merkiltään tai malliltaan eri järjestelmään.

Myönnettävät korvaukset

NÄMÄ EHDOT JA MÄÄRÄYKSET MUODOSTAVAT PAIKALLISEN LAINSÄÄDÄNNÖN SALLIMASSA LAAJUUDESSA TÄYDELLISEN JA YKSINOMAISEN TAKUUSOPIMUKSEN ASIAKKAAN JA HP:N VÄLILLÄ. TAKUUSOPIMUS KOSKEE ASIAKKAAN OSTAMAA TAI VUOKRAAMAA HP-LAITTEISTOTUOTETTA. NÄMÄ EHDOT KORVAAVAT KAIKKI AIEMMAT SOPIMUKSET TAI ESITYKSET — MUKAAN LUKIEN NE, JOTKA ESIINTYVÄT HP:N MYYNTITEKSTEISSÄ TAI TIEDOISSA, JOTKA ASIAKAS ON SAANUT HP:LTÄ, SEN EDUSTAJALTA TAI HP:N TYÖNTEKIJÄLTÄ — JOTKA ON VOITU TEHDÄ HP-LAITTEISTON OSTON TAI VUOKRAAMISEN YHTEYDESSÄ. Tähän rajoitettuun takuuseen tehdyt muutokset ovat päteviä vasta sitten, kun ne on tehty kirjallisina ja ne on allekirjoittanut HP:n valtuuttama edustaja.

Vastuun rajoitukset

PAIKALLISESTI SOVELLETTAVAN LAIN SALLIMASSA LAAJUUDESSA: JOS HP:N LAITTEISTOTUOTE TAKUUAIKANA VIKAANTUU ESITETTYJEN TAKUUEHTOJEN OLLESSA VOIMASSA HP:N ENIMMÄISKORVAUSVELVOLLISUUS TÄMÄN RAJOITETUN TAKUUN PUITTEISSA RAJOITTUU JOKO ASIAKKAAN MAKSAMAAN TUOTTEEN KAUPPAHINTAAN, TUOTTEEN KORJAUS- TAI VAIHTOKUSTANNUKSIIN TAI NORMAALISSA KÄYTÖSSÄ VIOITTUNEIDEN LAITTEISTO-OSIEN VAIHTOON SEN MUKAAN, MIKÄ NÄISTÄ ON SUMMALTAAN PIENIN.

HP EI VASTAA MUUTEN KUIN EDELLÄ ESITETYISSÄ TAPAUKSISSA LAITTEEN TAI SEN TOIMINTAHÄIRIÖN AIHEUTTAMISTA VAHINGOISTA, MUKAAN LUKIEN TULONMENETYKSET JA RAHALLISET TAPPIOT SEKÄ ERITYISET TAI VÄLILLISET VAHINGOT. HP EI MYÖSKÄÄN VASTAA KOLMANNEN OSAPUOLEN TEKEMISTÄ VAATIMUKSISTA, EIKÄ ASIAKKAAN KOLMANNELLE OSAPUOLELLE TEKEMISTÄ VAATIMUKSISTA.

PAIKALLISESTI SOVELLETTAVAN LAIN SALLIMASSA LAAJUUDESSA: TÄMÄ RAJOITUS ON VOIMASSA RIIPPUMATTA SIITÄ, HAETAANKO VAHINGONKORVAUSTA TAI ESITETÄÄNKÖ MUITA VAATEITA, TÄMÄN RAJOITETUN TAKUUN PUITTEISSA TAI MUIHIN RIKKOMUKSIIN PERUSTUEN (MUKAAN LUKIEN TUOTTAMUS TAI TARKKA TUOTEVASTUU), SOPIMUSVAATIMUS TAI MUU VAATIMUS. TÄTÄ VASTUURAJOITUSTA EI VOI KUKAAN HYLÄTÄ TAI MUUTTA JA TÄMÄ VASTUURAJOITUS ON VOIMASSA MYÖS SILLOIN, KUN ASIAKAS ON ILMOITTANUT HP:LLE TAI HP:N VALTUUTETULLE EDUSTAJALLE TÄLLAISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA. VASTUURAJOITUS EI KUITENKAAN KOSKE HENKILÖVAHINKOIHIN LIITTYVIÄ VAATIMUKSIA.

