



Maskinwaresupport neste virkedag for reisende

Care Pack, en del av HP Care

Fordeler med tjenesten

- HP maskinwaresupport på reisen
- Praktisk support på stedet, der det er tilgjengelig
- Pålitelige responstider
- Flernasjonal geografisk dekning

Hovedpunkter om tjenesten

- Reisedekning: tjenesten er tilgjengelig i mer enn 80 land
- Fjernproblemdiagnose og -support
- Maskinwaresupport på stedet
- Erstatningsdeler og materialer
- Dekningsvindu: vanlig kontortid, vanlige virkedager
- Responstid på stedet: neste virkedag, der det er tilgjengelig lokalt
- Dekning bare for bærbar PC (tillegg)
- Tjeneste for å beholde medier (valgfritt, bare berettigede produkter)
- Uhellbeskyttelsestjeneste (valgfritt)

Serviceoversikt

Maskinwaresupport neste virkedag for reisende gir brukere av mobile datamaskiner en maskinwaresupportløsning for sitt nye, bærbare HP-produkt. Denne enkle og praktiske løsningen er tilgjengelig i alle land/geografiske områder som er oppført på nettsiden hp.com/services/travel. Denne tjenesten er tilgjengelig for utvalgte produkter av HP- og Compaq-merke og inkluderer, der det er tilgjengelig lokalt, respons neste virkedag på stedet (med fjerndiagnostisering av problemet på lokalt språk i deltakende land) med tanke på løsning av maskinwareproblemet. Support er tilgjengelig i vanlig kontortid på virkedager i det aktuelle landet eller geografiske området.

Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Reisedekning	<p>Reisedekning er tilgjengelig i store deler av verden, med en omfattende liste over land/geografiske områder som stadig utvides. En detaljert liste vedlikeholdes på www.hp.com/services/travel. Denne listen gir informasjon om spesifikk geografisk tilgjengelighet av Maskinwaresupport neste virkedag for reisende, inkludert alternativene for Accidental Damage Protection (ADP – uhellbeskyttelse) og Defective Media Retention (DMR – behold defekte medier). Listen over land / geografiske områder kan endres uten varsel.</p> <p>Vi anbefaler at kunden bekrefter reisedekning gjennom dette nettstedet før avreise.</p> <p>Når kunden reiser i noen av disse landene/områdene, og utenfor landet der produktet ble kjøpt, vil HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gi kunden telefonnummeret til HP Global Solution-senteret i det aktuelle landet eller geografiske området, under "Kontakt HP" på www.hp.com • Ta imot samtaler fra kunden i landet / området kunden reiser i, eller fra den interne kundesupporten i kundens selskap • Diagnostisere til maskinwarefeilnivået • Sørge for respons neste virkedag på kundens sted i det deltakende landet / geografiske området, eller levering av en erstatningsdel, etter behov • Sørge for delene som er nødvendig for reparasjon i henhold til maskinwarespesifikasjonen, forutsatt at lokaliserte deler er tilgjengelig på stedet kunden er
Fjernproblemdiagnose og -support	<p>Når kunden har sendt en serviceforespørsel via et eget supporttelefonnummer hos HP, vil HP innenfor dekningstiden samarbeide med kunden om å isolere maskinwareproblemet og feilsøke og forsøke å løse problemet via fjernsamband. Før eventuell assistanse på stedet, kan HP iverksette og utføre fjerndiagnostisering ved hjelp av elektroniske fjernsupportverktøy (der slike er tilgjengelig) på produkter med dekning. Alternativt kan HP bruke andre tilgjengelige metoder som muligjgjør fjernproblemløsning.</p> <p>Hvis kunden får et maskinwareproblem utenfor landet produktet ble kjøpt i, må kunden først ringe HP for å få assistanse innenfor lokal arbeidstid og lokale arbeidsdager, på det lokale telefonnummeret som er oppgitt under "Kontakt HP" på www.hp.com.</p>

