

HP's Hardware support i servicecenter med returnering



Kontraktlige services, en del af HP Care

Fordele

- Fleksible forsendelsesmåder
- Flere mulige ekspeditionstider
- Økonomisk og effektiv support af produkter, der bruges i ikke-kritiske forretningsmiljøer eller i hjemmet
- Høj kvalitetssupport fra HP

Serviceydelser

- Fjerndiagnosticering af problemer samt support vha. fjernadgang
- Reparation, materialer og reservedele
- Returnering
- Forsendelse til HP-servicecenter
- Ekspeditionstid
- Dækningstidsrum
- Adgang til elektroniske supportoplysninger og services

Hardware support i servicecenter med returnering inkluderer returneringsservice af høj kvalitet med telefonisk support og reparation på et HP-servicecenter for udvalgte produkter. Servicen omfatter reparation eller ombytning, reservedele, arbejdskraft og returnering af produktet.

HP tilbyder flere forskellige ekspeditionstider og forsendelsesmåder til HP-servicecenter, som dækker dine behov.

Specifikationer

Tabel 1. Ydelse

Ydelse	Beskrivelse
Fjerndiagnosticering af problemer samt support vha. fjernadgang	Når et problem opstår, skal kunden først ringe til det angivne servicenummer. HP yder grundlæggende teknisk assistance via telefonen i forbindelse med installation, produktkonfiguration, opsætning og problemløsning. Inden en eventuel assistance i servicecenteret kan HP bede kunden om relevante oplysninger samt om at starte diagnosticeringsværktøjer og udføre andre supportaktiviteter. Herefter vil HP sammen med kunden via fjernsupport arbejde på at isolere hardwareproblemet.
Reparation, materialer og reservedele	Hvis HP skønner, at problemet ikke kan løses vha. fjernadgang vil en autoriseret HP-repræsentant på et HP-servicecenter yde teknisk support på det fejlbehæftede hardwareprodukt, når produktet er modtaget på servicecentret. HP leverer de reservedele og materialer, der skal bruges for at få produktet i normal driftstilstand. HP kan efter eget skøn vælge at ombytte produkter frem for at reparere dem. Ombytningsdele og -produkter vil være nye eller ydelsesmæssigt svare til nye. Udskiftede dele og enheder er HP's ejendom. HP kan derudover vælge at installere tilgængelige tekniske forbedringer på systemet for at sikre, at hardwareproduktet fungerer korrekt og for at sikre kompatibilitet med ombytningsdele leveret af HP. HP kan efter eget skøn vælge at installere eventuelle firmwareopdateringer, som er påkrævet for at sikre, at produktet er i normal driftstilstand, eller for at sikre, at udstyret kan supporteres.
Returnering	En kurer, der er autoriseret af HP, returnerer det reparerede eller ombyggede udstyr til installationsstedet (hvis dette er inden for den geografiske beliggenhed, hvor servicen ydes). Returnering sker med landtransport og tager som regel 3-7 dage. Kunden kan anmode om hurtigere levering mod ekstra betaling.

Tabel 1. Serviceydelse (fortsat)

