

HP ProLiant- ja IA-32-palvelimet ja -ratkaisut

Maailmanlaajuista rajoitettua takuuta ja teknistä tukea koskevat ehdot

370967-023

14. helmikuu 2005

Laitteiston rajoitettu takuu

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.

HP EI, MUUTOIN KUIN TÄSSÄ RAJOITETUSSA TAKUUSSA SUORAAN ON ESITETTY, ANNA MUUTA SUORAA TAI EPÄSUORAA TAKUUTA, EIKÄ MITÄÄN EPÄSUORAA TAKUUTA, JOKA KOSKEE TUOTTEEN MYYNTIKELPOISUUTTA TAI KELPOISUUTTA TIETTYIHIN TARKOITUKSIIN. HP EI MYÖNNÄ MITÄÄN SELLAISTA TAKUUTA TAI EHTOA, JOITA EI MAINITA TÄSSÄ RAJOITETUSSA TAKUUSSA. KAIKKI LAKIMÄÄRÄISET VÄLILLISET 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.

TÄSSÄ TAKUUILMOITUKSESSA ESITETYT 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 sellaisia takuupalveluita, jotka ovat tässä rajoitetussa takuussa määritettyjen ehtojen mukaisia. Takuupalveluiden saatavuus ja käsittelyaika voivat kuitenkin vaihdella maittain, ja ne voivat myös riippua ostomaassa käytettävistä takuun rekisteröintiehdoista. Näissä tapauksissa asiakas saa tarkemmat tiedot HP:n valtuutetulta jälleenmyyjältä.

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

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 tosite osto- tai vuokrauspäivästä. Tarvittaessa asiakkaan on esitettävä tosite osto- 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. HP saattaa korjata tai korvata HP-laitteistotuotteet (a) uusilla tai toiminnallisuuden ja luotettavuuden kannalta uuden veroisilla käytetyillä tuotteilla tai osilla tai (b) sellaista 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 HP 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 sama tai vastaava kuin asiakkaan HP-laitteistotuote, tai vaihtoehtoisesti (b) hyvittää asiakkaan ostohinnan tai vuokramaksut (korot vähennettyinä). Tämä on ainoa viallisesta tuotteesta myönnettävä korvaus.

Poikkeukset

HP EI TAKAA TÄMÄN TUOTTEEN TOIMINNAN KESKEYTYMÄTTÖMYYYTTÄ TAI VIRHEETTÖMYYYTTÄ. 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 VASTAA AINOASTAAN NIIDEN OHJELMISTOJEN JA TIETOJEN PALAUTTAMISESTA TAI UUELLEENASENTAMISESTA, JOTKA HP ON ASENTANUT TUOTTEESEEN VALMISTUKSEN YHTEYDESSÄ.

Myönnettävät korvaukset

NÄMÄ EHDOT MUODOSTAVAT PAIKALLISEN LAINSÄÄDÄNNÖN SALLIMASSA MÄÄRIN TÄYDELLISEN JA YKSINOMAISEN TAKUUSOPIMUKSEN ASIAKKAAN JA HP:N VÄLILLÄ. TAKUUSOPIMUS KOSKEE ASIAKKAAN OSTAMAA TAI VUOKRAAMAAN 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-LAITTEISTOTUOTTEEN KAUPAN TAI VUOKRAAMISEN YHTEYDESSÄ. Tähän rajoitettuun takuuseen tehdyt muutokset ovat päteviä vasta silloin, kun ne tehty kirjallisena ja takuun on allekirjoittanut HP:n valtuuttama edustaja.

Vastuun rajoitukset

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

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 VASTAA KOLMANNEN OSAPUOLEN TEKEMISTÄ VAATIMUKSISTA EIKÄ MYÖSKÄÄN ASIAKKAAN KOLMANNELLE OSAPUOLELLE TEKEMISTÄ VAATIMUKSISTA.

