

Deleutskiftingstjeneste

Care Pack, del av HP Care



Fordeler med tjenesten

Denne tjenesten innebærer følgende fordeler:

- Rask tilgang til erstatningsdeler fra HP for et bredt utvalg av produkter
- Mulige økonomiske besparelser ved bruk av erstatningsdeler
- Redusert nedetid med funksjonen for utskifting på forhånd, som betyr at erstatningsdelen sendes før du returnerer den defekte delen
- Verdensdekkende reparasjon og distribusjon fra HP for å dekke dine globale vedlikeholdsbehov

Hovedpunkter om tjenesten

- Utskifting av deler
- Forhåndsutskifting
- Dekningsvindu
- Leveringstid

Deleutskiftingstjenesten skifter ut defekte HP-deler med erstatningsdeler på gjeldende revisjonsnivå som er tilgjengelig fra HPs lager. Denne tjenesten er laget for selvvedlikehold, og er beregnet på brukere som deltar i maskinvarevedlikehold på produkter som støttes av HPs selvvedlikeholdsprogrammer.

Deleutskiftingstjenesten leverer erstatningsdeler som sendes til ditt sted enten før eller etter at du har returnert de defekte delene til HP. Tjenesten inkluderer frakt for standardlevering, og har tilgjengelige alternativer for levering til avtalt sted og tid, og at HP henter returdelene.

Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Utskifting av deler	HP skifter ut defekte deler for fungerende erstatningsdeler på HP-produkter. Utskiftede deler vil være på gjeldende revisjonsnivå som er tilgjengelig på HPs lager.
Forhåndsutskifting	<p>HP vil bekrefte for kunden, før arbeidsløst, at den bestilte delen blir sendt ut før HP mottar den defekte delen, i løpet av en bestemt tidsperiode som fastsettes av HP. Kunden må returnere den defekte delen innenfor tidsperioden som HP angir, som ikke må være mer enn 30 dager etter at HP sendte erstatningsdelen. Det erstattede produktet blir HPs eiendom. Kunden blir fakturert full listepriis for alle deler som ikke returneres innenfor den angitte tidsperioden.</p> <p>HP påtar seg all risiko forbundet med tap eller skade på deler som er under transport til kunden. Kunden påtar seg all risiko for tap av deler som returneres til HP. HP vil betale for frakt av erstatningsdeler til og fra kundens sted, innenfor kjøpslandet.</p>
Dekningsvindu	Bestilling av erstatningsdeler er tilgjengelig 24 timer i døgnet når HP Channel Services Network (CSN) eller HP Global Channel Services Network (GCSN) brukes. Telefonbestilling er tilgjengelig 9 timer om dagen mellom klokken 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til og med fredag, med unntak av HPs fridager.
Leveringstid	HP vil gjøre det som er kommersielt rimelig for å sende kvalifiserte deler innen én virkedag etter at kundens bestilling er mottatt og bekreftet. Bestillinger må være mottatt og bekreftet før 17.00 lokal tid for levering neste virkedag.

Tabell 2. Tilleggsfunksjoner

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
HP henter	En HP-autorisert transportør vil, hvis kunden ber om det, hente den defekte delen på kundens sted mot en avtalt transportøragift. Dette vil skje samtidig med levering av erstatningsdelen, eller i løpet av de neste 15 virkedagene. Transportøragiften fastsettes av HP.
Beholde defekte medier	For berettigede produkter vil dette tjenestealternativet la kunden beholde defekte harddisker eller kvalifiserte SSD/Flash-stasjoner som dekkes av denne tjenesten, som kunden ikke ønsker å frigi fordi disken ("disk- eller SSD/Flash-stasjonen") kan inneholde konfidensielle data. Alle disk- eller kvalifiserte SSD/Flash-stasjoner i et system som dekkes, må være med i tjenestefunksjonen for å beholde defekte medier. Uansett hva som står i dette dokumentet eller HPs gjeldende standard salgsvilkår, fraskriver HP seg retten til å overta eiendomsretten til en defekt disk- eller SSD/Flash-stasjon som dekkes av alternativet for å beholde defekte medier i tilfeller der HP leverer et erstatningsprodukt til kunden. Kunden vil beholde alle defekte disk- eller SSD/Flash-stasjoner som støttes av HP i henhold til HP-avtalen om support, og kunden forblir fullt ansvarlig for beskyttelsen og personvernet av dataene på den defekte disk- eller SSD/Flash-stasjonen.
Responstid i nødstilfeller med levering til fastsatt tid og sted	Mot en tilleggsavgift vil HP tilby en responstid for nødstilfeller med levering av en del til fastsatt tid og sted. Hvis HP ikke kan levere delen innenfor den fastsatte tiden og til det fastsatte stedet, bortfaller tilleggsavgiften, og dette vil være kundens eneste regresskrav. Tilleggsavgiften fastsettes av HP, og vil være en fast avgift uavhengig av produkttype.

