

HP Hardwaresupport i Servicecenter – Afhentning og returnering med dækning af hændelige skader

HP Care Pack Services



HP Hardwaresupport i servicecenter er en effektiv dør-til-dør service for visse produkter. Servicen omfatter telefonisk support, afhentning, reparation eller ombytning af den fejlbehæftede enhed på et af HP udpeget reparationscenter, returnering af den driftsklare enhed inden for tre hverdage samt alle reservedele og arbejdskraft.

Med dækningen af hændelige skader undgår du endvidere uventede reparations- eller ombytningsomkostninger i forbindelse med uheld, der kan ske under normal brug af mobile og stationære enheder.

Fordele

- Du undgår uforudsete udgifter, hvis din mobile eller stationære enhed kommer ud for hændelige skader. Dækning af hændelige skader er ikke dækket af standardgarantien eller af andre HP Care Pack servicetilbud
- Omfatter afhentning og reparation
- Bedre opetid og produktivitet
- Effektiv support fra HP
- Nemt at anvende

Service highlights

- Fjerndiagnosticering af problemer samt telefonisk support
- Reparation på et udpeget HP Servicecenter, inkl. materialer og reservedele
- Returnering af den driftsklare enhed til kunden
- HP sørger for afhentning
- Standardekspeditionstiden er tre forretningsdage (kan variere fra område til område)
- Standard dækningsramme
- Dækning af hændelige skader

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser

Ydelse	Beskrivelse
Fjerndiagnosticering af problemer samt remote support	Når kunden ringer til det angivne supportnummer, yder HP 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 arbejde på at isolere hardwareproblemet.
Reparation, materialer og reservedele	<p>Hvis problemet ikke kan løses remote vil HP i sit Servicecenter yde teknisk support på det fejlbehæftede hardwareprodukt. HP leverer de HP-supporterede reservedele og materialer, der skal bruges for at få produktet i normal driftstilstand. Forbrugsmaterialer er IKKE dækket af denne supportaftale. HP kan vælge at udskifte produkter frem for at reparere dem. Ombytningsdele og -enheder vil være nye eller ydelsesmæssigt svare til nye. Udskiftede dele og enheder er HP's ejendom.</p> <p>HP kan 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 ligeledes 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.</p>
Returnering	HP returnerer det reparerede eller ombyggede produkt til installationsstedet.
Afhentning udført af HP	HP vil sørge for afhentning af det fejlbehæftede udstyr i det land, hvor servicen er anskaffet, og bringer det til et af HP udpeget reparationscenter. Det er kundens ansvar at emballere produktet til afhentning udført af kurerservice. Hvis produktet skal afhentes samme dag, skal HP have modtaget kundens opkald senest kl. 12.00. I forbindelse med alle andre opkald foregår afhentning næste hverdag.
Ekspeditionstid	<p>Ekspeditionstiden regnes fra det tidspunkt enheden afhentes hos 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 til kunden. Hvis enheden modtages på et HP Servicecenter efter kl. 17.00, starter ekspeditionstiden næste arbejdsdag.</p> <p>Ikke alle ekspeditionstider fås i alle geografiske områder. Ekspeditionstiden kan være længere i tilfælde af periodiske fejl, hvilket kan kræve yderligere reparationstid.</p>
Dækningsramme	Service kan fås mellem kl. 8.00 og kl. 17.00, mandag til fredag, bortset fra helligdage.
Dækning af hændelige skader	<p>I forbindelse med visse hardwareprodukter kan der tilbydes dækning af hændelige skader.</p> <p>Hændelige skader defineres som fysisk skade på et produkt pga. af en tilfældig hændelse. Brand, uforståeligt spil af væske i eller på enheden, fald, tab, sammenstød og elektriske strømstød. Dette omfatter beskadigede LCD'er (liquid crystal displays) eller ødelagte dele.</p> <p>Dækning af hændelige skader omfatter ikke tyveri, bortkomst, normal slitage, forbrugsvarer, forsætlig beskadigelse eller andre undtagelser som angivet i afsnittet "Begrænsninger".</p> <p>Som beskrevet i afsnittet "Begrænsninger" er udskifning af større dele begrænset til tre pr. år.</p> <p>Enheden skal muligvis repareres eller ombyttes på en af HP udpeget lokation, da alle ombytningsdele måske ikke er tilgængelige lokalt.</p>

Begrænsninger

Denne service kan udføres på et af HP udpeget reparationscenter af HP teknikere eller andre autoriserede teknikere.