TÄMÄ RAJOITUS ON VOIMASSA RIIPPUMATTA SIITÄ, HAETAANKO VAHINGONKORVAUSTA TAI ESITETÄÄNKÖ MUITA VAATEITA TÄMÄN RAJOITETUN TAKUUN PUITTEISSA VAI ONKO KYSEESSÄ RIKKOMUKSEEN PERUSTUVA (MUKAAN LUKIEN TUOTTAMUS TAI TARKKA TUOTEVASTUUS) VAATIMUS, SOPIMUSVAATIMUS TAI MUU VAATIMUS. TÄTÄ VASTUUNRAJOITUSTA EI VOI HYLÄTÄ TAI MUUTTAA. TÄMÄ VASTUURAJOITUS ON VOIMASSA MYÖS SILLOIN, KUN ASIAKAS ON TIEDOTTANUT HP:LLE TAI HP:N VALTUUTETULLE EDUSTAJALLE KYSEISENKALTAISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA. VASTUURAJOITUS EI KUITENKAAN KOSKE HENKILÖVAHINKOIHIN LIITTYVIÄ VAATIMUKSIA.

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

Rajoitetun takuun voimassaoloaika

HP-laitteistotuotteen rajoitettu takuu-aika on määrätty, kiinteä aika, joka alkaa ostopäivästä. Ostopäiväys on ostokuitista ilmenevä päivämäärä, ellei HP tai jälleenmyyjä toisin kirjallisesti ilmoita.

Taulukko 1: ProLiant- ja IA-32-palvelimet

Tuotteet	Rajoitettu takuu-aika ja palvelun toimitustapa ¹	Käsittelyaika ²
HP-palvelin tc2120	1 vuosi, osat ³ ja työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä
ProLiant BL e-Class-blade-palvelimet ⁴	1 vuosi, osat	Seuraava arkipäivä
ProLiant BL e-Class-blade-palvelinkotelot, väliliitäntätasot	3 vuotta, osat, työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä
ProLiant BL30p, BL35p -blade-palvelimet	1. vuosi: osat, työ paikan päällä 2. ja 3. vuosi: vain osat	Osat: 1–5 arkipäivää Työ: seuraava arkipäivä
ProLiant BL p-Class-blade-palvelimet* (ei BL30p, BL35p), blade-palvelimen kotelot, palvelimien väliset kytkennät, virtalähteet, virranjakelu, diagnostiikka-asetat	3 vuotta, osat, työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä
ProLiant CL380 -klusteripaketit* ⁵	3 vuotta, osat, työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä
ProLiant DL140 -palvelimet	1 vuosi, osat	1–5 arkipäivää ⁶
ProLiant DL145 -palvelimet	1 vuosi, osat	1–5 arkipäivää
ProLiant DL320* -palvelimet	1. vuosi: osat, työ paikan päällä 2. ja 3. vuosi: vain osat	Osat: 1–5 arkipäivää Työ: seuraava arkipäivä
ProLiant ML110 -palvelimet	1 vuosi, osat, työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä
ProLiant ML150 -palvelimet	1 vuosi, osat, työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä
ProLiant ML310 -palvelimet	1 vuosi, osat, työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä
ProLiant ML330 G2 ja G3 -palvelimet	1 vuosi, osat, työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä
Kaikki muut ProLiant-mallit*	3 vuotta, osat, työ paikan päällä	Seuraava arkipäivä

¹Taulukossa ilmoitettu takuupalvelu sisältää perustason takuutarjoukset. HP-laitteistotuotteen perustakuu on laajennettavissa. Pyydä ajankohtaiset lisätiedot ottamalla yhteyttä lähimpään HP:n myyntipisteeseen.

