

# HP's Hardwaresupport med ombytning



## HP Contractual Care Services

### Fordele ved serviceydelsen

- Praktisk dør-til-dør-service
- Et billigere alternativ til reparation på stedet
- Fleksible løsninger til returnering af defekte enheder til HP: returforsendelse med forudbetalt porto og emballage leveret af HP eller praktisk afhentning af HP
- Vælg mellem forskellige responstider

### Overblik over servicefordele

- Fjerndiagnosticering og teknisk support på telefon
- Hardwareombytning
- Vælg mellem forskellige returneringsmuligheder
- Vælg mellem forskellige responstider (kun for berettigede produkter)
- Vælg hvilke tidspunkter, du vil være dækket (kun for berettigede produkter)
- Adgang til elektronisk supportinformation og serviceydelser
- Dækning for hændeligt uheld (valgfri kun for udvalgte produkter og i udvalgte lande)

## Overblik over serviceydelser

HP tilbyder dig hurtig og pålidelig ombytning af berettigede HP- og flerleverandørprodukter. HP's Hardwaresupport med ombytning er et billigt og praktisk alternativ til reparation på stedet.

HP's Hardwaresupport med ombytning stiller et ombytningsprodukt til rådighed. Produktet bliver leveret fragtfrit til din adresse inden for et aftalt tidsrum. For udvalgte produkter kan du vælge hvordan og hvornår, du vil være dækket, samt hvordan du ønsker at returnere produkter til os, så du altid har en løsning, der matcher dine behov.

### Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
<b>Fjerndiagnosticering og support</b>	Ved problemer skal kunden først ringe til supporten på det angivne telefonnummer. HP vil yde grundlæggende teknisk assistance på telefonen i forbindelse med installation, produktkonfiguration, opsætning og problemløsning. Før planlægning af ombytning af enheden kan HP bede kunden om at angive relevant information, starte diagnosticeringsværktøjer og udføre andre supportaktiviteter.
<b>Hardwareombytning</b>	Hvis HP vurderer, at det tekniske problem ikke kan løses vha. fjernadgang erstatter HP det fejlbehæftede produkt eller den udskiftelige del med en ombytningsenhed. Ombytningsenheden vil være et nyt produkt eller ydelsesmæssigt svare til et nyt produkt, men kan have mindre kosmetiske defekter.  De udskiftede produkter og dele tilhører HP. Ombytningsproduktet eller delen bliver sendt fragtfrit med kurér eller fragtvirksomhed til kundens adresse. Kundens ønskede forsendelsesadresse må ikke være en adresse, der kræver, at HP skal sende et produkt eller en del gennem international toldkontrol.
<b>Returnering af det defekte produkt til HP</b>	Kunden er ansvarlig for at returnere det defekte produkt til HP inden for det nedenfor angivne tidsrum (se »Kundens ansvar») samt benytte den emballeringsvejledning, de materialer og den forudbetalte forsendelseslabel, der fulgte med det nye produkt. HP kan efter egen vurdering vælge at afhente produktet på kundens adresse.  For berettigede produkter og adresser kan afhentning af HP være tilgængelig som en valgfri ydelse.
<b>Responstid for forsendelse til adressen</b>	Responstid for forsendelse til adressen angiver det tidsrum, der begynder, når den første anmodning om support er modtaget og registreret hos HP, og slutter når ombytningsproduktet ankommer til kundens adresse inden for åbningstiden for dækningen.  Responstider bliver udelukkende målt i åbningstider for dækningen og kan blive overført til næste dag med åbningstid for dækning.  Du har adgang til forskellige responstider for forsendelse til adressen alt efter dit produkt. Se tabellen for serviceniveauer.  Alle responstider for forsendelse til adressen er underlagt lokal tilgængelighed. Kontakt dit lokale salgskontor for uddybende information om, hvilke serviceydelser der er til rådighed.

