

hp Technical Phone Support -tukipalvelusopimus (jäljempänä "Sopimus") ehdot

Kiitos, että hankit HP Technical Phone Support -tukipalvelusopimuksen. Tarkemmat palvelun kuvaukset lisätietoineen ovat saatavissa seuraavasta osoitteesta: www.hp.com/fi/phonesupport. Voit pyytää palvelukuvaukset myös HP:n valtuutetuilta kumppaneilta.

1. Tukipalvelut: HP tarjoaa kussakin palvelukuvauksessa kuvattuja tukipalveluja (jäljempänä "tukipalvelu" tai "palvelu") tässä sopimuksessa määritetyille palvelun piiriin kuuluville tuotteille ("Tuote"). Palvelun toimittaa HP tai HP:n valtuutettu edustaja. HP:lla on velvollisuus toimittaa palvelu edellyttäen, että HP on saanut kaiken vaaditun tiedon asiakkaasta ja tuetusta Tuotteesta. HP saattaa vaatia asiakkaalta ostotositteen tuotteesta ja tästä palvelusta. HP:n aika- ja kuluveloituserusteinen palvelu on saatavana HP:n normaalihintaan tuotteille ja palveluille, jotka eivät kuulu tämän sopimuksen piiriin.
2. Tuen laajuus: Tukea annetaan asiakkaille, jotka ovat Suomessa. Ellei palvelun kuvauksessa ole muuta määritetty, palvelu toimitetaan puhelimitse ja mahdollisuuksien mukaan etäkäytön avulla tai sähköpostitse. Palvelu on käytettävissä HP:n normaaleina toimistaikoina maanantaista perjantaihin (paikalliset eroavuudet ovat mahdollisia), pois lukien yleiset lomapäivät.
3. Palvelun voimassaolon alku: Palvelu on asiakkaan käytettävissä siitä lukien, kun asiakas vastaanottaa palvelun viitenumeron, tämän sopimuksen voimassaoloaikana (katso alla). Asiakkaan katsotaan hyväksyneen kaikki tämän sopimuksen ehdot, kun hän ensimmäisen kerran soittaa tai lähettää sähköpostia tukeen.
4. Edellytykset: Asiakkaan on täytettävä tässä sopimuksessa ja palvelun kuvauksessa määritetyt vaatimukset ja asiakkaan velvollisuudet.
5. Sopimuksen alainen tuote: Vain tässä sopimuksessa nimenomaan määritetyt HP:n kuluttajatuotteet voivat kuulua sopimuksen piiriin (kattava luettelo tuotteista on osoitteessa www.hp.com/fi/totalcare.) Sen lisäksi oheisten ehtojen tulee täytyä jaja seuraavia ehtoja sovelletaan HP:n palvelun toimitukseen:
 - (a) Tuotteen tulee olla päivitetty tai se tulee päivittää nykyiseen versiotasoon, sitä on käytettävä määritettyjen enimmäiskäyttörajojen puitteissa, ja sen on oltava HP:n arvion mukaan hyvässä kunnossa. Ellei HP erikseen toisin ilmoita, HP ei toimita palvelua tuotteelle, jonka määritetty tukiaika on päättynyt (ts. ko tuotteelle ei enää tarjota tukea), tai muun toimittajan kuin HP:n ohjelmistotuotteille ja/tai ohjaimille, joita ulkopuolinen toimittaja ei enää tue, sen mukaan kumpi ajankohdista on aiempi. Mikäli HP kuitenkin erikseen sopisi toimittavansa palvelua edellä mainitusta huolimatta, HP tarjoaa tällaisessatapauksessa tukea erikseen sovitun mukaisesti kohtuullisissa määrin ja parhaan kykynsä mukaan.
 - (b) HP tarjoaa tukipalvelua vain nykyiselle ja sitä välittömästi edeltävälle (tai määritetylle) versiolle HP:n ja muun kuin HP:n ohjelmistotuotteesta, johon asiakkaalla on asianmukainen käyttöoikeus, ja vain siinä tapauksessa, että ohjelmistotuotetta käytetään sellaisen laitteiston kanssa, joka sisältyy HP:n tai muun toimittajan määrittämiin kokoonpanoihin.
 - (c) HP voi ilman lisämaksua muuttaa tuotetta toiminnan, tuettavuuden ja luotettavuuden parantamiseksi tai laillisten vaatimusten täyttämiseksi.
 - (d) Ellei palvelun kuvauksessa ole muuta määritetty, HP ei tue muiden kuin HP:n tuotteita ja osia. Palvelu saatetaan kuitenkin tarjota rajoitetuissa olosuhteissa ja HP:n harkinnan ja päätöksen

mukaan, kun ratkaistaan ongelmaa, johon liittyy yhdistelmä HP-tuotteita ja muiden toimittajien tuotteita ja/tai ohjelmia.

