

Korjaamopalvelut

Care Pack



Palvelun hyödyt

- Joustavat kuljetusvaihtoehdot
- Edullisempi vaihtoehto asiakkaan tiloissa tehtävälle laitehuollolle
- Laadukas tuki

Palvelun ominaisuudet

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Korjaus HP:n omassa tai valtuuttamassa korjaamossa (materiaalit ja osat sisältyvät palveluun)
- Toimivan yksikön palautus asiakkaalle
- Kaksi eri kuljetusvaihtoehtoa
- Palveluaika arkisin toimistoaikana (saattaa vaihdella sijainnin mukaan)
- Palveluaika arkisin toimistoaikana

Palvelun yleiskatsaus

Korjaamopalvelut tarjoavat luotettavan ja edullisen vaihtoehdon asiakkaan tiloissa tapahtuville korjauksille. Palveluun sisältyy puhelintuen lisäksi laitteen korjaus tai laitteen korvaaminen vaihtoyksiköllä, varaosat, korjatun laitteen palautus asiakkaalle sekä viallisen laitteen nouto silloin, kun kyseessä on nouto-palautuspalvelu.

Asiakkaan valittavana on useita eri palvelutasoja ja vaihtoehtoja viallisen laitteen kuljettamiseksi HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaamoon.

Joissakin palvelutasoissa on myös valinnainen palveluominaisuus, kuten vahinkosuoja ja viallisen levyn säilytys.

Erittelyt

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Vianmääritys ja tuki etäpalveluna	Kun ongelma havaitaan, asiakkaan on ensin otettava yhteys asianmukaiseen tukipuhelinnumeroon. HP tarjoaa perustason teknistä neuvontaa asennuksessa, tuotteen määrittämisessä, käyttöönotossa ja ongelmien ratkaisussa. Ennen etäpalvelua HP saattaa pyytää asiakkaalta asiaankuuluvia tietoja, diagnostisten työkalujen käynnistämistä ja muiden tukitoimintojen suorittamista. Tämän jälkeen HP rajaa laitteisto-ongelman yhteistyössä asiakkaan kanssa etäpalveluna.
Korjaus, materiaalit ja varaosat	Jos HP katsoo, että ongelmaa ei voida ratkaista etäpalveluna, HP neuvoo asiakasta palauttamaan viallisen laitteistotuotteen HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaamoon. HP toimittaa varaosat ja materiaalit, joita tarvitaan laitteen toimintakunnon varmistamiseksi. HP saattaa päättää vaihtaa tällaisen laitteistotuotteen sen korjaamisen sijaan. Varaosat ja vaihtoyksiköt ovat uusia tai uudenveroisia. Vaihdetuista varaosista ja yksiköistä tulee HP:n omaisuutta. Lisäksi HP voi asentaa kaupallisesti saatavana olevia laitteisiin kohdistuvia parannuksia varmistaakseen laitteistojen ongelmattoman toiminnan ja yhteensopivuuden HP:n toimittamien varaosien kanssa. HP voi asentaa asiakkaan järjestelmään saatavana olevia laitteisiin kohdistuvia laiteohjelmistopäivityksiä (firmware) laitteen palauttamiseksi toimintakuntoon ja jotta varmistetaan tukikelpoisuus myös jatkossa.
Toimivan yksikön palautus asiakkaalle	HP palauttaa korjatun tai vaihdetun laitteen asiakkaalle kuriirikuljetuksena (jos asiakas on palvelualueella). Kuljetus tapahtuu maakuljetuksena ja voi viedä 3–7 arkipäivää. Asiakas voi pyytää nopeutettua palvelua lisämaksusta.

Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet (jatkettu)

Ominaisuus	Kuvaus
Kuljetus HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaamoon	<p>Asiakkaan valittavana on kaksi eri vaihtoehtoa viallisen laitteen kuljettamiseksi korjaamoon:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakas kuljettaa laitteen (HP palautuspalvelu): Asiakas on velvollinen toimittamaan laitteen HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaamoon. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että laite on pakattu tarkoituksenmukaisesti kuljetusta varten. Toimitus voidaan tehdä henkilökohtaisesti tai paikallisesti saatavilla olevan kuriiripalvelun kautta. HP noutaa laitteen (HP nouto-palautuspalvelu): HP:n valtuuttama kuriiri noutaa viallisen laitteen asiakkaan luota (jos asiakas on palvelualueella) ja toimittaa sen HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaamoon. Asiakkaan tulee pakata laite valmiiksi kuriirikuljetusta varten. Ennen klo 12 tehty palvelupyynnö mahdollistaa laitteen noudon saman arkipäivän aikana. Muussa tapauksessa laite noudetaan seuraavana arkipäivänä.
Korjausaika	<p>Palvelun korjausaika on kolme (3) arkipäivää lukuun ottamatta tapauksia, joissa varaosia ei ole saatavilla tai joissa vika esiintyy satunnaisesti ja vaatii näin normaalia pidemmän korjausajan. Korjausajan laskeminen alkaa siitä ajankohdasta, kun laite vastaanotetaan HP:n omassa tai valtuuttamassa korjaamossa. Korjausajan laskeminen päättyy siihen, kun laite on valmiina palautettavaksi asiakkaalle. Vastaanotto tarkoittaa (kuljetusvaihtoehdosta riippuen), että (1) HP:n valtuuttama kuriiri noutaa tuotteen asiakkaalta tai (2) asiakkaan toimittama laite vastaanotetaan normaalin toimistoajan puitteissa HP:n omassa tai valtuuttamassa korjaamossa. Korjausaikaan ei lasketa kuuluvaksi aikaa, joka kuluu korjatun laitteen palauttamiseen asiakkaalle. Mikäli laite toimitetaan HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaamoon klo 17 jälkeen, korjausajan laskeminen alkaa seuraavana arkipäivänä.</p> <p>Kolmen arkipäivän korjausaika ei ole saatavilla kaikilla alueilla ja saattaa kestää pidempään suurten kaupunkien ulkopuolella.</p>
Palveluaika	<p>Palveluajoissa määritetään, milloin asiakas voi soittaa HP:n asiakaspalvelukeskukseen ja milloin palvelu toimitetaan etäpalveluna tai korjaamopalveluna. Tämä palvelu on saatavana klo 8.00–17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta (palvelu saattaa vaihdella sijainnin mukaan).</p>

Taulukko 2. Palvelun valinnaiset ominaisuudet

Ominaisuus	Kuvaus
Viallisen levyn säilyttäminen	<p>Tämän palvelun avulla asiakas voi säilyttää palvelun kattamat vialliset kiintolevyt tai SSD-/Flash-levyt, joita asiakas ei halua luovuttaa levyn ("kiintolevyt tai SSD-/Flash-levyt") arkaluonteisten tietojen vuoksi. Kaikkien palveluun kuuluvan järjestelmän kiintolevyjen tai SSD-/Flash-levyjen on kuuluttava viallisen levyn säilytyspalveluun. Ellei tässä asiakirjassa tai HP:n nykyisissä myynnin vakioehdoissa muuta mainita, HP luovuttaa oikeuden ottaa haltuun viallisen levyn säilytyspalveluun kuuluva viallinen kiintolevy tai SSD-/Flash-levy, jos HP toimittaa korvaavan kiintolevyn tai SSD-/Flash-levyn asiakkaalle. Asiakas säilyttää kaikki vialliset kiintolevyt tai SSD-/Flash-levyt, joita HP tukee HP:n tukisopimuksen mukaan.</p>

Taulukko 2. Palvelun valinnaiset ominaisuudet (jatkettu)

Ominaisuus	Kuvaus
Vahinkosuoja	<p>Joillekin tuotteille voidaan tarjota erillisiä palvelutasoja, jotka suojaavat käsittelyn aikaisilta vahingoilta. Asiakas saa vahinkopalveluun kuuluvalla laitteistotuotteelle suojan käsittelyn aikaisilta vahingoilta osana palvelua.</p> <p>Vahinko määritellään fyysiseksi tuotevaurioksi, joka aiheutuu äkillisen ja odottamattoman tapahtuman seurauksena, jos vaurio aiheutuu normaalissa käytössä. Palveluun kuuluvia vaaroja ovat tahaton nesteiden läikkyminen tuotteeseen tai sen päälle, pudotukset, tippumiset, jännitepiikit ja rikkinäiset nestekidenäytöt ja osat. Vahinkosuojapalveluun liittyvät lisätiedot ja rajaukset on lueteltu Palvelun rajoitukset -osassa.</p>