<b>Åbningstider</b>	<p>Åbningstider for dækning angiver tidsrummet for, hvornår ombytningsprodukter bliver leveret, og hvornår du har adgang til fjerndiagnosticering og andre supportydelser. Anmodninger om support, der bliver modtaget uden for dette tidsrum, vil blive registreret den næstfølgende hverdag, hvor kunden er dækket.</p> <p>Du har adgang til forskellige åbningstider for dækning alt efter dit produkt. Se tabellen for serviceniveauer.</p> <p>Alle åbningstider for dækning er underlagt lokal tilgængelighed. Kontakt dit lokale salgskontor for uddybende information om, hvilke serviceydelser der er til rådighed.</p>
<b>Adgang til elektronisk supportinformation og serviceydelser</b>	<p>Som en del af denne serviceydelse giver HP adgang til visse kommercielt tilgængelige elektroniske og webbaserede værktøjer. Kunden har adgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visse funktioner, der stilles til rådighed for registrerede brugere, såsom download af udvalgte programrettelser og firmware fra HP, der kræver yderligere rettigheder gennem HP-software-supportaftaler, abonnement på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora til løsning af problemer og udveksling af bedste praksis med andre registrerede brugere</li> <li>• Udvidede webbaserede søgninger i udvalgte tekniske supportdokumenter for at sikre hurtigere problemløsning</li> <li>• Visse HP-diagnosticeringsværktøjer, der tilgås med adgangskode</li> <li>• Et webbaseret værktøj til at indsende spørgsmål direkte til HP. Værktøjet er med til at løse problemer hurtigt med en forudgående kvalifikationsproces, der sikrer, at anmodningen om support eller serviceydelse kommer til den rette person, der kan svare på spørgsmålet. Værktøjet giver også mulighed for at få vist hver enkelt anmodning om support eller serviceydelse, herunder sager modtaget telefonisk</li> <li>• Søgning i vidensdatabaser fra HP eller tredjeparter for visse tredjepartsprodukter for at få svar på supportspørgsmål og deltage i supportfora. Denne service kan være begrænset af adgangsbegrænsninger fra tredjepart</li> </ul>

## Specifikationer (valgfri)

**Tabel 2.** Valgfrie serviceydelser

<b>Ydelse</b>	<b>Leveringsspecifikationer</b>
<b>Afhentning af HP</b>	<p>For berettigede produkter og adresser vil en autoriseret HP-kurér hente det defekte produkt på kundens adresse på tidspunktet for levering af ombytningsproduktet eller på et aftalt tidspunkt inden for de følgende 10 hverdage. Det er kundens ansvar at emballere produktet forsvarligt og forberede produktet til kurérens afhentning. Med denne løsning har kunden ikke ansvaret for at tage initiativ til eller at håndtere forsendelsen af det defekte produkt.</p>
<b>Dækning for hændeligt uheld</b>	<p>For udvalgte produkter kan der blive tilbudt specifikke serviceniveauer, der yder beskyttelse mod hændeligt uheld ved håndtering. I tilfælde af dækning for hændeligt uheld er kunden beskyttet mod skader ved hændeligt uheld ved håndtering af den dækkede hardware som en del af denne serviceydelse.</p> <p>Hændeligt uheld defineres som fysisk skade på et produkt forårsaget af eller som følge af en pludselig og uforudset hændelse, forudsat at skaden opstår i forbindelse med regelmæssig brug. Dækkede farer inkluderer utilsigtet spild af væsker ned i enheden, tab, fald og elektrisk spænding såvel som beskadigede eller ødelagte krystalskærme (LCD'er) og ødelagte dele. Mere information og undtagelser i forbindelse med serviceydelsen dækning for hændeligt uheld finder du i afsnittet om 'Servicebegrænsninger'.</p>

