

HP StorageWorks Division (SWD)

Maailmanlaajuinen rajoitettu takuu ja tekninen tuki

Suomi

321708-758

Kesäkuu 2008

Maailmanlaajuinen rajoitettu takuu ja tekninen tuki

Tämä rajoitettu takuu koskee alla määritettyjä tuotteita, jotka on ostettu 16. kesäkuuta 2008 jälkeen.

TÄSSÄ MAAILMANLAAJUISEN RAJOITETUN TAKUUN JA TUEN LAUSUNNOSSA ON TÄRKEITÄ TIETOJA RAJOITETUN TAKUUN LUONTEESTA JA KATTAVUUDESTA HP-TUOTTEEN OSALTA. LISÄKSI SIINÄ ON TIETTYJÄ HP:N VASTUUVAPAUTUSLAUSEKKEITA, JOTKA VAIKUTTAVAT OLENNAISESTI OIKEUKSIISI. SIKSI SINUN KANNATTAA EHDOTTOMASTI LUKEA TÄMÄ MAAILMANLAAJUISEN RAJOITETUN TAKUUN JA TUEN LAUSUNTO ENNEN HP-TUOTTEEN KÄYTTÄMISTÄ. HP-TUOTTEEN KÄYTÖN TULKITAA MERKITSEVÄN, ETTÄ HYVÄKSYT TÄMÄN MAAILMANLAAJUISEN RAJOITETUN TAKUUN JA TEKNISEN TUEN LAUSUNNON.

Rajoitettu laitteistotakuu

Yleiset ehdot

Tämä HP:n rajoitettu laitteistotakuu antaa asiakkaalle erityiset takuuoikeudet tuotteen valmistajalta, HP:ltä. Tämän takuun lisäksi asiakkaalla voi olla muita lain suojaamia oikeuksia paikallisen lain tai HP:n kanssa solmitun kirjallisen sopimuksen mukaan.

HP EI MYÖNNÄ MITÄ SUULLISIA TAI KIRJALLISIA TAKUITA TAI EHTOJA. HP SANOUTUU IRTI KAIKISTA TAKUISTA JA EHDOSTA, JOITA EI OLE MAINITTU TÄSSÄ ASIAKIRJASSA. HP SANOUTUU IRTI KAIKISTA OLETETUISTA TAKUISTA JA EHDOSTA, KUTEN OLETETUISTA TAKUISTA TUOTTEEN MYYNTIKELPOISUUDESTA, LAADUSTA TAI SOPIVUUDESTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN, SIINÄ MÄÄRIN KUIN YHDYSVALTOJEN ULKOPUOLISTEN LAINSÄÄDÄNTÖALUEIDEN PAIKALLINEN LAINSÄÄDÄNTÖ SEN SALLII. YHDYSVALLOISSA TEHTÄVISSÄ KAUPOISSA KAIKKI TUOTTEEN MYYNTIKELPOISUUTTA, TYYDYTTÄVÄÄ LAATUA JA TIETTYYN TARKOITUKSEEN SOPIVUUTTA KOSKEVAT OLETETUT TAKUUT JA EHDOT ON RAJOITETTU EDELLÄ MAINITTUJEN EHTOJEN MUKAISESTI. JOISSAKIN MAISSA JA VALTIOISSA OLETETUN TAKUUN KESTON RAJOITTAMINEN TAI KULUTTAJATUOTTEITA KOSKEVAN SATUNNAISEN TAI SEURAUKSELLISEN VAHINGONKORVAUSVASTUUN POISSULKEMINEN TAI RAJOITTAMINEN EI OLE SALLITTUA. Kyseisissä maissa tai valtioissa tämän rajoitetun takuun poikkeukset tai rajoitukset eivät ehkä koske sinua.

AUSTRALIAN JA UUDEN UUDEN-SEELANNIN ALUEELLA TEHTÄVIEN ASIAKASKAUPPOJEN OSALTA TÄSSÄ TAKUUILMOITUKSESSA ESITETYT RAJOITETUN TAKUUN EHDOT 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.

TÄSSÄ LAUSEKKEESSA MAINITUN RAJOITETUN TAKUUN EHDOT EIVÄT SULJE POIS, RAJOITA TAI MUUTA TÄMÄN TUOTTEEN HANKINTAA KOSKEVIA PAKOLLISIA, LAKISÄÄTEISIÄ OIKEUKSIA, PAITSI SILLOIN KUN SE ON LAIN MUKAAN SALLITTUA, VAAN NE TÄYDENTÄVÄT KYSEISIÄ OIKEUKSIA.

Tämä rajoitettu takuu pätee kaikissa valtioissa, ja sitä noudatetaan takuehtojen mukaan kaikissa niissä valtioissa tai niillä alueilla, joissa HP tai valtuutettu huoltopalvelu tarjoaa takuhuoltoa sille tuotemallille, jota tämä rajoitettu takuu koskee.

HP:n maailmanlaajuisen Global Limited Warranty -takuuohjelman mukaan tietyssä maassa tai tietyllä alueella ostetun tuotteen takuu säilyy, kun kyseinen tuote siirretään toiseen maahan tai toiselle alueelle, jossa HP tai valtuutettu huoltopalvelu tarjoaa takuhuoltoa kyseiselle tuotemallille. Takuehdot, palvelun saatavuus ja palvelun vastejat saattavat vaihdella valtioittain ja alueittain. Takuhuoltoon normaalisti kuluva aika vaihtelee paikallisesti osien saatavuuden mukaan. Lisätietoja antaa paikallinen valtuutettu HP-jälleenmyyjä.

HP ei vastaa tulleista tai maksuista, joita tuotteiden siirtämisestä saattaa aiheutua. Tuotteiden siirtämistä saattavat koskea Yhdysvaltain tai muiden valtioiden määräämät vientirajoitukset.