²**HP voi oman harkintansa mukaan päättää, ettei paikan päällä tehtävä takuuhuolto ole tarpeen jossakin tiettyssä tapauksessa. HP tarjoaa puhelintukea BIOS-päivityksiä ja laitteisto-ohjelmiston päivityksiä varten. HP:n paikan päällä suoritettava takuupalvelu ei kata kyseisiä päivityksiä.** Käsittelyajat riippuvat paikallisista arkipäivistä ja työajoista. Ellei toisin mainita, kaikki käsittelyajat lasketaan siitä hetkestä, jolloin asiakas ottaa yhteyttä palveluun, siihen hetkeen, jolloin HP joko esittää hyväksyttävissä olevan aika-arvion toimenpiteen suorittamiseksi tai aloittaa ongelmaan liittyvät tuki- tai etätoimenpiteet. Seuraavana arkipäivänä suoritettavaan takuupalveluun panostetaan liiketoiminnan kannalta kohtuullisella tavalla. Käsittelyaika saattaa vaihdella maakohtaisesti ja tiettyjen toimittajaa koskevien rajoitusten mukaan. Jos toimipaikkasi sijaitsee tavallisen huoltopiirin ulkopuolella, voi käsittelyaika olla pitempi tai palvelusta voidaan veloittaa lisämaksua. Selvitä käsittelyaika ottamalla yhteyttä HP:n paikalliseen valtuutettuun huoltoliikkeeseen.

³HP:n osa-takuu kattaa vain viallisten osien maksuttoman vaihtamisen (rahtikulut mukaan luettuina).

⁴ProLiant BL e-Class-blade palvelimen kotelon takuuehdot eivät koske varsinaista ProLiant BL e-Class-blade-palvelinta.

⁵Muita ProLiant-palvelimista koostuvia klustereita koskevat samat takuuehdot kuin niiden osia.

⁶Osia koskevat yhteydenotot pyritään käsittelemään 1–5 arkipäivässä.

*ATA- ja SATA-kiintolevyjä koskevan takuun voimassaoloaika on korkeintaan yksi (1) vuosi riippumatta sen järjestelmän takuuajasta, johon levyt on asennettu.

Taulukko 2: ProLiant- ja IA-32-palvelinratkaisut¹

Tuotteet	Rajoitettu takuu-aika ja palvelun toimitustapa ²	Käsittelyaika ³
Paristot ja akut	1 vuosi, osat ⁴	1–5 arkipäivää ⁵
Johdot	1 vuosi, osat	1–5 arkipäivää
Levyasema-kotelot	3 vuotta, osat	1–5 arkipäivää
Kiintolevyasemat (ATA, SATA) ⁶	1 vuosi, osat	1–5 arkipäivää
Kiintolevyasemat (SCSI)	3 vuotta, osat	1–5 arkipäivää
Isäntäväylä-sovittimet	3 vuotta, osat	1–5 arkipäivää
Muisti	1 vuosi, osat	1–5 arkipäivää
Verkkokortit (NIC)	1 vuosi, osat	1–5 arkipäivää
Optiset levyasemat	3 vuotta, osat	1–5 arkipäivää
Virtasuojaus- ja hallintalaitteet	1. vuosi: osat, työ paikan päällä 2. ja 3. vuosi: vain osat	Osat: 1–5 arkipäivää Työ: Seuraava arkipäivä
Suorittimet	3 vuotta, osat	1–5 arkipäivää
Räkit ja räkki-tarvikkeet	3 vuotta, osat	1–5 arkipäivää
Remote Insight Lights out Edition II -kortit	1 vuosi, osat	1–5 arkipäivää
Smart Array Shared Storage -laitteet	3 vuotta, osat kolmen vuoden paikan päällä -takuu 3 vuotta, työ	Seuraava arkipäivä
Storage Array -ohjaimet	3 vuotta, osat	1–5 arkipäivää

¹Taulukossa 2 on lueteltu ainoastaan ProLiant- ja IA-32-palvelinvaihtoehtoihin kuuluvat tuotteet. Muita HP:n tarjoamia ratkaisuja koskevat takuuehdot käyvät ilmi kyseessä olevan ratkaisun rajoitetusta takuusta.

²Taulukossa ilmoitettu takuupalvelu kattaa perustason takuutarjoukset. HP-laitteistotuotteen perustakuu on laajennettavissa. Pyydä ajankohtaiset lisätiedot ottamalla yhteyttä lähimpään HP:n myyntipisteeseen.

