

Service for ombytning af dele

Care Pack, en del af HP Care



Fordele

Med denne serviceydelse får du følgende fordele:

- Nem adgang til HP-ombytningsdele til et bredt udvalg af produkter
- Potentielle besparelser ved at bruge ombytningsdele
- Reduceret nedetid vha. muligheden for ombytning på forhånd, så ombytningsdelene sendes, inden du returnerer den defekte del
- Verdensomspændende HP-reparations- og distributionsfunktioner, så dine globale vedligeholdelsesbehov kan varetages

Hovedpunkter for serviceydelserne

- Udskiftning af dele
- Udskiftning på forhånd
- Dækningstidsrum
- Leveringstid

Med Service for ombytning af dele udskiftes defekte HP-dele med ombytningsdele på det nuværende versionsniveau, som fås fra HP's lager. Denne serviceydelse er designet til dem, som selv varetager hardwarevedligeholdelsen af produkter, der er dækket af HP's programmer for egen vedligeholdelse.

Med Service for ombytning af dele får du ombytningsdele, som enten sendes til dig inden eller efter din returnering af de defekte dele til HP. Denne serviceydelse inkluderer forsendelsesomkostninger for standardlevering med mulighed for at opgradere til levering på et forudbestemt tidspunkt og sted samt afhentning af de returnerede produkter af HP.

Specifikationer

Tabel 1. Ydelse

Ydelse	Beskrivelse
Udskiftning af dele	HP vil udskifte defekte dele med fungerende ombytningsdele til HP-produkter. De udskiftede dele vil være på det nuværende versionsniveau, som fås på HP's lager.
Udskiftning på forhånd	HP aftaler med kunden – inden den almindelige arbejdstid er omme – at den bestilte del vil blive afsendt, inden HP modtager den defekte del, inden for et bestemt tidsrum, som afgøres af HP. Kunden skal returnere den defekte del inden for det tidsrum, som HP har angivet, hvilket ikke må være senere end 30 dage efter, at HP har afsendt ombytningsdelen. De udskiftede produkter bliver HP's ejendom. For dele, som ikke er returneret inden for det angivne tidsrum, faktureres kunden for den fulde lokale katalogpris. HP påtager sig alle risici for tab eller skader af dele under transporten til kunden. Kunden påtager sig alle risici for tab af dele, som returneres til HP. HP vil betale for forsendelsen af ombytningsdelene til og fra kundens virksomhed i købslandet.
Dækningstidsrum	Der kan bestilles ombytningsdele døgnet rundt vha. HP Channel Services Network (CSN) eller HP Global Channel Services Network (GCSN). Der kan bestilles via telefon 9 timer om dagen, mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen helligdage.
Leveringstid	HP tilstræber inden for rimelighedens grænser at afsende de kvalificerede dele inden for en hverdag fra modtagelse og accept af kundens ordre. Ordre skal være modtaget og accepteret inden kl. 17.00 lokal tid, hvis delene skal leveres næste hverdag.

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb)

Ydelse	Beskrivelse
Afhentning af HP	En HP-autoriseret kurer vil, hvis kunden beder om det, hente den defekte del hos kunden mod et angivet gebyr. Dette vil falde på tidspunktet for levering af ombytningsdelen eller inden for de følgende 15 hverdage. Kurergebyret fastsættes af HP.
Tilbageholdelse af defekte medier	For kvalificerede produkter giver denne serviceydelse kunden mulighed for at beholde defekte harddiske eller SSD-/flashdrev, som kunden ikke ønsker at give afkald på pga. de fortrolige data, der findes på den disk ("disk eller SSD-/flashdrev"), der er dækket af denne serviceydelse. Alle harddiske eller SSD-/flashdrev på et dækket system skal indgå i tilbageholdelsen af defekte medier. Uanset eventuelle modstridende bestemmelser i dette dokument eller HP's nuværende salgsvilkår, fraskriver HP sig retten til at overtage ejendomsretten til defekte diske eller SSD-/flashdrev, som er dækket af ordningen om tilbageholdelse af defekte medier, hvis HP leverer et erstatningsprodukt til kunden. Kunden kan tilbageholde alle defekte diske eller SSD-/flashdrev, som HP yder support på i henhold til HP's supportaftale, og det vil fortsat være kundens fulde ansvar at beskytte de tilbageværende data på den defekte disk eller det defekte SSD-/flashdrev.
Svartid i nødstilfælde med levering på et forudbestemt tidspunkt og sted	Mod et ekstra gebyr vil HP yde en svartid i nødstilfælde med levering af delen på et forudbestemt tidspunkt og sted. Hvis HP ikke leverer delen inden for det forudbestemte tidspunkt og på det forudbestemte sted, frafalder gebyret for denne levering, og dette vil udgøre kundens eneste og udtømmende regres. Gebyret for svartid i nødstilfælde afgøres af HP og vil være et fast gebyr uanset produkttypen.

