



Hardwareservice næste arbejdsdag for rejsende

Care Pack, der er del af HP Care

Fordele

- HP-hardwareservice, når du rejser
- Praktisk support på stedet (onsite), hvor dette tilbydes
- Pålidelige tilkaldetider
- Multinational geografisk dækning

Hovedpunkter for serviceydelse

- Rejsedækning: service tilbydes i over 80 lande
- Fjerndiagnosticering af problemer og support
- Onsite hardwaresupport
- Reservedele og materialer
- Dækningstidsrum: standardåbningstider, standardarbejdsdage
- Onsite tilkaldetid: den næste lokale arbejdsdag
- Kun dækning af notebook-pc (valgfrit)
- Mulighed for tilbageholdelse af defekte medier (valgfrit, kun for kvalificerede produkter)
- Dækning af hændelige skader kan købes som ekstra ydelse

Serviceoversigt

Hardwareservice næste arbejdsdag for rejsende tilbyder mobile computerbrugere en hardwareserviceløsning til deres nye bærbare HP-produkt. Denne lette og praktiske løsning findes til alle lande/områder på følgende websted: www.hp.com/services/travel. Denne service findes til udvalgte HP- og Compaq-produkter og omfatter (så vidt det er muligt i det pågældende område) onsite-tilkaldetid den næste arbejdsdag (med ekstern fejlfinding på lokale sprog i deltagende lande) til support og løsning af hardwareproblemer. Support gives i landets/områdets normale åbningstider og på normale arbejdsdage.

Specifikationer

Tabel 1. Servicefunktioner

Ydelse	Beskrivelse
Rejsedækning	<p>Rejsedækning tilbydes i mange lande/geografiske områder, og dækningsområdet udvides løbende. Den nyeste, detaljerede oversigt findes på hp.com/services/travel. Oversigten omfatter oplysninger om muligheden for at få HP Hardwareservice næste arbejdsdag for rejsende i specifikke geografiske områder, inklusive beskyttelse mod hændelige skader og tilbageholdelse af defekte medier. Oversigten over lande/geografiske områder kan ændres uden varsel.</p> <p>Det anbefales at undersøge HP's dækning via ovenstående webside inden afrejse.</p> <p>Når kunden rejser i et af disse områder og uden for det land, hvor produktet oprindeligt er købt, tilbyder HP at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oplyse kunden om telefonnummeret til HP's globale løsningscenter for det pågældende land/geografiske område under "Kontakt HP" på www.hp.com • Besvare opkald i det land/geografiske område, der rejses i, fra kunden eller kundens firmas interne help desk • Diagnosticere hardwarefejlsniveau • Arrangere service med næste arbejdsdag som tilkaldetid på kundens adresse i det deltagende land/geografiske område eller levering af en erstatningsdel efter behov • Levere de dele, der kræves til reparation i overensstemmelse med hardwarespecifikationen, men kun i det omfang, det er muligt at fremskaffe lokaliserede dele på kundens opholdssted
Fjerndiagnosticering af problemer og support	<p>Når kunden ringer til det angivne servicenummer, vil HP sammen med kunden arbejde på at isolere hardwareproblemet og udføre fjerndiagnosticering og -løsning af problemet inden for det tidsrum, som dækningsrammen omfatter. Før der ydes service på stedet, kan HP påbegynde og udføre fjerndiagnosticering ved hjælp af elektroniske værktøjer til fjernsupport (hvis muligt) for at få adgang til produkter, der er dækket. Alternativt kan HP bruge andre metoder til at udføre ekstern fejlfinding.</p> <p>Hvis der opstår et hardwareproblem uden for købslandet, skal kunden først ringe til HP for at få hjælp inden for de lokale arbejdstider og på de lokale arbejdsdage på det lokale telefonnummer, der er anført under "Kontakt HP" på www.hp.com.</p>