³**HP voi oman harkintansa mukaan päättää, ettei paikan päällä tehtävä takuuhuolto ole tarpeen jossakin tiettyssä tapauksessa. HP tarjoaa puhelintukea BIOS-päivityksiä ja laitteisto-ohjelmiston päivityksiä varten. HP:n paikan päällä suoritettava takuupalvelu ei kata kyseisiä päivityksiä.** Käsittelyajat riippuvat paikallisista arkipäivistä ja työajoista. Ellei toisin mainita, kaikki käsittelyajat lasketaan siitä hetkestä, jolloin asiakas ottaa yhteyttä palveluun, siihen hetkeen, jolloin HP joko esittää hyväksyttävissä olevan aika-arvion toimenpiteen suorittamiseksi tai aloittaa ongelmaan liittyvät tuki- tai etätoimenpiteet. Seuraavana arkipäivänä suoritettava takuupalvelu perustuu sellaiseen panostukseen, joka on liiketoiminnan kannalta kohtuullista. Käsittelyaika saattaa vaihdella maakohtaisesti ja tiettyjen toimittajaa koskevien rajoitusten mukaan. Jos toimipaikkasi sijaitsee tavallisen huoltopiirin ulkopuolella, voi vastausaika olla pitempi, tai palvelusta voidaan veloittaa lisämaksua. Selvitä käsittelyaika ottamalla yhteyttä HP:n paikalliseen valtuutettuun huoltoliikkeeseen.

⁴HP:n osa-takuu kattaa vain viallisten osien maksuttoman vaihtamisen.

⁵Osia koskevat yhteydenotot pyritään käsittelemään 1–5 arkipäivässä.

⁶Kyseisiä ratkaisuja koskevan takuun voimassaoloaika on korkeintaan yksi (1) vuosi riippumatta sen järjestelmän takuuajasta, johon vaihtoehto on asennettu.

Taulukko 3: Ohjelmisto-tuotteet

Tuotteet	Tekninen tuki	Käsittelyaika ¹
HP-tuoteohjelmisto	90 päivän puhelintuki ohjelmistoille	Virka-aikana
HP:n asentama tai HP:ltä ostettu kolmannen osapuolen tuoteohjelmisto	90 päivän puhelintuki ohjelmistoille	virka-aikana
Ohjelmiston toimitus-levy ²	90 päivän ajan viallisen tietovälineen vaihto uuteen	5 arkipäivää ³

¹Käsittelyajat riippuvat paikallisista arkipäivistä ja työajoista. Ellei toisin mainita, kaikki käsittelyajat lasketaan siitä hetkestä, jolloin asiakas ottaa yhteyttä palveluun, siihen hetkeen, jolloin HP joko esittää hyväksyttävissä olevan aika-arvion toimenpiteen suorittamiseksi tai aloittaa ongelmaan liittyvät tuki- tai etätoimenpiteet. Käsittelyaika saattaa vaihdella maakohtaisesti ja tiettyjen toimittajaa koskevien rajoitusten mukaan. Jos toimipaikkasi sijaitsee tavallisen huoltopiirin ulkopuolella, voi vastausaika olla pitempi, tai palvelusta voidaan veloittaa lisämaksua. Selvitä käsittelyaika ottamalla yhteyttä HP:n paikalliseen valtuutettuun huoltoliikkeeseen.

²Ohjelmiston toimitus-levy: Materiaali, jolla HP:n asentama tai siltä ostettu HP:n oma tai kolmannen osapuolen ohjelmisto toimitetaan asiakkaalle (esim. CD-levy, levyke tai nauha).

³Materiaalin vaihtamista koskevat yhteydenotot käsitellään liiketoiminnan kannalta kohtuullisessa ajassa.

Takuuhuollon tyypit

Rajoitettua takuuajan kuluessa HP voi tarjota parhaan tuen ja palvelun pyytämällä käyttäjää tarkistamaan määrittämiä, lataamaan uusimmat laiteohjelmistot, asentamaan ohjelmistojen korjauspaketteja, suorittamaan HP:n diagnostiikkatestejä tai käyttämään soveltuvien osien HP:n tukityökaluja.