TÄMÄ RAJOITETTU TAKUU ANTAA ASIAKKAALLE TIETYYT LAILLISET OIKEUDET. ASIAKKAALLA VOI OLLA MYÖS MUITA OIKEUKSIA, JOTKA

Vaihtoehtojen ja lisävarusteiden rajoitettu takuu

Useimpien HP-merkillä varustettujen vaihtoehtojen ja lisävarusteiden (HP-vaihtoehtojen) rajoitetun takuun ehdot on tavallisesti ilmoitettu vastaavassa rajoitetun takuun todistuksessa ja ne on myös merkitty HP-vaihtoehtotuotteen pakkaukseen. Jos oma HP-vaihtoehtosi asennetaan HP-laitteistotuotteena, HP saattaa taata sille takuupalvelun, joka kattaa joko HP-vaihtoehtojen mukana toimitettavissa takuusiakirjoissa ilmoitetun takuun (HP-vaihtoehtojen rajoitettu takuukausi) tai jäljellä olevan asennettun HP-vaihtoehtojen HP-laitteistotuotteen takuun, sen mukaan, kumpi on pitempi. Takuu ei kuitenkaan voi ylittää kolmea (3) vuotta HP-vaihtoehtojen ostopäivämäärästä. HP-vaihtoehtojen rajoitettu takuuaika alkaa sinä päivänä, jolloin tuote ostetaan HP:lta tai HP:n valtuutetulta jälleenmyyjältä. Asiakkaan saama päivätyy ostokuitti tai lähete, jossa on HP-vaihtoehtojen ostopäivämäärä, on tosite takuun alkamispäivästä. Katso lisätiedot HP-vaihtoehtojen rajoitetun takuun todistuksesta. Paikallisesti sovellettavan lain sallimassa laajuudessa muut kuin HP:n vaihtoehtot toimitetaan "sellaisenaan". Muut valmistajat tai toimittajat voivat kuitenkin antaa omat takuunsa suoraan asiakkaalle.

Ohjelmiston rajoitettu takuu

HP EI MYÖNNÄ OHJELMISTOTUOTTEILLE, MUKAAN LUKIEN KAIKKI HP:N ESIASENTAMAT OHJELMISTOT, ILMAISOHJELMISTOT TAI AVOIMEN LÄHDEKOODIN OHJELMISTOT (kolmansien osapuolten julkisella lisenssillä toimittamat ohjelmistot mukaan käyttäjärjestelmät tai sovellukset) JA KÄYTTÖJÄRJESTELMÄ, MUUTA TAKUUTA KUIN SOVELTUVAN OHJELMISTON TAI OHJELMAN KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUKSEN EHTOJEN TAI PAIKALLISTEN VIRANOMAISMÄÄRÄYSTEN MUKAISEN TAKUUN. HP TOIMITTAA OHJELMISTOTUOTTEEN SELLAISENAAN JA MAHDOLLISINE VIRHEINEEN. HP KUMOOA TÄTEN ERIKSEEN KAIKKI MUUT TAKUUT JA NIIHIN SISÄLTÄVÄT EHDOT, SEKÄ SUORAT ETTÄ EPÄSUORAT, MUKAAN LUKIEN MUTTA EI AINOASTAAN NIIHIN RAJOITUEN, OMISTUSOIKEUS, RAJOITTAMATTOMAT TEKIJÄNOIKEUDET, KAIKKI EPÄSUORAT TAKUUT, LISÄVELVOLLISUUDET JA MYYNTIKELPOISUUTTA KOSKEVAT EHDOT, SOPIVUUS TIETTYYN TARKOITUKSEEN SEKÄ SE, ETTÄ OHJELMISTOTUOTE EI SISÄLLÄ VIRUKSIA. Tiettyjen valtioiden ja alueiden lainsäädäntö ei salli epäsuoran takuun poissulkemista tai sen voimassaolon rajoitusta, joten edellä esitetty rajoitus ei ehkä koske asiakasta koko laajuudessaan. LAIN EDELLYTTÄMÄÄ ENIMMÄISKORVAUSTA LUKUUN OTTAMATTA, HP JA SEN ALIHANKKIJAT EIVÄT MISSÄÄN OLOSUhteissa VASTAA ERITYISVAHINGOISTA, EPÄSUORISTA EIKÄ TUOTAMUKSELLISISTA VAHINGOISTA, (MUKAAN LUKIEN MUTTA EI NIIHIN RAJOITUEN, NE VAHINGOT, JOTKA AIHEUTUVAT LIIKEVOITON, LUOTTAMUKSELLISEN TAI MUUN TIEDON MENETYKSESTÄ, LIIKETOIMINNAN KESKEYTYMISESTÄ, HENKILÖVAHINGOISTA, YKSITYISYYDEN MENETYKSESTÄ, JOKA JOHTUU OHJELMISTOTUOTTEEN OIKEASTA TAI VIRHEELLISESTÄ KÄYTÖSTÄ TAI LIITTYY SIIHEN JOLLAKIN TAVOIN, SIITÄ HUOLIMATTA, ETTÄ HP TAI SEN ALIHANKKIJAT OLISI SAANUT TIEDON KYSEISEN VAHINGON MAHDOLLISUUDESTA JA VAIKKA KORJAUSTOIMENPIDE EI TÄYTTÄISI OLENNAISTA TARKOITUSTAAN. Tiettyjen valtioiden ja alueiden lainsäädäntö ei salli epäsuorien tai tuotamuksellisten vahinkojen poissulkemista tai rajoitusta, joten edellä esitetty rajoitus tai poissulkeminen ei ehkä koske asiakasta.

