

# HP Korjaamopalvelut

## HP Care Pack -palvelut



HP:n 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.

### **Palvelun hyödyt**

- Edullisempi vaihtoehto asiakkaan tiloissa tehtävälle laitehuollolle
- HP vastaa laitteen pakkaus- ja kuljetuskustannuksista

### **Palvelun ominaisuudet**

- Vianmääritys ja tuki etäpalveluna
- Korjaus, materiaalit ja varaosat
- Toimivan yksikön palautus asiakkaalle
- Kaksi eri kuljetusvaihtoehtoa
- Palveluaika arkisin toimistoaikana
- HP asiantuntijakeskuksen verkkopalvelu

## Taulukko 1. Palvelun ominaisuudet

| Ominaisuus                                    | Kuvaus  |
|---|---|
| <b>Vianmääritys ja tuki etäpalveluna</b>      | Asiakkaan ottaessa yhteyttä HP:n asiakaspalvelukeskukseen HP antaa puhelimitse perustason teknistä laitteistotukea laitteen asentamiseen, kokoonpanomääritykseen ja ongelmien ratkaisuun. Ennen laitteen vaihdosta sopimista, HP selvittää ongelman syyn tutkimalla laitteen mahdollisuuksien mukaan etäpalveluna.  |
| <b>Korjaus, materiaalit ja varaosat</b>       | <p>HP antaa vialliseen laitteistoon liittyvää teknistä tukea ja korjaa laitteen tai uusii sen osia tai tarvittaessa koko yksikön niin, että asiakkaalle voidaan palauttaa normaalissa toimintakunnossa oleva laite. Lisäksi HP voi asentaa asiakkaan järjestelmään saatavana olevia ja suositeltuja laitteisiin kohdistuvia parannuksia ja laitteisto-ohjelmistopäivityksiä (firmware) varmistaakseen laitteistojen ongelmattoman, aikaisempaa tehokkaamman toiminnan ja yhteensopivuuden HP:n toimittamien varaosien kanssa.</p> <p>HP toimittaa varaosat ja materiaalit, joita tarvitaan laitteen toimintakunnon varmistamiseksi. Varaosat ja vaihtoyksiköt ovat uusia, tai uudenveroisia. Vaihdetuista varaosista ja yksiköistä tulee HP:n omaisuutta.</p>   |
| <b>Toimivan yksikön palautus asiakkaalle</b>  | HP palauttaa korjatun tai korvatun laitteen asiakkaalle kuriirikuljetuksena. Kuljetus tapahtuu maakuljetuksena ja voi viedä 1-7 arkipäivää. Asiakas voi pyytää nopeutettua palvelua lisämaksusta.   |
| <b>Viallisen laitteen kuljetusvaihtoehdot</b> | Asiakkaan valittavana on kaksi eri vaihtoehtoa viallisen laitteen kuljettamiseksi korjaamolle: <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiakas kuljettaa laitteen (HP palautuspalvelu): asiakas on velvollinen toimittamaan laitteen HP:n omalle tai valtuuttamalle korjaamolle. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että laite on pakattu tarkoituksenmukaisesti kuljetusta varten.</li><li>• HP noutaa laitteen (HP nouto-palautuspalvelu): HP:n valtuuttama kuriiri noutaa viallisen laitteen asiakkaan luota ja toimittaa sen HP:n omalle tai valtuuttamalle korjaamolle. Asiakkaan tulee pakata laite valmiiksi kuriirikuljetusta varten. Ennen klo 12 tehty palvelupyyntö mahdollistaa laitteen noudon saman arkipäivän aikana. Muussa tapauksessa laite noudetaan seuraavana arkipäivänä.</li></ul> |
| <b>Korjausaika</b>                            | <p>Korjausajan laskeminen alkaa siitä ajankohdasta, kun viallinen laite noudetaan asiakkaan luota HP:n kuriirikuljetuksena tai kun asiakkaan toimittama laite vastaanotetaan normaalin toimistoajan puitteissa HP:n omalla tai valtuuttamalla korjaamolla. Korjausajan laskeminen päättyy siihen, kun laite on korjattu ja valmiina palautettavaksi asiakkaalle.</p> <p>Korjausaikana ei lasketa kuuluvaksi aikaa, joka kuluu korjatun laitteen palauttamiseen asiakkaalle. Mikäli laite toimitetaan HP:n omalle tai valtuuttamalle korjaamolle klo 17 jälkeen, kiertoajan laskeminen alkaa seuraavana arkipäivänä.</p>   |
| <b>Palveluaika arkisin toimistoaikana</b>     | Palveluajoissa määritetään, milloin asiakas voi soittaa HP:n asiakaspalvelukeskukseen ja milloin palvelu toimitetaan etäpalveluna tai korjaamopalveluna. Jos asiakas soittaa sovitun palveluajan ulkopuolisena aikana, palvelun vastaanoton kirjaus siirtyy seuraavaan arkipäivään, sopimuksenmukaisen palveluajan puitteissa. Tämä palvelu on saatavana klo 8.00 – 17.00 maanantaista perjantaihin kansallisia lomapäiviä lukuun ottamatta.  |