Taulukko 3. Palvelutasot

Vaihtoehto	Kuvaus
Palautuspalvelu	<p>Palvelu sisältää laitteen korjauksen tai laitteen korvaamisen vaihtoyksiköllä sekä korjatun laitteen palautuksen asiakkaalle, mukaan lukien kaikki tarvittavat varaosat ja työ- ja kuljetuskustannukset. Asiakkaan tulee huolehtia viallisen laitteen pakkaamisesta ja kuljettamisesta HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaamoon.</p> <p>HP palauttaa korjatun tai vaihdetun tuotteen asiakkaalle (jos asiakas on palvelualueella). Palvelun korjausaika on kolme (3) arkipäivää lukuun ottamatta tapauksia, joissa vika esiintyy satunnaisesti ja vaatii näin normaalia pidemmän korjausajan. Korjausajan laskeminen alkaa siitä ajankohdasta, kun asiakkaan toimittama laite vastaanotetaan normaalin toimistoajan puitteissa HP:n omassa tai valtuuttamassa korjaamossa. Korjausajan laskeminen päättyy siihen, kun laite on valmiina palautettavaksi asiakkaalle. Korjausaikaan ei lasketa kuuluvaksi aikaa, joka kuluu korjatun tai vaihdetun laitteen palauttamiseen asiakkaalle. Asiakas voi pyytää nopeutettua palvelua lisämaksusta.</p> <p>Asiakas voi soittaa HP:n asiakaspalvelukeskukseen klo 8.00–17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Laajennettu puhelintuki voi olla saatavilla tietyille tuotteille (ajat saattavat vaihdella sijainnin mukaan).</p>
Nouto-palautuspalvelu	<p>Palvelu sisältää viallisen laitteen noudon asiakkaan tiloista, laitteen korjauksen tai korvaamisen vaihtoyksiköllä sekä korjatun laitteen palautuksen asiakkaalle. Palvelun korjausaika on kolme (3) arkipäivää lukuun ottamatta tapauksia, joissa vika esiintyy satunnaisesti ja vaatii näin normaalia pidemmän korjausajan.</p> <p>Korjausajan laskeminen alkaa siitä ajankohdasta, kun viallinen laite noudetaan asiakkaan luota (jos asiakas on palvelualueella), ja päättyy siihen, kun laite on korjattu ja valmiina palautettavaksi asiakkaalle. Korjausaikaan ei lasketa kuuluvaksi aikaa, joka kuluu korjatun laitteen palauttamiseen asiakkaalle. Asiakas voi pyytää nopeutettua palvelua lisämaksusta.</p> <p>Asiakas voi soittaa HP:n asiakaspalvelukeskukseen klo 8.00–17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta. Ennen klo 12 tehty palvelupyyntö mahdollistaa laitteen noudon saman arkipäivän aikana. Muussa tapauksessa laite noudetaan seuraavana arkipäivänä. Laajennettu puhelintuki voi olla saatavilla tietyille tuotteille (tukiajat saattavat vaihdella sijainnin mukaan).</p>

Kattavuus

Palvelu kattaa kaikki HP:n perusyksikön sarjanumeroon sisältyvät vakiotyyppiset lisävarusteet ja kaikki HP:n toimittamat sisäiset komponentit, kuten HP Jetdirect -kortit, muistit ja CD-ROM-asemat.

Palvelu kattaa lisäksi päätuotteeseen kuuluvan tai päätuotteen kanssa ostetun HP-merkkisen hiiren, näppäimistön ja virtajohdon.

Palvelun piiriin eivät kuulu:

- Kuluvat osat, kuten asiakkaan vaihdettavissa olevat akut ja Tablet PC -kynät. Palvelu kattaa pitkäkestoiset HP Notebook- ja Tablet-akut kolmeksi (3) vuodeksi.
- Maintenance kit, kantolaukut ja muut tarvikkeet
- muiden valmistajien laitteet
- asiakkaan ostamat lisävarusteet, kuten telineet, telakointiasemat ja porttitoistimet
- laitteet, joita valtuuttamaton huoltohenkilö tai asiakas itse on korjannut.