Paikallisesti sovellettavan lain sallimassa laajuudessa ohjelman mukana toimitetussa asianmukaisessa loppukäyttäjän käyttöoikeussopimuksessa tai ohjelmiston käyttöoikeussopimuksessa on selvitetty ainoat HP:n takuuvälitteet, jotka liittyvät HP:n jakamaan HP:n tuotenimellä varustettuun ohjelmistoon. Jos siirrettävässä tietovälineessä, jolla HP jakelee ohjelmistot, ilmenee materiaali- tai valmistusvika yhdeksänkymmenen (90) päivän kuluessa ostopäivästä lukien, asiakkaan tulee korvausta halutessaan lähettää se HP:lle, joka vaihtaa sen uuteen.

Näiden myöntämien takuiden osalta asiakkaan on otettava yhteys kyseiseen valmistajaan tai toimittajaan.

Asiakkaan velvollisuudet

Jotta sinulle ei koituisi kuluja, joita rajoitettu takuu ei kata (ongelmat, joiden syynä ei ole HP:n laitteiden materiaali- tai valmistusvirheet), sinua pyydetään auttamaan HP:tä seuraavasti:

- tarkistamaan määrikykset, lataamaan uusimmat laiteohjelmistot, asentamaan ohjelmistojen korjauspaketit, suorittamaan HP:n diagnostiikkatestejä

- ottamaan käyttöön HP:n toimittamia väliaikaisia menettelytapoja tai ongelmakohtat kiertäviä ratkaisuja sillä välin, kun HP kehittää pysyviä ratkaisuja
- käyttämään HP:n etätukiratkaisuja mahdollisuuksien mukaan. HP suosittelee HP:n tarjoamien tukiteknikoiden käyttöä. Mikäli asiakas ei suostu käyttämään etätuen tarjoamia mahdollisuuksia, voi tästä aiheutua lisäkustannuksia tuen vaatimista lisäresursseista.
- Asiakkaan tulee toimia HP:n kanssa yhteistyössä ongelman ratkaisemiseksi käyttämällä online-chat-keskustelua, sähköpostia tai puhelinta. Tähän saattaa sisältyä tavanomaisten diagnostisten toimenpiteiden suorittaminen, ohjelmisto- tai korjauspäivitysten asentaminen tai toisen valmistajan vaihtoehtojen poistaminen ja/tai korvaaminen toisilla.
- Asiakkaan tulee ajoittain tehdä varmuuskopiot kiintolevyllä tai muilla tietolaitteilla säilytettävistä tiedostoista, tiedoista tai ohjelmista, jotta välttytään mahdollisilta vioilta, muutoksilta sekä tietojen häviämislle. Ennen minkään HP-laitteen palauttamista takuu- tai korjauspalveluiden saamista varten asiakkaan tulee tehdä varmuuskopiot tiedostoista, tiedoista ja ohjelmista sekä poistaa kaikki luottamukselliset, omistajaa koskevat tai henkilökohtaiset tiedot.
- Asiakkaan tulee poistaa kaikki ulkoiset asetukset tai lisälaitteet, jotka voivat hävittää korjauksen tai vaihdon aikana.
- Asiakkaan tulee suorittaa myös muita tehtäviä alla lueteltujen takuupalvelun muotojen mukaan sekä ryhtyä tarpeellisiin toimenpiteisiin, jotka HP voi kohtuudella vaatia parhaan takuupalvelun antamiseksi.

