

HP-maskinvareutskifting for forbrukere



HP Care Pack-tjenester

Fordeler med tjenesten

- Praktisk dør-til-dør-tjeneste
- Rimeligere alternativ til reparasjon på stedet
- Fraktkostnadene betales av HP

Hovedpunkter om tjenesten

- Fjerndiagnostisering av problemer og teknisk telefonstøtte
- Utskifting av maskinvare
- Forhåndsbetalt merkelapp, emballasje og instruksjoner om forsendelse for retur av det defekte produktet
- Standarddekningsvindu
- Forsikring mot utilsiktet skade ved håndtering (tilleggstjeneste for utvalgte produkter)

Oversikt over tjenesten

HP-maskinvareutskifting for forbrukere tilbyr en pålitelig og rask utskiftingstjeneste for kvalifiserte HP-produkter. HPs utskiftingstjeneste som er spesielt rettet mot produkter som kan transporteres enkelt, og der kundene enkelt kan gjenopprette data fra sikkerhetskopifiler, er et kostnadseffektivt alternativ for å komme raskt tilbake i drift.

HP-maskinvareutskifting for forbrukere sørger for at erstatningsprodukter eller -deler blir levert til kundestedet. Erstatningsprodukter eller -deler vil være nye eller tilsvarende nye i ytelse.

Fordelene som er gitt ved støttetjenesten HP Care Pack, gjelder i tillegg til alle forbrukerrettigheter under HP Limited Warranty, som følger med HP-produkter og/eller som er gitt under gjeldene forbrukerlover. Selgere er særlig forpliktet til å garantere forbrukere at produktene overholder gjeldene salgskontrakt i en periode på to år etter levering. De lovfestede rettighetene blir ikke begrenset eller påvirket på noen som helst måte av HP Care Pack. Du finner mer informasjon om slike rettigheter ved å følge koblingen: [Consumer Legal Guarantee](#)

Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Fjernproblemdiagnose og -support	Når det oppstår et problem, må kunden først ringe et angitt supporttelefonnummer. HP vil gi grunnleggende telefonassistanse til installering, produktkonfigurering, oppsett og problemløsning. Før utskifting av en enhet planlegges, kan HP be kunden om å oppgi relevant informasjon, starte diagnostiseringsverktøy og utføre andre kundestøtteaktiviteter på HPs anmodning.
Utskifting av maskinvare	Hvis problemet etter HPs mening ikke kan løses via fjernassistanse, vil HP erstatte det defekte produktet eller den kundeutskiftbare delen med et produkt eller en del som er ny eller tilsvarende ny i ytelse, men som kan ha mindre kosmetiske feil. Det utskiftede produktet eller delen må returneres innen det angitte tidsrommet og blir HPs eiendom.
Forhåndsbetalt merkelapp, emballasje og instruksjoner om forsendelse for retur av det defekte produktet	HP vil sende erstatningsproduktet i en eske som er egnet til retur av det defekte produktet til HP. Instruksjoner og en forhåndsbetalt forsendesetikett for retur av det defekte produktet vil være inkludert i erstatningsproduktets fraktemballasje. Stedet som det defekte produktet returneres fra, må ikke kreve at det defekte produktet går gjennom internasjonal fortolling. HP kan velge å hente det defekte produktet på kundeadressen (kan variere for ulike geografiske steder).
Dekningsvindu	Dekningsvinduet angir tidsrommet da de beskrevne tjenestene leveres. Tjenesten er tilgjengelig mellom klokken 8:00 og 17:00 lokal tid på HPs normale virkedager, unntatt HPs fridager. Tjenesteforespørsler som mottas etter klokken 14:00 eller utenfor dekningsvinduet, vil bli loggført neste virkedag. Utvidet telefonstøtte kan være tilgjengelig for utvalgte produkter. Dekningsvinduet kan variere for ulike geografiske steder. Ta kontakt med et lokalt HP-salgskontor for nærmere informasjon.

