

Maailmanlaajuinen rajoitettu takuu ja tekninen tuki, HP ProLiant ja IA-32 palvelimet ja vaihtoehdot

Yleiset ehdot

LUKUUN OTTAMATTA TÄSSÄ ESITETTYÄ RAJOITETTUA TAKUUTA, HP EI ANNA MITÄÄN MUUTA VÄLITÖNTÄ TAI VÄLILLISTÄ TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN NE VÄLILLISET TAKUUT, JOTKA KOSKEVAT TUOTTEEN MARKKINOINTIKELPOISUUTTA JA SOPIVUUTTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN. HP EI MYÖNNÄ MITÄÄN SELLAISTA TAKUUTA TAI EHTOA, JOITA EI MAINITA TÄSSÄ RAJOITETUSSA TAKUUSSA. KAIKKI LAKIMÄÄRÄISET EPÄSUORAT TAKUUT ON RAJOITETTU SIIHEN AIKAAN, JONKA RAJOITETTU TAKUU ON VOIMASSA. 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.

TÄMÄ RAJOITETTU TAKUU ANTAA ASIAKKAALLE TIETYT LAILLISET OIKEUDET. ASIAKKAALLA VOI OLLA MYÖS MUITA OIKEUKSIA, JOTKA VAIHTELEVAT OSAVALTIOITTAIN TAI MAITTAIN. ASIAKKAAN TÄYDELLISET OIKEUDET MÄÄRITELLÄN KUNKIN OSAVALTION TAI MAAN LAEISSA.

Tämä rajoitettu takuu koskee niitä laitteistotuotteita, jotka on varustettu HP tai Compaq-tavaramerkillä (joita tämän rajoitetun takuun puitteissa kutsutaan "HP-laitteistoiksi"), joiden myyjä tai vuokralle antaja on Hewlett-Packard Company tai Compaq Computer Corporation, Hewlett-Packard Companyn täysin omistamat tytäryhtiöt Yhdysvalloissa, sen maailmanlaajuiset tytäryhtiöt, osakkuusyhtiöt, valtuutetut jälleenmyyjät tai tietyssä maassa toimivat myyntiedustajat (joista tässä rajoitetussa takuussa käytetään yhteisnimeä "HP") ja joille on myönnetty kyseinen rajoitettu takuu. Käsite "HP-laitteisto" rajoittuu laitteisto-osiin ja kaikkiin sen sisäisiin osiin laitteisto-ohjelmisto mukaan lukien. Käsite "HP-laitteisto" EI sisällä mitään ohjelmistosovelluksia tai ohjelmia.

Tämä rajoitettu takuu on voimassa ja sitä sovelletaan kaikissa niissä maissa, joissa HP tai sen valtuuttama jälleenmyyjä tarjoaa takuupalveluita, jotka ovat tässä rajoitetussa takuussa määritettyjen ehtojen mukaisia. Takuupalveluiden saatavuus ja ajankohta voivat kuitenkin vaihdella maittain ja ne voivat myös riippua takuun rekisteröintiehdosta. Tätä takuulauseketta koskevista ristiriitaisuuksista huolimatta, sen osalta kun kyseessä on tämän rajoitetun takuun soveltaminen HP:n, sen omistamien yhtiöiden tai tytäryhtiöiden taholta, tämän takuun yksinomainen antaja sekä soveltaja on Hewlett-Packard Company (tai se lakimääräinen HP:n omistama liiketoimintayksikkö, jolla on laillinen toimivalta asiakkaan maassa). Tästä huolimatta kaikki edellä mainitut takuun sisältämät poikkeukset ja vastuu rajoitus koskevat HP:n kaikkia liiketoimintayksiköitä.