Dækning

HP's serviceydelse til udskiftning af dele dækker udvalgte HP-hardwareprodukter til erhvervslivet, som bl.a. kan inkludere:

- Servere, stationære og bærbare computere med Intel®-processorer
- Udskrivnings- og billedbehandlingsprodukter

Spørg et lokalt HP-salgskontor eller en lokal HP-forhandler for at få detaljerede oplysninger om dækningen af HP-hardwareprodukter.

Kundens ansvar

Kunden skal:

- Pakke de dele, som sendes til HP, ordentligt. Alle pakker skal have returkontonummeret for Service for ombytning af dele. Modtagelsen og accepten af pakker uden det relevante kontonummer kan blive forsinket og kan være underlagt gældende gebyrer for sen returnering
- Returnere kvalificerede dele til HP inden for 30 dage fra HP's afsendelse under ordningen til ombytning på forhånd, ellers skal der betales fuld lokal katalogpris for delene
- Udstede HP en autorisation for købet (købsordre) for gebyrerne pr. levering eller forudbetale gebyrerne pr. levering med kreditkort. Autorisationen for købet skal dække alle ikke-returnerede og ombyttede dele, som ikke kan repareres, ved fuld lokal katalogpris samt eventuelle gældende gebyrer for fremskyndelse eller genopfyldning af lager, som kunden har pådraget sig
- Påtage sig ansvaret for inkompatibilitet eller interferens, hvis nyligt installerede Field Change Orders (FCO) eller Engineering Change Orders (ECO) forårsager en inkompatibilitet eller anden interferens med kundens system
- Leverer et købsbevis eller importdokumentation for den del, som skal udskiftes, hvis det er nødvendigt
- Sørge for, at de har medarbejdere med den nødvendige uddannelse og certificering til HP-produktet
- Anmode om serviceydelser via HP CSN eller GCSN, medmindre andet er angivet af HP

Med hensyn til valgfri tilbageholdelse af defekte diske er det kundens ansvar, at:

- Til enhver tid bevare den fysiske kontrol med harddisk eller SSD-/flashdrev i forbindelse med HP's levering af support. HP er ikke ansvarlig for de data, der måtte findes på harddisk eller SSD-/flashdrev
- Sørge for, at kundens eventuelle følsomme data på den tilbageholdte harddisk eller det tilbageholdte SSD-/flashdrev destrueres eller opbevares sikkert
- Give HP adgang til identifikationsoplysninger for enhver tilbageholdt harddisk eller SSD-/flashdrev, og på HP's anmodning underskrive et dokument fra HP, der kvitterer for tilbageholdelsen af harddiskene eller SSD-/flashdrevene
- Destruere den tilbageholdte harddisk eller det tilbageholdte SSD-/flashdrev og/eller sikre, at harddisken eller SSD-/flashdrevet ikke tages i brug igen
- Bortskaffe alle tilbageholdte harddiske eller SSD-/flashdrev i overensstemmelse med gældende miljølove og -regler.