Ydelse	Beskrivelse
Forsendelse til HP-servicecenter	<p>Den fejlbehæftede enhed kan leveres til et HP-servicecenter på to måder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering udført af kunden (returneringsservice): Kunden er ansvarlig for at indlevere eller fremsende det fejlbehæftede udstyr til et HP-servicecenter. Kunden skal påse, at produktet er emballeret korrekt til den valgte leveringsmetode. Levering kan ske personligt eller af en lokal kommerciel leveringservice. • Afhentning udført af HP (afhentnings- og returneringsservice): En kurer, der er autoriseret af HP, afhenter det fejlbehæftede udstyr på installationsstedet (hvis dette er inden for den geografiske beliggenhed, hvor servicen ydes) og leverer det til HP-servicecenter. Kunden er ansvarlig for at emballere og forberede produktet til afhentning. Hvis produktet skal afhentes samme dag, skal anmodningen modtages hos HP før kl. 12.00. I modsat fald vil produktet blive afhentet næste hverdag.
Ekspeditionstid	<p>Ekspeditionstiden regnes i dage fra det tidspunkt, enheden afhentes på installationsstedet af en kurer, der er autoriseret af HP (eller modtages i et HP-servicecenter inden for normal åbningstid, hvis enheden leveres eller sendes af kunden), til det tidspunkt, hvor det reparerede produkt er klar til at blive returneret til kunden. Ekspeditionstiden omfatter ikke den tid, det tager at sende det reparerede eller ombyggede produkt tilbage til kunden. Hvis enheden modtages på HP Servicecentret efter kl. 17, starter ekspeditionstiden den efterfølgende hverdag.</p> <p>Valgmuligheder for ekspeditionstid er beskrevet i tabel 3. Ikke alle ekspeditionstider er tilgængelige i alle geografiske beliggenheder. Ekspeditionstiden kan være længere uden for storbyområder og i tilfælde af periodiske fejl, som kan kræve yderligere reparationstid.</p>
Dækningstidsrum	<p>Dækningsrammen angiver tidsrummet, hvor services er tilgængelige. Hardware-support i servicecenter som beskrevet ovenfor ydes via fjernadgang og i et HP-servicecenter i normale åbningstider på almindelige hverdage. Service er tilgængelig kl. 8:00-17:00 mandag til fredag undtagen helligdage (dækning afhænger af den geografiske beliggenhed).</p>
Adgang til elektroniske supportoplysninger og services	<p>HP giver adgang til hardwarerelaterede elektroniske og webbaserede værktøjer og services såsom firmwareopdateringer og proaktive meddelelser.</p> <p>Med en HP's Hardware-supportaftale får kunden adgang til services, der er til rådighed for alle registrerede hardware-supportbrugere, samt yderligere funktioner, f.eks. webbaseret søgning i tekniske supportdokumenter som en hjælp i forbindelse med problemløsning, adgang til de adgangskoder, der skal bruges til visse af HP's diagnosticeringsværktøjer samt mulighed for at sende anmodninger om service og kontrollere status elektronisk.</p>

Tabel 2. Ekstra serviceydelse

Ydelse	Beskrivelse
Tilbageholdelse af defekte materialer	<p>Der kan være tilfælde, hvor kunden ikke ønsker at returnere en defekt disk, som indeholder følsomme data.</p> <p>Med denne service til udvalgte produkter fraskriver HP sig retten til at bevare ejendomsretten over en defekt disk, som indeholder følsomme data.</p>
Beskyttelse mod skader som følge af uheld	<p>Til udvalgte produkter kan der tilbydes bestemte serviceniveauer med beskyttelse mod skader som følge af uheld under håndtering. Hvor beskyttelse mod skader som følge af uheld gælder, er kunden dækket af beskyttelse mod skader som følge af uheld under håndtering af det dækkede hardwareprodukt som en del af servicen.</p> <p>Skader som følge af uheld defineres som fysisk skade på et produkt, der forårsages af eller sker som følge af en pludselig og uforudset hændelse, forudsat at en sådan skade sker under normal brug. Dækkede farer omfatter uforsætlig spild af væsker i eller på enheden, fald, elektrisk kortslutning og beskadigede eller knuste LCD-displays samt brud på dele. Yderligere oplysninger og undtagelser fra beskyttelsen mod skader som følge af uheld er angivet i afsnittet "Servicebegrænsninger".</p>

Tabel 3. Serviceniveaumuligheder

Ikke alle serviceniveaumuligheder er tilgængelige på alle produkter. De serviceniveaumuligheder, kunden har valgt, er angivet i kundens kontrakt.