HP takaa, että asiakkaan HP:lta ostama tai vuokraama HP-laitteisto ei sisällä materiaali- tai valmistusvikoja. Takuu koskee normaalia käyttöä HP-tuetuissa kokoonpanoissa ja on voimassa rajoitetun takuun kestoajan. Rajoitetun takuun kesto aika alkaa siitä päivästä, jolloin tuote on ostettu tai vuokrattu HP:lta. Asiakkaan osto- tai toimituskuitti, jossa näkyy tuotteen osto- tai vuokrauspäivä, on asiakkaan

tosite osto- tai vuokrauspäivästä. Tarvittaessa asiakkaan on esitettävä tosite osto- tai vuokrauspäivästä takuupalvelun saamiseksi. Asiakkaalla on oikeus takuupalveluihin tässä asiakirjassa mainittujen ehtojen mukaisesti, mikäli HP-laitteistotuote vaatii korjausta rajoitetun takuun voimassaoloaikana. Tämä rajoitettu takuu koskee ainoastaan HP-laitteiston ostanutta alkuperäistä loppukäyttäjää tai vuokraajaa. Sitä ei voi siirtää edelleen henkilölle, joka saa HP-laitteiston omistusoikeuden tuotteen alunperin ostaneelta loppukäyttäjältä tai vuokraajalta.

HP-tuotteiden valmistuksessa on käytetty uusia materiaaleja tai uusia ja käytettyjä materiaaleja, jotka ovat käytettävyydeltään ja luotettavuudeltaan uuden veroiset. Varaosat voivat olla uusia tai uutta vastaavia. Varaosille annetaan takuu, jonka mukaan ne eivät sisällä materiaali- tai valmistusvikoja. Tämän takuun kesto on se aika, joka on jäljellä HP-laitteen (johon osat on alunperin asennettu) rajoitetusta takuusta, mutta ei kuitenkaan kolmeakymmentä (30) päivää lyhympi, riippuen siitä kumpi on pitempi. **HP ei ole vastuussa mahdollisista yhteentoimivuus- tai -sopivuusongelmista, mikäli yhden järjestelmän varaosia asennetaan toiseen, eri merkkiseen tai malliseen järjestelmään.**

Rajoitetun takuun voimassaoloaikana HP korjaa tai vaihtaa vialliset osat. Tämä on ainoa viallisesta tuotteesta myönnettävä korvaus. Siinä epätodennäköisessä tapauksessa, että HP-tuotteessa on uusiutuva vika, HP voi harkintansa mukaan toimittaa asiakkaalle HP:n valitseman korvaavan tuotteen, joka on ominaisuuksiltaan asiakkaan ostaman HP-laitteistotuotteen mukainen. HP pidättää itselleen oikeuden, oman harkintansa mukaan, joko palauttaa asiakkaalle tuotteen ostohinta tai korvata vuokrauskulut (korottomina) sen sijaan, että tuote vaihdettaisiin. Kaikki komponentit ja laitteistotuotteet, jotka HP poistaa rajoitetun takuun voimassaoloaikana, siirtyvät sen omistukseen. Vaihdetta osaa tai tuotetta koskee joko poistetun osan tai tuotteen jäljellä oleva rajoitettu takuu, tai vaihto-osan kolmenkymmenen (30) päivän rajoitettu takuu edellä mainitun mukaisesti.

Tämä rajoitettu takuu ei koske kulutusosia eikä tuotteita, joilla ei ole HP-tuotemerkkiä. HP ei anna takuuta ulkopuolisille tuotteille, vaikka nämä olisivatkin osana HP-laitteistoja. HP:n ulkopuoliset tuotteet toimitetaan "SELLAISENAAN". Muut valmistajat tai toimittajat voivat kuitenkin antaa omat takuunsa näiden tuotteiden ohjekirjojen mukaan.

Nämä ehdot muodostavat asiakkaan ja HP:n välisen täydellisen ja yksinomaisen takuusopimuksen, joka koskee asiakkaan ostamaa tai vuokraamaa HP-tuotetta. Nämä ehdot korvaavat kaikki aiemmat sopimukset tai esitykset – mukaan lukien ne, jotka esiintyvät HP:n myyntiteksteissä tai tiedoissa, jotka asiakas on saanut HP:lta, sen edustajalta tai HP:n työntekijältä – jotka on voitu tehdä HP-tuotteen kaupan tai vuokraamisen yhteydessä. Tähän rajoitettuun takuuseen tehdyt muutokset ovat päteviä vasta silloin, kun ne tehty kirjallisena ja ne ovat HP:n valtuuttaman edustajan allekirjoittamia.