Dekning

Deleutskiftingstjenesten dekker utvalgte kommersielle maskinvareprodukter fra HP, som kan inkludere:

- Intel®-prosessorbaserte servere, stasjonære og bærbare datamaskiner
- Utskrifts- og bildebehandlingsprodukter

Kontakt et lokalt HP-salgskontor eller en HP-forhandler for å få detaljert informasjon om hvilke maskinvareprodukter fra HP som dekkes.

Kundens ansvar

Kunden må:

- Sørge for at alle deler som sendes til HP, pakkes godt inn. Alle pakker må ha deleutskiftingstjenestens returkontonummer. Pakker uten riktig kontonummer kan medføre forsinkelser i mottak og aksept, og kan ilegges gjeldende avgifter for sen retur
- Returnere kvalifiserte deler til HP innen 30 dager etter forsendelse fra HP for all forhåndsutskifting, eller betale full listepriis for delene
- Utstede en innkjøpsordre til HP for kostnader per hendelse, eller forhåndsbetale per-hendelse-avgifter med kredittkort. Innkjøpsordren skal dekke alle ureturnerte og ureparerbare utskiftede deler til full listepriis, samt alle behandlings- og etterfyllingsavgifter som kunden pådrar seg
- Akseptere ansvar for inkompatibilitet eller forstyrrelser hvis en nylig installert FCO (Field Change Order) eller ECO (Engineering Change Order) forårsaker inkompatibilitet eller annen forstyrrelse innenfor kundens system
- Fremlegge kjøpsbevis eller importdokumentasjon for den delen som sendes inn for utskifting, hvis det kreves
- Opprettholde en adekvat opplært og sertifisert stab for HP-produktet
- Sende tjenesteforespørsler gjennom HP CSN eller GCSN hvis ikke HP har instruert om noe annet

Med tjenestealternativet for å beholde defekte medier, er det kundens ansvar å:

- Bevare fysisk kontroll over disk- eller SSD/Flash-stasjoner til enhver tid under supporten fra HP. HP er ikke ansvarlig for data på disk- eller SSD/Flash-stasjoner
- Sørge for at kundens sensitive data på den beholdte disk- eller SSD/Flash-stasjonen ødelegges eller forblir sikret
- Gi HP identifikasjonsinformasjon for hver disk- eller SSD/Flash-stasjon som beholdes, og på HPs anmodning fylle ut et dokument som leveres av HP, der kunden bekrefter at disk- eller SSD/Flash-stasjonen beholdes
- Ødelegge disk- eller SSD/Flash-stasjonen som beholdes, og/eller sørge for at disk- eller SSD/Flash-stasjonen ikke kommer i bruk igjen
- Avhende alle beholdte disk- eller SSD/Flash-stasjoner i henhold til gjeldende miljølovgivning og regler

Når det gjelder disk- eller SSD/Flash-stasjoner levert av HP til kunden som låne-, leie- eller leasingprodukter, vil kunden umiddelbart returnere erstatningsdisk- eller SSD/Flash-stasjonene ved utløpet av eller avslutningen av HP-support. Kunden har eneansvar for å fjerne alle sensitive data før eventuelle lånte, leide eller leasede disk- eller SSD/Flash-stasjoner returneres til HP, og HP skal ikke være ansvarlig for å bevare konfidensialiteten eller personvernet tilknyttet eventuelle sensitive data som er igjen på slike disk- eller SSD/Flash-stasjoner.