Tabell 2. Alternative tjenestenivåer

Alternativ	Leveransespesifikasjoner
Utskifting av maskinvare neste virkedag	<p>Når det gjelder henvendelser som mottas før klokken 14:00 lokal tid på HPs normale virkedager, unntatt HPs fridager, vil HP sende et erstatningsprodukt til kundestedet for levering neste virkedag etter at tjenesteforespørselen ble loggført. Tjenesteforespørsler som mottas etter klokken 14:00 eller utenfor dekningsvinduet, vil bli loggført neste virkedag og bli behandlet i løpet av neste virkedag.</p> <p>Et erstatningsprodukt vil bli levert innen klokken 10:30 lokal tid i de fleste områder.</p> <p>Leveringstiden kan variere avhengig av geografisk sted.</p> <p>Erstatningsproduktet eller -delen blir sendt med en befrakter eller kurér til kundestedet omkostningsfritt. Kundens ønskede leveringssted kan ikke kreve at HP sender erstatningsproduktet eller -delen gjennom internasjonal fortolling.</p>
Standardutskifting av maskinvare	<p>HP vil normalt sende et erstatningsprodukt til kundestedet for levering innen 4 til 7 virkedager etter at tjenesteforespørselen ble loggført. Leveringstiden kan variere avhengig av geografisk sted.</p> <p>Erstatningsproduktet eller -delen blir sendt med en befrakter eller kurér til kundestedet omkostningsfritt. Kundens ønskede leveringssted kan ikke kreve at HP sender erstatningsproduktet eller -delen gjennom internasjonal fortolling.</p>

Tabell 3. Ekstra tjenestefunksjoner

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Forsikring mot utilsiktet skade ved håndtering	<p>For kvalifiserte produkter kan bestemte tjenestenivåer tilbys med forsikring mot utilsiktet skade ved håndtering. Når kunden er forsikret mot utilsiktet skade ved håndtering, vil kunden være dekket mot utilsiktet skade i forbindelse med håndtering av det dekkede maskinvareproduktet som en del av denne tjenesten.</p> <p>Utilsiktet skade defineres som fysisk skade på et produkt som er forårsaket av eller er resultat av et hendelig uhell. Hendelser som dekkes, inkluderer utilsiktet væskesøl i eller på enheten, fall, støt og elektrisk overspenning. Dette omfatter skadede eller knuste LCD-skjermer (Liquid Crystal Display) eller ødelagte deler.</p> <p>Forsikring mot utilsiktet skade ved håndtering dekker ikke tyveri, tap, brann, skade som skyldes bilulykke eller force majeure, normal slitasje, forbruksvarer, tilsiktet skadeverk eller andre utelukkelse, som beskrevet i avsnittet "Begrensninger av tjenesten". Når det gjelder utskifting av større deler, gjelder visse begrensninger, som beskrevet i avsnittet "Begrensninger av tjenesten".</p>

Dekning

Denne tjenesten dekker alt standardtilbehør som følger med delenummeret til HP-basisproduktet, og alle interne komponenter som er levert av HP (som HP Jetdirect-kort, minne og CD-ROM-stasjoner).

Tjenesten dekker ikke artikler som (listen er ikke utfyllende):

- Forbruksmateriell, inkludert, men ikke begrenset til, batterier som kan byttes av kunden, og pekepenner til nettbrett
- Vedlikeholdssett, bærevesker og annen rekvisita
- Enheter fra andre enn HP
- Tilbehør som er kjøpt i tillegg til basisenheten, som ladestasjoner, forankringsstasjoner og portreplikatorer

Kunder kan forhøre seg hos en lokal HP-autorisert representant for å finne ut om deres produkt eller sted er kvalifisert for tjenesten.

Kundens ansvar

Kunden må registrere den dekkede maskinvaren og HP Care Pack umiddelbart, som beskrevet i avtalen om HP Care Pack-kundeservice.