HP suosittelee HP:n tarjoamien tukitekniikoiden käytön hyväksymistä ja käyttöä. Mikäli asiakas ei suostu käyttämään etätuen tarjoamia mahdollisuuksia, voi tästä aiheutua lisäkustannuksia tuen vaatimista lisäresursseista. Oheinen luettelo sisältää tukipalvelun muodot, jotka voivat koskea hankkimaasi HP:n laitteistotuotetta.

Paikan päällä -takuu

HP:n myöntämä rajoitettu takuupalvelu saattaa sisältää paikan päällä suoritettavien laitteistoon kohdistuvien korjaustoimenpiteiden tuen. HP järjestää paikalla asiakkaan tiloissa tehtävän huollon normaalina virka-aikana. Huolto suoritetaan paikan päällä normaalina virka-aikana maanantaista perjantaihin klo 9.00–17.00, paikallisen käytännön mukaisesti. Jos toimipaikka sijaitsee huoltopiirin ulkopuolella (tavallisesti 50 km), voi käsittelyaika olla pitempi tai palvelusta voidaan periä lisämaksu. Tarkista lähin valtuutettu HP-huoltopiste HP:n verkkosivuilta osoitteesta: www.hp.com/support.

HP voi oman harkintansa mukaan päättää, onko paikan päällä tehtävä huolto tarpeen. Useissa tapauksissa ongelma voidaan korjata esimerkiksi käyttämällä asiakkaan korjattavissa olevaa (CSR) osaa, jonka asiakas voi vaihtaa itse toimimalla HP:n toimittamien ohjeiden mukaan. Asiakas voidaan myös velvoittaa toimimaan HP:n kanssa yhteistyössä ongelman ratkaisemiseksi puhelimitse. Tähän saattaa sisältyä tavanomaisten diagnostisten toimenpiteiden suorittaminen, ohjelmisto- tai korjauspäivitysten asentaminen, toisen valmistajan vaihtoehtojen poistaminen ja/tai korvaaminen toisilla. Paikan päällä tapahtuvat tukitoimenpiteet edellyttävät: (a) edustajan läsnäoloa HP:n suorittaessa takuuhuoltoa asiakkaan tiloissa, (b) ilmoitusta HP:lle siitä, käytetäänkö kyseisiä tuotteita ympäristössä, joka saattaa vaarantaa HP:n henkilökunnan tai alihankkijan terveyden tai turvallisuuden, (c) kohtuullisten turvallisuusvaatimusten mukaisesti riittävän, vapaan ja turvallisen pääsyn ja käytön järjestämisestä HP:n edustajalle koskien kaikkia tarvittavia tiloja, tietoja ja järjestelmiä, jotka HP:n arvion mukaan ovat tarpeen tuen tarjoamiseksi, (d) kaikkien valmistajien merkintöjen (mm. sarjanumerot) olemista paikallaan, nähtävissä ja luettavissa, (e) tuotteen teknisissä tiedoissa määriteltyjen tietojen mukaisen ympäristön ylläpitämistä. Mikäli asiakas toivoo HP:n edustajan vaihtavan kaikki tarvittavat osat, hänen tulee hankkia laajennettu tukisopimus, joka on saatavana erillistä maksua vastaan.

Laiteyksikön vaihtamista koskeva laajennettu takuupalvelu

HP:n rajoitettu takuu voi sisältää laiteyksikön vaihtamista koskevan laajennetun takuupalvelun. Jos jokin laiteyksikkö todetaan vialliseksi, HP toimittaa kyseisen 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 viidentoista (15) päivän kuluessa. HP vastaa kaikista rahti- ja vakuutuskuluista, joita viallisen laiteyksikön palauttaminen aiheuttaa. Jos asiakas ei palauta viallista laitetta, HP voi laskuttaa häntä vaihtotuotteesta.