Ydelse	Beskrivelse
Returneringservice*	<p>HP yder en returneringservice, der omfatter reparation eller ombytning og returnering af den defekte enhed, inklusive alle dele, arbejdskraft og forsendelse. Ved at vælge serviceniveauet Returneringservice accepterer kunden ansvaret for at emballere og sende eller levere det fejlbehæftede produkt til et HP-servicecenter.</p> <p>HP returnerer det reparerede eller ombyggede produkt til installationsstedet (hvis det er inden for den geografiske beliggenhed, hvor servicen ydes). Ekspeditionstiden for denne service er tre (3) hverdage for de dækkede beliggenheder, undtagen hvis det drejer sig om periodiske fejl, som kan kræve yderligere reparationstid. Ekspeditionstiden regnes i dage fra det tidspunkt, enheden modtages i et HP-servicecenter, til det tidspunkt, hvor det reparerede produkt er klart til at blive returneret til kunden. Ekspeditionstiden omfatter ikke den tid, det tager at sende det reparerede eller ombyggede produkt tilbage. Kunden kan anmode om hurtigere levering mod ekstra betaling, som bliver faktureret til kunden.</p> <p>Kunden kan kontakte HP's kundesupport mellem kl. 8:00 og kl. 17:00 lokal tid, mandag til fredag, bortset fra helligdage. Udvidet support fås til udvalgte produkter (tidspunkter afhænger af geografisk beliggenhed).</p>
Afhentnings- og returneringservice	<p>HP yder en dør-til-dør-service, der omfatter afhentning, reparation eller ombytning af den fejlbehæftede enhed og returnering af den driftsklare enhed. Ekspeditionstiden for denne service er tre (3) hverdage for de dækkede beliggenheder, undtagen hvis det drejer sig om periodiske fejl, som kan kræve yderligere reparationstid.</p> <p>Ekspeditionstiden regnes fra det tidspunkt enheden afhentes på installationsstedet (hvis det er inden for den geografiske beliggenhed, hvor servicen ydes), til det tidspunkt, hvor det reparerede produkt er klart til at blive returneret til kunden. Ekspeditionstiden omfatter ikke den tid, det tager at sende det reparerede eller ombyggede produkt tilbage. Kunden kan anmode om hurtigere levering mod ekstra betaling, som bliver faktureret til kunden.</p> <p>Kunden kan kontakte HP's kundesupport mellem kl. 8:00 og kl. 17:00 lokal tid, mandag til fredag, bortset fra helligdage. Hvis produktet skal afhentes samme dag, skal anmodningen modtages hos HP før kl. 12.00. I modsat fald vil produktet blive afhentet næste hverdag. Udvidet support fås til udvalgte produkter (supporttidspunkter varierer afhængig af geografisk beliggenhed).</p>
Valgfri udvidelser af serviceniveauer	
Ekspeditionstid	<p>For udvalgte produkter og geografiske beliggenheder kan denne service købes med forskellige ekspeditionstider:</p> <ul style="list-style-type: none"> • To (2) hverdage • Tre (3) hverdage • Fem (5) hverdage • Syv (7) hverdage

*Ikke alle serviceniveaumuligheder er tilgængelige på alle produkter.

Servicebegrænsninger

HP kan vælge, at services leveres via fjerndiagnosticering og -support på et HP-servicecenter eller på anden måde. Andre leveringsmåder kan f.eks. være fremsendelse af reservedele, som kunden selv kan udskifte, f.eks. tastatur og mus. HP fastsætter den relevante serviceleveringsmetode med henblik på at yde effektiv og rettidig kundesupport.

Service i forbindelse med periodiske fejl kan kræve yderligere reparationstid og derfor længere ekspeditionstid. Den geografiske dækning kan variere.