6. HP:n omaisuus: Asiakas hyväksyy, ettei asiakkaalla ole mitään omistusoikeutta HP:n toimittamiin materiaaleihin, kuten asiakirjoihin, piirroksiin, ohjelmiin, vianmääritysohjelmiin tai niihin liittyvään mediaan.
7. Asiakkaan velvollisuudet:
 - (a) Asiakkaan on ilmoitettava HP:lle välittömästi, jos sopimuksen osana annetut tiedot muuttuvat.
 - (b) Asiakas pyrkii toimimaan yhdessä HP:n kanssa kohtuullisissa määrin ongelmien ratkaisemiseksi etäkäytön avulla, suorittaa testaus- tai vianmääritysohjelmia, toimittaa kaiken tarvittavan tiedon ja suorittaa peruskorjaustoimia HP:n niin pyytäessä.
 - (c) Asiakas vastaa tietoliikennekustannuksista, jotka aiheutuvat puhelin- ja etäpalvelun toimituksesta.
 - (d) Asiakas vastaa tukeen sisältyvämmien tuotteiden, lisävarusteiden ja laitteiden yhteensopivuudesta tuotteen kanssa.
 - (e) Asiakas vastaa omien luottamuksellisten tietojensa turvallisuudesta ja laitteistosta riippumattoman varmuuskopiomenetelmän ylläpidosta kadonneiden tai muutettujen tiedostojen, tietojen tai ohjelmien palauttamiseksi.
8. Palvelun rajoitukset:
 - (a) Palvelu ei kata mitään palveluja muille laitteille ja/tai ohjelmille kuin niille, jotka on määritetty tässä sopimuksessa. HP pyrkii kohtuullisella vaivalla ratkaisemaan ongelmat, joista asiakas tekee ilmoituksen, mutta HP ei ole vastuussa sellaisten ratkaisujen toimituksesta, joita joko ei ole saatavilla tai jotka ovat HP:n tietämyksen ulkopuolella – erityisesti, mutta ei pelkästään silloin, kun asiakkaan ongelma liittyy muun kuin HP:n toimittaman ohjelmiston vikaan. Tässä tapauksessa palvelu ei sisällä tuotteen kanssa käytettävien muiden kuin HP:n ohjelmien päivitysten toimitusta. HP luottaa kokonaan tai osittain tietoihin, joita joko asiakas tai HP:n valtuutettu kumppani toimittaa ennen tämän sopimuksen alkua tai sen voimassaoloaikana.
 - (b) Palvelu ei sisällä tukea, joka edellyttää sovellusten ohjelmointia, koodivirheiden eristystä tai tietojen palautusta. Ohjelmisto- tai laitteisto-ongelmien diagnoosi saattaa edellyttää lisämaksullisia palveluja, jotka ovat asiakkaan ja HP:n välisen erillisen laitteiden korjaussopimuksen alaisia.
 - (c) Jos tuotteessa on jo ilmennyt vika tätä palvelua ostettaessa, kyseinen vika ei kuulu palvelun piiriin.
 - (d) HP ei tarjoa tukea tuotteelle, johon on tehty valtuuttamattomia muutoksia, tai jos asiakas ei salli HP:n tehdä HP:n vaatimia tai tehtäviä määritettyjä muutoksia. Jos HP katsoo, että palvelun toimittaminen on hankaloitunut siksi, että tuotteeseen on liitetty tai asennettu soveltumaton laite, asiakkaan on tilapäisesti poistettava kyseinen laite omalla vastuullaan ja kustannuksellaan, jotta HP voi toimittaa palvelun. Jos palvelun toimittaminen on vaikeampaa tällaisten tuotteiden johdosta, HP:lla on oikeus laskuttaa asiakasta ylimääräisestä työstä HP:n vakiopalveluhinnaston mukaisesti.
 - (e) HP:n tarjoama palvelu ei sisällä tarvikkeiden, käyttäjän vaihdettavissa olevien osien, akkujen ja huoltosarjojen toimitusta, palautusta ja vaihtoa tai asennusta.
 - (f) HP ei ole velvollinen toimittamaan palvelua, jos sitä tarvitaan seuraavista syistä: (i) valmistajan hyväksymättömien materiaalien, tarvikkeiden tai muiden tuotteiden käyttö; (ii) asiakkaan tilojen puutteelliset olosuhteet tai ylläpito; (iii) laiminlyönti, epäasianmukainen käyttö, tulipalo tai vesivahinko, sähköhäiriöt, asiakkaan suorittama kuljetus, korjaus- tai muutostyö, jonka suorittaa muu kuin HP:n henkilökunta tai valtuutettu edustaja, luonnonkatastrofit tai muut HP:n hallitsemattomissa olevat tekijät; tai (iv) asiakkaan ympäristössä olevien muiden kuin HP:n tuotteiden kyvyttömyys käsitellä, tuottaa tai vastaanottaa päivämäärätietoja oikein (esim. kuukauden, päivän ja vuoden muodot), ja jakaa päivämäärätietoja tuotteen kanssa oikein.