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Maskinwaresupport på stedet	<p>Når det gjelder tekniske problemer som etter HPs bedømming ikke kan fjernløses, vil en HP-autorisert representant yte teknisk support på stedet på dekkede maskinwareprodukter for å sette dem tilbake i driftsmessig stand. HP kan velge å erstatte produktene i stedet for å reparere dem. Erstatningsproduktene vil være nye eller funksjonelt tilsvarende nye produkter i ytelse. Erstattede produkter blir HPs eiendom.</p> <p>I tillegg kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer for å hjelpe kunden med å sikre tilfredsstillende drift av maskinwareproduktene og opprettholde kompatibilitet med erstatningsdeler til maskinware fra HP. HP kan etter eget skjønn installere eventuelle firmware-oppdateringer som, etter HPs mening, er nødvendige for å sette utstyret som dekkes tilbake i drifts- eller supportmessig stand.</p>
Erstatningsdeler og materialer	<p>HP vil levere HP-støttede erstatningsdeler og materialer som er nødvendige får å holde de dekkede maskinwareproduktene i driftstilstand, herunder deler og materialer for tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. Erstatningsdelene som leveres av HP, vil være nye eller funksjonelt tilsvarende nye i ytelse. Erstattede deler blir HPs eiendom. Kunder som ønsker å beholde utskiftede deler, vil bli fakturert og må betale listepris, minus eventuelle gjeldende rabatter, for den utskiftede delen.</p> <p>Rekvisita og forbruksdeler støttes ikke, og vil ikke bli levert som en del av denne tjenesten. Standard garantivilkår og -betingelser gjelder for rekvisita og forbruksdeler.</p> <p>Maksimal støttet levetid/maksimal bruk: Deler og komponenter som har overskredet maksimal støttet levetid og/eller begrensninger for maksimal bruk, som angitt i produsentens driftshåndbok, produktets spesifikasjoner eller det tekniske produktdataarket, vil ikke leveres, repareres eller skiftes ut som en del av denne tjenesten.</p>
Dekningsvindu	<p>Dekningsvinduet angir tidsrommet da de beskrevne tjenestene leveres på stedet eller fjernstyres.</p> <p>Samtaler som mottas utenfor dette dekningsvinduet, blir registrert neste dag kunden har et dekningsvindu for.</p> <p>Følgende dekningsvindu er tilgjengelig for denne tjenesten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanlig kontortid, vanlige virkedager (9x5) – Tjenesten er tilgjengelig mellom 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, unntatt HP-fridager (kan variere etter land og geografisk område) eller innenfor vanlig arbeidstid og vanlige arbeidsdager i det deltakende landet / geografiske området der tjenesten leveres. <p>Alle dekningsvinduer er gjenstand for lokal tilgjengelighet. Ta kontakt med et lokalt salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet.</p>
Responstid på stedet	<p>Responstiden på stedet angir tidsperioden for dekingen, som starter når den innledende serviceforespørselen mottas og registreres hos HP, og slutter når den HP-autoriserte representanten ankommer kundestedet, hvis dette tidspunktet ligger innenfor det angitte dekningsvinduet. Responstider måles bare innen dekningsvinduet og kan strekke seg til neste dag det finnes et dekningsvindu for.</p> <p>Følgende responstid på stedet er tilgjengelig for denne tjenesten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respons på stedet neste virkedag – En HP-autorisert representant vil ankomme kundestedet innenfor dekningsvinduet for å starte vedlikeholdsservice på maskinware neste dekningsdag etter at serviceforespørselen er registrert. <p>Det kan være lokale restriksjoner, som områder med justerte responstider, avhengig av det geografiske området der det anmodes om maskinwaresupport.</p> <p>Alle responstider er gjenstand for lokal tilgjengelighet. Ta kontakt med et lokalt HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet.</p>

Spesifikasjoner (valgfrie tillegg)