Tämä rajoitettu takuu ei koske sellaista tuotetta, jonka sarjanumero on poistettu tai joka on vaurioitunut tai vioittunut seuraavista syistä: (a) vahinko/onnettomuus, sopimaton huolto, väärinkäyttö, välinpitämät-tömyys, väärä käsittely, sopimaton asennusvalmistelu tai muut ulkopuoliset syyt, (b) tuotteen käyttäminen sen mukana toimitettujen käyttöohjeiden vastaisesti, (c) muiden kuin HP:n valmistamien/myymien OHJELMIEN, LIITTYMIEN TAI osien käyttö, tai (d) 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. HP ei takaa tämän tuotteen toiminnan keskeyttämättömyyttä tai virheettömyyttä. HP ei vastaa sellaisista vahingoista, jotka ovat aiheutuneet asiakkaan käyttöohjeiden vastaisesta toiminnasta. Käyttöohjeet on toimitettu HP-tuotteen mukana.

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 UDELLEENASENTAMISESTA KUIN NIIDEN OHJELMISTOJEN, JOTKA COMPAQ TAI HP ON ASENTANUT TUOTTEeseen VALMISTUKSEN YHTEYDESSÄ.

Vastuun rajoitukset

MIKÄLI ASIAKKAAN HP-LAITE EI TOIMI EDELLÄ MAINITTUJEN TAKUUEHTOJEN MUKAISESTI, AINOA ASIAKKAALLE SUORITETTAVA KORVAUSTOIMENPIDE ON KORJAAMINEN TAI TUOTTEEN VAIHTAMINEN. HP:N ENIMMÄISKORVAUSVELVOLLISUUS TÄMÄN RAJOITETUN TAKUUN PUITTEISSA KOSKEE AINOASTAAN SUURUDELTAAN PIENINTÄ SEURAAVISTA: ASIAKKAAN MAKSAMA TUOTTEEN KAUPPAHINNAN OSUUS TAI KORJAUSKUSTANNUKSET TAI NORMAALISSA KÄYTÖSSÄ VIOITTUNEIDEN LAITTEISTO-OSIEN VAIHTO.

HP EI VASTAA LAITTEEN TAI SEN TOIMINTAHÄIRIÖN AIHEUTTAMISTA VAHINGOISTA, MUKAAN LUKIEN TULONMENETYKSET JA RAHALLISET TAPPIOT, ERITYISET TAI VÄLILLISET VAHINGOT. HP EI VASTAA KOLMANNEN OSAPUOLEN ESITTÄMISTÄ VAATIMUKSISTA, EIKÄ MYÖSKÄÄN ASIAKKAAN KOLMANNEN OSAPUOLEN PUOLESTA ESITTÄMISTÄ VAATIMUKSISTA.

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 VASTUUNRAJOITUSTA EI VOI HYLÄTÄ TAI MUUTTA. TÄMÄ VASTUURAJOITUS ON VOIMASSA MYÖS SILLOIN, KUN ASIAKAS ON TIEDOTTANUT HP:LLE TAI HP:N VALTUUTETULLE EDUSTAJALLE KYSEISENKALTAISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA. RAJOITUS EI KUITENKAAN KOSKE HENKILÖVAHINKOIHIN LIITTYVIÄ VAATIMUKSIA. TÄMÄ VASTUUN RAJOITUS ON VOIMASSA, JOLLEIVAT HP-LAITTEISTOTUOTTEITA TILANNEEN MAAN PAIKALLISET LAIT SITÄ KUMOA.