Eksempler på services, der ikke er omfattet:

- Gendannelse af operativsystemet, anden software og data
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutning og kompatibilitet
- Support af netværksrelaterede problemer
- Services, der er påkrævet, fordi kunden ikke har implementeret systemrettelser, reparationer, patches eller ændringer modtaget fra HP
- Services, der er påkrævet pga. kundens manglende udførelse af afværgemanøvrer, som på forhånd var anbefalet af HP
- Forebyggende vedligeholdelse, der skal udføres af kunden

Begrænsninger for den valgfrie tilbageholdelse af defekte medier

Muligheden for tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for kvalificerede dataopbevaringskomponenter, der ombyttes af HP pga. fejl. Den gælder ikke ved udskiftning af dataopbevaringskomponenter, der ikke er ramt af fejl.

Servicen gælder ikke for de dataopbevaringskomponenter, der angives som forbrugsmaterialer af HP og/eller har overskredet den maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale forbrugsgrænse, som angivet i producentens brugsvejledning, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark.

Dækning af tilbageholdelse af defekte medier til valgmuligheder, som HP har angivet kræver separat dækning, skal konfigureres og købes separat.

Fejlfrekvensen for disse komponenter 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 ombytningen af defekte dataopbevaringskomponenter i betydelig grad overstiger standardfejlfrekvensen for det pågældende system).

Undtagelser fra beskyttelsen mod skader som følge af uheld

For at være berettiget til at købe beskyttelse mod skader som følge af uheld skal produktet være dækket af en fabriksgaranti eller garantiforlængelse, der gælder i lige så lang tid eller længere end beskyttelsen mod skader som følge af uheld. Beskyttelse mod skader som følge af uheld giver beskyttelse mod pludselig og uforudset skade som følge af håndtering, forudsat at sådanne skader sker under normal brug. Den dækker ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal slitage og skader; ændringer i farve, struktur eller finish; gradvis forringelse; rust; støv; korrosion
- Brand, en trafikulykke eller ulykke i hjemmet (i tilfælde, hvor en sådan ulykke er dækket af en forsikring eller en anden produktgaranti), naturbegivenhed (herunder uden begrænsning oversvømmelser) eller andre farer, der ikke skyldes produktet
- Udsættelse for vej- eller miljøbetingelser, der er uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk farlige) materialer, brugers forsømmelse, forkert brug, fejlhåndtering, forkert elektrisk strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg op at udføre reparationer, forkert og uautoriseret modificering, tilslutning eller installation af udstyret, vandalisme, skader forårsaget af dyr, insekter eller skadedyrsangreb, fejlbehæftede batterier, batterilækage, manglende vedligeholdelse i henhold til producentens angivelser (herunder brug af forkerte rengøringsmidler)