Tabell 2. Ekstra tjenestefunksjoner

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Bærbar PC	Når det gjelder kvalifiserte PC-produkter, kan kunden velge dekning bare for bærbar PC. Care Pack-tilbud med denne dekningen utvider ikke det angitte tjenestenivået til den eksterne skjermen eller annet eksternt tilbehør. Dokkingstasjonen eller portreplikatoren er kvalifisert for dekning innenfor landet der Care Pack ble kjøpt, men er ikke kvalifisert for dekning på reise utenfor kjøpslandet.
Beholde defekte medier	Når det gjelder kvalifiserte produkter, gir dette alternativet kunden mulighet til å beholde defekte harddisk- eller SSD-/Flash-stasjonskomponenter som kunden ikke ønsker å gi avkall på, for eksempel på grunn av følsomme data på disken ("Disk eller SSD-/Flash-stasjon") som dekkes av denne tjenesten. Alle disker eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner på et dekket system må være underlagt dette alternativet om at defekte medier beholdes. Uansett eventuelle henvisninger til det motsatte i dette dokumentet eller i HPs gjeldende standardvilkår for salg, frasier HP seg retten til å overta eiendomsretten til en defekt disk eller SSD-/Flash-stasjon som er dekket av alternativet for å beholde defekte medier, i de tilfellene da HP leverer et erstatningsprodukt til kunden. Kunden vil beholde alle defekte disker eller SSD-/Flash-stasjoner som støttes av HP under HP-supportavtalen, og kunden forblir fullt ut ansvarlig for beskyttelsen av dataene som ligger på den defekte disken eller SSD-/Flash-stasjonen.
Uhellsbeskyttelse	For kvalifiserte produkter kan spesifikke tjenestenivåer tilbys med beskyttelse mot uhell som følge av håndtering. Når uhellsbeskyttelse gjelder, vil kunden motta beskyttelse mot tilfeldig skade i forbindelse med håndtering på det dekkede maskinwareproduktet som en del av denne tjenesten. Tilfeldig skade defineres som fysisk skade på et produkt som skyldes eller er et resultat av en plutselig og uforutsett hendelse, under forutsetning av at skaden oppstår under vanlig bruk av produktet. Skader som dekkes, inkluderer utilsiktet væskesøl i eller på enheten, fall, støt og elektrisk overspenning, samt skadede eller ødelagte LCD-skjermer (Liquid Crystal Display) og ødelagte deler. Flere detaljer og utelukkelse med hensyn til uhellsbeskyttelse, er beskrevet under "Begrensninger av tjenesten".

Dekning

Denne tjenesten gir dekning for HP- eller Compaq-merkede maskinwareprodukter og alle interne komponenter som støttes og leveres av HP (som minne og CD-ROM-stasjoner), samt tilkoblet HP- eller Compaq-merket tilbehør som er kjøpt sammen med hovedproduktet, som mus, tastatur, dokkingstasjon, strømadapter og ekstern skjerm på opptil 22 tommer.

Eksterne HP-skjermer er ikke dekket. Alt-i-ett-enheter inkluderer dekning av skjerm, som ikke anses som en separat ekstern skjerm. Imidlertid vil for eksempel ikke en annen skjerm som er tilknyttet en Alt-i-ett-enhet, dekkes av denne tjenesten.

For erstatningsdeler og komponenter som er utgått, kan en oppgraderingsbane være nødvendig. Oppgraderinger for utgåtte deler eller komponenter kan i enkelte tilfeller føre til tilleggskostnader for kunden. HP vil arbeide sammen med kunden for å anbefale en erstatning. Ikke alle komponenter vil ha tilgjengelige erstatninger i alle land på grunn av lokale supportmuligheter.

Kundens ansvar

I tilfeller der kunden ikke overholder kundeansvarsområdene som er fastslått nedenfor, vil ikke HP eller en HP- autorisert tjenesteleverandør være forpliktet til å levere tjenestene som beskrevet.

Hvis aktuelt, må kunden eller HP-representanten registrere maskinvareproduktet som skal støttes, innen ti dager etter kjøpet av denne tjenesten, ved å følge registreringsinstruksjonene som er vedlagt hver pakke, et e-postdokument eller slik HP på annen måte har instruert. Hvis plasseringen av et dekket produkt endres permanent, må aktivering og registrering (eller riktig justering av eksisterende HP-registrering) gjøres innen ti dager etter endringen.

På HPs forespørsel må kunden understøtte HPs forsøk på fjernproblemløsning. Kunden må:

- Kjøre all aktuell diagnostikk som kan kjøres av kunden, før HP varsles om feil på maskinvareproduktet
- Umiddelbart varsle HP om feil på maskinvareproduktet
- Oppgi serienummeret på det dekkede produktet
- Oppgi lokal adresse og telefonnummer
- Være tilstede når teknikeren ankommer stedet, eller være tilstede for å ta imot leveransen av delene
- Gi HP full og ubegrenset tilgang til alle steder der tjenesten skal utføres
- Gi all informasjon som er nødvendig for at HP skal kunne gi betimelig og profesjonell fjernsupport, eller gjøre HP i stand til å fastslå hva slags supportnivå du har krav på
- Starte selvtester og installere og kjøre andre diagnostiseringsverktøy og -programmer
- Installere firmware-oppdateringer og programrettelser som kan installeres av kunden
- Utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemet, som forespurt av HP

Kunden har ansvaret for å innenfor rimelig tid installere kritiske firmware-oppdateringer som kan installeres av kunden, samt deler og erstatningsprodukter som kan installeres av og leveres til kunden.

