

HP Returtjeneste for maskinvare – Hente- og bringetjeneste med Beskyttelse mot hendelige uhell

HP Care Pack-tjenester



HP Returtjeneste for maskinvare er en høykvalitets dør-til-dør-tjeneste for berettigede HP-produkter. Tjenesten omfatter telefonsupport, reparasjon eller utskifting av den defekte enheten på et HP-utpekt reparasjonssenter, retur av den reparerte enheten innen fem arbeidsdager (kan variere etter geografisk beliggenhet) og alle deler og alt arbeid, i tillegg til kostnadene ved henting og retur.

I tillegg vil den ekstra beskyttelsen mot hendelige uhell hjelpe deg med å unngå uventede reparasjons- og utskiftingskostnader som skyldes uhell som kan inntreffe ved normal bruk av mobile og stasjonære enheter.

Fordeler med tjenesten

- Gir en forsikring mot uventede reparasjonskostnader når du ved et uhell skader den mobile eller stasjonære enheten. Hendelige uhell dekkes ikke av standardgarantien eller andre HP Care Pack-tjenester.
- Inkluderer henting og reparasjonsservice
- Forbedrer oppetid og produktivitet
- Support av høy kvalitet med HP i ryggen
- Enkel å bruke

Hovedpunkter om tjenesten

- Fjerndiagnostisering av problemer og teknisk telefonsupport
- Reparasjon ved et reparasjonssenter utpekt av HP, materiell og deler inkludert
- Returtransport av fungerende enhet tilbake til din adresse
- HP henter
- Behandlingstid på fem arbeidsdager (kan variere etter geografisk sted)
- Standard dekningstid
- Beskyttelse hendelige uhell