## Specifikationer

**Tabel 3.** Mulige serviceniveauer

Ydelse	Leveringsspecifikationer
<b>Ombytning inden for 1 hverdag, standard åbningstider (9x5)</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig i åbningstiden for dækning, 9 timer dagligt, mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.</p> <p>Ved opkald modtaget før kl. 14, sender HP et ombytningsprodukt til kundens adresse til levering på næste hverdag med dækning, efter supportanmodningen er blevet registreret. Supportanmodninger, der er modtaget uden for åbningstiden for dækning, vil først blive anerkendt på næstkommende hverdag og serviceret på følgende hverdag.</p> <p>I de fleste områder bliver ombytningsproduktet leveret før kl. 10.30 lokal tid.</p> <p>Leveringstidspunktet kan variere afhængigt af geografisk placering.</p>
<b>Ombytning inden for 4 timer, standard åbningstider (9x5)</b>	<p>For berettigede produkter er serviceydelsen tilgængelig i åbningstiden for dækning, 9 timer dagligt, mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.</p> <p>Ved opkald modtaget før kl. 13 lokal tid sender HP et ombytningsprodukt til kundens adresse til levering, inden for 4 timer efter supportanmodningen er blevet registreret. Responstiden på 4 timer gælder for berettigede adresser og bliver kun målt i åbningstiden for dækning. Ved opkald modtaget efter kl. 13:00 lokal tid bliver responstiden overført til næste hverdags åbningstid for dækning.</p>
<b>4-timers ombytning, 24x7</b>	<p>For berettigede produkter er serviceydelsen tilgængelig i åbningstiden for dækning, 24 timer dagligt, mandag til søndag, inklusiv lukkedage hos HP.</p> <p>HP sender et ombytningsprodukt til kundens adresse til levering inden for 4 timer, efter supportanmodningen er blevet registreret.</p>
<b>Produktforsendelse med normal leveringstid til adressen, standard åbningstider (9x5)</b>	<p>Serviceydelsen er tilgængelig i åbningstiden for dækning, 9 timer dagligt, mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusive lukkedage hos HP.</p> <p>Ved opkald modtaget før kl. 14 sender HP et ombytningsprodukt inden for normal produktleveringstid til kundens adresse til levering inden for 3 til 5 hverdage med dækning, efter supportanmodningen er blevet registreret. Supportanmodninger, der er modtaget efter kl. 14 eller uden for åbningstiden for dækning, vil først blive registreret på næstkommende hverdag og serviceret inden for de følgende 3 til 5 hverdage med dækning.</p>

## Dækning

Der ydes kun service på berettigede steder. Kontakt den autoriserede, lokale HP-repræsentant for at finde ud af, om din adresse er omfattet af denne service.

Kundeadresser, der ligger mere end 160 km (100 mil) fra et HP-hovedkontor med ansvar for support, er ikke berettigede til 4-timers ombytnings-service.

Kunder kan tjekke, om produktet eller adressen er berettiget til denne serviceydelse hos den lokale HP-repræsentant.

## Kundeansvar

Efter anmodning fra HP vil kunden være forpligtet til at understøtte HP's fjernløsning af problemet. Kunden skal:

- Afgive alle nødvendige oplysninger for, at HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport og gøre det muligt for HP at afgøre berettigelsen til supportniveau
- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden selv
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer, efter anmodning fra HP

For udvalgte produkter skal kunden informere HP om alle konfigurationskrav for ombytningsproduktet før serviceopstart og skal dokumentere sådanne konfigurationskrav på hver eneste serviceanmodningsblanket.

Ved serviceanmodningen skal kunden afgive et kreditkort- eller bestillingsnummer til HP. Medmindre kunden har valgt »Afhentning af HP« skal kunden sende det defekte produkt til HP inden for 3 hverdage fra modtagelsen af ombytningsproduktet med anbefalet post og kunne fremvise dokumentation for afsendelse til HP. Hvis det defekte produkt ikke er HP i hænde inden for 10 hverdage fra kunden har modtaget ombytningsproduktet, vil kunden blive faktureret listeprisen for det ombyttede produkt.

Ombytningsprodukter vil normalt blive leveret til og afhentet fra kundens reception eller vareindlevering, hvis den angivne kundeadresse er en virksomhedsadresse. Kunden skal skrive under for modtagelsen af ombytningsproduktet på tidspunktet for levering.

Det er kundens ansvar, at:

- Opbevare en aktuell sikkerhedskopi af styresystemet, udviklingsprogrammer og anden relevant software og data
- Gendanne software og data på enheden efter reparation eller ombytning
- Installere brugersoftware og sikre, at al software har de nødvendige licenser tilknyttet

I tilfælde, hvor Customer Self Repair-dele (CSR) eller erstatningsprodukter bliver sendt til kunden for at løse et problem, er kunden ansvarlig for at returnere den defekte del eller produktet inden for et tidsrum, der er angivet af HP. I tilfælde af at HP ikke modtager den defekte del eller produktet inden for det angivne tidsrum, eller hvis delen eller produktet er afmagnetiseret eller på anden måde fysisk beskadiget ved modtagelse, vil kunden være forpligtet til at betale HP's listepriis, fratrukket eventuelle rabatter, for den mangelfulde del eller produktet, som bestemt af HP.