Asiakkaan velvollisuudet

Jos asiakas ei toimi jäljempänä lueteltujen asiakkaan velvollisuuksien mukaan, HP:n tai HP:n valtuuttaman palveluntarjoajan ei tarvitse toimittaa palveluita kuvatulla tavalla.

Asiakkaan on rekisteröitävä HP Care Pack -sopimuksen piiriin otettava laite HP-jälleenmyyjältä oston yhteydessä saatavien rekisteröintiohjeiden mukaan kymmenen päivän sisällä ostopäivästä HP:n näin vaatiessa. Jos tuotteen sijainti muuttuu, rekisteröinti (tai olemassa olevan HP-rekisteröinnin muutos) on tehtävä kymmenen päivän sisällä sijainnin muutoksesta.

Asiakas on velvollinen auttamaan HP:tä ratkaisemaan ongelma etäpalveluna. Asiakkaan on

- annettava kaikki tarvittavat tiedot, jotta HP voi toimittaa tarvittavat etätukipalvelut kohtuullisessa ajassa tai etsiä työhön sopivan asiantuntijan
- käynnistettävä pyydettyä laitetta testaavan ohjelmiston tai muita diagnostisia työkaluja
- toteutettava muita kohtuullisiksi katsottavia toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa ja selvittää ongelman laadun.

Asiakkaan tulee huolehtia laitteen pakkaamisesta kuljetusta varten. HP voi pyytää asiakasta liittämään viallisen laitteen mukaan mahdolliset tulosteet aiemmin suoritetuista laitetesteistä.

Asiakkaan vastuulla on poistaa kaikki henkilökohtaiset ja/tai luottamukselliset tiedot viallisesta tuotteesta ennen sen palautusta HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaus- tai vaihtopaikkaan. HP ei ole vastuussa palautettuun tuotteeseen tallennetuista tiedoista.

Viallisen levyn säilytyspalvelua koskevat seuraavat asiakkaan velvollisuudet yllä mainittujen lisäksi:

- Asiakkaan vastuulla on poistaa kaikki kiintolevyt tai SSD-/Flash-levyt ennen viallisen tuotteen palautusta HP:n omaan tai valtuuttamaan korjaus- tai vaihtopaikkaan. HP ei ole vastuussa kiintolevyihin tai SSD-/Flash-levyihin tallennetuista tiedoista.
- Asiakkaan on varmistettava, että säilytettävän kiintolevyn tai SSD-/Flash-levyn arkaluonteiset asiakastiedot tuhotaan tai että ne pysyvät turvassa.
- Asiakkaan on toimitettava HP:lle tunnistetiedot jokaisesta säilytettävästä kiintolevystä tai SSD-/Flash-levystä ja täytettävä ja lähetettävä HP:lle sen antama asiakirja, jossa kuitataan asiakkaan kiintolevyjen tai SSD-/Flash-levyjen säilytys.

- Asiakkaan on tuhottava säilytetty kiintolevy tai SSD-/Flash-levy ja/tai varmistettava, että sitä ei enää käytetä.
- Asiakkaan on hävitettävä kaikki säilytetyt kiintolevyt tai SSD-/Flash-levyt sovellettavien ympäristölakien ja -säästöjen mukaisesti.

Jos HP on toimittanut asiakkaalle kiintolevyjä tai SSD-/Flash-levyjä lainaksi tai vuokralle, asiakkaan on palautettava ne HP-tuen päättyessä. Asiakas on yksin vastuussa kaikkien arkaluonteisten tietojen poistamisesta ennen lainattujen tai vuokrattujen kiintolevyjen tai SSD-/Flash-levyjen palautusta HP:lle.

Palvelun rajoitukset

Palvelu tarjotaan HP:n oman harkinnan mukaan käyttämällä etädiagnoosin ja -tuen, etäpalveluiden ja muiden tarjontamenetelmien yhdistelmää. Muihin palvelun tarjontamenetelmiin saattaa sisältyä asiakkaan asennettavissa olevien varaosien, kuten näppäimistöjen, hiirien ja jos asiakkaan kanssa on näin sovittu, muiden asiakkaan asennettavissa olevien CSR-huolto-osien, tai kokonaisten korvaavien tuotteiden toimittaminen kuriirin kautta. HP määrittää tarjontamenetelmän, joka vaaditaan tehokkaan ja oikea-aikaisen asiakastuen tarjoamiseksi sekä soveltuvin osin huoltokäynnin vasteajan toteutumiseksi.