Asiakkaan korjattavissa olevien kohteiden takuupalvelu

Joissakin maissa saattaa HP:n rajoitettu takuu sisältää asiakkaan korjattavissa olevien kohteiden takuupalvelun. Soveltuvien osin HP päättää oman harkintansa perusteella, onko asiakkaan itse suorittama korjaustoimenpide takuuhuollon kannalta soveltuva tapa. Jos näin on, HP toimittaa hyväksytyt varaosat suoraan asiakkaalle HP:n laitteistotuotetta koskevan takuupalvelun puitteissa. Näin säästetään huomattavasti korjausaikaa. Asiakkaan otettua yhteyttä HP:hen ja jos vikadiagnoosissa on käynyt ilmi, että vika on korjattavissa tällaisella osalla, varaosa voidaan lähettää suoraan asiakkaalle. Kun osa on saapunut, vaihda se viallisen tilalle mukana toimitettujen ohjeiden mukaisesti. Jos tarvitsit lisäohjeita, soita HP:n tekniseen tukeen. Tukihenkilö antaa tarvittavat ohjeet puhelimitse. Jos korvattu, viallinen osa täytyy palauttaa HP:lle, asiakkaan on toimitettava se tietyn määräajan kuluessa. Tavallisesti tämä aika on viisitoista (15) vuorokautta. Viallisen osan mukaan on liitettävä siihen kuuluvat asiakirjat, ja osa on pakattava omaan kuljetuspakkaukseensa. 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. Mikäli asiakkaan itse suorittama korjaustoimenpide koskee sinua, katso lisätiedot HP:n laitteistotuotekohtaisesta tiedotteesta. Saat lisätietoa takuupalvelusta HP:n verkkosivuilta osoitteesta www.hp.com/support.

Rajoitetun takuun siirtäminen toiseen maahan

HP:llä on käytössään maailmanlaajuinen rajoitetun takuun ohjelma, jonka mukaan tietyssä maassa ostettu tuote voidaan siirtää ilman takuun raukeamista johonkin toiseen maahan, jossa HP:llä on huoltopalvelu. Takuuehdot, palveluiden saatavuus ja niiden toimitusaika voivat vaihdella maakohtaisesti. Huoltopalvelun tavanomaiseen käsittelyaikaan vaikuttavat myös ne muutokset, jotka johtuvat osien paikallisesta saatavuudesta. Asiakkaalta voidaan vaatia tuotekohtaiset tiedot HP Global Warranty Notification -sääntöjen mukaisesti ennen tuotteen siirtämistä. Tällä tiedolla varmistetaan, että HP on valmis toimittamaan vaaditut takuuhuoltopalvelut kohdemaahan ja että tuote on suunniteltu siten, että se toimii kohdemaassa. Tuotteen siirtäminen toiseen maahan ei rajoita takuuehtoja, vaan takuu on sama kuin kyseisessä maassa ostetulle tuotteelle myönnettävä vastaava takuu.

Ota yhteyttä HP-yhtiöön tai paikalliseen valtuutettuun HP-jälleenmyyjään tai tutustu sivustoon <http://www.hp.com/support> toimiaksesi HP Global Warranty Notification -sääntöjen mukaisesti ennen HP-tuotteen siirtämistä toiseen maahan.

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

Palvelupäivitykset

HP:llä on lisäksi joukko erillisiä tuotettasi koskevia ja paikallisesti ostettavissa olevia tuki- ja huoltopalveluja. Kaikki tukipalvelut ja niihin liittyvät tuotteet eivät ole kuitenkaan saatavina kaikissa maissa. Katso palvelupäivityksiä ja niiden kustannuksia koskevat tiedot HP:n verkkosivuilta osoitteesta: <http://www.hp.com/support>.

Toiminnot ja ohjelmistojen rajoitetut takuut

Useimpien HP-merkillä varustettujen vaihtoehtojen (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-vaihtoehtoon mukana toimitettavissa takuuasiakirjoissa ilmoitetun takuuajan (HP-vaihtoehtoon rajoitettu takuu-aika), tai jäljellä olevan asennetun HP-vaihtoehtoon HP-laitteistotuotteen takuuajan, sen mukaan, kumpi on pitempi. Takuu ei kuitenkaan voi ylittää kolmea (3) vuotta HP-vaihtoehtoon ostopäivämäärästä. HP-vaihtoehtoon rajoitettu takuu-aika alkaa sinä päivänä, jolloin tuote ostetaan HP:ltä tai HP:n valtuutetulta jälleenmyyjältä. Asiakkaan saama päivätty ostokuitti tai lähete, jossa on HP-vaihtoehtoon ostopäivämäärä, on tosite takuun alkamispäivästä. Katso lisätiedot HP-vaihtoehtoon rajoitetun takuun todistuksesta. Laitteistot ja ohjelmistot, jotka eivät ole HP:n tuotteita, toimitetaan "SELLAISENAAN". Muut valmistajat tai toimittajat voivat kuitenkin antaa omat takuunsa suoraan asiakkaalle.