For HP Care Pack-services, der omfatter hændeligt uheld ved håndtering i forbindelse med serviceydelsen, er det kundens ansvar at indberette utilsigtet skade til HP senest 30 dage efter hændelsesdatoen, så HP kan fremskynde systemreparationer. HP forbeholder sig ret til at nægte reparation i henhold til dette dækningsprogram for skader på systemer, hvor hændelsen er blevet rapporteret mere end 30 dage efter hændelsesdatoen. Hvis beskyttende elementer, såsom beskyttelsesovertræk, etuier eller poser osv., blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med dækkede produkt, skal kunden kontinuerligt bruge dette tilbehør til at beskytte mod skader på dækket udstyr.

## Servicebegrænsninger

Efter HP's skøn vil servicen blive ydet ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og support, afsendelse af ombytningsprodukt og andre leveringsmetoder for serviceydelser. Andre leveringsmetoder for serviceydelser inkluderer forsendelse af dele, der kan udskiftes af kunden, såsom tastatur, mus og andre dele, der er klassificeret som CSR-dele. HP vil bestemme den passende leveringsmetode til at give en effektiv og rettidig kundesupport.

Følgende er undtaget fra denne serviceydelse:

- Diagnosticering og vedligeholdelse på kundens adresse (ved nødvendig eller anmodet diagnosticering eller vedligehold på adressen opkræves kunden standardpriser for service fra HP)
- Opsætning og installering af ombytningsproduktet på kundens adresse
- Sikkerhedskopiering, genoprettelse og support af styresystemet, anden software samt data
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer
- Support af netværksrelaterede problemer
- Service påkrævet, fordi kunden ikke har installeret eller gennemført systemrettelser, reparation, programrettelser eller modifikationer, der er blevet leveret til kunden af HP
- Service påkrævet på grund af kundens manglende udførelse af en forebyggende handling, der tidligere er blevet anbefalet af HP
- Forbyggende vedligeholdelse hos brugeren

Kundens ønskede forsendelses- eller afhentningsadresse må ikke være en adresse, der kræver, at HP skal sende ombytningsprodukter eller dele gennem international toldkontrol.

Den geografiske dækning kan variere.

## Undtagelser for serviceydelsen dækning af skader ved hændeligt uheld

Berettigelse til køb af serviceydelsen beskyttelse mod hændeligt uheld kræver, at produktet er dækket af en fabriksgaranti eller en garantiforlængelse, der har en dækningsvarighed, der er lig med eller længere end dækningen for hændeligt uheld. Serviceydelsen beskyttelse mod hændeligt uheld giver beskyttelse mod pludselige og uforudsete utilsigtede skader forårsaget af håndtering, forudsat at sådan skade opstår under almindelig brug. Den dækker ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal slitage; ændring i farve, tekstur eller overflade; gradvis forringelse; rust; støv; eller korrosion
- Brand, en bilulykke eller en ulykke i hjemmet (i tilfælde, hvor nævnte ulykke er dækket af en forsikring eller anden produktgaranti), naturkatastrofer (herunder, uden begrænsning, oversvømmelser) eller enhver anden fare, der oprinder uden for produktet
- Udsættelse for vejr- og miljømæssige forhold, der ligger uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk skadelige) materialer, operatørs uagtsomhed, forkert brug, forkert håndtering, forkert strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg på at reparere, forkerte og uautoriserede modifikationer på udstyr, vedhæftede filer eller installationer, hæværk, dyr- eller insektangreb eller skadedyrsangreb, defekte batterier, batterilækage eller manglende producent-specificeret vedligeholdelse (herunder brug af uhensigtsmæssige rensedmidler)
- Fejl i produktdesign, -konstruktion, -programmering eller -vejledninger
- Vedligeholdelse, reparation eller ombytning nødvendiggjort af tab eller skade som følge af andet end normal brug, opbevaring og drift af produktet i overensstemmelse med fabrikantens specifikationer og brugervejledning
- Tyveri, tab, mystisk forsvinden eller forlængning
- Tab eller beskadigelse af data, driftsforstyrrelser
- Svig (herunder, men ikke begrænset til, forkert, misvisende, fejlagtig eller ufuldstændig redegørelse for, hvordan udstyret er blevet beskadiget til kundens klagebehandler, servicevirksomheden eller HP)
- Utilsigtet eller anden skade på produktet, der er af kosmetisk karakter, hvilket betyder beskadigelse, som ikke påvirker computerens drift og funktion
- Mangler ved computerskærmen, herunder, men ikke begrænset til, fastbrænding og manglende pixels, der skyldes normal brug og drift af produktet
- Skader på produkt(er), hvis serienumre er fjernet eller ændret
- Skader eller udstyrssvig, der er dækket af producentens garanti, tilbagekaldelse eller opslag fra fabrikken
- Skader forårsaget under kundens forsendelse af det dækkede produkt til eller fra en anden adresse
- Skader på hardware, software, medier, data m.v., der stammer fra årsager, herunder, men ikke begrænset til, virus, applikationsprogrammer, netværksprogrammer, opgraderinger, formatering af enhver art, databaser, filer, drivere, kildekode, objektkode eller proprietær data; enhver form for service på, konfiguration, installation eller geninstallation af software eller data; eller brug af beskadigede eller defekte medier
- Enhver og alle allerede eksisterende forhold, der fandt sted (dvs. skete) før datoen for købet af HP Care Pack-service
- Produktforældelse
- Alt udstyr flyttet udenfor det land, hvor det er købt, og som ikke er dækket af en Care Pack med dækning på rejser og for hændeligt uheld
- Beskadiget eller defekt LCD-skærm, når fejlen skyldes misbrug, eller hvis det på anden måde er ekskluderet herfra

