

HP maskinvarestøtte og erstatning



HP serviceavtale

Tjenestefordeler

- Praktisk dør-til-dør-tjeneste
- Et rimeligere alternativ til reparasjon på stedet
- Fleksible muligheter for retur av defekt enhet til HP: returforsendelse med forhåndsbetalt frakt og materiale levert av HP, eller så henter HP enheten
- Fleksible valg for responstid

Tjenesten inkluderer

- Støtte over telefon og fjerndiagnostisering av problemer
- Erstatning av maskinvare
- Flere retur-alternativer
- Valg av ønsket responstid (kun for utvalgte produkter)
- Valg av ønsket dekningsvindu (kun for utvalgte produkter)
- Tilgang til elektronisk støtteinformasjon og tjenester
- Uhellbeskyttelse (tilleggstjeneste kun for kvalifiserte produkter i visse land)

Tjenesteoversikt

HP tilbyr en pålitelig og rask tjeneste for erstatning av maskinvare for utvalgte produkter fra HP og tilknyttede leverandører. HP maskinvarestøtte og erstatningstjeneste er et kostnadseffektivt og praktisk alternativ til reparasjon på stedet.

HP maskinvarestøtte og erstatningstjeneste sørger for levering uten fraktkostnader av et erstatningsprodukt til ditt kontor innen en spesifisert tid. For utvalgte produkter kan du velge mellom en rekke alternativer for responstid, dekningsvindu og retur, for best mulig tilpasning til dine servicebehov.

Spesifikasjoner

Tabell 1. Tjenestefunksjoner

Funksjoner	Leveringsinformasjon
Ekstern support og diagnostisering av problemer	Ved problemer må kunden først ringe det tildelte supportnummeret. HP vil per telefon yte grunnleggende teknisk assistanse med installasjon, konfigurasjon, oppsett og problemløsning. Før avtale om erstatning av enhet, kan HP be kunden oppgi relevant informasjon, starte diagnostiske verktøy eller andre støttetiltak på vegne av HP.
Erstatning av maskinvare	Dersom HP avgjør at problemet ikke kan løses eksternt, vil HP erstatte det defekte produktet eller delen som kan erstattes av kunden med et produkt eller en del som er ny eller funksjonelt tilsvarende ny i ytelse, men som kan ha mindre kosmetiske feil. Produkter og deler som erstattes, vil bli HPs eiendeler. Erstatningsproduktet eller -delen leveres uten fraktkostnader til kundens kontor via en leverandør eller et bud. Kundens oppgitte leveringsadresse må ikke gjøre det nødvendig for HP å sende erstatningsproduktet eller -delen gjennom internasjonale tollvesen.
Retur av defekte produkter til HP	Kunden er ansvarlig for returnering av det defekte produktet til HP innen den spesifiserte tiden som finnes under (se «Kundeansvar»), innpakket i henhold til instruksjoner i pakkemateriale og merket med fraktlapper som levert av HP sammen med erstatningsproduktet. HP kan, etter skjønn, også velge å hente det defekte produktet ved kundens lokaler. Henting av HP kan være tilgjengelig som ekstratjeneste for utvalgte produkter og steder.
Responstid for frakt til stedet	Responstid for frakt til stedet angir tidsperioden som begynner ved HPs loggførte forespørsel om service, og slutter ved ankomst av erstatningsproduktet innen dekningsvinduet ved kundens kontor. Responstiden måles kun innen dekningsvinduet og kan overføres til den neste dagen kunden har et dekningsvindu. Alternativer for responstid for frakt til stedet, som er tilgjengelige for kvalifiserte produkter, er angitt i tabellen over tilgjengelige tjenestenivåer. Alle responstider for frakt til stedet avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om servicetilgjengelighet.