Laitteistotakuupalvelun muodot

Oheinen luettelo sisältää tukipalvelun muodot, jotka voivat koskea hankkimaasi HP:n laitteistotuotetta. Kaikkia palveluita ei välttämättä ole saatavilla kaikissa maissa tai kaikilla alueilla.

Asiakkaan korjattavissa olevien kohteiden takuupalvelu

HP-tuotteet on suunniteltu siten, että ne sisältävät monia asiakkaan korjattavissa olevia (CSR) kohteita, joiden avulla korjausaikaa voidaan lyhentää ja vialliset osat voidaan vaihtaa joustavammin. Jos HP havaitsee diagnoosivaiheessa, että korjaus voidaan suorittaa CSR-osaa käyttäen, HP toimittaa kyseisen osan suoraan asiakkaalle vaihtoa varten. CSR-osat ovat kahdenlaisia:

- Osat, jotka asiakkaan on itse korjattava. Jos asiakas pyytää HP:tä tai HP:n valtuuttamataa huoltokumppania vaihtamaan kyseiset osat, asiakasta laskutetaan palvelusta aiheutuneista matka- ja työkulusta.
- Osat, jotka asiakas voi halutessaan korjata itse. Nämä osat on myös suunniteltu asiakkaan toimesta tapahtuvaa korjausta silmällä pitäen. Jos asiakas kuitenkin haluaa HP:n vaihtavan ne hänen puolestaan, tämä on mahdollista ilman lisäkustannuksia tuotteen takuupalvelun mukaisesti.

Saatavuudesta ja maantieteellisestä sijainnista riippuen CSR-osat lähetetään seuraavana arkipäivänä toimitettaviksi. Lisämaksusta saatetaan tarjota myös toimitusta saman päivän aikana tai neljän tunnin sisällä, mikäli maantieteellinen sijainti antaa tähän mahdollisuuden. Jos tarvitset apua, ota yhteyttä HP:n tekniseen tukeen. Tukihenkilö antaa tarvittavat ohjeet online-chat-keskustelun, sähköpostin tai puhelimen kautta. HP määrittelee CSR-osan mukana lähetettävässä aineistossa, täytyykö viallista osaa palauttaa HP:lle. Jos viallinen osa täytyy palauttaa HP:lle, asiakkaan on lähetettävä se määritetyn ajan kuluessa. Tavallisesti tämä aika on viisi (5) vuorokautta. Viallisen osan mukaan on liitettävä siihen kuuluvat asiakirjat ja osa on pakattava omaan kuljetuspakkaukseen. Jos viallista osaa ei palauteta, HP voi laskuttaa asiakasta vaihto-osasta. Asiakkaan itse suorittaman korjauksen yhteydessä HP kustantaa kaikki osien toimitus- ja palautuskulut sekä valitsee käytettävän kuriiripalvelun tai toimitustavan. Asiakkaan itse korjattavien osien luokitus voi vaihdella maittain tai alueittain.

Vain osia koskeva takuupalvelu

HP:n rajoitettu takuu voi sisältää vain osia koskevan takuupalvelun. Vain osia koskevan takuupalvelun ehtojen mukaisesti HP antaa varaosaa asiakkaan käyttöön maksutta. Mikäli HP suorittaa korjaustyön, siitä aiheutuvat työ- ja logistiikkakulut lankeavat asiakkaan maksettaviksi.