Toiminnot ja ohjelmistot

HP takaa, että asiakkaan HP:lta tai HP:n valtuutetulta jälleenmyyjältä ostama HP-lisälaite ei sisällä materiaali- tai valmistusvikoja. Takuu koskee normaalia käyttöä ja on voimassa Takuutaulukko 2:n mukaisesti tai sen ajan, joka on jäljellä HP-laitteistotuotteen (johon osat on asennettu) rajoitetusta takuusta, riippuen siitä kumpi on pitempi, mutta joka ei kokonaisuudessaan ylitä kolmea (3) vuotta alkaen HP-tuotteen ostopäivämäärästä. Edellä mainittu ei koske tiettyjä tuotteita taulukon 2 mukaisesti. Takuuaika alkaa sinä päivänä, jolloin tuote ostetaan HP:lta tai HP:n valtuutetulta jälleenmyyjältä. Asiakkaan osto- tai toimituskuitti, jossa näkyy tuotteen ostopäivä, on asiakkaan tosite ostopäivästä.

HP EI MYÖNNÄ TAKUUTA ULKOPUOLISILLE OHJELMISTOTUOTTEILLE, MUKAAN LUKIEN KAIKKI COMPAQIN TAI HP:N MAHDOLLISESTI ESIASENTAMAT OHJELMISTOT JA KÄYTTÖJÄRJESTELMÄ. Jos siirrettävässä tietovälineessä, jolla HP jakelee ohjelmistot, ilmenee materiaali- tai valmistusvika yhden (1) vuoden sisällä ostopäivästä lukien, asiakkaan tulee korvausta halutessaan lähettää se HP:lle, joka vaihtaa sen uuteen. Asianmukaisessa loppukäyttäjän käyttöoikeussopimuksessa, ohjelmiston käyttösopimuksessa tai ohjelman käyttösopimuksessa on selvitetty HP:n velvoitteet, jotka liittyvät HP:n jakamaan HP:n tai Compaqin tuotenimellä varustettuun ohjelmistoon.

Ohjelmiston tekninen tuki

Tekninen tuki HP-ohjelmistoille, HP:n esiasentamille kolmannen osapuolen ohjelmistoille ja HP:n myymille kolmannen osapuolen ohjelmistoille on saatavilla HP:n Internet-sivuilta tai puhelimitse yhdeksänkymmentä (90) päivää ostopäivästä lukien. Katso kohdasta "[HP:n yhteystiedot](#)".

Puhelintuki (Ohjelmistotukipalvelut) neuvoo seuraavissa asioissa:

- Vastaa asennusta koskeviin kysymyksiin (kuinka toimitaan, aloittaminen sekä edellytykset)
- Ohjelmiston asetusten ja määritysten teko ensimmäisellä asennuskerralla (kuinka toimitaan ja aloittaminen; ei sisällä järjestelmän optimointia, mukauttamista ja verkon kokoonpanoa)
- Järjestelmänhallinnan käyttäminen ja ohjelmistotyökalut vianmäärittämiseen
- Järjestelmän virheilmoitusten tulkitseminen
- Järjestelmäongelmien erottaminen ohjelmiston käyttöongelmista
- Kuinka saat käyttöösi tukipaketin sisältämät tiedot ja päivitykset

Lisäpalveluita, kuten Käynnistys- ja Asennuspalvelu, on saatavilla lisäkorvauksesta (kts. "[Takuun siirtäminen toiseen](#) maahan").

Ohjelmisto-tukipalvelun kesto voi vaihdella riippuen maan paikallisista lakimääräyksistä. Ensimmäisten yhdeksänkymmenen (90) päivän jälkeen Ohjelmisto-tukipalvelu on saatavilla maksusta kaikille HP:n välittämille käyttöohjelmistoille ja ohjelmistopaketeille (kts. "[Takuun siirtäminen toiseen maahan](#)").