- Fejl i produktdesign, konstruktion, programmering eller anvisninger.
- Vedligeholdelse, reparationer eller udskiftning foranlediget af tab eller skader som følge af andet end normal brug, opbevaring og betjening af produktet i henhold til producentens specifikationer og brugervejledningen.
- Tyveri, tab, bortkomst eller forlæggelse.
- Tab eller ødelæggelse af data, driftsafbrydelser.
- Svindel (herunder uden begrænsning forkerte, vildledende, fejlagtige eller ufuldstændige oplysninger om, hvordan udstyret blev beskadiget til en bedømmer, servicemedarbejder eller HP)
- Produktskader som følge af uheld eller andet, som er overfladiske, dvs. skader, der ikke påvirker computerens betjening eller drift
- Ufuldkommenheder på computerskærmen, herunder uden begrænsning indbrænding og manglende pixels, der skyldes normal brug og betjening af produktet.
- Skader på produkt(er), hvis serienumre er fjernet eller ændret.
- Skader på eller svigt af udstyr, der er dækket af en producentgaranti, tilbagekaldelse eller tekniske meddelelser fra fabrikken.
- Skader forårsaget under kundens forsendelse af det dækkede produkt til eller fra en anden beliggenhed
- Skader på hardware, software, medier, data osv., der uden begrænsning skyldes virusser, programmer, netværksprogrammer, opgraderinger, formateringer af nogen art, databaser, filer, drivere, kildekode, objektkode eller beskyttede data, support, konfiguration, installation eller geninstallation af software eller data eller brug af beskadigede eller fejlbehæftede medier.
- Alle eventuelle allerede eksisterende betingelser, der skete før købsdatoen for HP-servicekontrakten
- Produktforældelse.
- Udstyr, der flyttes uden for det land, hvor det er købt, og som ikke er dækket på serviceniveauet global beskyttelse mod skader og beskyttelse mod skader som følge af uheld.
- Beskadigede eller fejlbehæftede LCD-skærme, når skaden skyldes misbrug eller andre årsager, der er ekskluderet i disse vilkår.
- Forsætlige skader, der medfører, at en computerskærm bliver knust eller beskadiget eller en monitor bliver beskadiget
- Skader, der skyldes handlinger udført af politi, erklæret eller uerklæret krig, hændelser, som vedrører atomvåben, eller terrorisme.
- Nogen form for ændring eller modificering af det dækkede produkt.
- Uforklaret eller mystisk forsvinden af det dækkede produkt eller forsætlig beskadigelse af produktet.
- Uforsvarlig, forsømmelig eller grov håndtering eller brug af produktet; hvis beskyttende enheder såsom omslag, bæretasker eller lommer og lignende blev leveret eller gjort tilgængelige til brug med det dækkede produkt, skal kunden altid bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning under denne beskyttelse mod skader som følge af uheld; uforsvarlig, forsømmelig eller grov håndtering omfatter uden begrænsning håndtering og brug af det/de dækkede produkt(er) på en skadelig, ødelæggende eller anstødelig måde, der kan medføre skader på produktet, og al overlagt og forsætlig skade på produktet; al skade, der skyldes handlinger, der IKKE er dækket af denne beskyttelse mod skader som følge af uheld

For kommercielle og forbrugsprodukter fra HP er beskyttelsen mod skader som følge af uheld under håndteringen begrænset til én hændelse pr. produkt i en periode på 12 måneder med start fra startdatoen for HP-kontraktsservicen.

Når den angivne grænse er nået, betaler kunden ved alle yderligere krav for arbejdstid og -materialer, men alle andre aspekter af den købte HP-kontraktsservice forbliver i kraft, medmindre andet er eksplicit angivet i dokumentationen i landet, hvor det er købt.

HP forbeholder sig ret til at afvise at sælge beskyttelse mod skader som følge af uheld under håndteringen til kunder, der gennem tiden har fremsat et meget højt antal krav.

Forudsætninger

HP kan efter eget skøn anmode om en gennemgang af de dækkede produkter. Hvis en sådan gennemgang er påkrævet, kontakter en autoriseret HP-repræsentant kunden, og kunden aftaler en gennemgang inden for de første 30 dage. Under gennemgangen indsamles nøgleoplysninger om systemkonfigurationen, og der føres status for de dækkede produkter. Oplysninger, der indsamles under gennemgangen, gør det muligt for HP at planlægge og vedligeholde en tilstrækkelig lagerbeholdning af reservedele og at overvåge og finde fejlløsninger på mulige fremtidige hardwareproblemer, så reparationer kan blive udført så hurtigt og effektivt som muligt. Gennemgangen kan efter HP's skøn blive udført på stedet, via fjernadgang til systemet, ved hjælp af fjernværktøjer til gennemgang eller over telefonen.

Kundens ansvar

Efter HP's anmodning skal kunden assistere HP ved fjernløsning af problemer ved at:

- stille alle nødvendige oplysninger til rådighed, så HP kan levere rettidig og professionel support vha. fjernadgang og fastsætte det berettigede supportniveau
- starte selvtests og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- installere firmwareopdateringer og -patches, der kan installeres af kunden
- aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet.