Laiteyksikön vaihtamista koskeva laajennettu takuupalvelu

HP:n rajoitettu takuu voi sisältää laiteyksikön vaihtamista koskevan laajennetun takuupalvelun. Jos jokin laiteyksikkö todetaan vialliseksi, HP toimittaa laiteyksikön vaihtamista koskevan takuupalvelun ehtojen mukaisesti vastaavan tuotteen suoraan asiakkaalle. Vastaanotettuaan uuden laiteyksikön asiakkaan on palautettava viallinen laite HP:lle pakkauksessa, joka tulee uuden laiteyksikön mukana. Viallinen laite on palautettava tietyssä määräajassa, tavallisesti viiden (5) päivän kuluessa. HP vastaa kaikista rahti- ja

vakuutuskuluista, joita viallisen laiteyksikön palauttaminen aiheuttaa. Jos asiakas ei palauta viallista laitetta, HP voi laskuttaa häntä vaihtotuotteesta. HP järjestää laiteyksikön vaihtamista koskevan laajennetun huoltopalvelun normaalina virka-aikana. Normaali virka-aika on tavallisesti 8.00 - 17.00 maanantaista perjantaihin, mutta saattaa vaihdella paikallisten käytäntöjen mukaan. Vasteaika voi vaihdella ja lisäveloituksia voidaan periä riippuen logistiikan aiheuttamista rajoituksista sekä etäisyydestä lähimpään HP:n tukipisteeseen tai HP:n valtuuttamaan huoltokumppaniin. Tarkista lähimmän HP:n tukipisteen tai HP:n valtuuttaman huoltokumppanin puhelinnumero (joskus saatavilla on myös karttoja) HP:n sivustosta
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Takuuhuoltoon liittyvä nouto ja palautus

HP:n rajoitettu takuuseen voi sisältyä takuuhuoltoon liittyvä laitteen nouto ja palautus. Nouto- ja palautuspalvelun ehtojen mukaan HP noutaa viallisen laitteen sen käyttöpaikasta, korjaa laitteen ja palauttaa sen takaisin käyttöpaikkaansa. HP maksaa tällaisen palvelun kaikki korjaukseen, kuljetuksiin ja vakuutusmaksuihin liittyvät kustannukset.

Korjaamohuolto

HP:n rajoitettu takuu voi sisältää korjaamohuollon. Korjaamohuollon takuuehtojen mukaisesti asiakkaan on toimitettava HP-laitteistotuote valtuutettuun huoltopalveluun takuukorjausta varten. Elleivät paikalliset lait sitä kiellä, asiakkaan on maksettava ennalta kaikki tuotteen huoltoon lähettämisestä ja sieltä palauttamisesta aiheutuvat toimituskulut, mahdolliset verot ja tullimaksut. Lisäksi asiakas vastaa valtuutettuun huoltopalveluun kuljetettavan laitteen vakuuttamisesta. Hänen on myös huomioitava se riski, että laite katoaa kuljetuksen aikana.

Postin kautta toimitettavat takuupalvelut

HP:n rajoitettu takuu voi sisältää postin kautta toimitettava takuupalvelut. Postin kautta toimitettavien takuupalvelujen ehtojen mukaisesti asiakkaan on toimitettava HP-laitteistotuote valtuutettuun huoltopalveluun takuukorjausta varten. Elleivät paikalliset lait sitä kiellä, asiakkaan on maksettava ennalta kaikki tuotteen huoltoon lähettämisestä aiheutuvat toimituskulut, mahdolliset verot ja tullimaksut. Lisäksi asiakas vastaa laitteen kuljetusvakuutuksesta. Hänen on myös huomioitava se riski, että laite katoaa kuljetuksen aikana. HP palauttaa korjatun tuotteen asiakkaalle ja vastaa kaikista logistiikka- ja vakuutuskuluista, joita tuotteen palauttaminen aiheuttaa.