Spesifikasjoner
Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Fjerndiagnostisering av problemer og support	Når det oppstår et problem, må Kunden først rette en henvendelse til det utpekte supporttelefonnummeret. HP vil sørge for grunnleggende teknisk telefonassistanse når det gjelder installering, produktkonfigurering, oppsett og problemløsning. Før eventuell fjern- eller sentral assistanse, kan HP be Kunden skaffe til veie relevant informasjon, starte diagnostiseringsverktøy og utføre andre supportaktiviteter på forespørsel fra HP. HP vil deretter fjernsamarbeide med Kunden for å isolere maskinvareproblemet.
Reparasjon, materiell og deler	<p>Hvis problemet, etter HPs vurdering, ikke kan fjernløses, vil en HP-autorisert representant ved et HP-utpekt reparasjonssenter sørge for teknisk support på maskinvareproduktet med feil så snart maskinvareproduktet er mottatt ved det HP-utpekte reparasjonssenteret. HP vil sørge for HP-deler og materiell som kreves for å holde det aktuelle produktet i god driftsmessig stand. HP kan ut fra eget skjønn velge å bytte ut slike produkter i stedet for å reparere dem. Erstatningsdeler og -produkter er nye eller tilsvarende nye når det gjelder ytelse. Erstattede deler og produkter blir HPs eiendom.</p> <p>I tillegg kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer på det aktuelle produktet for å hjelpe Kunden med å sikre tilfredsstillende drift av maskinvareproduktene og opprettholde kompatibilitet med erstatningsdeler til maskinvare fra HP. HP kan etter eget skjønn installere eventuelle firmware-oppdateringer som, etter HPs mening, er nødvendige for å sette det aktuelle produktet tilbake i driftsmessig stand eller sørge for at HP fortsatt kan yte support på det.</p>
Returtransport	En HP-autorisert kurér vil returnere det reparerte eller utskiftede produktet til Kundens adresse, hvis den er innenfor det geografiske området hvor tjenesten er tilgjengelig. Returtransporten vil foregå ved hjelp av bakketransport, og vil vanligvis ta mellom 3 og 7 arbeidsdager. Kunden kan be om raskere levering mot å betale et tillegg i prisen.
HP henter	En HP-autorisert kurér vil hente det defekte utstyret på kundestedet i det landet der denne tjenesten leveres, og levere det til det HP-utpekte reparasjonssenteret. Det er Kundens ansvar å emballere og klargjøre produktet ordentlig før det hentes av kureren. Tjenesteforespørsler må være mottatt innen klokken 1200 for å kunne hentes samme dag. Alle andre forespørsler vil bli satt opp for henting neste arbeidsdag.
Behandlingstid	Behandlingstiden for denne tjenesten vil være fem HP-arbeidsdager for berettigede geografiske steder, med unntak for periodisk svikt, som kan kreve lengre reparasjonstid. Behandlingstiden måles i medgåtte dager fra tidspunktet da enheten hentes på kundestedet av en HP-autorisert kurér eller mottas i kontortiden på det HP-utpekte reparasjonssenteret hvis den leveres eller sendes av kunden, til tidspunktet da det reparerte produktet er klart til å bli returnert til kundestedet. Behandlingstiden inkluderer ikke tiden det tar å transportere det reparerte eller utskiftede produktet tilbake til Kunden. Hvis enheten mottas på det HP-utpekte reparasjonssenteret etter klokken 1700 lokal tid, starter behandlingstiden på fem arbeidsdager med neste arbeidsdag. En behandlingstid på fem arbeidsdager er ikke tilgjengelig på alle geografiske steder og kan være lengre i mindre sentrale strøk.
Dekningsgrad	Tjenestene HP Returtjeneste for maskinvare, slik de er beskrevet ovenfor, leveres som fjertjenester og på det HP-utpekte reparasjonssenteret i den vanlige kontortiden på vanlige arbeidsdager. Tjenesten er tilgjengelig mellom klokken 0800 og 1700 lokal tid, mandag til og med fredag med unntak av HPs fridager (kan variere fra land til land).
Beskyttelse hendelige uhell	<p>For berettigede produkter kan spesifikke servicenivåer tilbys med beskyttelse mot hendelige uhell. Der beskyttelse mot hendelige uhell gjelder, mottar kunden beskyttelse mot hendelige uhell for maskinvareproduktene som dekkes, som en del av denne tjenesten.</p> <p>Hendelige uhell defineres som fysisk skade på et produkt som skyldes en utilsiktet hendelse. Hendelser som dekkes er brann, utilsiktet væskesøl i eller på enheten, fall, kollisjoner og elektrisk overspenning. Dette inkluderer skadede eller knuste LCD-skjermer (liquid crystal displays) eller ødelagte deler.</p> <p>Beskyttelse mot hendelige uhell dekker ikke tyveri, tap, normal slitasje, forbruksmateriell, tilsiktet skade eller andre utelukkelse, slik det er definert under "Begrensninger av tjenesten".</p> <p>Utskifting av hoveddeler, slik det er beskrevet under "Begrensninger av tjenesten", er begrenset til tre per år.</p> <p>Det kan hende at enheten må repareres eller skiftes ut på et HP-utpekt sted siden ikke alle erstatningsdeler er tilgjengelig lokalt.</p>

Begrensninger av tjenesten

Tjenesten kan utføres ved et HP-utpekt reparasjonssenter av en HP-servicemedarbeider eller annen autorisert representant.

HP har rett til å vurdere om service skal utføres hjelp av fjerndiagnostisering og support eller andre metoder, eller en kombinasjon av fjerndiagnostisering og -support og tjeneste levert ved et HP-utpekt reparasjonssenter. Andre tjenesteleveransemetoder kan omfatte frakt av deler som kan skiftes av kunden, for eksempel et tastatur eller en mus. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som er påkrevd for å yte rettidig og effektiv kundesupport.

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

- Gjenoppretting av operativsystemet, annen programvare og data
- Problemløsning som har med kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer å gjøre
- 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 tilrådd av HP

Den geografiske dekingen kan variere.