Kunden må på HPs forespørsel støtte HPs forsøk på å løse problemer via fjernassistanse. Kunden må:

- Gi all informasjon som er nødvendig for at HP skal kunne gi betimelig og profesjonell fjernsupport, eller gjøre HP i stand til å fastslå hva slags supportnivå du har krav på
- Starte selvtester og installere og kjøre andre diagnostiseringsverktøy og -programmer
- Utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemet, som forespurt av HP

Når det gjelder enkelte produkter, må kunden informere HP om alle konfigurasjonskrav for erstatningsproduktet før oppstart av tjenesten og dokumentere disse konfigurasjonskravene på alle bestillingsskjemaer for tjenesteforespørsler.

Ved tjenesteforespørsler må kunden oppgi et kredittkortnummer eller bestillingsnummer til HP.

Kunden må sende det defekte produktet eller deler til HP innen 3 virkedager etter mottak av erstatningsproduktet eller -deler og skaffe kvittering for forhåndsbetalt forsikring, som skal beholdes av kunden som bevis på forsendelsen til HP. Hvis det defekte produktet eller -delen ikke mottas av HP innen 10 virkedager etter kundens mottak av erstatningsproduktet, vil kunden bli belastet med listeprisen til erstatningsproduktet. HP kan velge å hente det defekte produktet på kundestedet (kan variere for ulike geografiske steder). I noen geografiske områder kan HP be kunden levere det defekte produktet til et miljøvennlig innsamlingssted.

Erstatningsprodukter kan bli levert til og defekte produkter vil bli hentet fra kundens resepsjon eller varemottak hvis den angitte kundeadressen er en kontoradresse. Kunder må kvittere for mottak av erstatningsproduktet ved å signere befrakterens fraktseddel på leveringstidspunktet.

Stedet som det defekte produktet returneres fra, må ikke kreve at det defekte produktet går gjennom internasjonal fortolling.

Det er kundens ansvar å:

- Sørge for en oppdatert sikkerhetskopi av operativsystem, utviklingsprogram og all annen aktuell programvare og data
- Gjenopprette programvare og data på enheten etter reparasjon eller utskifting
- Installere brukerprogramvaren og påse at all programvare er ordentlig lisensiert

Kunden har ansvaret for til rett tid å installere kritiske firmware-oppdateringer som kan installeres av kunden, samt deler og erstatningsenheter som kan installeres av og leveres til kunden.

Kunden har ansvaret for å registrere seg for bruk av HPs elektroniske ressurser for å få tilgang til begrenset produktinformasjon, og for å motta proaktiv varslings eller andre tjenester som er tilgjengelig for kunden.

Når det gjelder Care Pack-tjenester som inkluderer forsikring mot utilsiktet skade ved håndtering, er det kundens ansvar å rapportere en eventuell skade til HP innen 30 dager etter hendelsen, slik at HP kan starte systemreparasjonen raskt. Hvis kunden ikke rapporterer skaden innenfor dette tidsrommet eller stadig returnerer skadede systemer i store sendinger lenge etter at den utilsiktede skaden har funnet sted, kan ikke HP garantere snarlig reparasjon på grunn av begrenset tilgjengelighet av deler etter at systemer går ut av produksjon og/eller tildeling av reparasjonsressurser. HP forbeholder seg retten til å avvise reparasjon av systemer innbefattet i dette dekningsprogrammet hvis skadehendelsen blir rapportert mer enn 30 dager etter hendelsesdatoen.

Begrensninger av tjenesten

Det er opp til HP å avgjøre om tjenesten skal ytes som en kombinasjon av fjerndiagnostisering og -assistanse, forsendelse av et erstatningsprodukt eller andre tjenesteleveringsmetoder. Andre tjenesteleveringsmetoder kan inkludere forsendelse av deler som kan skiftes av kunden, som tastatur, mus eller andre deler som er klassifisert som kundereparasjonsdeler. HP vil avgjøre hvilken leveringsmetode som kreves for å yte effektiv og ekspedit kundestøtte.