Tämä rajoitettu takuu koskee vain HP:n ja Compaqin nimellä varustettuja laitteita (näissä takuehdoissa "HP-laitteistotuotteet"), jotka on myynyt tai vuokrannut Hewlett-Packard Company tai jokin sellainen Hewlett-Packard Companyn maailmanlaajuisista tytäryhtiöistä, yhteistyökumppaneista, valtuutetuista jälleenmyyjistä tai maahantuojista (näissä takuehdoissa termillä "HP" tarkoitetaan kaikkia näitä tahoja), joka käyttää näitä takuehtoja. Termillä "HP-laitteistotuote" tarkoitetaan ainoastaan laitteistokomponentteja ja niihin kuuluvaa laitteisto-ohjelmistoa. Termi "HP-laitteistotuote" EI SISÄLLÄ sovelluksia tai ohjelmistoja, muiden valmistajien tuotteita tai muiden valmistajien oheislaitteita. Muut kuin HP:n toimittamat laitteisto- ja ohjelmistotuotteet – kuten ulkoiset tallennusjärjestelmät, näytöt, kirjoittimet tai jokin muut oheislaitteet – tarjotaan "SELLAISINAAN" ilman HP:n takuuta. HP:n ulkopuoliset valmistajat, jälleenmyyjät tai julkaisijat voivat kuitenkin myöntää omat takuunsa suoraan asiakkaalle.

HP takaa, että asiakkaan ostamissa tai vuokraamissa HP-laitteistotuotteissa ei rajoitetun takuun voimassaoloaikana ilmene materiaali- tai valmistusvikoja, kun tuotteita käytetään normaalisti. Rajoitetun takuun voimassaoloaika alkaa sinä päivänä, kun tuote ostetaan tai vuokrataan HP:ltä tai kun HP on asentanut tuotteen käyttökuntoon. Myynti- tai toimituskuitti, josta ilmenee osto- tai vuokrauspäivämäärä, on asiakkaan todistus siitä, milloin tuote on ostettu tai vuokrattu. Takuhuollon ehtona asiakkaalta voidaan vaatia osto- tai vuokraustodistus. Asiakas on oikeutettu laitteen takuhuoltoon tämän rajoitetun takuun ehtojen mukaisesti, jos asiakkaan HP-laitteistotuote tarvitsee huoltoa rajoitetun takuun voimassaoloaikana.

Ellei toisin ole mainittu ja jos se on paikallisissa laeissa sallittu, uudet HP:n laitteistotuotteet voidaan valmistaa uusista osista tai tuotteet voivat sisältää uusien osien ohella käytettyjä osia, joiden toiminta on uuden veroista. HP voi korjata tai vaihtaa HP:n laitteistotuotteita (a) uusiin tuotteisiin tai käytettyihin tuotteisiin, joiden toiminta on uuden veroista, tai (b) tuotteisiin, jotka vastaavat alkuperäistä tuotetta, jonka valmistus on lopetettu. HP takaa, että varaosissa ei ilmene materiaali- tai valmistusvikoja yhdeksänkymmenen (90) päivän aikana tai sen HP-laitteistotuotteen rajoitetun takuun jäljelle jäävänä takuuajana, johon varaosat asennetaan, sen mukaan, kumpi ajanjakso on pidempi.

Rajoitetun takuun voimassaoloaikana HP harkintansa mukaan korjaa tai vaihtaa kaikki vialliset osat. Kaikki tämän rajoitetun takuun perusteella poistetut komponentit tai laitteistotuotteet siirtyvät HP:n omistukseen. Siinä epätodennäköisessä tapauksessa, että HP-laitteistotuotteessa ilmenee toistuva vika, HP voi oman harkintansa mukaan päättää (a) antaa asiakkaalle HP:n valitseman korvaavan tuotteen, jonka suorituskyky on sama tai vastaava kuin alkuperäisellä tuotteella tai (b) hyvittää ostohinnan tai vuokran (pienemmällä korolla) korvaavan tuotteen antamisen sijaan. Tämä on asiakkaan yksinomainen oikeus korvaukseen viallisten tuotteiden varalta.

Poikkeukset

HP EI TAKAA, ETTÄ TÄMÄ TUOTE TOIMISI KESKEYTYKSITTÄ TAI ONGELMITTA. HP EI VASTAA VAHINGOISTA, JOTKA AIHEUTUVAT SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS EI NOUDATA HP-LAITTEISTOTUOTTEEN OHJEITA.

Tämä rajoitettu takuu ei koske kulutusosia eikä sellaisia tuotteita, joiden sarjanumero on irrotettu tai jotka on muutettu käyttökelvottomiksi, syynä (a) onnettomuus, väärinkäyttö, saastuminen, väärä tai asiaton kalibrointi tai muu ulkoinen syy; (b) siitä, että tuotetta on käytetty sen mukana tulevan dokumentaation ilmoittamien käyttöolosuhteiden vastaisesti; (c) ohjelmistoista, liittymistä, osista tai tarvikkeista, joita HP ei ole toimittanut; (d) väärästä toimipisteen valmistelusta tai ylläpidosta; (e) virusstartunnasta; (f) katoamisesta tai vaurioitumisesta kuljetuksen aikana; tai (g) muutoksesta tai huollosta, jonka on suorittanut jokin muu taho kuin (i) HP, (ii) HP:n valtuuttama palveluntarjoaja tai (iii) sinä itse asentaessasi HP:n valtuuttamia osia tavalla, joka on sallittu käyttömaassa tai käyttöalueella.

HP EI VASTAA OHJELMIEN, TIETOJEN TAI SIIRRETTÄVIEN TIETOVÄLINEIDEN VAHINGOITUMISESTA TAI MENETYKSESTÄ. HP VASTAA AINOASTAAN NIIDEN OHJELMIEN JA TIETOJEN PALAUTTAMISESTA TAI UDELLEENASENTAMISESTA, JOTKA HP ON ASENTANUT TUOTTEEN VALMISTUKSEN YHTEYDESSÄ.