Takuuaika

Taulukko 1: ProLiant ja IA-32 palvelintuotteet

Palvelintuotteet	vuosi 1	vuosi 2	vuosi 3
HP-palvelin tc2120	Osat ¹ , paikan päällä 1 työpäivä ²	–	–
ProLiant BL e-Class blade-palvelimet ³	Vain osat 1 työpäivä	–	–
ProLiant BL e-Class blade-palvelinkotelot, väliliitintätasot	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä
ProLiant BL30p –blade-palvelimet	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää
ProLiant BL p-Class –palvelimet (ei BL30p), blade-palvelinkotelot, palvelimien väliset kytkennät, virtalähteet, virranjakelu, diagnostiikka-asetat	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä
ProLiant CL1850 – ja CL380 – tuotepakkaukset ⁴	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä
ProLiant DL140	Vain osat 5 työpäivää ⁵	–	–
ProLiant DL145	Vain osat, 5 työpäivää	–	–
ProLiant DL320	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Vain osat, 5 työpäivää ⁴	Vain osat, 5 työpäivää
ProLiant ML110	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	–	–
ProLiant ML310	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	–	–
ProLiant ML330 G2, G3	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	–	–
Kaikki muut ProLiant -mallit	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä

Huomautuksia

¹ HP-osien takuu kattaa vain viallisten osien maksuttoman vaihtamisen (mukaan lukien lähetyskustannukset).

² **HP voi oman harkintansa mukaan tapauskohtaisesti päättää, onko paikan päällä tapahtuva takuupalvelu tarpeen. HP tarjoaa puhelintukea tarvittaville Bios ja Firmware -päivityksille; kyseessä olevat päivitykset eivät ole osa HP:n paikan päällä tarjoamaa takuupalvelua.** Palvelun vastausaika on seuraavana päivänä (1 työpäivä), perustuen sen maan tavanomaisiin toimistoaikoihin, jossa palvelupyyntö on tehty. Seuraavana arkipäivänä suoritettava takuupalvelu perustuu sellaiseen panostukseen, joka on liiketoiminnan kannalta kohtuullista. Käsittelyaika saattaa vaihdella maakohtaisesti ja tiettyjen toimittajaa koskevien rajoitusten vallitessa. Jos toimipaikkasi sijaitsee tavallisen huoltopiirin ulkopuolella, voi vastausaika olla pitempi, tai palvelusta voidaan veloittaa lisämaksua.

³ ProLiant BL e-Class -blade palvelimenkotelon takuehdot eivät koske varsinaista ProLiant BL e-Class blade-palvelinta.

⁴ Muissa ProLiant-tuotepakkauksissa sovelletaan laitekomponenttien takuehtoja.

⁵ Osia koskeva vastausaika on 1–5 työpäivää (5 työpäivää).

Taulukko 2: ProLiant ja IA-32 Palvelinvaihtoehdot¹

Vainnaiset laitteet ja tarvikkeet	vuosi 1	vuosi 2	vuosi 3
Paristot ja akut	Vain osat ² , 5 työpäivää ³	–	–
Johdot	Vain osat, 5 työpäivää	–	–
Levyasema-kotelot	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää
Kiintolevyasemat (ATA) ⁴	Vain osat, 5 työpäivää	–	–
Kiintolevyasemat (SCSI)	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää
Isäntäväylä-sovittimet	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää
Muisti	Vain osat, 5 työpäivää	–	–
Verkkokortit (NIC)	Vain osat, 5 työpäivää	–	–
Optiset levyasemat	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää
Virtasuojaus- ja hallintalaitteet	Osat, korjaamohuolto paikan päällä 1 työpäivä ⁵	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää
Proessorit	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää
Räkit ja räkkitarvikkeet	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää
Remote Insight Lights Out Edition II boards	Vain osat, 5 työpäivää	–	–
Smart Array Shared Storage	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä	Osat, paikan päällä 1 työpäivä
Storage Array -ohjaimet	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää	Vain osat, 5 työpäivää

Huomautuksia

¹Taulukko 2 kuvaa ainoastaan ProLiant ja IA-32 palvelimen tuotevaihtoehtoja. Muiden HP-tuotteiden takuehdot löytyvät tuotteiden mukana.

²HP-osien takuu kattaa vain viallisten osien maksuttoman vaihtamisen.