Kunden er endvidere ansvarlig for rettidigt at installere alle kritiske firmwareopdateringer, reservedele og ombytningsenheder, der kan installeres af kunden, og som leveres af HP.

Kunden skal sikre, at det fejlbehæftede produkt er forsvarligt emballeret og forberedt til afhentning eller den valgte leverings- eller forsendelsesmetode til et HP-servicecenter. Kunden er forpligtet til – efter anmodning fra HP – at vedlægge en udskrift af resultater fra tidligere udførte selvtest sammen med det fejlbehæftede produkt

Det er kundens ansvar, at:

- Sikkerhedskopiere al software og alle data. HP anbefaler, at sikkerhedskopiering udføres løbende.
- Gendanne software og data på enheden efter reparation eller ombytning.
- Installere applikationsprogrammer og sikre, at al software er dækket af en relevant licens.

Kunden er ansvarlig for sikkerheden af kundens beskyttede og fortrolige oplysninger. Kunden er ansvarlig for at rense og fjerne data fra produkter, der ombyttes og returneres til HP som led i en reparation med henblik på at sikre, at kundens data er beskyttet. Du kan finde flere oplysninger om kundens pligter, herunder dem, der er beskrevet i HP's politik om rensning og håndtering af medier til kunder i sundhedssektoren, på hp.com/go/mediahandling.

Hvis kunden vælger at tilbageholde reservedele, der er dækket af servicen valgfri tilbageholdelse af defekte diske, er det kundens ansvar, at:

- tilbageholde dækkede dataopbevaringsenheder, der ombyttes i forbindelse med support ydet af HP
- sørge for, at kundens eventuelle følsomme data på den tilbageholdte komponent destrueres eller opbevares sikkert
- have en autoriseret repræsentant til stede med henblik på tilbageholdelse af den fejlbehæftede dataopbevaringskomponent, acceptere reservekomponenten, give HP identifikationsoplysninger såsom serienummeret for de tilbageholdte komponenter herunder og på anmodning fra HP underskrive et dokument fra HP, der kvitterer for tilbageholdelsen af dataopbevaringskomponenten
- destruere den tilbageholdte dataopbevaringskomponent og/eller sikre, at den ikke tages i brug igen
- bortskaffe alle tilbageholdte dataopbevaringskomponenter i overensstemmelse med gældende miljølove og -regler.

For dataopbevaringskomponenter, som HP leverer til kunden som låne-, leje- eller leasingsprodukter, skal kunden med det samme returnere erstatningskomponenten, når supportaftalen med HP ophører eller udløber. Kunden vil have det fulde ansvar for at fjerne alle følsomme data inden returnering af sådanne lånte, lejede eller leasede komponenter eller produkter til HP, og HP vil ikke være ansvarlig for at bevare fortroligheden af nogen følsomme data, som stadig findes på sådanne komponenter.

Med hensyn til HP-kontraktservices, der omfatter beskyttelse mod skader som følge af uheld under håndtering, er kunden ansvarlig for at anmelde skaden til HP inden for 30 dage efter hændelsen, så HP kan udføre systemreparationer hurtigt. HP forbeholder sig ret til at afvise under denne dækning at reparere skader på systemer, som er blevet anmeldt over 30 dage efter datoen for hændelsen. Hvis beskyttende enheder såsom omslag, bæretasker eller lommer og lignende blev leveret eller gjort tilgængelige til brug med det dækkede produkt, skal kunden altid bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning under denne beskyttelse mod skader som følge af uheld.

Dækning

Servicen er begrænset til berettigede beliggenheder. Rådfør dig med din lokale autoriserede HP-repræsentant for at finde ud af, om din beliggenhed er berettiget til denne service.

Bestillingsoplysninger

Kontakt din lokale HP-salgsrepræsentant for at få flere oplysninger eller bestille Hardwaresupport i servicecenter.

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 2005, 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. Microsoft er et amerikansk registreret varemærke tilhørende Microsoft Corporation.