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

Korvausvelvollisuus

NÄMÄ EHDOT MUODOSTAVAT PAIKALLISEN LAIN RAJOISSA ASIAKKAAN JA HP:N VÄLILLÄ KOKONAISEN JA TYHJENTÄVÄN SITÄ HP-LAITTEISTOTUOTETTA KOSKEVAN TAKUUSOPIMUKSEN, JONKA ASIAKAS ON OSTANUT TAI VUOKRANNUT. Nämä ehdot korvaavat kaikki aikaisemmat sopimukset tai sitoumukset – mukaan lukien HP:n markkinointimateriaalissa esitetyt tiedot sekä HP:n tai HP:n agentin tai työntekijöiden sitoumukset – jotka on voitu tehdä HP-laitteistotuotteen kauppaan tai vuokraamiseen liittyen. Tähän rajoitettuun takuuseen tehdyt muutokset ovat pätemättömiä, ellei niitä ole tehty kirjallisesti ja ellei HP:n valtuuttama edustaja ole allekirjoittanut niitä.

Vastuunrajoitus

JOS HP-LAITTEISTOTUOTE EI TOIMI YLLÄ MAINITTUJEN TAKUUEHTOJEN MUKAISESTI, TÄMÄN RAJOITETUN TAKUUN MUKAINEN HP:N ENIMMÄISVASTUU RAJOITUU SIIHEN HINTAAN, JONKA ASIAKAS ON MAKSANUT TUOTTEESTA, TAI TAVANOMAISISSA KÄYTTÖOLOSUHTEISSA VIOITTUVIEN LAITTEISTON OSIEN KORJAUKSEN TAI KORVAAMISEN KUSTANNUKSIIN.

EDELLÄ MAINITTUJA POIKKEUKSIA LUKUUN OTTAMATTA HP EI VASTAA MISSÄÄN TAPAUKSESSA VAHINGOISTA, JOITA TUOTE TAI SEN TOIMIMATTOMUUS AIHEUTTAA, MIKÄ KOSKEE TULOJEN TAI VAROJEN MENETYSTÄ, LIIKETOIMINNAN KESKEYTYMISTÄ, TIETOJEN TAI TULOJEN MENETTÄMISTÄ, KÄYTÖN ESTYMISTÄ, MUITA KAUPALLISIA TAI LIIKETALOUDELLISIA MENETYKSIÄ, JA ERITYISIÄ, SATUNNAISIA TAI SEURAUKSELLISIA VAHINKOJA. HP EI VASTAA KOLMANSIEN OSAPUOLTEN TEKEMISTÄ VAATEISTA EIKÄ VAATEISTA, JOTKA ASIAKAS TEKEE KOLMANNEN OSAPUOLEN PUOLESTA.

TÄMÄ VASTUUNRAJOITUS ON VOIMASSA RIIPPUMATTA SIITÄ, HAETAANKO VAHINGONKORVAUSTA TAI TEHDÄÄNKÖ VAADE TÄHÄN RAJOITETTUUN TAKUUSEEN PERUSTUEN, SOPIMUSRIKKOMUKSEEN PERUSTUVANA VAATEENA (MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS JA ANKARA TUOTEVASTUU), SOPIMUSVAATEENA VAI MUUNTYYPPISENÄ VAATEENA. KUKAAN HENKILÖ EI VOI LUOPUA TÄSTÄ VASTUUNRAJOITUKSESTA TAI TEHDÄ SIIHEN LISÄYKSIÄ. TÄMÄ VASTUUNRAJOITUS ON VOIMASSA, VAIKKA ASIAKAS OLISI ILMOITANUT HP:LLE TAI SEN VALTUUTTAMALLE EDUSTAJALLE VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA TAI VAIKKA TÄLLAISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUS OLISI KOHTUULLISESTI ENNAKOITAVISSA. TÄTÄ VASTUUNRAJOITUSTA EI KUITENKAAN SOVELLETA HENKILÖVAHINKOJA KOSKEVIIN VAHINGONKORVAUSVAATEISIIN.

TÄMÄ RAJOITETTU TAKUU ANTAA ASIAKKAALLE MÄÄRÄTTYJÄ OIKEUKSIA. ASIAKKAALLA SAATTAÄ MYÖS OLLA MUITA OIKEUKSIA, JOTKA VAIHTELEVAT MAITAIN JA VALTIOITTAIN. ASIAKASTA KEHOTETAAN SELVITTÄMÄÄN OMAT OIKEUTENSA SOVELTUVISTA PAIKALLISISTA LAEISTA.

Asiakkaan velvollisuudet

Jotta HP pystyy tarjoamaan parasta mahdollista tukea ja palveluja rajoitetun takuun aikana, asiakkaalta edellytetään seuraavia toimia:

- Asianmukaisen ja riittävän ympäristön ylläpitäminen ja HP-laitteistotuotteen käyttäminen ohjeiden mukaisesti.
- Koonpanojen tarkistaminen, uusimpien laitteisto-ohjelmistojen lataaminen, ohjelmistokorjausten asentaminen, HP:n vianmäärittämissien ja apuohjelmien suorittaminen sekä HP:n neuvomien tilapäisten menetelmien tai korjausten käyttöönotto siksi ajaksi, kunnes HP kehittää pysyvän ratkaisun.
- HP:lle annetaan lupa pitää asiakkaan järjestelmissä tai toimipaikoissa tiettyjä järjestelmä- ja verkkodiagnostiikan ja ylläpidon työkaluja, jotka helpottavat takuutuen toimittamista (yhteisesti käytetään termiä "Huoltotyökalut"); Huoltotyökalut ovat aina yksiselitteisesti HP:n omaisuutta. Lisäksi asiakas on velvollinen
 - käyttämään huoltotyökaluja vain takuukauden aikana ja HP:n luvalla
 - asentamaan huoltotyökalut ja niiden tarvittavat päivitykset ja korjaukset sekä ylläpitämään niitä ja suorittamaan niille tukitoimintoja
 - järjestämään tarvittaessa etäyhteyden HP:n hyväksymän tietoliikennelinjan kautta
 - avustamaan HP:tä huoltotyökalujen käytössä
 - ilmoittamaan HP:lle ohjelmiston ilmoittamista tapahtumista sähköisen tiedonsiirtotoiminnon avulla
 - hankkimaan tarvittaessa HP:n määritysten mukaisen etäyhteyslaitteiston järjestelmiin, joissa on käytössä etävianmäärittämisspalvelu
 - palauttamaan huoltotyökalut tai sallimaan HP:n poistaa ne takuukauden päätyttyä
 - pidättäytymään huoltotyökalujen myymisestä, siirtämisestä, oikeuksien siirtämisestä tai lupaamisesta tai muusta rasittamisesta tai välittämisestä.
- Tiettyissä tapauksissa HP saattaa edellyttää, että järjestelmään ladataan ohjaimien ja agenttien kaltaisia lisäohjelmistoja näiden tukiratkaisujen ja -toimintojen hyödyntämiseksi.
- HP:n etätukiratkaisujen käyttäminen tarvittaessa. HP suosittelee HP:n toimittamien tukitekniikoiden käyttämistä. Jos asiakas ei halua hyödyntää tarjolla olevia etätukimahdollisuuksia, siitä johtuvat asiakastuen lisäresurssivaatimukset voivat lisätä kustannuksia.
- Häiriöiden ratkaisemisen yrittäminen puhelimitse yhdessä HP:n kanssa. Tällöin saatetaan tehdä rutiiniluonteisia vianmäärittämissiä, asennetaan lisäohjelmistopäivityksiä tai -korjauksia ja poistetaan kolmannen osapuolen ja/tai muiden valmistajien lisälaitteita.
- Kiintolevylle tai muille tallennuslaitteille tallennettujen asiakkaan tiedostojen, tietojen ja ohjelmien varmuuskopioiminen mahdollisten häiriöiden, muutosten ja tietohävikkien varalta. Asiakkaan tiedostojen, tietojen ja ohjelmien varmuuskopioiminen sekä luottamuksellisten, yksityisten ja henkilötietojen poistaminen ennen HP-laitteistotuotteen palauttamista takuutukipalveluja varten.
- Sellaisen menetelmän ylläpitäminen, jolla voidaan palauttaa hävinneet tai muuttuneet tiedostot, tiedot ja ohjelmat, jotka eivät ole riippuvaisia HP-laitteistotuotteesta takuukauden aikana.
- Ilmoittaminen HP:lle, jos HP-laitteistotuotetta käytetään ympäristössä, joka voi vaarantaa HP:n työntekijöiden tai alihankkijoiden terveyden tai turvallisuuden. HP voi edellyttää tällaisten tuotteiden ylläpitämistä HP:n valvonnassa ja lykätä takuupalveluja siihen asti, kunnes haittariski on ratkaistu.
- Jäljempänä mainittujen takuupalvelulajien mukaisten lisätoimien ja muiden HP:n mahdollisesti pyytämien kohtuullisten toimien suorittaminen takuutuen parhaan suoritusstavan mahdollistamiseksi.

Laitteen takuhuollon tyypit

Seuraavassa luetellaan asiakkaan ostamaa HP-laitteistotuotetta koskevan takuusopimuksen mahdolliset takuhuollotyypit. Lisätietoja on osassa Rajoitetun takuun takuukaudet.

Asiakkaan tekemät korjaukset

HP-tuotteissa on käytetty useita asiakkaan vaihdettavissa olevia Customer Self Repair (CSR) -osia, jotta huoltoajat olisivat mahdollisimman lyhyet ja viallisten osien vaihtamisen sujuisi joustavasti. Jos HP havaitsee vianmäärityksen aikana, että käyttäjä voi suorittaa korjauksen itse vaihtamalla CSR-osan, HP lähettää kyseisen osan käyttäjälle vaihtamista varten. CSR-osat jaetaan kahteen luokkaan:

- Osat, jotka asiakkaan on vaihdettava aina itse. Mikäli asiakas pyytää HP:tä vaihtamaan tällaiset osat, asiakkaalta veloitetaan tästä palvelusta matka- ja työ kustannukset.
- Osat, jotka asiakas voi halutessaan vaihtaa itse. Nämä osat ovat asiakkaan itse korjattavissa. Jos asiakas pyytää HP:tä vaihtamaan tällaiset osat, tämä palvelu suoritetaan ilman eri veloitusta tuotteen takuupalvelun mukaisesti.

CSR-osat toimitetaan seuraavaksi arkipäiväksi, mikäli niitä on saatavilla ja maantieteellinen sijainti sen sallii. Osat voidaan lisämaksusta toimittaa saman päivän aikana tai neljän tunnin kuluessa, mikäli maantieteellinen sijainti sen sallii. Jos tarvitaan lisäohjeita, niitä saa puhelimitse HP:n teknisen tuen asiakaspalvelusta. HP liittää korvaavan CSR-osan mukana toimitettavaan materiaaliin tiedon siitä, onko viallinen osa palautettava HP:lle. Jos viallinen osa on palautettava, se on toimitettava HP:lle määrättyssä ajassa, tavallisesti viiden (5) päivän kuluessa. Viallinen osa siihen kuuluvine kirjallisine ohjeineen on palautettava HP:n lähettämässä pakkausmateriaalissa. Jos asiakas ei palauta viallista osaa, HP:llä on oikeus veloittaa asiakkaalta vaihto-osan hinta. Asiakkaan tehdessä korjauksen itse HP maksaa kaikki osista johtuvat kuljetus- ja palautuskustannukset. HP päättää, mitä kuljetustapaa käytetään.