Ydelse	Beskrivelse
Onsite hardwaresupport	<p>I forbindelse med tekniske problemer, der efter HP's bedste overbevisning ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret tekniker fra HP yde onsite teknisk support af de dækkede hardwareprodukter, så de bringes tilbage til normal driftstilstand. HP kan efter eget skøn vælge at erstatte produkterne i stedet for at reparere dem. Erstatningsprodukter er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede produkter bliver HP's ejendom.</p> <p>HP kan endvidere vælge at installere tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer for at sikre, at hardwareprodukterne fungerer korrekt, og at erstatningsdele leveret af HP er kompatible. HP kan efter eget skøn vælge at installere eventuelle firmwareopdateringer, der efter HP's mening kræves for at bringe det dækkede produkt tilbage til fungerende tilstand eller for at sikre, at HP fortsat kan levere support på produktet.</p>
Reserve dele og materialer	<p>HP leverer alle de HP-understøttede reservedele og det materiale, der skal bruges for at holde det dækkede hardwareprodukt i god driftsmæssig stand, herunder reservedele og materialer i forbindelse med anbefalede tekniske forbedringer. Erstatningsdele er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevne. Erstattede dele bliver HP's ejendom. Kunder, som vil beholde erstattede dele, faktureres og skal betale katalogprisen minus eventuelle gældende rabatter for reservedelen.</p> <p>Tilbehør og forbrugsmaterialer understøttes ikke og leveres ikke som del af denne serviceydelse; standardvilkår og -betingelser gælder for forsyninger og forbrugsmaterialer.</p> <p>Maksimal supporteret levetid/udnyttelse: De dele og komponenter, der har overskredet deres levetid og/eller maksimale grænse for brug, som angivet i brugsvejledningen, den opsummerende vejledning eller det tekniske dataark, vil ikke blive leveret, repareret eller erstattet som del af denne serviceydelse.</p>
Dækningstidsrum	<p>Dækningsrammen angiver det tidsrum, inden for hvilket den beskrevne support udføres onsite eller remote (fjernt).</p> <p>Serviceanmodninger, der modtages uden for dette tidsrum, logføres den næste dag, hvor kunden har et servicedækningstidsrum.</p> <p>Denne service kan leveres i følgende dækningstidsrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almindelige arbejdstider på almindelige arbejdsdage (9x5) – Serviceydelsen kan leveres mellem kl. 8:00 og 17:00 lokal tid, mandag - fredag, bortset fra dage, hvor HP holder lukket (afhængigt af land/geografisk område), eller inden for de gældende almindelige arbejdstider på almindelige arbejdsdage i det deltagende land/geografiske område, hvor der anmodes om service. <p>Alle dækningstidsrum afhænger af de lokale forhold. Kontakt et lokalt salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicemuligheder.</p>
Onsite tilkaldetid	<p>Onsite tilkaldetid angiver den periode, der starter, når kundens anmodning om support modtages og logges hos HP, og slutter, når den autoriserede tekniker fra HP ankommer hos kunden, hvis dette tidspunkt ligger inden for dækningsrammen. Tilkaldetiderne måles kun inden for dækningsrammen og kan overføres til den næste dag, som indgår i dækningsrammen.</p> <p>Denne service kan leveres med følgende tilkaldetid på stedet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Næste arbejdsdag på stedet – En autoriseret HP-repræsentant ankommer til kundens adresse inden for dækningstidsrummet den næste dækningsdag efter logføring af serviceanmodningen. <p>Der kan gælde lokale begrænsninger som f.eks. servicerejseområde med justerede tilkaldetider afhængigt af det geografiske område, hvor der anmodes om hardwaresupport.</p> <p>Alle tilkaldetider er afhængige af det lokale udbud. Kontakt HP's lokale salgskontor for at få detaljerede oplysninger om servicetilbud.</p>

Specifikationer (optional)

Tabel 2. Ekstra serviceydelser (tilkøb)