For harddiske eller SSD-/flashdrev, som HP leverer til kunden som låne-, leje- eller leasingsprodukter, skal kunden med det samme returnere erstatningsharddisken eller SSD-/flashdrevene, når supportaftalen med HP ophører eller udløber. Kunden vil have det fulde ansvar for at fjerne alle fortrolige data inden returnering af en sådan lånt, lejet eller leaset disk eller et sådant SSD-/flashdrev til HP, og HP vil ikke være ansvarlig for at bevare fortroligheden af nogen fortrolige data, som stadig findes på en sådan disk eller et sådant SSD-/flashdrev.

Servicebegrænsninger

Leveringen af denne serviceydelse er underlagt følgende begrænsninger:

- Delene kan være nye eller ydelsesmæssigt svare til nye.
- Delene kan være opgraderet til det nuværende versionsniveau. Nedenstående er eksempler på ydelser, der ikke indgår i denne service:
 - Serviceydelser, der efter HP's opfattelse, er påkrævet pga. forkert behandling eller brug af produktet
 - Serviceydelser, som er nødvendige som følge af, at medarbejdere uden tilknytning til HP eller uautoriserede medarbejdere har foretaget uautoriserede forsøg på at reparere, vedligeholde eller ændre produktet
 - Serviceydelser, som kræves til det dækkede produkt pga. eksterne årsager
 - Serviceydelser for enkelte hardwareprodukter, som efter HP's opfattelse, ikke kan repareres ordentligt pga. overdreven slid eller forringelse. Disse produkter kan tilbagetrækkes fra serviceydelsen til udskiftning af dele efter 90 dages forudgående skriftlig varsel. Der gives ikke varsel før udløbet af serviceydelsens første år
 - Serviceydelser til softwaresupport

Begrænsninger for den valgfrie tilbageholdelse af defekte medier

Muligheden for tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for harddiske eller kvalificerede SSD-/flashdrev, der udskiftes af HP pga. fejl. Den gælder ikke ved udskiftning af harddiske eller SSD-/flashdrev, der ikke er ramt af fejl.

Den valgfrie tilbageholdelse af defekte medier gælder ikke for de SSD-/flashdrev, der angives som forbrugsmaterialer af HP, og/eller der har overskredet den maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale forbrugsgrænse, som angivet i producentens brugsvejledning, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark.

Fejlfrekvensen for harddiske og SSD-/flashdrev overvåges konstant, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HP har rimelig grund til at tro, at kunden misbruger muligheden for at tilbageholde defekte medier (f.eks. hvis udskiftningen af defekte harddiske eller SSD-/flashdrev i betydelig grad overstiger standardfejlfrekvensen for det pågældende system).

HP har ingen forpligtelser, hvad angår indholdet eller ødelæggelsen af nogen harddiske eller SSD-/flashdrev, som kunden beholder. Uanset om andet er anført i HP's nuværende standardsalgsbetingelser eller det tekniske dataark, vil HP, deres datterselskaber, underentreprenører eller leverandører under ingen omstændigheder være ansvarlige for nogen hændelige, specielle eller følgeskader eller erstatning for tab af eller forkert anvendelse af data under denne tilbageholdelsesservice for defekte medier.

Serviceforudsætninger

Kunder er berettiget til denne leverance, hvis de opfylder følgende forudsætninger:

- Kunden skal eje eller lease det produkt, som serviceydelsen købes til
- Kunden skal tilmelde sig eller allerede deltage i et passende HP-autoriseret program for egen vedligeholdelse
- Kunden skal opfylde særlige krav til HP-træning og -certificering, som angivet i det pågældende HP-autoriserede program for egen vedligeholdelse

Bestillingsoplysninger

Hvis du vil bestille eller have yderligere oplysninger om Service for ombytning af dele, kan du kontakte en lokal HP-salgsrepræsentant.

Læs mere på
hp.com/go/cpc

Tilmeld dig opdateringer
hp.com/go/getupdated

HP Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som oplyst til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovmæssige rettigheder i henhold til gældende lokale love, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for serviceydelsen eller HP's begrænsede garanti, der ydes for et HP-produkt.

© Copyright 2012, 2015 HP Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -serviceydelser findes i de garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

Intel er et varemærke tilhørende Intel Corporation i USA og andre lande.

4AA3-4800DAE, juli 2015