Dekningsvindu	<p>Dekningsvinduet angir tidsrommet erstatningsproduktene skal leveres innen og fjerndiagnostisering og støttetjenester skal være tilgjengelige. Forespørsel om service som er mottatt utenfor dekningsvinduet vil bli loggført neste dag hvor kunden har dekningsvindu.</p> <p>Alternativer for dekningsvinduer, som er tilgjengelige for kvalifiserte produkter, er angitt i tabellen over tilgjengelige tjenestenivåer.</p> <p>Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om servicetilgjengelighet.</p>
Tilgang til elektronisk støtteinformasjon og tjenester	<p>Som en del av denne servicen, vil HP gi tilgang til visse elektroniske og nettbaserte verktøy som er kommersielt tilgjengelige. Kunden har tilgang til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visse funksjoner som er gjort tilgjengelige for registrerte brukere, for eksempel nedlasting av valgt HP-firmware eller patcher som krever utvidede rettigheter i HPs programvarestøtteavtaler, abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i støttefora for å løse problemer og dele erfaringer med andre registrerte brukere • Utvidede nettbaserte søk i tekniske støttedokumenter for raskere problemløsning • Enkelte diagnoseverktøy med passordtilgang som eies av HP • Et nettbasert verktøy for innsending av spørsmål direkte til HP; verktøyet bidrar til rask problemløsning ved en prekvalifiseringsprosess som formidler forespørselen om støtte eller service til en kvalifisert ressurs som kan svare på spørsmålet; verktøyet viser også statusen på alle innsendte forespørsler om støtte eller service, inkludert forespørsler via telefon • Kunder kan søke etter produktinformasjon for visse tredjepartsprodukter i HPs og tredjeparts kunnskapsdatabaser, eller finne svar på spørsmål og delta i støttefora; denne tjenesten kan begrenses av tredjeparts tilgangsbegrensninger

Spesifikasjoner (valgfritt)

Tabell 2. Servicetjenester

Tjenester	Leveringsinformasjon
HP henter	<p>For utvalgte produkter og steder, kan autorisert HP-bud hente det defekte produktet ved kundens kontor, etter HPs skjønn, på tidspunktet for levering av erstatningsproduktet eller på et bestemt tidspunkt i løpet av de neste 10 virkedagene. Kunden må forsikre seg om at produktet er innpakket og på alle måter klargjort for henting av budet. Denne tilleggstjenesten fritar kunden for ansvaret for å igangsette og gjennomføre retur av det defekte produktet.</p>
Uhellsbeskyttelse	<p>Utvalgte tjenester kan, for kvalifiserte produkter, tilbys sammen med forsikring mot uhell ved håndtering. Kunden kan, i kvalifiserende tilfeller, som del av tjenesten også dekkes mot skade ved håndtering av det dekkede produktet som følge av uhell.</p> <p>Uhell er definert som fysisk skade på et produkt forårsaket av eller som følge av en plutselig og uforutsett hendelse, forutsatt at slike skader oppstår i forbindelse med normal bruk. Dekningen inkluderer utilsiktet søling av væsker i eller på enheten, velting, fall og elektrisk feil, samt knuste LCD-skjermer og ødelagte deler. Ytterligere detaljer og unntak knyttet til uhellsbeskyttelsen er detaljert under «Begrensninger».</p>

Spesifikasjoner

Tabell 3. Valg for tjenestenivå

Valg	Leveringsinformasjon
Erstatning neste dag, innen vanlig arbeidstid (9x5)	<p>Tjenesten er tilgjengelig innen dekningsvinduet, 9 timer daglig mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager.</p> <p>Ved forespørsler mottatt før kl. 14.00, vil HP sende erstatningsproduktet til kundens kontor for levering neste dekningsdag etter loggføring av serviceforespørselen. Forespørsler som mottas etter kl. 14.00 eller utenfor dekningsvinduet vil bli loggført neste dekningsdag og betjenes påfølgende dekningsdag.</p> <p>Erstatningsprodukt vil bli levert innen kl. 10.30 lokal tid de fleste steder.</p> <p>Leveringstider kan variere etter geografisk beliggenhet.</p>
4 timers erstatning, innen vanlig arbeidstid (9x5)	<p>Tjenesten er tilgjengelig kun for utvalgte produkter innen dekningsvinduet, 9 timer daglig mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager.</p> <p>Ved forespørsler mottatt før kl. 13.00 lokal tid, vil HP sende erstatningsproduktet til kundens kontor for levering innen 4 timer etter loggføring av serviceforespørselen. Responstiden innen 4 timer gjelder utvalgte steder og måles kun innen dekningsvinduet. For samtaler mottatt etter kl. 13.00 lokal tid, kan forespørselen bli loggført i neste dags dekningsvindu.</p>
4 timers erstatning, 24x7	<p>Tjenesten er kun tilgjengelig for utvalgte produkter innen dekningsvinduet, 24 timer daglig mandag til søndag, inkludert HPs feriedager.</p> <p>HP vil sende erstatningsproduktet til kundens kontor for levering innen 4 timer etter loggføring av serviceforespørselen.</p>
Vanlig bestillingstid for forsendelse av produktet til stedet, vanlig arbeidstid (9x5)	<p>Tjenesten er tilgjengelig innen dekningsvinduet, 9 timer daglig mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager.</p> <p>Ved forespørsler mottatt før kl. 14.00, vil HP sende erstatningsproduktet innen produktets vanlige bestillingstid til kundens kontor for levering innen 3 til 5 dekningsdager etter loggføring av serviceforespørselen. Forespørsler som mottas etter kl. 14.00 eller utenfor dekningsvinduet vil bli loggført neste dekningsdag og betjenes innen 3 til 5 dekningsdager.</p>