Ydelse	Beskrivelse
Kun dækning af notebook-pc	For udvalgte pc-produkter kan kunden vælge dækning, som kun er til notebook. Care Pack-tilbud med denne form for dækning omfatter ikke eksterne skærme og docking stationer eller andre former for eksternt tilbehør. Dockingstationen eller portreplikatoren er dækket i værtslandet, hvor Care Pack blev købt, men dækkes ikke under rejser uden for købslandet.
Tilbageholdelse af defekte medier	For kvalificerede produkter giver denne service kunden mulighed for at beholde defekte harddisk- eller SSD-/flashdrevkomponenter, som kunden ikke ønsker at give afkald på pga. de fortrolige data, der findes på den disk ("disk eller SSD-/flashdrev"), der er dækket af denne service. Alle harddiske eller SSD-/flashdrev på et dækket system skal indgå i tilbageholdelsen af defekte medier. Uanset eventuelle modstridende bestemmelser i dette dokument eller HP's nuværende salgsvilkår, fraskriver HP sig retten til at overtage ejendomsretten til defekte diske eller SSD-/flashdrev, som er dækket af ordningen om tilbageholdelse af defekte medier, hvis HP leverer et erstatningsprodukt til kunden. Kunden kan tilbageholde alle defekte diske eller SSD-/flashdrev, som HP leverer support på i henhold til HP's supportaftale, og det vil fortsat være kundens fulde ansvar at beskytte de tilbageværende data på den defekte disk eller det defekte SSD-/flashdrev.
Dækning af hændelige skader	For udvalgte produkter tilbydes serviceniveauer, der kan omfatte dækning af hændelige skader ved håndtering af produktet. Hvis hændelige skader er dækket, dækkes hændelige skader under håndtering af produktet også på kundens dækkede hardwareprodukt som en del af denne serviceydelse. Hændelige skader defineres som fysiske skader på et produkt, som skyldes en pludselig og uforudset hændelse, forudsat at sådanne skader opstår under almindelig brug af produktet. De dækkede skader inkluderer skader, der er opstået som følge af, at der ikke-tilsigtet spildes væske på eller i enheden, at den tabes eller falder, elektrisk overspænding samt beskadigede eller ødelagte LCD-skærme og ødelagte dele. Der er yderligere detaljer og oplysninger om udeladelser i forbindelse med dækningen af hændelige skader i afsnittet Servicebegrænsninger.

Dækning

Denne service omfatter kvalificerede hardwareprodukter fra HP eller Compaq samt alle interne komponenter, som HP har leveret eller yder support til (som hukommelse og dvd-rom-drev) samt tilsluttet tilbehør fra HP eller Compaq, som er købt sammen med hovedproduktet, f.eks. mus, tastatur, dockingstation eller lysnetadapter.

Eksterne HP-skærme er ikke dækket. All-in-One-enheder skærme er dækket, da de ikke betragtes som separate, eksterne skærme. En ekstra skærm, der er tilsluttet en All-in-One-enhed, er dog ikke dækket af denne tjeneste.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, flytbare medier, batterier, som kan udskiftes af kunden, og penne til tablet-pc'er, vedligeholdelsespakker og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse og enheder fra andre leverandører, er ikke dækket af denne service.

I forbindelse med reservedele og udgåede komponenter skal der eventuelt findes nyt udstyr. Opgraderinger af udgåede dele eller komponenter kan i visse tilfælde resultere i, at kunden opkræves et ekstra gebyr. HP vil være kunden behjælpelig med forslag til en erstatning. Ikke alle komponenter vil have tilgængelige erstatninger i alle lande på grund af de lokale supportmuligheder.

Kundens ansvar

Hvis kunden ikke overholder sine forpligtelser, som beskrevet herunder, er HP eller en serviceudbyder, der er autoriseret af HP, ikke forpligtet til at levere serviceydelsen som beskrevet.

Hvis dette er et krav, skal kunden eller en repræsentant, der er godkendt af HP, registrere det hardwareprodukt, der er omfattet af supportaftalen, inden for ti (10) dage fra købet af denne serviceydelse, ved at følge den registreringsvejledning, der leveres i pakken, sendes i en e-mail eller videregives på anden måde som anvist af HP. Hvis et dækket produkt flyttes til et andet sted permanent, skal dette registreres (eller den eksisterende HP-registrering skal ændres i overensstemmelse hermed) senest ti dage, efter at ændringen har fundet sted.