Käyttömukavuuden takaamiseksi HP tarjoaa pikaviitetaulukoita, joista käy ilmi, mitä CSR-osia tuotteellesi on saatavissa. Katso lisätietoja osoitteesta <http://www.hp.com/go/csraparts>.

Vain osat korvaava takuuhuolto

HP:n rajoitettuun takuuseen saattaa sisältyä vain osat korvaava vaihtotakuu. Tällöin HP toimittaa vaihto-osat veloitusetta. HP:n mahdollisesti suorittamat korjaukset sekä työ- ja kuljetuskustannukset laskutetaan asiakkaalta.

Vaihtotakuupalvelu

HP:n rajoitettuun takuuseen saattaa sisältyä vaihtotakuu. Jos HP-laitteistotuote havaitaan tutkimusten perusteella vialliseksi, HP toimittaa korvaavan laitteen suoraan asiakkaalle vaihtotakuun ehtojen mukaisesti. Ottaessaan vaihtolaitteen vastaan asiakas on velvollinen palauttamaan viallisen laitteen HP:lle vaihtolaitteen mukana tulevassa pakkauksessa määrättyssä ajassa, tavallisesti viiden (5) päivän kuluessa. HP vastaa kaikista kuljetus- ja vakuutuskustannuksista, joita aiheutuu viallisen laitteen palauttamisesta HP:n toimipisteeseen. Jos asiakas ei palauta viallista laitetta, HP veloittaa asiakkaalta vaihtolaitteen hinnan.

OnSite-takuuhuolto

HP:n rajoitettuun takuuseen saattaa sisältyä OnSite-takuuhuolto. HP määrittää OnSite-huollon ehtojen mukaisesti oman harkintansa mukaan, voiko vian korjata

- etähuoltana
- CSR-osaa käyttämällä
- viallisen laitteen luo tehtävällä huoltokäynnillä.

Mikäli HP päättää, että vian korjaaminen edellyttää OnSite-huoltokäyntiä, huoltokäynti ajoitetaan normaaliin työaikaan, ellei HP-laitteistotuotteen ehdoissa muuta määritetä. Normaali työaika on yleensä maanantaista perjantaihin kello 8.00–17.00, mutta se saattaa vaihdella paikallisten olosuhteiden mukaan. Jos viallinen laite sijaitsee vakiopalvelualueen ulkopuolella (yleensä 50 km), vasteaika voi olla tavallista pidempi tai huoltopalvelu voi veloittaa lisämaksun. Lähimmän HP:n valtuutetun huoltopalvelun yhteystiedot ovat saatavissa HP:n WWW-sivustosta osoitteesta <http://www.hp.com/support>.

OnSite-tuen antamiseksi asiakkaan

- edustajan on oltava paikalla, kun HP suorittaa takuuhuoltoa asiakkaan tiloissa
- on ilmoitettava HP:lle, jos tuotteita käytetään ympäristössä, joka voi vaarantaa HP:n työntekijöiden tai alihankkijoiden terveyden tai turvallisuuden
- on järjestettävä asiakkaan kohtuullisten turvallisuusvaatimusten rajoissa HP:lle riittävä, vapaa ja turvallinen pääsy ja käyttöoikeus kaikkiin tiloihin, tietoihin ja järjestelmiin, joita HP ilmoittaa tarvitsevansa tukipalveluiden ajanmukaisessa järjestämisessä
- on varmistettava, että kaikki valmistajien merkinnät (kuten sarjanumerot) ovat sekä paikoillaan että luettavissa ja että niihin pääsee käsiksi

- on ylläpidettävä tuotemääritysten ja tuettujen kokoonpanojen mukaista käyttöympäristöä.

Lisäpalvelut

HP tarjoaa tuotteille ylimääräisiä tuki- ja huoltopalveluita, joita voi ostaa paikalliselta jälleenmyyjältä. Kaikkia tukipalveluja ja niihin liittyviä tuotteita ei ehkä ole saatavilla kaikissa valtioissa. Tietoja lisäpalveluiden saatavuudesta ja niiden hinnoista on HP:n WWW-sivustossa osoitteessa <http://www.hp.com/support>.

Rajoitetun takuun voimassaoloaika

HP-laitteistotuotteen rajoitetun takuun voimassaoloaika on kiinteästi määrätty aika, joka alkaa ostopäivänä. Ostopäivä on kauppakuitissa oleva päivämäärä, ellei HP tai jälleenmyyjä ilmoita asiakkaalle toisin kirjallisesti.

Levytallennusjärjestelmät

Tuote	Rajoitetun takuun voimassaoloaika ¹ ja palvelun toimittamisen menetelmä ^{2, 3}	Takuupalveluiden saatavuus ja vasteaika ⁴
All-in-One Storage System AiO400	3 vuotta, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
All-in-One Storage Systems AiO600, AiO1200, AiOSB600c	3 vuotta, osien vaihto 3 vuotta, työ 3 vuotta, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Disk Subsystem DS2120	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Disk Subsystem DS2405	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, paikan päällä	Normaalina virka-aikana 4 tunnin etävastausaika
Disk System DS2500	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, paikan päällä	4 tunnin etävastausaika (24 h vuorokaudessa joka päivä)
HP StorageWorks Enterprise File Services Clustered Gateway	3 vuotta, osien vaihto 3 vuotta, työ 3 vuotta, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä ⁵
HP StorageWorks Enterprise Virtual Array File Services	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, paikan päällä	Laitteistolla 4 tunnin etävastausaika (24 h vuorokaudessa joka päivä) ⁵
EVA 3000, 5000 Disk Array ⁶	3 vuotta, osien vaihto 3 vuotta, työ 3 vuotta, paikan päällä	4 tunnin etävastausaika (24 h vuorokaudessa joka päivä)
EVA 4000, 6000, 8000, 4100, 6100, 8100 Disk Array ⁶	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, paikan päällä	4 tunnin etävastausaika (24 h vuorokaudessa joka päivä)
EVA4000, EVA4000 SAN - Starter Bundles	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
EVA 4400 Disk Array	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä

Tuote	Rajoitetun takuun voimassaoloaika ¹ ja palvelun toimittamisen menetelmä ^{2, 3}	Takuupalveluiden saatavuus ja vasteaika ⁴
EVA FC Drive Modules ⁶	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, paikan päällä	4 tunnin etävastausaika (24 h vuorokaudessa joka päivä)
MSA20, 30, 50, 60, 70, SFS20 ⁷	3 vuotta, osien vaihto ⁸	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
MSA500	3 vuotta, osien vaihto 3 vuotta, työ 3 vuotta, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
MSA1000, 1500, 1510i	3 vuotta, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
MSA2000 ⁷	3 vuotta, osien vaihto ⁸	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
NAS - 500s, S1000	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Proliant Storage Servers DL320S, 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000	3 vuotta, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Proliant Storage Servers DL580 G2, DL585, ML350 G4, ML350 G5, ML370 G4, DL380 G4, DL380 G5, DL380G5 DPSS	3 vuotta, osien vaihto 3 vuotta, työ 3 vuotta, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Proliant Storage Servers DL100 G1, DL100 G2, DL100 G2 DPSS, ML310, ML110, ML310G3 DPSS, DL160, DL185	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
SVS200 ⁹	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Virtual Array 71xx, 74xx	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, paikan päällä	Normaalina virka-aikana 4 tunnin etävastausaika
XP Disk Array ⁶	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, paikan päällä	Saatavuus 24 h vuorokaudessa joka päivä hätätilanteissa XP Disk Array -tuotteille

¹Tässä taulukossa on kuvattu perustason takuut. HP-laitteistotuotteen takuu voi olla perustakuuta parempi. Lisätietoja takuuehdoista on kunkin tuotteen kohdalla osoitteessa www.hp.com.

²Etätarkausmahdollisuus ja asiakkaan itse tekemä korjaus (CSR) on saatavissa monelle tuotteelle, ja näiden vaihtoehtojen käyttö voi olla pakollista tietyt osien kohdalla. Tutustu tuotetiedokantaan tai siirry osoitteeseen <http://www.hp.com/go/csrsupport> osien CSR-tietojen saamiseksi.

³Lisävarusteena hankittavien ATA- ja SATA-kiintolevyasemien takuu-aika on enintään yksi (1) vuosi riippumatta asemat sisältävän järjestelmän takuuaikasta.

⁴Vasteajat perustuvat tavallisiin arkipäiviin ja työaikoihin. Ellei toisin mainita, kaikki ajat mitataan asiakkaan soitosta siihen, kun HP on joko saanut sovitua molemmille osapuolille sopivan ajan tukipalvelujen tarjoamiseksi tai on aloittanut tukipalvelun tai käynnistänyt etävianetsinnän. Vasteaika perustuu kohtuullisiksi katsottaviin toimenpiteisiin. Vasteajat voivat vaihdella valtiittain ja tietyt maahantuojien rajoitusten mukaan. Jos asiakas sijaitsee vakiopalvelualueen ulkopuolella, vasteaika voi olla mainittua pidempi tai huoltopalvelu voi veloittaa lisämaksun. Saat lisätietoja vasteajoista paikalliselta HP-huoltopalveluiden tarjoajalta.

⁵Pyydä myyntiedustajaltasi lisätietoja tuotteeseen liittyvistä palveluista.

⁶Moniin EVA- ja XP-tuotteisiin kuuluu asennus. Pyydä myyntiedustajaltasi lisätietoja.

⁷Laajennettu osien/laitteyksiköiden vaihto.

⁸Etätukipalvelu puhelimitse sekä osien vaihto, kun viannon määritystesteissä ilmenee, että kyse on viallisesta osasta.

⁹SVS200-tuotteisiin saattaa sisältyä asennus. Pyydä myyntiedustajaltasi lisätietoja.

Verkkotallennustuotteet

Tuote	Rajoitetun takuun voimassaoloaika ¹ ja palvelun toimittamisen menetelmä ²	Takuupalveluiden saatavuus ja vasteaika ³
Fabric and Infrastructure Switches ja Directors	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Host BUS Adapter -sovittimet ⁴	3 vuotta, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Verkkoliitännäkortit (NIC) ⁴	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Ultra 320 Dual-Channel HBA ⁴	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä

¹Tässä taulukossa on kuvattu perustason takuut. HP-laitteistotuotteen takuu voi olla perustakuuta parempi. Lisätietoja takuuehdoista on kunkin tuotteen kohdalla osoitteessa www.hp.com.

²Etäratkaisumahdollisuus ja asiakkaan itse tekemä korjaus (CSR) on saatavissa monelle tuotteelle, ja näiden vaihtoehtojen käyttö voi olla pakollista tiettyjen osien kohdalla. Tutustu tuotedokumentaatioon tai siirry osoitteeseen <http://www.hp.com/go/csrrparts> osien CSR-tietojen saamiseksi.

³Vasteajat perustuvat tavallisiin arkipäiviin ja työaikoihin. Ellei toisin mainita, kaikki ajat mitataan asiakkaan soitosta siihen, kun HP on joko saanut sovitua molemmille osapuolille sopivan ajan tukipalvelujen tarjoamiseksi tai on aloittanut tukipalvelun tai käynnistänyt etävianetsinnän. Vasteaika perustuu kohtuullisiksi katsottaviin toimenpiteisiin. Vasteajat voivat vaihdella valtiittain ja tiettyjen maahantuojien rajoitusten mukaan. Jos asiakas sijaitsee vakiopalvelualueen ulkopuolella, vasteaika voi olla mainittua pidempi tai huoltopalvelu voi veloittaa lisämaksun. Saat lisätietoja vasteajoista paikalliselta HP-huoltopalveluiden tarjoajalta.