Begrensninger av tjenesten

Levering av denne tjenesten er underlagt følgende begrensninger:

- Deler kan være nye eller tilsvarende nye når det gjelder ytelse.
- Deler kan oppgraderes til å inkludere revisjonsnivået som er tilgjengelig for øyeblikket. Unntatt fra denne tjenesten er blant annet følgende tjenester (listen er ikke utfyllende):
 - Tjenester som etter HPs mening er påkrevd på grunn av uriktig behandling eller bruk av produktet
 - Tjenester som er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på reparasjon, vedlikehold eller endring av produktet utført av personell som er uautorisert eller utenfor HP
 - Tjenester som er nødvendige grunnet årsaker som er eksterne fra produktet som dekkes
 - Tjenester knyttet til individuelle maskinvareprodukter som etter HPs mening ikke kan repareres ordentlig grunnet overdreven slitasje eller skade. Disse produktene kan trekkes tilbake fra deleutskiftingstjenesten med 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel. Varselet skal ikke utstedes før slutten av det første tjenesteåret
 - Programvaresupport

Begrensninger for tjenestealternativet for å beholde defekte medier

Tjenestealternativet for å beholde defekte medier gjelder kun for kvalifiserte disk- eller SSD/Flash-stasjoner som erstattes av HP grunnet funksjonsfeil. Det gjelder ikke eventuell utskifting av disk- eller SSD/Flash-stasjoner uten feil.

SSD/Flash-stasjoner som er spesifisert av HP som forbrukerdeler og/eller har overgått maksimum støttet levetid og/eller maksimum bruksgrense som angitt i produsentens brukerhåndbok, produktets hurtigveiledning eller det tekniske databladet, kvalifiserer ikke for tjenestefunksjonen for å beholde defekte medier.

Feilrater på disk- eller SSD/Flash-stasjoner overvåkes konstant, og HP forbeholder seg retten til å avbryte denne tjenesten med 30 dagers varsel hvis HP har grunn til å tro at kunden misbruker tjenestealternativet for å beholde defekte medier (som når erstatning av defekte disk- eller SSD/Flash-stasjoner betydelig overstiger standard feilrater for det aktuelle systemet).

HP har overhodet ingen forpliktelser når det gjelder innholdet av eller destruksjonen av disk- eller SSD/Flash-stasjoner beholdt av kunden. Uansett hva som står i HPs gjeldende standard salgsvilkår eller det tekniske databladet, skal ikke HP eller noen av dets tilsluttede selskaper, underleverandører eller leverandører på noen måte være ansvarlig for eventuelle tilfeldige, spesielle eller følgeskader eller erstatning for tap eller misbruk av data under denne tjenesten for å beholde defekte medier.

Berettigelse til tjenesten

Kunder kvalifiserer for å motta denne tjenesten hvis de oppfyller følgende forutsetninger:

- Kunden må eie eller lease produktet som tjenesten er kjøpt i forbindelse med.
- Kunden må registrere seg for eller være registrert for et gjeldende HP-autorisert selvedlikeholdsprogram.
- Kunden må oppfylle spesifikke opplærings- og sertifiseringskrav fra HP som angitt i det gjeldende HP-autoriserte selvedlikeholdsprogrammet.

Bestillingsinformasjon

Kontakt din lokale HP-representant for å få ytterligere informasjon eller bestille deleutskiftingstjenesten.

Finn ut mer på
hp.com/go/cpc

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated

HP Services reguleres av de gjeldende HP-vilkårene for den aktuelle tjenesten, eller som kunden fikk oppgitt på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha ytterligere lovfestede rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter skal ikke på noen måte påvirkes av HPs vilkår og betingelser for tjenesten eller HPs begrensede garanti som følger med et HP-produkt.

© Copyright 2012, 2015 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP-produkter og tjenester er fastsatt i den uttrykte erklæringen om begrenset garanti, som følger med hvert produkt og hver tjeneste. Ingenting i dette dokumentet skal tolkes som en tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

Intel er et varemerke for Intel Corporation i USA og andre land.

4AA3-4800NOE, juli 2015