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP:n tuotteiden ainoat takuut on annettu tuotteiden mukana toimitettavissa erillisissä takuusiakirjoissa.

Technical Phone Support EMEA 26/04/11

- (g) Ellei muuta ole määritetty, tuotteet, jotka viedään pois kohdassa 2 mainitusta maasta, kuuluvat palvelun piiriin tämän sopimuksen mukaisesti vain niissä maissa, joissa HP tai HP:n valtuutettu kumppani markkinoi tuotetta ja palvelua.

9. Etähuolto

- (a) Kun tämä sopimus astuu voimaan, Instant Support Professional Edition (ISPE) -ohjelma kerää ja lähettää tietoja asiakkaan tietokonejärjestelmästä HP:n tukiasiantuntijalle, jotta HP:n tukiasiantuntija voisi analysoida asiakkaan ongelman. Näitä tietoja käsitellään HP:n yksityisyydensuojakäytännön mukaisesti eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille HP:n valtuutettuja edustajia lukuunottamatta ilman asiakkaan suostumusta. Tutustu ennen tämän sopimuksen hyväksymistä HP:n henkilötietojen käsittely- ja tietosuojailmoitukseen <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/fi/fi/info.html>.
- (b) Kerättävät tiedot riippuvat siitä, minkä järjestelmän ja diagnostiikan asiakas valitsee. Alla on edustava (ei kattava) luettelo tiedoista, joita ISPE kerää:
1. Tietokoneen ja/tai tulostimen kokoonpano
 2. Tulostimen määrytykset
 3. Tuote- ja sarjanumerot
 4. Laitediagnoosit
 5. Järjestelmän laiteohjainversiot
 6. Microsoft ActiveSync -ohjelman versio, asennushakemisto ja asetukset
 7. Laitehallinnan virheet
- (c) HP:n tukiasiantuntija voi tukipuhelun aikana käynnistää etätyöpöydän jakamistoiminnon vianmääritystä varten. Jotta etätyöpöydän jakaminen toimisi, asiakkaalla on oltava toimiva laajakaista- tai muu Internet-yhteys. Allekirjoittamalla tämän sopimuksen asiakas antaa suostumuksensa siihen, että HP:n tukiasiantuntija voi käyttää etätyöpöydän jakamistoimintoa. Etätyöpöydän jakamistoiminto asentaa asiakkaan järjestelmään joitakin Active X -lisäosia. Asiakas hyväksyy, ettei asiakkaalla ole mitään omistusoikeutta HP:n mahdollisesti asentamiin diagnostiikka- tai muihin ohjelmiin, joita HP käyttää palvelun toimittamiseen etähallinnassa. Jos HP käyttää tai toimittaa asiakkaalle palveluun liittyviä diagnostiikka- tai muita ohjelmia etähallinnan aikana, asiakas on vastuussa palveluun liittyvien HP:n ja muiden kuin HP:n tuotteiden määrittämisestä, kunhan HP antaa asiakkaalle asianmukaiset ohjeet määrittämisestä.
- (d) Kaikki liittyvät ohjelmat ja tiedostot poistetaan automaattisesti, kun istunto päättyy tai asiakas päättää sen.
- (e) Etätyöpöydän jakamisen aikana HP:n tukiasiantuntijalla on mahdollisuus käyttää asiakkaan järjestelmää. HP:n tukiasiantuntija tarkastelee vain niitä tietoja, joita tarvitsee asiakkaan auttamiseen vianmäärityksessä, ja käyttää kerättyjä tietoja vain palvelun mukaisen tuen tarjoamiseen asiakkaalle. **ASIAKKAAN ON SULJETTAVA KAIKKI OHJELMAT**, jotka eivät liity ongelmaan. Asiakkaan on pysyttävä tietokoneellaan jakoistunnon aikana ja seurattava tukihenkilön toimia. Asiakas voi päättää istunnon milloin tahansa napsauttamalla ilmoitusalueen Virtual Network Computing ("VNC") -kuvaketta hiiren kakkospainikkeella ja valitsemalla Sulje VNC-palvelin. HP:n tukiasiantuntija käsittelee tarkasteltua ja kerättyä tietoa luottamuksellisesti. Katso lisätietoja HP:n yksityisyydensuojalausunnosta osoitteessa: <http://welcome.hp.com/gms/fi/fi/privacy.html>
- (e) Huomaa, että tekninen tietämys muuttuu, kun saadaan uutta tietoa. HP suosittelee siksi, että asiakas käy HP:n Total Care -sivustossa säännöllisesti päivitysten varalta. Katso www.hp.com/fi/totalcare.