På HP's anmodning er kunden forpligtet til at assistere HP ved fjernløsning af problemet. Kunden skal:

- Køre alle relevante diagnosticeringsprogrammer, inden HP underrettes om en fejl i hardwareproduktet
- Straks underrette HP om en fejl i hardwareproduktet
- Oplyse det dækkede produkts serienummer
- Oplyse den lokale adresse og et telefonnummer
- Være til stede for at modtage den tekniker, der kommer til kundens adresse, eller for at modtage dele, der leveres med kurer
- Give HP fuld og ubegrænset adgang til alle steder, hvor arbejdet skal udføres
- Stille alle nødvendige oplysninger til rådighed, så HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport og afgøre, hvilket supportniveau kunden er berettiget til
- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden
- Aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet i det omfang, HP anmoder om det

Det er kundens ansvar rettidigt at installere nødvendige firmwareopdateringer samt reservedele og erstatningsprodukter, der kan installeres af kunden, og som leveres af HP.

I de tilfælde hvor der leveres dele, som kunden selv kan udskifte, i forbindelse med løsning af et problem, skal kunden returnere den defekte del inden for et af HP fastsat tidsrum. Hvis HP ikke modtager den defekte del inden for denne periode, eller hvis delen er fysisk beskadiget ved modtagelsen, skal kunden betale et gebyr (fastsat af HP) for den defekte del.

I forbindelse med ordningen om tilbageholdelse af defekte diske er det kundens ansvar at:

- Til enhver tid bevare den fysiske kontrol med harddiske eller SSD-/flashdrev i forbindelse med HP's levering af support; HP er ikke ansvarlig for de data, der måtte findes på harddiske eller SSD-/flashdrev
- Sørge for, at kundens eventuelle følsomme data på den tilbageholdte harddisk eller det tilbageholdte
- SSD-/flashdrev, modtager erstatningsharddiske eller SSD-/flashdrev, giver HP adgang til identifikationsoplysninger for hver enkelt tilbageholdt harddisk eller SSD-/flashdrev og på HP's anmodning underskriver et dokument fra HP, der kvitterer for tilbageholdelsen af harddiskene eller SSD-/flashdrevene
- Destruere den tilbageholdte harddisk eller det tilbageholdte SSD-/flashdrev og/eller sikre, at harddisken eller SSD-/flashdrevet ikke tages i brug igen
- Bortskaffe alle tilbageholdte harddiske eller SSD-/flashdrev i overensstemmelse med gældende miljølove og -regler

For harddiske eller SSD-/flashdrev, som HP leverer til kunden som låne-, leje- eller leasingprodukter, skal kunden med det samme returnere erstatningsharddisken eller SSD-/flashdrevene, når supportaftalen med HP ophører eller udløber. Kunden vil have det fulde ansvar for at fjerne alle fortrolige data inden returnering af en sådan lånt, lejet eller leaset disk eller et sådant SSD-/flashdrev til HP, og HP vil ikke være ansvarlig for at bevare fortroligheden af nogen fortrolige data, som stadig findes på en sådan disk eller et sådant SSD-/flashdrev.

Servicebegrænsninger

HP kan vælge at benytte en kombination af fjerndiagnosticering og -support, levering på installationsstedet samt andre leveringsmetoder i forbindelse med denne service. Andre serviceleveringsmetoder kan omfatte levering af dele, som kunden selv kan udskifte, via en kurer, f.eks. et tastatur, en mus, andre dele, der klassificeres som dele, kunden selv kan reparere, eller et komplet erstatningsprodukt. HP beslutter, hvilken leveringsmetode der skal benyttes for at sikre effektiv og rettidig support.

HP forbeholder sig ret til at fjerne det dækkede produkt fra kundens adresse for at udføre den nødvendige reparation.

Hvis en reparation, herunder også ved dækning af hændelige skader, forudsætter, at hele enheden udskiftes, er det et krav, at kunden returnerer den defekte enhed til det land, hvor denne service oprindeligt blev købt.