Unntak fra denne tjenesten er blant annet følgende tjenester (listen er ikke utfyllende):

- Diagnostisering eller vedlikehold på kundestedet (hvis diagnostisering eller vedlikehold på stedet er påkrevd og ønsket, vil kunden bli fakturert med HPs vanlige servicesatser)
- Oppsett og installering av erstatningsproduktet på kundestedet
- Gjenoppretting og støtte for operativsystemet, annen programvare og data
- Problemløsning som har med kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer å gjøre
- Support for nettverksrelaterte problemer
- Tjenester som skyldes at kunden unnlater å legge inn en systemrettelse, reparasjon, programrettelse eller endring som mottas fra HP
- Tjenester som kreves fordi kunden har unnlatt å iverksette preventive tiltak som tidligere er blitt anbefalt av HP
- Tjenester som, etter HPs mening, blir nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet
- Tjenester som, etter HPs vurdering, er nødvendig på grunn av uautoriserte forsøk på installering, reparasjon, vedlikehold eller endring av maskinvare, firmware eller programvare utført av personell utenfor HP
- Preventivt vedlikehold utført av bruker

Kundens ønskede leverings- eller hentested kan ikke kreve at HP sender erstatnings- eller utskiftede produkter eller deler gjennom internasjonal fortolling.

Den geografiske dekingen kan variere.

Utelukkelse fra tjenestealternativet for forsikring mot utilsiktet skade ved håndtering

Forsikring mot utilsiktet skade ved håndtering dekker ikke følgende:

- Skade som skyldes at produsentens anbefalte vedlikeholds- eller driftsspesifikasjoner ikke er fulgt
- Skade som skyldes krig eller kjernefysisk hendelse, brann, terrorisme, bilulykke eller force majeure, uautoriserte forsøk på reparasjon eller bruk av skadede eller defekte medier
- Tap eller ødeleggelse av data, forretningsavbrudd, foreldelse, kosmetiske skader, rust, endring i farge, tekstur eller finish, normal slitasje, gradvis forringelse
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner
- Bedrageri, tyveri, uforklarlig eller mystisk forsvinning, misbruk, mishandling eller overlatt handling
- Endring eller modifisering av produktet på noen måte
- Utilsiktet eller annen skade på systemet som er kosmetisk, dvs. at skaden ikke påvirker datamaskinens drift og funksjonalitet. Som et unntak fra denne regelen, vil HP reparere utilsiktede skader av det kosmetiske slaget, som sprekker eller hull i datamaskinens ytre kabinett, hvis de går tvers gjennom plasten eller det ytre kabinettet. Dette dekningsprogrammet vil ikke reparere andre kosmetiske skader som ikke går tvers gjennom det ytre kabinettet til datamaskinen, som riper, bulker eller andre lyter.

Når det gjelder HPs stasjonære og bærbare PCer for forbrukere, utskrifts- og bildebehandlingsprodukter, er forsikring mot utilsiktet skade ved håndtering begrenset til ett krav per produkt i en 12-månedersperiode fra og med Care Pack-startdatoen.

Bestillingsinformasjon

Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner og tjenestenivåer kan variere med lokale ressurser og kan være begrenset til kvalifiserte produkter og geografiske steder. Hvis du ønsker mer informasjon eller vil bestille HP-maskinvareutskifting for forbrukere, kan du kontakte en lokal HP-representant eller HP-forhandler.

Mer informasjon

Hvis du ønsker mer informasjon om HP-tjenester, kan du kontakte våre verdensomspennende salgskontorer eller besøke vårt nettsted: hp.com/go/cpc

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated

HP Technology Services reguleres av det gjeldende dokumentet Hewlett-Packard Norge - Standard Betingelser – Salg & Service, eller som kunden fikk oppgitt på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs betingelser og vilkår for tjenesten eller den begrensede HP-garantien som gjelder for HP-produktet.

© Copyright 2012, 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester er fremsatt i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Ikke noe i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