HP on panostanut merkittävästi tuotteidensa suunnitteluun, jotta asiakkaat voisivat korjata niitä myös itse. Asiakkaan itse tekemät korjaukset (customer self repair, CSR) ovat HP:n takuuehtojen keskeinen elementti. Niiden nojalla HP voi toimittaa varaosia, kuten näppäimistöjä, hiiriä ja muita CSR-osiksi luokiteltuja osia, suoraan asiakkaalle vian vahvistamisen jälkeen. Osat toimitetaan yleensä jo seuraavana päivänä, jotta ne ovat mahdollisimman nopeasti käytettävissä. Asiakas voi sitten vaihtaa osat haluamaansa ajankohtana.

CSR on pakollinen osa joidenkin tuotteiden vakiomuotoisia takuuehtoja. CSR on valinnainen osa niiden asiakkaiden palvelutarjontaa, jotka ovat hankkineet HP Care Pack -palvelupaketin tai joilla on tukisopimus. Valinnaisuus tarkoittaa sitä, että asiakas voi halutessaan turvautua CSR-osiiin tai tilata HP:n huollon vaihtamaan osat ilman lisämaksua tuotteen huoltosopimuksen voimassaoloaikana.

Jos Care Packiin tai tukisopimukseen sisältyy korjausten tekeminen paikan päällä ja asiakas päättää turvautua CSR-osiiin, osat toimitetaan suoraan asiakkaalle. Jos taas asiakas ei halua hyödyntää CSR-osia, HP:n tuen työntekijä tulee asiakkaan luo suorittamaan huollon.

Jos Care Packiin tai tukisopimukseen sisältyy etähuoltoehtoja, kuten nouto ja palautus tai palautus HP:lle, eikä asiakas halua turvautua CSR-osiiin, HP vaatii harkintansa mukaan asiakkaan toimittavan tuotteen HP:n valtuuttamaan korjaamoon tai HP:lle.

Seuraavat toiminnot eivät sisälly palveluun:

- käyttäjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen varmuuskopiointi, palauttaminen ja tuki
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vian selvitys
- palvelu, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt HP:n määrittämien korjaus- ja muutostöiden suorittamisen
- palvelu, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt muiden HP:n suosittelemien toimenpiteiden suorittamisen
- palvelu, jonka tarve johtuu HP:n näkökulmasta siitä, että HP:n ulkopuolinen työntekijä on luvottomasti asentanut, korjannut, ylläpitänyt tai muokannut laitteistoa, laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa
- palvelu, jonka tarve johtuu HP:n näkökulmasta siitä, että tuotetta on käsitelty väärin
- ennaltaehkäisevä ylläpito.

Viallisen levyn säilytyspalvelua koskevat rajoitukset

Viallisen levyn säilytyspalvelu koskee vain kiintolevyjä tai SSD-/Flash-levyjä, jotka HP on määrittänyt viallisiksi etävianmäärityksen aikana. Se ei koske kiintolevyjä tai SSD-/Flash-levyjä, jotka eivät ole vioittuneet.

Viallisen levyn säilytyspalvelu ei kata kiintolevyjä tai SSD-/Flash-levyjä, jotka HP määrittää kulutusosiksi ja/tai jotka ovat ylittäneet valmistajan käyttöoppaassa, tuotteen QuickSpecs-määrityksessä tai teknisessä palvelukuvauksessa määritellyn tuetun enimmäiskäyttöajan ja/tai enimmäiskäyttöajan.

Kiintolevyjen vikataajuutta valvotaan jatkuvasti, ja HP varaa oikeuden peruuttaa tämän palvelun 30 vuorokauden varoitusaikalla, jos HP kohtuudella uskoo asiakkaan käyttävän viallisen levyn säilytyspalvelua liikaa (esimerkiksi jos viallisten kiintolevyjen vaihto ylittää selvästi järjestelmän tavanomaisen vikataajuuden).