⁴Laajennettu osien/laiteyksiköiden vaihto.

⁵Etätukipalvelu puhelimitse sekä osien vaihto, kun vianmääritysteisteissä ilmenee, että kyse on viallisesta osasta.

Nauha- ja virtuaalinauhatuotteet

Tuote	Rajoitetun takuun voimassaoloaika ¹ ja palvelun toimittamisen menetelmä ²	Takuupalveluiden saatavuus ja vasteaika ³
1/8 and 1/8 G2 Tape Autoloaders ⁴	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
D2D Backup System 110, 120, 130, 2503i (iSCSI) ^{4, 6}	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
D2D 4000i/fc Series Backup Systems ⁶	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
DAT 24 SCSI ^{4, 7}	3 vuotta, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
DAT 24 USB ^{4, 7}	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
DAT 40-, 72- ja 160-asetat ^{4, 7}	3 vuotta, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
DAT 72x10 1U Tape Autoloaders ⁴	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
DLT-, VS-, DDS-, SDLT- ja LTO/Ultrium-asetat ^{4, 7}	3 vuotta, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
MSL2024, MSL4048 Tape Library ⁴	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
MSL8096 Tape Library	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä

Tuote	Rajoitetun takuun voimassaoloaika ¹ ja palvelun toimittamisen menetelmä ²	Takuupalveluiden saatavuus ja vasteaika ³
RDX160, RDX320 Internal and External Removable Disk Backup System ^{4, 7} RDX Media	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
SKM-avaintenhallintasovellus ⁴	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Tape Array 5300 ^{4, 7}	3 vuotta, osien vaihto ⁵ 3 vuotta, työ 3 vuotta, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Nauhakirjastot: ESL-e, EML, MSL6000	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
Ultrium Tape Blade -korttipalvelimet ^{4, 7}	3 vuotta, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
VLS 3xx/12xxx Series Virtual Tape Library EVA Gateway	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
VLS 1000i ⁴	1 vuosi, osien vaihto ⁵	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä
VLS 6xxx/9xxx Series Virtual Tape Library	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, paikan päällä	Normaalina virka-aikana Seuraavana arkipäivänä

¹Tässä taulukossa on kuvattu perustason takuut. HP-laitteistotuotteen takuu voi olla perustakuuta parempi. Lisätietoja takuuehdoista on kunkin tuotteen kohdalla osoitteessa www.hp.com.

²Etäratkaisumahdollisuus ja asiakkaan itse tekemä korjaus (CSR) on saatavissa monelle tuotteelle, ja näiden vaihtoehtojen käyttö voi olla pakollista tiettyjen osien kohdalla. Tutustu tuotetiedokirjaan tai siirry osoitteeseen <http://www.hp.com/go/csrrparts> osien CSR-tietojen saamiseksi.

³Vasteajat perustuvat tavallisiin arkipäiviin ja työaikoihin. Ellei toisin mainita, kaikki ajat mitataan asiakkaan soitosta siihen, kun HP on joko saanut sovitua molemmille osapuolille sopivan ajan tukipalvelujen tarjoamiseksi tai on aloittanut tukipalvelun tai käynnistänyt etävianetsinnän. Vasteaika perustuu kohtuullisiksi katsottaviin toimenpiteisiin. Vasteajat voivat vaihdella valtiokohtaisesti ja tiettyjen maahantuojien rajoitusten mukaan. Jos asiakas sijaitsee vakiopalvelualueen ulkopuolella, vasteaika voi olla mainittua pidempi tai huoltopalvelu voi veloittaa lisämaksun. Saat lisätietoja vasteajoista paikalliselta HP-huoltopalveluiden tarjoajalta.

⁴Laajennettu osien/laitteyksiköiden vaihto.

⁵Etätukipalvelu puhelimitse sekä osien vaihto, kun viannääritystesteissä ilmenee, että kyse on viallisesta osasta.

⁶Kun HP StorageWorks -nauha-asema liitetään D2D-varmuuskopiojärjestelmään, sitä koskee erillinen takuu. Katso asiakirjasta nauha-aseman mallin kohdalla tiedot nauha-aseman takuusta.

⁷HP:n palvelimen sisään asennettu nauhatallennustuotteeseen ei sovelleta samoja perustason takuupalveluehtoja kuin palvelimeen itseensä (esim. huolto paikan päällä ei sisälly takuuseen).