Denne service omfatter ikke udskiftning af hele enheden uden for det land, hvor denne service oprindeligt blev købt. Rejsedækning er begrænset til reparation af den originale enhed på stedet eller et andet sted.

En tilkaldetid på stedet vil ikke være gældende, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre af de ovenfor beskrevne serviceleveringsmetoder.

Følgende aktiviteter indgår ikke i ydelsen:

- Gendannelse og support af operativsystem, samt software og data
- Fejlfinding af forbindelses- og kompatibilitetsproblemer
- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har installeret rettelser, reparationer, softwarerettelser eller ændringer, som HP har leveret
- Serviceydelser, der er nødvendige, fordi kunden ikke har udført handlinger, som HP har anbefalet
- Brugerens forebyggende vedligeholdelse

Når kunden rejser uden for købslandet, leveres de beskrevne serviceydelser kun, hvis det land/geografiske område, hvor der anmodes om service, og hvor denne service leveres, er anført som et deltagende land/geografisk område på en tabel, som kan ses på www.hp.com/services/travel. Der kan ikke leveres service i henhold til denne aftale i lande/geografiske områder, der ikke er anført i den nævnte tabel. Der kan dog ydes service på et lavere niveau i nogle områder, der ikke er anført i den nævnte tabel.

Hvis reparationen kræver reservedele, specielt sprog- eller landespecifikke dele, som ikke kan fremskaffes lokalt, har kunden følgende muligheder:

- At udskyde serviceanmodningen, til kunden er vendt tilbage til det land, hvor produktet oprindeligt blev købt
- At acceptere, at en defekt udenlandsk del udskiftes med en lokal del (f.eks. et amerikansk tastatur)

Især sprog- eller landsspecifikke dele, såsom ikke-internationale engelske tastaturer og tastaturer, der ikke er på det lokale sprog, eller visse lokaliserede dele til strømforsyning, er ikke tilgængelige på internationale rejser og er ikke dækket af vilkårene i denne aftale undtagen inden for grænserne af landet, hvor de blev fremstillet.

Når der anmodes om service uden for det land, hvor produktet oprindeligt er købt, er serviceydelser begrænset til selve basisenheden. Serviceydelser til eksterne monitorer leveres kun i det land, hvor produktet oprindeligt blev købt, hvis der er købt yderligere dækning. Dockingstationen eller portreplikatoren er dækket i værtslandet, hvor Care Pack blev købt, men dækkes ikke under rejser uden for købslandet.

Der ydes ikke service på tilbehør af andre mærker end HP.

Begrænsninger for den valgfrie tilbageholdelse af defekte medier

Muligheden for tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for harddiske eller kvalificerede SSD-/flashdrev, der udskiftes af HP pga. fejl. Den gælder ikke ved udskiftning af harddiske eller SSD-/flashdrev, der ikke er ramt af fejl.

Den valgfrie tilbageholdelse af defekte medier gælder ikke for de SSD-/flashdrev, der angives som forbrugsmaterialer af HP, og/eller der har overskredet den maksimale levetid, som angivet i brugsvejledningen, produktspecifikationerne eller det tekniske dataark.

Fejlfrekvensen for harddiske og SSD-/flashdrev 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 udskiftningen af defekte harddiske eller SSD-/flashdrev i betydelig grad overstiger standardfejlfrekvensen for det pågældende system).

HP HAR INGEN FORPLIGTELSE, HVAD ANGÅR INDHOLDET ELLER ØDELÆGGELSEN AF NOGEN DISKE ELLER SSD-/FLASHDREV, SOM KUNDEN BEHOLDER. UANSET OM ANDET ER ANFØRT I HP'S NUVÆRENDE STANDARDSALGSBETINGELSER ELLER DET TEKNISKE DATAARK, VIL HP, DERES DATTERSELSKABER, UNDERENTREPRENØRER ELLER LEVERANDØRER UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER VÆRE ANSVARLIGE FOR NOGEN HÆNDELIGE, SPECIELLE ELLER FØLGESKADER ELLER ERSTATNING FOR TAB AF ELLER FORKERT ANVENDELSE AF DATA UNDER DENNE TILBAGEHOLDELSESERVICE FOR DEFEKTE MEDIER.