HP:llä ei ole minkäänlaista vastuuta kiintolevyllä tai SSD-/Flash-levyllä olevista tiedoista tai asiakkaan säilyttämän tai asiakkaan HP:lle lähettämän kiintolevyn tai SSD-/Flash-levyn tuhoamisesta. HP:llä, sen tytäryhtiöillä, alihankkijoilla tai toimittajilla ei ole missään tapauksessa vastuuta satunnaisista, erityisistä tai seuraamuksellisista vahingoista tai tietojen väärinkäytön tai katoamisen aiheuttamisesta vahingoista osana viallisen levyn säilytyspalvelua, ellei HP:n yksittäisten tilausten ehdoissa tai teknisessä palvelukuvauksessa muuta mainita.

Valinnaiseen vahinkosuojapalveluun liittyvät rajaukset

Jotta vahinkosuojapalvelu voidaan ostaa, tuotteen on kuuluttava tehdastakuun tai takuulaajennuksen piiriin niin, että takuu on voimassa yhtä kauan tai kauemmin kuin vahinkosuojapalvelu. Vahinkosuojapalvelu tarjoaa suojan äkillisiä ja odottamattomia käsittelyvahinkoja vastaan, jos vahingot tapahtuvat normaalissa käytössä. Palvelu ei sisällä seuraavia tilanteita ja seuraavista seikoista johtuvia vaurioita:

- Normaali kuluminen, muutokset väreissä, tekstuurissa tai pinnassa, vähittäinen vaurioituminen, ruoste, pöly tai korrosio
- Tulipalo, ajoneuvo- tai kotivahinko (tapauksissa, joissa vakuutus tai muu tuotetakuu kattaa vahingon), luonnonmullistukset (mukaan lukien rajoituksetta tulvat) tai mikä tahansa muu tuotteen ulkopuolinen vaara
- HP:n määrittämiin kuulumattomille sää- tai ympäristöolosuhteille altistuminen, vaarallisille (mukaan lukien biovaarallisille) materiaaleille altistuminen, käyttäjän huolimattomuus, väärinkäyttö, vääränlainen käsittely, vääränlainen sähkövirtalähde, valtuuttamattomat korjaukset tai korjausyritykset, vääränlaiset ja valtuuttamattomat laitteen muutokset, lisälaitteet tai asennus, vandalismi, eläinten tai hyönteisten aiheuttamat vauriot, vialliset akut/paristot, akku-/paristovuoto, valmistajan määräämän kunnossapidon laiminlyönti (mukaan lukien vääränlaisten puhdistusaineiden käyttö)
- Virhe tuotteen suunnittelussa, valmistuksessa, ohjelmoinnissa tai ohjeissa
- Ylläpito, korjaus tai vaihto, jotka johtuvat muista syistä kuin valmistajan määritysten ja käyttöoppaan mukaisesta normaalista käytöstä ja säilytyksestä johtuvista vaurioista tai menetyksistä
- Varkaus, kadotus, selittämätön katoaminen tai hukkaaminen
- Tietojen menetys tai korruptio, liiketoiminnan keskeytykset
- Petos (mukaan lukien rajoituksetta väärä, harhaanjohtava, virheellinen tai epätäydellinen ilmoitus laitteen vahingoittumisesta asiakkaan välittäjälle, korjaajalle tai HP:lle)
- Vahinko tai muu tuotevaurio, joka on kosmeettinen eli joka ei vaikuta tietokoneen käyttöön ja toimintaan
- Tietokoneen näytön vajavaisuudet, mukaan lukien rajoituksetta tuotteen normaalista käytöstä johtuva kuvan "palaminen" ja puuttuvat kuvapisteeet
- Vauriot tuotteisiin, joiden sarjanumerot on poistettu tai niitä on muutettu
- Valmistajan takuun, myynnistä poiston tai tehdastiedotteiden kattama vaurio tai laitevika
- Vaurioituminen asiakkaan siirtäessä tuotetta uuteen sijaintiin
- Muun muassa laitteiston, ohjelmiston, levyjen ja tietojen vauriot, jotka johtuvat mukaan lukien rajoituksetta viruksista, sovellusohjelmista, verkko-ohjelmista, päivityksistä, alustamisista, tietokannoista, tiedostoista, ohjaimista, lähdekoodista, objektikoodista tai omistusoikeudellisista tiedoista, tuesta, määrittämisestä, ohjelmistojen tai tietojen asennuksista tai uudelleen asennuksista tai vaurioituneiden tai viallisten levyjen käytöstä
- Kaikki mahdolliset olemassa olevat viat, jotka tapahtuivat ennen Care Packin ostopäivämäärää
- Tuotteen vanhentuminen
- Kaikki ostomaan ulkopuolelle siirretyt laitteet, jotka eivät kuulu matkapalvelun + vahinkosuojapalvelun Care Packin piiriin
- Vaurioituneet tai vialliset nestekidenäytöt, joiden viat johtuvat vääränlaisesta käytöstä tai muista palveluun kuulumattomista syistä
- Tahallinen vaurio, jonka tuloksena on haljennut tai vaurioitunut tietokoneen näyttö tai monitori