Utelukkelse ved beskyttelse mot hendelige uhell:

Beskyttelse mot hendelige uhell dekker ikke:

- Skade som skyldes at produsentens anbefalte vedlikeholds- eller driftsspesifikasjoner ikke leveres
- Skade som skyldes krig eller en radioaktiv hendelse, terrorisme, uautoriserte forsøk på å reparere utstyret, bruk av skadede eller defekte medier
- Tap eller ødeleggelse av data, forretningsvabrudd, foreldelse, kosmetisk skade, rust, endringer i farge, tekstur eller finish, normal slitasje, gradvis forringelse
- Feil i design, konstruksjon, maskinprogrammering eller instruksjoner for produktet
- Bedrageri, tyveri, uforklaring eller mystisk forsvinning, misbruk, feil bruk eller fortsettlig hendelse
- Endring eller modifisering av produktet på noen måte

Utskifting av hoveddeler er begrenset til tre per år. For Beskyttelse mot hendelige uhell-dekning, omfatter hoveddeler – men er ikke begrenset til – skjermen (LCD), DVD/CD ROM, hovedkort, prosessor, harddisk og minne. Kostnadene ved reparasjon av hoveddeler etter at grensen på tre hendelser per år er nådd, blir belastet kunden på time- og materialbasis.

Kundens ansvar

Kunden må registrere de aktuelle maskinvaren og HP Care Pack som beskrevet i serviceavtalen for HP Care Pack-support.

Det kreves at kunden på forespørsel fra HP assisterer HP med fjernløsning av problemet ved å:

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

Det er kundens ansvar å installere deler og erstatningsdeler som kan skiftes ut av kunden, og som leveres av transportselskapet til riktig tid.

Kunden må påse at produktet er forsvarlig emballert og klargjort for henting eller for den valgte leverings- eller forsendelsesmåten til det HP-utpekte reparasjonssenteret. HP kan kreve at Kunden legger ved en utskrift av resultatene av tidligere utførte selvtester sammen med den defekte enheten.

Det er kundens ansvar å:

- Avinstallere alle tilleggsprogrammer og/eller tilbehør fra baseenheten før den returneres til HP for reparasjon
- Sørge for en sikkerhetskopi av all programvare og data. HP anbefaler regelmessig sikkerhetskopiering
- Gjenopprette programvare og data på enheten etter reparasjon eller utskifting
- Være ansvarlig for installering av brukerprogramvare og sikre at all programvare er riktig lisensiert

Tjenestedekning

Alt standardtilbehør som er inkludert i delenummeret til HPs basisenheter, og alle interne komponenter levert av HP, som HP Jetdirect-kort, minne og CD-ROM-stasjoner, dekkes av denne tjenesten. Artikler som ikke dekkes av denne tjenesten, omfatter men er ikke begrenset til:

- Forbruksvarer, inkludert men ikke begrenset til batterier, projektorpærer og penner til håndholdte PCer
- Vedlikeholdssett og andre rekvisita
- Enheter fra andre leverandører enn HP
- Tilbehør som er kjøpt i tillegg til basisenheten, som dokkingstasjoner og portreplikatorer
- Alle produkter som tidligere er reparert av en uautorisert tekniker eller bruker

Bestillingsinformasjon

Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner og servicegrader kan variere i henhold til lokale ressurser, og kan være begrenset til berettigede produkter og geografiske steder.

Mer informasjon

Hvis du ønsker mer informasjon om HP-tjenester, kan du kontakte våre verdensomspennende salgskontorer eller besøke våre nettsteder:

www.hp.com/hps/support

www.hp.com/hps/carepack

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP produkter og tjenester er nedfelt i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med disse produktene og tjenestene. Ikke noe i dette dokumentet skal kunne tolkes i retning av å være en tilleggsgaranti eller et tilleggsvilkår, verken uttrykt eller underforstått, faktisk eller juridisk. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.