Undtagelser i forbindelse med dækning af hændelige skader

Hvis et produkt skal kunne omfattes af dækningen af hændelige skader, er det en forudsætning, at produktet er dækket af en fabriksgaranti eller en garantiforlængelsesydelse med en dækningsperiode, der er lig med eller længere end den, der gælder for dækningen af hændelige skader. Med dækningen af hændelige skader ydes der beskyttelse mod pludselige og uforudsete skader, som er opstået under håndtering af produktet, forudsat at sådanne skader opstår under almindelig brug af produktet. Følgende situationer og skader, som skyldes følgende forhold, dækkes ikke:

- Almindeligt slid, ændring af farve, struktur eller finish, gradvis forringelse, rust, støv eller tæring
- Brand, en ulykke forbundet med et køretøj eller en ejendom (i tilfælde, hvor den pågældende ulykke er dækket af en forsikring eller en anden produktgaranti), en naturkatastrofe (herunder uden begrænsning oversvømmelser) eller andre årsager, som er eksterne til produktet
- Udsættelse for vejrforhold eller miljømæssige forhold, som ikke opfylder HP's produktkrav, udsættelse for farlige stoffer (inklusive stoffer med en biologisk risiko), skødesløs brug, misbrug, forkert håndtering, forkert strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg på reparationer, forkerte og uautoriserede ændringer, tilføjelser eller installation, vandalisme, skader, som skyldes dyr eller insekter, ødelagte batterier, batterilækage, manglende udførelse af den vedligeholdelse, som producenten har angivet (inklusive brugen af forkerte rensmidler)
- Fejl i produktets design, konstruktion eller programmering samt fejl i instruktioner og vejledning
- Vedligeholdelse, reparation eller udskiftning, som skyldes tab eller skade som følge af alle andre årsager end almindelig brug, opbevaring og drift af produktet i overensstemmelse med producentens anvisninger og brugervejledningen
- Tyveri, tab, uforklarlig forsvinden eller forkert anbringelse
- Tabte eller ødelagte data, driftsafbrydelser
- Bedrageri (herunder, men ikke begrænset til, forkert, vildledende, eller ufuldstændig kommunikation om, hvordan udstyret blev beskadiget, til kundens bedømmer, servicemedarbejderen eller HP)