Dekning

Servicetjenestene er begrenset til støttede steder. Kontakt din lokale autoriserte HP-representant for informasjon om hvorvidt denne servicetjenesten tilbys på ditt sted.

Kundebeliggenhet over 160 km fra nærmeste HP-kontor utelukker mulighet for nivået med 4-timers erstatningstjeneste.

Kunder bes sjekke med lokal autorisert HP-representant for å finne ut om deres produkt eller plassering kvalifiserer for denne tjenesten.

Kundeansvar

Kunden vil, på forespørsel fra HP, bli pålagt å være behjelpelig med HPs fjernproblemløsning. Kunden skal:

- Oppgi all nødvendig informasjon for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern støtte og for å gjøre det mulig for HP å avgjøre i hvilken grad produktet er kvalifisert for støtte
- Starte selv-tester og installere og kjøre andre diagnostiske verktøy og programmer
- Installere firmware-oppdateringer og patcher som kan installeres av kunden
- På forespørsel fra HP utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer

For utvalgte produkter må kunden informere HP om alle konfigurasjonskrav for erstatningsproduktet før oppstart av tjenesten, samt dokumentere slike krav til konfigurasjon på bestillings skjemaet ved hver tjenesteforespørsel.

Når tjenesteforespørselen skal sendes, må kunden oppgi kredittkortnummer eller ordrenummer. Dersom muligheten «HP henter» ikke er valgt, må kunden sende det defekte produktet til HP innen 3 virkedager etter mottak av erstatningsproduktet, og sørge for å få kvittering, som skal beholdes av kunden som bevis på forsendelsen til HP. Dersom det defekte produktet ikke er mottatt av HP innen 10 virkedager etter kundens mottak av erstatningsproduktet, vil kunden belastes listepriis for erstatningsproduktet.

Erstatningsprodukter vil vanligvis leveres til og defekte produkter vil hentes ved kundens resepsjon eller varemottak, dersom kundens oppgitte adresse er en forretningsadresse. Kunden må kvittere for mottak av erstatningsproduktet ved levering.

Det er kundens ansvar å:

- Sørge for å ha oppdatert sikkerhetskopi av operativsystemet, utviklingsprogram og alle andre aktuelle programmer og data
- Gjenopprette programvare og data på enheten etter reparasjon eller erstatning
- Installere brukerprogramvare og sørge for at all programvare har de korrekte lisensene

Dersom CSR-deler (deler som repareres av kunden selv) eller erstatningsprodukter er sendt til kunden for å løse et problem, er kunden ansvarlig for å returnere den defekte delen eller produktet innen en tidsperiode spesifisert av HP. Dersom HP ikke mottar den defekte delen eller produktet innen den angitte tidsperioden, eller dersom delen eller produktet er avmagnetisert eller har andre skader ved mottak, vil kunden bli pålagt å betale produktets/delens listepriis satt av HP, minus eventuelle rabatter for den defekte delen eller produktet.