³Osia koskeva vastausaika on 1–5 työpäivää (5 työpäivää).

⁴Näillä tuotteilla on enintään yhden (1) vuoden takuuajasta, johon ne on asennettu.

⁵HP voi oman harkintansa mukaan tapauskohtaisesti päättää, onko paikan päällä tapahtuva takuupalvelu tarpeen. Palvelun vastausaika on seuraavana päivänä (1 työpäivä), perustuen sen maan tavanomaisiin toimistoaikoihin, jossa palvelupyyntö on tehty. Seuraavana arkipäivänä suoritettava takuupalvelu perustuu sellaiseen panostukseen, joka on liiketoiminnan kannalta kohtuullista. Käsittelyaika saattaa vaihdella maakohtaisesti ja tiettyjen toimittajaa koskevien rajoitusten vallitessa. Jos toimipaikkasi sijaitsee tavallisen huoltopiirin ulkopuolella, voi vastausaika olla pitempi, tai palvelusta voidaan veloittaa lisämaksua.

Taulukko 3: Ohjelmistotuotteet

Ohjelmistotuotteet	Tekninen tuki	Vastausaika ¹
HP-tuoteohjelmisto	90 päivän puhelintuki ohjelmistoille	Toimistoaikana
HP:n asentama tai HP:lta ostettu kolmannen osapuolen ohjelmisto	90 päivän puhelintuki ohjelmistoille	Toimistoaikana
Ohjelmiston toimituslevy ²	1 vuoden aikana viallisen tietovälineen vaihto uuteen	5 työpäivää ³
Huomautuksia ¹ Ohjelmiston puhelintuen vastausaika perustuu sen maan tavanomaisiin toimistoaikoihin, jossa palvelupyyntö on tehty, tavallisesti klo-8-17 ma-pe. ² Ohjelmiston toimituslevy: Materiaali, jolla HP:n asentama tai siltä ostettu HP:n oma tai kolmannen osapuolen ohjelmisto toimitetaan asiakkaalle (esim. CD-levy, levyke tai nauha). ³ Tietovälineen vaihdon vastausaika perustuu sellaiseen panostukseen, joka on liiketoiminnan kannalta kohtuullista.		

Takuuhuollon tyypit

Jotta HP voisi tarjota takuuajana parhaan mahdollisen tuen ja palvelun, HP vakavasti kehottaa asiakkaita hyödyntämään HP:n tarjoamia tukimahdollisuuksia. Näihin sisältyvät vianmääritys, konfigurointityökalut sekä erityisesti HP:n etätukitoiminto ("Phone Home"). Jos asiakas ei suostu käyttämään etätuen tarjoamia mahdollisuuksia, hänelle voi aiheutua lisäkustannuksia tuen vaatimista lisäresursseista.

HP:n myöntämä rajoitettu takuu sisältää viallisten osien korjaamisen tai vaihtamisen, mukaan lukien ne takuukohteet, jotka kuuluvat HP Intelligent Manageability -ohjelmiston tunnistamiin ennakoituihin ongelmiin.

Paikan päällä -takuu

HP:n myöntämä rajoitettu takuu sisältää (tarvittaessa) paikan päällä suoritettavat laitteistoon kohdistuvat korjaustoimenpiteet. HP järjestää paikalla tapahtuvan huollon (työn) normaaleina työaikoina. HP suorittaa huollon paikan päällä normaalin työajan puitteissa 08.00–17.00, maanantaista perjantaihin, paikalliseen käytäntöön sisältyvin poikkeuksin. Jos toimipaikkasi sijaitsee tavallisen huoltopiirin ulkopuolella, voi vastausaika olla pitempi, tai palvelusta voidaan veloittaa lisämaksua. HP voi oman harkintansa mukaan tapauskohtaisesti päättää, onko paikan päällä tapahtuva takuupalvelu tarpeen.