10. Siirto: Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää tähän sopimukseen perustuvia oikeuksiaan kolmannelle, esimerkiksi oikeutta vastaanottaa palvelu. HP saattaa hoitaa sopimuksen alaiset velvoitteensa kokonaan

tai osittain alihankkijoiden avulla, mutta sillä on edelleen vastuu asiakkaalle siitä, että palvelu toteutetaan sopimuksen mukaisesti.

11. Kausi: Tämä sopimus astuu voimaan tuetun tuotteen ostopäivänä (eli kun asiakkaan tilaus on vahvistettu ja asiakas on saanut palvelun viitenumeron), ellei palvelun kuvauksessa ole määritetty toisin, ja jatkuu kunnes sovittu tapahtumamäärä tulee täyteen tai palvelunkuvauksessa määritetty palvelukausi päättyy, sen mukaan kumpi edellämainituista soveltuu
12. Irtisanominen: HP voi irtisanoa tämän sopimuksen milloin tahansa kirjallisesti, jos asiakas ei täytä sopimuksen mukaisia velvoitteitaan tai noudata sen ehtoja.
13. Suoritustakuu: Silloin kun laki sitä edellyttää, HP:n vastuu ja velvoitteet laillisten takuiden mukaan koskien palvelun suoritusta tämän sopimuksen mukaisesti ovat rajoitettuja kahteentoista (12) kuukauteen sopimuskauden päättymisestä.
14. Vastuun ja korvaustoimenpiteiden rajoitukset: HP ei ole vastuussa suorituksen viivästymisestä tai estymisestä, kun se johtuu syistä, jotka eivät ole HP:n hallinnassa. HP:n on lainmukaisesti vastuullinen asiakkaalle seuraavasti: (i) loukkaantuminen tai kuolema; (ii) suorat vahingot kiinteälle omaisuudelle yhden tai useamman toisiinsa liittyvän tapahtuman johdosta, enintään 300 000 (kolmesataa tuhatta) euroa), tai suurempi summa, jos laki niin määrää; (iii) vahingot, jotka on aiheutettu tahallaan tai vakavan laiminlyönnin kautta; (iv) vahingot, joista HP on vastuussa viasta riippumatta (esim. tuotevastuu); (v) vahingot, jotka aiheutuvat palvelun puuttuvista ominaisuuksista, jotka HP on nimenomaan taannut, sekä muut suorat vahingot, jotka johtuvat palvelusopimuksen rikkomisesta, enintään 110 % asiakkaan tästä sopimuksesta maksamasta summasta, tai suurempi summa, jos laki niin määrää. TÄSSÄ SOPIMUKSESSA MÄÄRITETYT KORVAUKSET OVAT AINOAT ASIAKKAAN VAADITTAVISSA OLEVAT KORVAUKSET. HP EI ANNA TÄSSÄ SOPIMUKSESSA ERIKSEEN MAINITTUJEN TAKUIDEN LISÄKSI MITÄÄN MUUTA TAI OLETETTUA TAKUUTA EIKÄ HP:TA, SEN TYTÄRYHTIÖITÄ, ALIHANKKIJOITA TAI TOIMITTAJIA VOIDA PITÄÄ VASTUUSSA SUORISTA, EPÄSUORISTA, TAI SATUNNAISISTA (MM. SEISOKKIAJAN KUSTANNUKSET TAI MENETETYT TILAISUUDET, TULOT TAI TUOTOT, OLIVATPA NE TODELLISIA TAI ODOTETTUIJA) VAHINGOISTA, ASIAKKAAN HANKKIMISTA KORVAAVISTA TUOTTEISTA TAI PALVELUISTA AIHEUTUVISTA KULUISTA, TIETOJEN MENETYKSESTÄ TAI OHJELMIEN PALAUTUKSESTA JOHTUVISTA KULUISTA TAI MUISTA VAHINGOISTA, PERUSTUIVATPA NE SOPIMUKSEEN, SOPIMUSRIKKOMUKSEEN TAI MUUHUN TEKIJÄÄN. MIKÄÄN TÄMÄN SOPIMUKSEN KOHTA EI RAJOITA KULUTTAJANSUOJAA EIKÄ MITÄÄN VASTUUTA, JOTA EI LAIN MUKAAN VOIDA SULKEA POIS TAI RAJOITAA.