HP kan vælge, at services leveres via fjerndiagnosticering og -support, på et HP Servicecenter eller på anden måde, hvilket f.eks. kan være fremsendelse af reservedele, som kunden selv kan udskifte, f.eks. tastatur og mus. HP fastsætter den relevante serviceleverings-metode.

Eksempler på services, der ikke er omfattet:

- Gendannelse og support af operativsystem, anden software og data
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutning og kompatibilitet
- Services, der er påkrævet, fordi kunden ikke har implementeret system fixes, reparationer, patches eller ændringer modtaget fra HP
- Services, der er påkrævet, pga. kundens manglende udførelse af afværgemanøvrer, som på forhånd var anbefalet af HP

Den geografiske dækning kan variere.

Undtagelser i forbindelse med dækning af hændelige skader:

Dækning af hændelige skader omfatter ikke dækning af:

- Skader, der skyldes, at kunden ikke har fulgt producentens vedligeholdelses- eller driftsspecifikationer
- Skader, der skyldes krig, hændelser i forbindelse med atomkraft, uautoriserede forsøg på at reparere udstyret, brug af beskadigede eller defekte medier
- Tab eller beskadigelse af data, afbrydelse af forretningsgangen, forældelse, kosmetiske skader, rust, farveændring, finishens struktur, slitage, gradvis forringelse
- Fejl i design, konstruktion, maskinprogrammering eller i instruktioner til produktet
- Bedrageri, tyveri, uforklarlig eller mystisk forsvinden, forkert brug, misligholdelse eller forsætlig handling
- Enhver form for ændring af produktet

Udskiftning af større dele er begrænset til tre ombytninger pr. år. Dækning af hændelige skader omfatter større dele f.eks. skærmen, (LCD), dvd/cd rom, motherboard, processor, harddisk og hukommelse. Udgifterne til reparation af en større del efter grænsen på de tre hændelser pr. år er nået vil blive faktureret til HP's normale priser.

Kundens ansvar

Kunden skal registrere den dækkede hardware og HP Care Pack med det samme som angivet i HP Care Pack supportaftalen.

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 remote support og fastsætte det berettigede supportniveau
- Starte selvtests og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet

Kunden er endvidere ansvarlig for rettidigt at installere 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 forsendelse. Kunden er forpligtet til – efter anmodning fra HP – at vedlægge en udskrift af tidligere udførte selvtest sammen med det fejlbehæftede produkt.

Det er endvidere kundens ansvar at:

- Afinstallere alle add-ons og tilbehør fra basisenheden, før den returneres til HP for reparation
- Sørge for backup af alt software og alle data. HP anbefaler, at der tages backup jævnligt
- Gendanne software og data på enheden efter reparation eller ombytning
- Sørge for installation af brugersoftware samt sikre at der er licenser til alt software

Dækning

Alt standardtilbehør til HP-basisenheden og alle interne komponenter leveret af HP, f.eks. HP Jetdirect kort, hukommelse og cd-rom drev er dækket i forbindelse med denne service. Nedenstående er eksempler på ting, der er ikke er omfattet af denne service:

- Forbrugsvarer, herunder men ikke begrænset til, batterier, projektorpærer og penne til Tablet pc'er
- Vedligeholdelseskit og andre forbrugsvarer
- Enheder fra andre leverandører
- Tilbehør anskaffet til basisenheden, f.eks. docking stationer og portreplikatorer
- Produkter, der har været repareret af en ikke-godkendt tekniker eller bruger

Bestillingsoplysninger

Tilgængeligheden af services og serviceniveauer kan variere fra land til land og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske område.

Yderligere oplysninger

Du kan få yderligere oplysninger om HP Services ved at kontakte HP eller en af vores forhandlere. Du kan også få flere oplysninger på:

www.hp.dk/hps/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP produkter og services findes i de garantierklæringer, der følger med de pågældende produkter og services. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.