Paikan päällä -takuu

HP:n myöntämä rajoitettu takuupalvelu saattaa sisältää paikan päällä suoritettavan takuupalvelun. Tämän paikan päällä suoritettavan palvelun ehtojen mukaisesti HP voi oman harkintansa mukaan päättää, voidaanko vika korjata:

- etäältä
- CSR-osaa käyttäen
- soittamalla huoltopuhelun viallisen laitteen sijaintipaikalta.

Mikäli HP päätyy siihen, että vian korjaamiseen tarvitaan huoltokäynti paikan päällä, se suoritetaan normaaliin virka-aikaan, paitsi jos asiakkaan ostaman HP-laitteen tiedoissa on ilmoitettu toisin. Normaali virka-aika on tavallisesti 8.00 - 17.00 maanantaista perjantaihin, mutta saattaa vaihdella paikallisten käytäntöjen mukaan. Vasteaika voi vaihdella ja lisäveloituksia voidaan periä riippuen logistiikan aiheuttamista rajoituksista sekä etäisyydestä lähimpään HP:n tukipisteeseen tai HP:n valtuuttamaan huoltokumppaniin. Tarkista lähimmän HP:n tukipisteen tai HP:n valtuuttaman huoltokumppanin puhelinnumero (joskus saatavilla on myös karttoja) HP:n sivustosta
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Paikan päällä tapahtuvat tukitoimenpiteet edellyttää:

- edustajan läsnäoloa HP:n suorittaessa takuuhuoltoa asiakkaan tiloissa
- ilmoitusta HP:lle siitä, käytetäänkö kyseisiä tuotteita ympäristössä, joka saattaa vaarantaa HP:n henkilökunnan tai alihankkijan terveyden tai turvallisuuden
- kohtuullisten turvallisuusvaatimusten mukaisesti riittävän, vapaan ja turvallisen pääsyn ja käytön järjestämisestä koskien kaikkia tarvittavia tiloja, tietoja ja järjestelmiä, jotka HP:n arvion mukaan ovat tarpeen ajallaan tapahtuvan tuen järjestämiseksi
- kaikkien valmistajien merkintöjen (mm. sarjanumerot) olemista paikallaan, nähtävissä ja luettavissa
- tuotteen teknisissä tiedoissa määriteltyjen tietojen mukaisen ympäristön ylläpitämistä.

Palvelupäivitykset

HP:llä on lisäksi joukko tuotettasi koskevia ja paikallisesti erikseen ostettavissa olevia tuki- ja huoltopalveluja. Kaikki tukipalvelut ja niihin liittyvät tuotteet eivät ole kuitenkaan saatavana kaikissa maissa. Katso palvelupäivityksiä ja näiden kustannuksia koskevat tiedot HP Care Pack -etsintätyökalun <http://www.hp.com/go/lookuptool/> avulla. Saat yleiskuvan koko tukitarjonnasta siirtymällä osoitteeseen <http://www.hp.com>, valitsemalla oman maasi ja/tai alueesi ja kirjoittamalla hakuriville "Packaged Services".

Alkuasennus ja tekninen tuki mukana tulevalle ohjelmistolle

Ohjelmistojen teknistä tukea, myös tukea alkuasennukseen, HP-ohjelmille ja HP:n esiasentamille tai HP:lta ostetuille kolmannen osapuolen ohjelmille on saatavana HP:lta useilla eri yhteystavoilla, mukaan lukien sähköinen yhteys sekä puhelin yhdeksänkymmenen (90) päivän ajan ostopäivästä lukien. Katso lisätietoja tuesta ja puhelinnumeroista kohdasta "Yhteyden ottaminen HP-yhtiöön". Mahdolliset poikkeukset on ilmoitettu käyttöoikeussopimuksessa (EULA).