Ohjelmiston rajoitettu takuu

MIKÄLI OHJELMISTON TAI OHJELMAN KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUKSESSA EI TOISIN MÄÄRÄTÄ TAI PAIKALLINEN LAINSÄÄDÄNTÖ EI TOISIN MÄÄRÄÄ, OHJELMISTOTUOTTEET (MUKAAN LUKIEN HP:N ESIASENTAMAT OHJELMISTOTUOTTEET SEKÄ FREEWARE-OHJELMAT JA -KÄYTTÖJÄRJESTELMÄT (määritelmä jäljempänä)) TARJOTAAN "SELLAISINAAN". HP SANOUTUU IRTI KAIKISTA MUISTA SOVITUISTA, OLETETUISTA TAI LAINSÄÄDÄNNÖLLISISTÄ TAKUISTA JA EHDOSTA, KUTEN MUUN MUASSA TUOTTEEN OMISTUSOIKEUTTA JA OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA KOSKEVISTA TAKUISTA SEKÄ KAIKISTA MYYNTIKELPOISUUTTA, TIETYYN TARKOITUKSEEN SOPIVUUTTA JA VIRUKSETTOMUUTTA KOSKEVISTA OLETETUISTA TAKUISTA, VELVOLLISUUKSISTA JA EHDOSTA. Joissakin maissa ja valtioissa oletettujen takuiden keston rajoittaminen tai poissulkeminen ei ole sallittua. Kyseisissä maissa ja valtioissa edellä kuvattu vastuunrajoitus ei ehkä koske sinua kaikilta osin. HP JA SEN JÄLLEENMYYJÄT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA VASTAA MISTÄÄN ERITYISISTÄ, SATUNNAISISTA, EPÄSUORISTA TAI SEURAUMUKSELLISISTA VAHINGOISTA (KUTEN MUUN MUASSA TULOJEN, LUOTTAMUKSELLISTEN TIETOJEN TAI MUIDEN TIETOJEN MENETYKSISTÄ, LIIKETOIMINNAN KESKEYTUMISESTÄ, HENKILÖVAHINGOISTA TAI HENKILÖTIETOJEN PALJASTUMISESTA), JOTKA JOHTUVAT OHJELMISTOTUOTTEEN KÄYTTÄMISESTÄ TAI SEN KÄYTÖN ESTYMISESTÄ TAI LIITTYVÄT TÄLLAISIIIN TAPAUKSIIN. TÄMÄ VASTUUNRAJOITUS ON VOIMASSA LAINSÄÄDÄNNÖN SALLIMASSA ENIMMÄISLAAJUudessa, VAIKKA HP:LLE TAI SEN JÄLLEENMYYJÄLLE OLISI ILMOITETTU TÄLLÄISEN VAHINGON MAHDOLLISUUDESTA JA VAIKKA ASIAKKAAN SAAMA KORVAUS EI VASTAISII TARKOITUSTAAN. Joissakin maissa ja valtioissa satunnaisten tai seuraussellisten

vahingonkorvausvastuiden poissulkeminen tai rajoittaminen ei ole sallittua. Näissä maissa tai valtioissa nämä rajoitukset ja poikkeukset eivät ehkä koske sinua.

Näissä maissa tai valtioissa nämä rajoitukset ja poikkeukset eivät ehkä koske sinua. HP:n ainoat takuuvuorot liittyvät ohjelmistoihin liittyen, joita HP välittää HP-nimellä, on määritetty ohjelmien mukana tulevissa loppukäyttäjälisensseissä tai käyttöoikeussopimuksissa. Jos siirrettävässä tietovälimeessä, jolla HP toimittaa ohjelmiston, ilmenee materiaali- tai valmistusvirhe yhdeksänkymmenen (90) päivän sisällä tuotteen ostamisesta, asiakkaan ainoa ja yksinomainen korvaus on, että HP toimittaa asiakkaalle uuden tietovälimeen, kun asiakas palauttaa viallisen HP:lle. Lisätietoja siirrettävien tietovälimeiden tyhjiä nauhoja koskevista asioista on WWW-sivustossa <http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Asiakas on velvollinen ottamaan yhteyttä muiden kuin HP:n valmistamien laitteiden valmistajiin tai jälleenmyyjiin saadakseen heiltä tarvitsemiaan takuupalveluja.

Freeware-käyttöjärjestelmät ja -sovellukset

HP ei myönnä takuita ohjelmistoille, joihin kolmas osapuoli on myöntänyt julkisen käyttöoikeuden, mukaan lukien käyttöjärjestelmät ja sovellukset ("Freeware-ohjelmat"). HP-laitteistotuotteiden mukana toimitettavien Freeware-ohjelmien tukipalveluista huolehtii Freeware-ohjelman toimittaja. Lisätietoja on HP-laitteistotuotteen mukana toimitettavien Freeware-käyttöjärjestelmien tai -sovellusten tukitiedoissa.

Alkuasennustuki

HP tarjoaa alkuasennusta varten sähköistä tukea tai puhelintukea 90 päivän ajan ostopäivästä. Katso lisätietoja yhteysmuodoista ja puhelintuesta kohdasta "Yhteyden ottaminen HP:hen".

Tukipalveluun kuuluvat

- asennusta koskeviin kysymyksiin vastaaminen (ohjeiden anto sekä aloitustoimista ja käyttöedellytyksistä tiedottaminen)
- HP-laitteistotuotteiden mukana toimitettujen tai ostettujen ohjelmistojen ja valinnaisten osien asennus ja määrittäminen (ohjeiden anto ja aloitustoimista tiedottaminen)
- järjestelmän virhesanomien tulkitseminen
- järjestelmän häiriöiden tunnistaminen
- HP-laitteistotuotteiden mukana toimitettujen tai ostettujen ohjelmistojen tukipakettitietojen ja päivitysten toimittaminen.

Tukipalveluun EIVÄT kuulu

- käyttäjän omien ohjelmien ja lähdekoodien luominen tai vianmäärittäminen
- muiden kuin HP-tuotteiden asennus
- järjestelmän optimointi ja mukautus tai verkon määrittäminen

Näin otat yhteyden HP:hen

Jos tuotteeseen tulee vika rajoitetun takuun voimassaoloaikana eikä ongelma ratkea tuotteen oppaiden avulla, saat tukipalveluita seuraavasti:

- Etsi lähin HP:n asiakaspalvelu WWW-osoitteesta <http://www.hp.com/support>
- Ota yhteyttä lähimpään HP:n asiakaspalveluun. Selvitä seuraavat tiedot ennen yhteydenottoa:
 - tuotteen sarjanumero sekä mallinimi ja -numero
 - saamasi virheilmoitukset
 - lisävarusteet
 - käyttöjärjestelmä
 - muiden kuin HP:n toimittamat laitteistot tai ohjelmistot
 - yksityiskohtaiset kysymykset ongelmasta.