For HP Care Pack-tjenester som inkluderer uhellsbeskyttelse ved håndtering, er det kundens ansvar å rapportere skader til HP innen 30 dager etter at hendelsen inntreffer, slik at HP kan igangsette systemreparasjon. HP forbeholder seg retten til å nekte reparasjon under denne dekningen for skader dersom hendelsen har blitt rapportert mer enn 30 dager etter at hendelsen inntraff. Dersom beskyttende elementer som deksler, bærevesker eller etuier osv., ble gitt eller gjort tilgjengelig for bruk sammen med dekket produkt, er det kundens ansvar å kontinuerlig bruke dette tilbehøret for å være kvalifisert for beskyttelse mot skade under denne uhellsbeskyttelsen.

Tjenestens begrensninger

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og støtte, forsendelse av erstatningsprodukt eller via andre tjenesteleveransemetoder. Andre tjenesteleveransemetoder kan inkludere forsendelse av deler som skal erstattes av kunden (CSR-deler), som tastatur, mus eller andre deler definert som CSR-deler. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som er påkrevd for å yte betimelig og effektiv kundesupport.

Følgende aktiviteter er utelukket fra tjenesten:

- Diagnose eller vedlikehold hos kunden (dersom diagnose eller vedlikehold på stedet er nødvendig og ønskelig, vil kunden bli fakturert iht. HPs vanlige servicesatser)
- Oppsett og installasjon av erstatningsprodukt hos kunden
- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og støtte av operativsystemet, annen programvare og data
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer
- Støtte for nettverksrelaterte problemer
- Tjenester som er nødvendige på grunn av kundens unnlattelse av å legge inn systemrettelser eller utføre reparasjoner, patcher eller endringer kunden har fått beskjed om fra HP
- Tjenester som er nødvendige på grunn av kundens unnlattelse av å iverksette forebyggende tiltak som tidligere er tilrådd av HP
- Forebyggende vedlikehold gjort av bruker

Kundens oppgitte leverings- eller henteadresse må ikke gjøre det nødvendig for HP å sende erstatningsproduktet eller erstattede produkter gjennom internasjonale tollvesen.

Geografisk dekning kan variere.

Unntak fra uhellsbeskyttelsen

Kvalifisering for kjøp av uhellsbeskyttelse krever at produktet skal være dekket av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelse med en varighet lik eller lengre enn uhellsbeskyttelsens varighet. Uhellsbeskyttelsen gir beskyttelse mot plutselige og uforutsette skader som følge av håndtering, forutsatt at slike skader oppstår under vanlig bruk. Den dekker ikke situasjoner og skader som følger av:

- Normal slitasje; endring i farge, tekstur eller finish; gradvis forfall; rust; støv; eller korrosjon
- Brann, ulykker i kjøretøy eller hjem (dersom ulykken er dekket av annen forsikring eller produktgaranti), naturkatastrofer (inkludert, men ikke begrenset til flom) eller annen fare med opprinnelse utenfor produktet
- Eksponering for værforhold eller miljøforhold som er utenfor HPs spesifikasjoner, eksponering for farlige (inkludert biologiske) materialer, operatørens egen uaktsomhet, misbruk, mishandling, feilaktig strømforsyning, uautoriserte reparasjoner eller forsøk på å reparere, feilaktige og uautoriserte modifikasjoner av utstyr, tillegg eller installasjon, hærverk, skade fra dyre- eller insektangrep, defekte batterier, batterilekasje, mangel på vedlikehold som spesifisert av produsenten (herunder bruk av upassende rensmidler)
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner
- Vedlikehold, reparasjon eller erstatning som er nødvendig på grunn av tap eller skade som følge av noe annet enn normal bruk, lagring og drift av produktet i samsvar med produsentens spesifikasjoner og bruksanvisningen
- Tyveri, tap, uforklarlig forsvinning eller forleggelse
- Tap eller korrupsjon av data; driftsavbrudd
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til, feil, misvisende, feilaktige eller ufullstendige opplysninger om hvordan utstyret ble skadet til kundens overordnede, service-yter eller HP)
- Utilsiktet eller annen skade på produktet som er av kosmetisk natur, altså skader som ikke påvirker drift og funksjon av enheten
- Mindre skader på skjermen, inkludert, men ikke begrenset til, "burn-in" og manglende piksler, som er forårsaket av normal bruk og drift av produktet
- Skade på produkt(er) som mangler eller har endring på serienummer
- Skade eller utstyrsfeil som dekkes av produsentens garanti, tilbakekalling eller fabrikk-kunngjøringer
- Skader under kundens forsendelse av produktet til eller fra et annet sted
- Skade på maskinvare, programvare, media, data osv., som stammer fra årsaker som inkluderer, men ikke er begrenset til, virus; applikasjoner; nettverksprogrammer; oppgraderinger; formatering av noe slag; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller proprietære data; all støtte, konfigurasjon, installasjon, eller reinstallasjon av programvare eller data; eller bruk av skadede eller defekte medier
- Alle forhold som oppstod (dvs. fant sted) før kjøpsdatoen for HP Care Pack-tjenesten
- Foreldelse av produktet
- Alt utstyr som flyttes ut av kjøpslandet, og ikke omfattes av en kombinert HP Care Pack-reiseforsikring og -uhellsbeskyttelse
- Skadet eller defekt LCD-skjerm dersom feilen er forårsaket av misbruk eller på annen måte kan utelukkes