HP EI MYÖNNÄ OHJELMISTOTUOTTEILLE, KAIKKI HP:N ESIASENTAMAT OHJELMISTOT JA KÄYTTÖJÄRJESTELMÄ MUKAAN LUETTUINA, MUUTA TAKUUTA KUIN SOVELTUVAN OHJELMISTON TAI OHJELMAN KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUKSEN EHTOJEN TAI PAIKALLISEN VIRANOMAISMÄÄRÄYSTEN MUKAISEN TAKUUN.

Ohjelman mukana toimitetussa asianmukaisessa loppukäyttäjän käyttöoikeussopimuksessa tai ohjelmiston käyttöoikeussopimuksessa on selvitetty HP:n ainoat takuuvälitteet, jotka liittyvät HP:n jakamaan HP:n tuotenimellä varustettuun ohjelmistoon. Jos siirrettävässä tietovälitteessä, jolla HP jakelee ohjelmistot, ilmenee materiaali- tai valmistusvika yhdeksänkymmenen (90) päivän kuluessa ostopäivästä lukien, asiakkaan tulee korvausta halutessaan lähettää väline HP:lle, joka vaihtaa sen uuteen. Katso siirrettäviä nauhavarmistustietovälitteitä koskevat tiedot seuraavilta verkkosivuilta: <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Muiden valmistajien ja toimittajien tarjoamia tukipalveluja saadakseen asiakkaan on otettava yhteys kyseiseen valmistajaan tai toimittajaan.

Ohjelmiston tekninen tuki

HP tarjoaa ohjelmistojen teknistä tukea HP-ohjelmille ja HP:n esiasentamille tai HP:ltä ostetuille kolmannen osapuolen ohjelmille useilla eri tavoilla, muun muassa sähköisesti tai puhelimitse yhdeksänkymmenen (90) päivän ajan ostopäivästä lukien. Katso lisätietoja yhteysmuodoista ja puhelintuesta kohdasta "Yhteyden ottaminen HP:hen". Mahdolliset poikkeukset on ilmoitettu käyttöoikeussopimuksessa (EULA).

Ohjelmistojen tekninen tuki kattaa seuraavat palvelut:

- vastaukset asennusta koskeviin kysymyksiin (kuinka toimitaan, aloittaminen sekä edellytykset)
- ohjelmiston asetukset ja määritykset (kuinka toimitaan ja aloitetaan) – tuki **ei kata** järjestelmän optimointia, käyttäjäkohtaista mukauttamista tai verkon määrittelyä
- järjestelmän virheilmoitusten tulkitseminen
- järjestelmäongelmien erottaminen ohjelmiston käyttöongelmista
- tukipakettia koskevat tiedot sekä päivitykset.

Ohjelmiston tekniseen tukeen EIVÄT kuulu seuraavat palvelut:

- käyttäjän laatimien ohjelmien tai lähdekoodien muodostaminen tai diagnosoiminen
- muiden kuin HP-tuotteiden asentaminen.

Yhteyden ottaminen HP:hen

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

- Etsi lähin HP-huoltopiste verkko-osoitteesta <http://www.hp.com/support>.
- Ota yhteyttä valtuutettuun HP-jälleenmyyjään tai valtuutettuun palveluntarjoajaan. Varmista ennen yhteydenottoa, että seuraavat tiedot ovat käytettävissäsi:
 - tuotteen sarjanumero, mallin nimi ja mallin numero
 - asiaa koskevat virheilmoitukset
 - laajennetut toiminnot
 - käyttöjärjestelmä
 - muun valmistajan laitteet ja ohjelmat
 - yksityiskohtaiset kysymykset
 - osto- tai omistustodistus.

© 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.