- Tilsigtet skade, der resulterer i en revnet eller beskadiget skærm eller computerskærm
- Skade forårsaget af politiaktion, erklæret eller uerklæret krig, atomulykke eller terrorisme
- Ved enhver ændring eller modifikation af det dækkede produkt
- Uforklarlig eller mystisk forsvinden eller enhver forsætlig handling udført med henblik på at forårsage skade på det dækkede produkt
- Uforsvarlig, uagtsom eller voldsom håndtering eller brug af produktet. Hvis beskyttende elementer, såsom beskyttelsesovertræk, etuier eller poser osv., blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med dækkede produkt, skal kunden kontinuerligt bruge dette tilbehør til at beskytte mod skader på dækket udstyr for at være berettiget til dækning for hændeligt uheld. Uforsvarlig, uagtsom eller voldsom brug omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og brug af de(t) dækkede produkt(er) på en skadelig eller aggressiv måde, der kan resultere i beskadigelse og enhver forsætlig beskadigelse af produktet; eventuelle skader som følge af sådanne handlinger er IKKE omfattet af denne dækning for hændeligt uheld.

For HP's kommercielle produkter og forbrugerprodukter er beskyttelsen mod hændeligt uheld i forbindelse med håndtering begrænset til ét produkt i løbet af en periode på 12 måneder, der begynder fra startdatoen for HP Care Pack-service.

Når den beskrevne grænse er nået, vil omkostningerne i forbindelse med yderligere krav blive faktureret på basis af time- og materialeforbrug, men alle andre dele af den købte HP Care Pack-service vil fortsat gælde, på nær hvis andet er specifikt dokumenteret i landet, hvor produktet er købt.

For de kunder, der tidligere har haft et betydeligt højere antal krav, forbeholder HP sig ret til at nægte at godkende anmodningen om køb af dækning for hændeligt uheld i forbindelse med håndtering.

## Bestillingsinformation

Tilgængeligheden af serviceydelser og -niveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder. Du kan få mere at vide om bestilling af HP's Hardwaresupport med ombytning ved at kontakte en lokal HP-salgsrepræsentant og referere til følgende produktnumre:

- HA360AC: HP's komplet konfigurerbare Hardwaresupport med ombytning
- HA117PC: HP's PC-printerhardware med ombytning

Kontakt venligst din lokale HP-repræsentant eller HP-forhandler for at afgøre, hvilken serviceydelse der dækker dine specifikke behov.

## Yderligere oplysninger

Du kan få mere at vide om HP Services ved at kontakte et af salgskontorerne verden over eller besøge en af følgende hjemmesider:

[hp.com/services/support](http://hp.com/services/support)

## Modtag opdateringer [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

HP Services er underlagt HP's vilkår og betingelser, der er gældende for tjenesteydelsen eller som oplyst til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til gældende lokale love, og disse rettigheder er ikke på nogen måde påvirket af HP's vilkår og betingelser for serviceydelser eller HP's begrænsede garanti, der følger med et HP-produkt.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester er angivet i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med sådanne produkter og tjenester. Intet heri må fortolkes som udgørende en yderligere garanti eller betingelse, udtrykt eller antydning, de facto eller lovmæssigt. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