- Tilsiktet skade som resulterer i en sprukket eller skadet skjerm eller skadet monitor
- Skade som følge av politiaksjon, krigshandlinger, atomhendelse eller terrorisme
- Enhver endring eller modifisering av dekket produkt
- Uforklarlig eller mystisk forsvinning eller enhver forsettlig handling for å forårsake skader på dekket produkt
- Uansvarlig, uaktsom eller støtende oppførsel ved håndtering eller bruk av produktet; dersom beskyttende elementer som deksler, bærevesker eller etuier osv., ble gjort tilgjengelige for kunden for bruk med det dekkede produktet, må kunden til enhver tid bruke slikt produkttilbehør for å være dekket for skader under denne dekningstjenesten; uansvarlig, uaktsom eller støtende opptreden inkluderer, men er ikke begrenset til, behandling og bruk av produkt/-er som dekkes i en skadelig, krenkende eller støtende måte som kan resultere i skade, samt enhver forsettlig eller tilsiktet skade på produktet; eventuelle skader som følge av slike handlinger er ikke omfattet av denne uhellsbeskyttelse-tjenesten.

Uhellsbeskyttelse ved håndtering for HPs kommersielle produkter og forbrukerprodukter er begrenset til én hendelse per produkt per 12-måneders periode fra startdato for HP Care Pack-tjenesten.

Når den spesifiserte grensen er nådd, vil kostnad for reparasjon ved ytterligere hendelser bli fakturert etter bruk av tid og materialer, mens alle andre aspekter ved HP Care Pack-tjenesten opprettholdes med mindre annet er spesifikt dokumentert i kjøpslandet.

For kunder med særlig høy hendelseshistorikk, forbeholder HP seg retten til å avslå forespørsler om å kjøpe beskyttelse mot skade ved håndtering.

Bestillingsinformasjon

Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner og tjenestenivåer kan variere avhengig av lokale ressurser, og kan være begrenset til kvalifiserte produkter og geografiske steder. For ytterligere informasjon om bestilling av HP-maskinvarestøtte og erstatning, kontakt din lokale HP-salgrepresentant, og oppgi følgende produktnummer:

- HA360AC: Fullt kompatibel HP maskinvarestøtte og erstatning
- HA117PC: HP erstatningstjeneste for PC-maskinvare

Vennligst kontakt din lokale HP-representant eller HP-forhandler for informasjon om hvilken servicetjeneste som passer best for deg.

For mer informasjon

For mer informasjon om HP-tjenester, kontakt et av våre salgskontor eller besøk følgende nettsted:

hp.com/services/support

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated

HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende vilkår og betingelser for tjenesten, eller som informert til kunden på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha flere lovfestede rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter er ikke på noen måte påvirket av HPs vilkår og betingelser for tjenesten eller HP-garanti som følger med ditt HP-produkt.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP-produkter og -tjenester fremsettes i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Det som fremkommer her, må ikke oppfattes som noen form for ekstra garanti. HP kan ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser.

4AA5-7719NOE, november 2015, Rev. 2