- Poliisista, julistamattomasta tai julistetusta sodasta, ydinvahingosta tai terrorismista johtuvat vauriot
- Palveluun kuuluvan tuotteen muuttaminen millään tavalla
- Selittämätön katoaminen ja tahallinen palveluun kuuluvan tuotteen vaurioittaminen
- Piittaamaton, huolimaton tai väkivaltainen käytös tuotetta käsiteltäessä tai käytettäessä. Jos tuotteen käyttöön toimitettiin mm. suojuksia, kantolaukkuja, pusseja tai muita suojarusteita tai niitä oli saatavilla, asiakkaan vastuulla on käyttää näitä varusteita jatkuvasti vahinkosuojapalveluun kuulumiseksi. Piittaamaton, huolimaton tai väkivaltainen käytös sisältää rajoitusta tahalliset tuotevauriot ja tuotteiden käsittelyn haitallisella tai vahingoittavalla tavalla, josta saattaa aiheutua tuotevaurioita. Vahinkosuojapalvelu EI kata tällaisten toimien aiheuttamia vaurioita.

HP:n kaupallisissa tuotteissa ja kuluttajatuotteissa käsittelystä aiheutuvat vahingot on rajoitettu yhteen tapaukseen tuotetta kohti vuodessa (alkaen Care Pack -palvelun aloituspäivämäärästä).

Kun määritetty raja on saavutettu, muiden vahinkojen korjauskustannukset veloitetaan ajan ja materiaalien pohjalta, mutta ostetun Care Pack -palvelun muut ominaisuudet pysyvät voimassa, ellei ostomaassa ole muutoin nimenomaisesti sovittu.

HP varaa oikeuden hylätä vaatimuksen ostaa käsittelyn aikainen vahinkopalvelu, jos asiakas on tehnyt huomattavan määrän korvausvaatimuksia aikaisemmin.

Yleiset ehdot / muut rajoitukset

Matkakustannuksia saatetaan periä. Ota yhteys paikalliseen HP-toimistoon.

Tilaustiedot

Jos haluat lisätietoja tai haluat ostaa Korjaamopalvelun, ota yhteys paikalliseen HP:n myyntiedustajaan.

Lisätiedot

hp.com/go/computingservices

Rekisteröidy ja pysy ajan tasalla
hp.com/go/getupdated

HP:n palveluihin sovelletaan ostohetkellä asiakkaalle toimitettavia tai asiakkaan tietoon annettavia HP:n palveluehtoja. Asiakkaalla saattaa olla sovellettavien paikallisten lakien mukaisia lakisääteisiä oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteen rajoitettu takuu eivät vaikuta.

© Copyright 2005, 2015–2016 HP Development Company, L.P. Tässä esitettyjä tietoja voidaan muuttaa ilman ennakoilmoitusta. HP:n tuotteita ja palveluja koskevat vain ne nimenomaiset takuut, jotka ko. tuotteeseen ja palveluun on liitetty. Mikään tässä esitetty ei ole tarkoitettu laajentamaan ko. takuita. HP ei vastaa teknisistä tai toimituksellisista syistä johtuneista virheistä tässä asiakirjassa.

4AA5-9399FIE, tammikuu 2016, Rev.