Tuki kattaa seuraavat palvelut:

- vastaaminen asennusta koskeviin kysymyksiin (kuinka toimitaan, aloittaminen sekä edellytykset)
- HP-laitteistotuotteiden mukana ostettujen tai toimitettujen ohjelmistojen ja vaihtoehtojen asetukset ja määrittäykset (kuinka toimitaan, aloittaminen) Tuki ei kata järjestelmän optimointia, käyttäjäkohtaista mukauttamista tai verkon määrittelyä.
- järjestelmän virheilmoitusten tulkitseminen
- järjestelmäongelmien erottaminen ohjelmiston käyttöongelmista
- HP-laitteistotuotteiden mukana ostettujen tai toimitettujen ohjelmistojen HP Care Pack -tukipakettia koskevat tiedot sekä päivitykset

Tukeen EIVÄT kuulu seuraavat palvelut:

- Käyttäjän laatimien ohjelmien tai lähdekoodien muodostaminen tai diagnosoiminen
- Muiden kuin HP-ohjelmistojen asentaminen.
- järjestelmän optimointi, käyttäjäkohtainen mukauttaminen tai verkon määrittely

Ilmaisojelman ja avoimen lähdekoodin käyttöjärjestelmät ja sovellukset

HP ei anna teknistä ohjelmistotukea kolmansien osapuolten julkisilla lisensseillä tarjoamille ohjelmistoille ("Freeware"-ilmaisojelmistolle tai "avoimen lähdekoodin" ohjelmistoille), mukaan lukien käyttöjärjestelmät tai sovellukset. HP-laitteistotuotteiden yhteydessä myytyjen ilmaisojelmien tekninen tuki saadaan ilmaisojelmien tai avoimen lähdekoodin ohjelmistojen jälleenmyyjältä. Ilmaisojelmien ja avoimen lähdekoodin ohjelmistojen käyttöjärjestelmän ja muiden ilmaissovellusten tukea koskevat tarkemmat tiedot on asiakkaan ostaman HP-laitteistotuotteen mukana toimitetussa ilmoituksessa.

HP:n yhteystiedot

Jos tuote lakkaa toimimasta rajoitetun takuun aikana eikä ongelmaa pystytä ratkaisemaan tuotteeseen liittyvien asiakirjojen avulla, voit saada tukea toimimalla seuraavasti:

- Etsi lähin HP:n tukipiste Webistä osoitteella:
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>

- Ota yhteyttä valtuutettuun HP:n palveluntarjoajaan.

Ennen kuin soitat HP:lle tai HP:n valtuutetulle palveluntarjoajalle, ota esille seuraavat tiedot:

- tuotteen sarjanumero, mallin nimi ja mallin numero
- asiaa koskevat virheilmoitukset
- laajennetut toiminnot
- käyttöjärjestelmä
- muun valmistajan laitteet ja ohjelmat
- yksityiskohtaiset kysymykset.

Takuun voimassaolon ja tukioikeutuksen tarkistaminen

Voit tarkistaa oikeutesi takuuseen kirjoittamalla tuotteen malli- ja sarjanumeron osoitteessa:

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

HP Care Pack -palveluiden rekisteröinnin voi tarkistaa osoitteessa:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Käsittelyajat

Takuupalveluiden toimitus perustuu maahan tai alueeseen, jossa/jolla palvelua pyydetään, eikä tuotteen ostopaikkaan. Käsittelyajat riippuvat paikallisista arkipäivistä ja työajoista. Ellei toisin mainita, kaikki käsittelyajat lasketaan siitä hetkestä, jolloin asiakas ottaa yhteyttä, siihen, kunnes HP joko esittää hyväksyttävissä olevan aika-arvion toimenpiteen suorittamiseksi tai HP on aloittanut ongelmaan liittyvät tuki- tai etätoimenpiteet. Käsittelyajat (mukaan lukien seuraavana arkipäivänä suoritettava takuupalvelu, jos sellainen on käytössä) perustuvat liiketoiminnan kannalta kohtuulliseen panostukseen. Käsittelyaika saattaa vaihdella maakohtaisesti ja tiettyjen toimittajaa koskevien rajoitusten mukaan. Jos toimipaikkasi sijaitsee tavallisen huoltopiirin ulkopuolella, voi vastausaika olla pitempi, tai palvelusta voidaan veloitaa lisämaksua. Selvitä käsittelyaika ottamalla yhteyttä HP:hen tai oman alueesi HP:n valtuutettuun huoltoliikkeeseen.



578794-351

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard ja Hewlett-Packard-logo ovat Hewlett-Packard Development Company, L.P.:n tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Kaikki muut tässä oppaassa mainitut tuotenimet voivat olla taustayritystensä tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä. Painopaikka