Korjaamohuolto

Korjaamohuollon takuuehtojen mukaisesti asiakkaan on tarvittaessa toimitettava HP-tuote valtuutetulle huoltopalvelulle takuukorjausta varten. Asiakkaan on maksettava ennalta kaikki tuotteen lähettamisestä aiheutuvat toimituskulut, mahdolliset verot ja tullimaksut. Lisäksi asiakas vastaa mahdollisista vakuutuksista tuotteen kuljetuksen yhteydessä. Asiakas on tietoinen tuotteen mahdollisesta katoamisesta kuljetuksen aikana.

Loppukäyttäjän varaosaohjelma

Niissä maissa, joissa loppukäyttäjän varaosaohjelma on käytössä, sen kautta toimitetaan hyväksytyt varaosat sekä ennalta maksetut kuljetuspakkaukset palautusta varten suoraan asiakkaalle takuun mukaisesti. Näin säästetään huomattavasti korjausaikaa. Jos HP tai sen valtuuttama huolto katsoo, että korjaus voidaan suorittaa loppukäyttäjän itse asentaman varaosan avulla, kyseinen osa toimitetaan suoraan asiakkaalle. Jos asiakas tarvitsee apua korjauksen suoritukseen, hänen tulee ottaa yhteys HP-yhtiöön tai sen valtuuttamaan huoltoon, jonka tekninen asiantuntija antaa ohjeet puhelimitse. Vaihdetut osat tulee palauttaa HP:lle viidentoista (15) arkipäivän kuluessa **tai osista peritään korvausmaksu**. Euroopan ulkopuolella hyväksytään osien lähetystodistus seitsemän päivän sisällä ilman, että tarvitaan HP:n antama kuitti osien saapumisesta 15 arkipäivän sisällä.

Takuun siirtäminen toiseen maahan

HP:llä on käytössään maailmanlaajuinen takuuohjelma, jonka mukaan tietyssä maassa ostettu tuote voidaan siirtää johonkin toiseen maahan, jossa HP:llä on huoltopalvelu, ilman takuun raukeamista. Takuuehdot, palveluiden saatavuus ja niiden toimitusaika voivat vaihdella maakohtaisesti. Palveluista saattaa joutua maksamaan lisäkorvauksia. Asiakkaalta voidaan vaatia tuotekohtaiset tiedot HP Global Warranty Notification -sääntöjen mukaisesti ennen tuotteen siirtämistä. Tällä tiedolla varmistetaan, HP on valmis toimittamaan vaaditut takuuhuoltopalvelut kohdemaahan ja, että tuote on suunniteltu siten, että se toimii kohdemaassa. Ota yhteys HP-yhtiöön tai HP:n valtuuttamaan jälleenmyyjään, tai mene internet-osoitteeseen www.compaq.com/support/warranty_upgrades/global_warranty.html.

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

Palvelupäivitykset

HP-palvelu tarjoaa myös lisäpalveluita tavanomaisten takuupalveluiden lisäksi. Nämä palvelut ovat joustavia ja suunniteltu tarjoamaan juuri oikeanlaista tukea laajan IT-ympäristön tarpeiden mukaisesti. Niitä ovat:

- Suojatoimenpiteet käyttökatkoksia vastaan
- Nopeat vastausajat
- Asennus- ja käynnistystukipalvelut
- Keskitetty paikka, jossa ammattilaiset auttavat sinua laitteistoon ja ohjelmistoon liittyvissä tukikysymyksissä.

Katso lisätietoja palvelupäivityksistä osoitteesta: www.hp.com/support.

HP:n yhteystiedot

- Yhteystietoja varten mene internet-osoitteeseen www.compaq.com/support/contact_compaq/index.html.
- Varmista, että sinulla on seuraavat tiedot käsillä ennen kuin soitat HP:lle:
 - Tuotteen sarjanumero, mallin nimi ja mallin numero
 - Asiaa koskevat virheilmoitukset
 - Selvitys lisäyistä toiminnoista
 - Käyttöjärjestelmä
 - Kolmannen osapuolen laitteet ja ohjelmat
 - Yksityiskohtaiset kysymykset
 - Osto- ja/tai omistustodistus.