15. Vientisäädökset: Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että HP:n tuotteet, tekniikka ja tekniset tiedot ovat Yhdysvaltain ja muiden kansallisten vienti- ja tuontilakien alaisia. Tämän vuoksi asiakkaat, jotka vievät, vievät uudelleen tai tuovat tuotteita, tekniikkaa tai teknisiä tietoja, ottavat täyden vastuun Yhdysvaltain ja muiden kansallisten lakien ja säädösten noudattamisesta ja vaadittujen vienti- ja tuontilupien hankinnasta. HP voi keskeyttää toimituksen, 1) jos asiakas rikkoo mitään asianmukaisia lakeja tai määräyksiä sekä 2) jos se on tarpeen, jotta HP voi varmistaa Yhdysvaltojen tai muiden sovellettavien vientisäännösten tai vastaavien säännösten mukaisen toiminnan.
16. Tietojen suojaus: HP voi käyttää tämän sopimuksen yhteydessä luovutettuja henkilötietoja HP:n yksityisyydensuojakäytännön mukaisesti. Voit lukea sen HP:n sivuilla (katso <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/>). HP voi jakaa tällaisia henkilötietoja HP:n tytäryhtiöiden, alihankkijoiden ja liikekumppaneiden kesken, ja voi tähän tarkoitukseen siirtää tietoja

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP:n tuotteiden ainoat takuut on annettu tuotteiden mukana toimitettavissa erillisissä takuusiakirjoissa.

Technical Phone Support EMEA 26/04/11

ulkomaille asianmukaisten luottamuksellisuusehtojen mukaisesti. HP ei luovuta henkilötietoja kolmansille osapuolille pyytämättä ennakolta asianomaisen suostumusta.

17. Sopimusehtojen itsenäisyys: Jos jokin tämän sopimuksen kohta todetaan laittomaksi tai sovelluskelvottomaksi, sopimuksen muut ehdot ja määräykset ovat silti edelleen lainvoimaisia ja sovellettavia.
18. Sovellettava laki: Tähän sopimukseen sovelletaan sen maan lakeja, jossa palvelu on tarkoitus toimittaa, ja kaikki tästä sopimuksesta aiheutuvat kiistat ratkaistaan sen alueen tuomioistuimessa, jossa HP:n pääkonttori kyseisessä maassa sijaitsee.
19. Sopimuksen kokonaisuus: Tämä sopimus, joka käsittää palvelun kuvauksen ja nämä ehdot, muodostaa kokonaisuudessaan osapuolten välisen yhteisymmärryksen tässä kuvatun palvelun toimituksesta. Muita ehtoja ei voida soveltaa. Muutokset näihin ehtoihin astuvat voimaan vain, jos ne ovat kirjallisessa muodossa ja kummankin osapuolen valtuutettu edustaja allekirjoittaa ne.