- Hændelige eller andre skader af produktet, som kun er kosmetiske, hvilket betyder skader, som ikke påvirker brugen af computeren og dens funktioner
- Ufuldkommenheder på computerskærmen, herunder, men ikke begrænset til, "fastbrændte" og manglende pixels, som skyldes almindelig brug af produktet
- Skader af produkter, hvis serienumre er blevet fjernet eller ændret
- Skader eller udstyrsfejl, der er omfattet af producentens garanti, tilbagekaldelse eller specifikke produktionsoplysninger
- Skader, som er opstået under kundens forsendelse af det dækkede produkt, enten til eller fra en anden placering
- Skader af hardware, software, medier, data og så videre, som skyldes følgende, uden at være begrænset hertil: Virus, programmer, netværksprogrammer, opgraderinger, alle former for formatering, databaser, filer, drivere, kildekode, objektkode eller beskyttede data, alle former for support, konfiguration, installation eller geninstallation af software eller data eller brug af beskadigede eller defekte medier
- Alle eksisterende forhold, som opstod inden købsdatoen for Care Pack
- Produktforældelse
- Udstyr, der flyttes ud af det land, hvor det er købt, og som ikke er omfattet af en Care Pack, der dækker transport og hændelige skader
- Beskadigede eller defekte LCD-skærme, når fejlen skyldes misbrug eller er undtaget på anden måde i henhold til nærværende bestemmelser
- Skader, der er påført med fuldt overlæg, og som medfører, at computerdisplayet eller -skærmen revner eller beskadiges på anden måde
- Skader, som skyldes politiaktioner, ikke-erklæret eller erklæret krig, atomhændelser eller terrorisme
- Enhver form for ændring af det dækkede produkt
- Uforklarlig forsvinden og enhver overlagt handling, der beskadiger det dækkede produkt
- Ubesindig, skødesløs eller grov håndtering eller brug af produktet. Hvis det dækkede produkt leveres med beskyttende enheder som f.eks. et dække, en taske eller pose, eller hvis sådanne enheder kan benyttes, skal kunden konstant bruge dette produkttilbehør med det formål at beskytte produktet mod skader, hvis produktet skal være dækket mod hændelige skader. Ubesindig, skødesløs eller grov håndtering inkluderer, men er ikke begrænset til, behandling og brug af de dækkede produkter på en skadelig, ødelæggende eller anstødelig måde, som kan resultere i skade på produkterne, samt alle tilsigtede skader. Alle skader, som skyldes sådanne handlinger, er IKKE dækkede af denne dækning af hændelige skader. For HP's erhvervs- og forbrugerprodukter er hændelige skader, som skyldes håndtering, begrænset til en hændelse pr. produkt i en 12-måneders periode, som starter på startdatoen for Care Pack. Når den angivne grænse er nået, faktureres udgifterne til reparationen af yderligere skades anmeldelser på tid- og materialebasis, men alle andre aspekter af den købte Care Pack er stadig gældende, medmindre der kan fremlægges specifik dokumentation for det modsatte i det land, hvor denne service er købt. For kunder, som tidligere har anmeldt ekstremt mange skader, forbeholder HP sig også retten til at afvise anmodninger om at købe dækningen af hændelige skader

Serviceforudsætninger

Rejsedækning ifølge tabel 1, dvs. i lande/geografiske områder uden for det land, hvor produktet oprindeligt blev købt, er begrænset til perioder, hvor kunden rejser, og gælder ikke i tilfælde af en permanent installation i et andet område.

Rejsezoner

Alle tilkaldetider for hardwaresupport onsite gælder kun, såfremt installationsstedet ligger inden for 160 km fra HP's supportcenter. Rejser til adresser, der ligger inden for 320 km fra et af HP udpeget supportcenter, foretages uden ekstra beregning. Hvis adressen ligger mere end 320 km fra det af HP udpegede supportcenter, beregnes der ekstra rejseomkostninger.

Tilkaldetider og eventuelle gebyrer kan variere alt efter sted.

Der gælder følgende ændringer for tilkaldetider til installationssteder, der ligger mere end 160 km fra HP's nærmeste supportcenter:

Afstand fra et supportcenter, udpeget af HP	Onsite tilkaldetid
0-160 km	Næste arbejdsdag*
161-320 km	1 ekstra arbejdsdag*
321-480 km	2 ekstra arbejdsdage*
Mere end 480 km	Bestemmelse ved indgåelse af aftalen og afhænger af forhåndenværende ressourcer*

Yderligere oplysninger

Du kan få flere oplysninger om HP's serviceydelser ved at kontakte et af vores salgskontorer eller vores verdensomspændende forhandlernet. Du kan også besøge et af følgende websteder:

www.hp.com/services/alwayson

www.hp.com/services/travel

Hvis du vil have teknisk support HP's globale løsningscenter, skal du gå til http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

* Rejsezonedefinitioner og tilsvarende tilkaldetider varierer i de deltagende lande/geografiske områder. Kontakt det lokale salgskontor for at få flere oplysninger om rejsezoner og tilpassede tilkaldetider.

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated



Del med kolleger

HP Technology Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for den serviceydelse, der leveres, eller som oplyst til kunden på købstidspunktet.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Oplysninger indeholdt heri kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de garantierklæringer, som de pågældende produkter og serviceydelser leveres med. Intet i dette dokument kan på nogen måde fortolkes som værende en ekstra garanti eller betingelse, hverken udtrykkeligt eller underforstået, faktisk eller juridisk. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller tekstmæssige fejl eller udeladelser i dette dokument.

5981-6650DAE, juni 2016, rev. 9