## Taulukko 2. Palvelutasot

| Ominaisuus                      | Kuvaus   |
|---------------------------------|--|
| <b>HP palautuspalvelu</b>       | <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 omalle tai valtuuttamalle korjaamolle.</p> <p>HP palauttaa korjatun laitteen asiakkaalle. Palvelun korjausaika on kolmesta viiteen (3-5) 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 omalla tai valtuuttamalla korjaamolla. Korjausajan laskeminen 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.</p> |
| <b>HP nouto-palautuspalvelu</b> | <p>Palvelu sisältää viallisen laitteen noudon asiakkaan tiloista, laitteen korjauksen tai korvaamisen vaihtoyksiköllä sekä korjatun laitteen palautuksen asiakkaalle. Palvelun korjausaika on kolmesta viiteen (3-5) arkipäivää lukuun ottamatta tapauksia, joissa vika esiintyy satunnaisesti ja vaatii näin normaalia pidemmän korjausajan. Korjausajan laskeminen alkaa siitä ajankohdasta, kun viallinen laite noudetaan asiakkaan luota HP:n kuriirikuljetuksena, 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.</p>  |

## Kattavuus

Palvelu kattaa kaikki HP:n perusyksikön sarjanumeroon sisältyvät vakiotyyppiset lisävarusteet.

HP Care Pack -palvelun piiriin eivät kuulu:

- Kuluvat osat, kuten akut, muste- ja väripatruunat eikä Tablet PC -kynät
  - Maintenance kit ja muut tarvikkeet (maintenance kit kuuluu, mikäli valinnainen ennakoiva huolto on hankittu)
  - Muiden valmistajien laitteet
  - Laitteet, joita valtuuttamaton huoltohenkilö tai asiakas itse on korjannut
  - Asiakkaan asentamat lisäohjelmistot ja ohjaimet
  - Projektorin polttimet
- ellei toisin ole ilmoitettu.

## Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on rekisteröitävä HP Care Pack -sopimuksen piiriin otettava laite HP-jälleenmyyjältä oston yhteydessä saatavien rekisteröintiohjeiden mukaan. Tämä ei päde silloin, kun kyseessä on palvelu, jonka HP itse rekisteröi.

Asiakas on velvollinen auttamaan HP:tä ratkaisemaan ongelma etäpalveluna

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

Asiakas on vastuussa laitteisto-ohjelmistojen (firmware) päivittämisestä sekä laitteiston varaosien ja yksiköiden vaihtamisesta, jos kyseiset varaosat ja yksiköt ovat sellaisia, että asiakas voi ne itse asentaa.

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

## Palvelun rajoitukset

Huolto toimitetaan HP:n harkinnan mukaan etätyönä tehtynä vianmäärityksenä ja tukena, palveluna asiakkaan tiloissa tai muuna palveluna tai edellä mainittujen yhdistelmänä. Muu palvelu voi tarkoittaa asiakasvaihdeavien osien (esim. näppäimistö, hiiri, monitori) toimittamista esimerkiksi kuriiripalveluna. HP määrittelee sopivaksi katsomansa toimitustavan pysyäkseen sopimuksen mukaisissa palveluajoissa.

Palveluun ei sisälly:

- käyttöjärjestelmän, ohjelmistojen ja tietojen palauttamista
- sovellusten testaus ja asiakkaan pyytämät lisätestit
- yhteys- tai yhteensopivuusongelmien vianselvitystöitä
- ohjelmistoihin ja verkkoyhteyksiin liittyvät ongelmat
- palvelua, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt HP:n määräämien korjaus- ja muutostöiden suorittamisen
- palvelua, jonka tarve johtuu siitä, että asiakas on laiminlyönyt muiden HP:n suosittelemien toimenpiteiden suorittamisen

## Tilaustiedot

HP Care Pack -palvelun saatavuus voi vaihdella laitteesta ja maantieteellisestä sijainnista riippuen.

HP Care Pack -palvelu ovat hankittavissa HP:ltä tai HP-jälleenmyyjiltä laitteen ostohtokella tai myöhemmin. Palvelun hankinta edellyttää laitteen perustakuun voimassaoloa.

## Lisätiedot

Lisätietoja HP:n ohjelmisto- ja laitepalveluista saa HP:n toimipisteistä ja HP:n jälleenmyyjiltä maailmanlaajuisesti tai HP:n Web-sivustosta osoitteesta:

<http://www.hp.fi/palvelut>