I tilfeller der deler som kan repareres av kunden, sendes for å løse et problem, er kunden ansvarlig for å returnere den defekte delen i løpet av en tidsperiode som fastsettes av HP. Hvis HP ikke mottar den defekte delen innenfor denne tidsperioden, eller hvis delen er fysisk skadet ved mottak, må kunden betale en avgift for den defekte delen, fastsatt av HP.

Når det gjelder tilleggstjenesten for å beholde defekte medier, er det kundens ansvar å:

- Beholde fysisk kontroll over disk- eller SSD/Flash-stasjoner til enhver tid under HPs supportlevering. HP har ikke noe ansvar for data på disk- eller SSD/Flash-stasjoner
- Sikre at eventuelle kundesensitive data på disken eller SSD-/Flash-stasjonen som beholdes, blir ødelagt eller oppbevares sikkert
- Sørge for at en autorisert representant er tilstede for å ta over defekte disketter eller SSD-/Flash-stasjoner, godta erstatningsdisketter eller SSD-/Flash-stasjoner, gi HP identifikasjonsinformasjon om hver disk eller SSD-/Flash-stasjon som beholdes i henhold til denne avtalen, og på HPs forespørsel underskrive et dokument levert av HP som bekreftelse på at diskene eller SSD-/Flash-stasjonene beholdes
- Ødelegge den beholdte disken eller SSD-/Flash-stasjonen og/eller sikre at disken eller SSD-/Flash-stasjonen ikke blir tatt i bruk igjen
- Kassere alle beholdte disketter eller SSD-/Flash-stasjoner i samsvar med gjeldende miljølovgivning og regelverk

Når det gjelder disketter eller SSD-/Flash-stasjoner levert av HP til kunden som låne-, leie- eller leasingprodukter, skal kunden returnere erstatningsdisketter eller SSD-/Flash-stasjonene ved utløpet eller avslutningen av supportavtalen med HP. Kunden skal alene ha ansvaret for å fjerne alle følsomme data før en slik lånt eller leid disk eller SSD-/Flash-stasjon returneres til HP, og HP skal ikke ha ansvar for å opprettholde konfidensialitet for eventuelle følsomme data som er igjen på en slik disk eller SSD-/Flash-stasjon.

Begrensninger av tjenesten

Det er opp til HP å avgjøre om denne tjenesten skal ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og support, tjenester som leveres på stedet, eller andre tjenesteleveransemetoder. Andre tjenesteleveransemetoder kan være forsendelse av deler som kan skiftes av kunden, via en transportør, som tastatur, mus, andre deler som HP har klassifisert som deler som kan skiftes av kunden, eller et helt erstatningsprodukt. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som er påkrevd for å yte tidsriktig og effektiv kundesupport.

HP forbeholder seg retten til å fjerne det dekkede produktet fra kundens kontorer for å utføre reparasjonen.

HP krever at kunden returnerer den defekte enheten til landet den ble kjøpt i, hvis en reparasjonshendelse, inkludert uhellsbeskyttelse, krever at enheten skiftes ut. Utskifting av hele enheter er ikke tilgjengelig utenfor det opprinnelige kjøpslandet for denne tjenesten. Reisedekning er begrenset til reparasjon av den opprinnelige enheten på stedet eller sentralt.

Responstid på stedet vil ikke gjelde hvis tjenesten kan ytes ved hjelp av fjerndiagnostisering, fjernsupport eller andre tjenesteleveransemetoder som beskrevet ovenfor.

Følgende aktiviteter utelukkes fra denne tjenesten:

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og support for 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 blitt anbefalt av HP
- Preventivt vedlikehold utført av bruker

Når kunden reiser utenfor kjøpslandet, leveres de beskrevne supporttjenestene kun hvis landet / området der tjenesten blir forespurt og levert, er oppført som deltakende land / geografisk område i en tabell på www.hp.com/services/travel. Tjenester er ikke tilgjengelig under denne avtalen i andre land / geografiske områder enn dem som er oppført i den tabellen. Tjenesten kan imidlertid leveres med et lavere tjenestenivå på noen tilleggssteder som ikke er oppført i den tabellen.

Hvis deler som trengs til reparasjonen, spesielt spesialiserte språk-/landspesifikke deler, ikke er tilgjengelige, har kunden følgende valg:

- Utsette tjenesteforespørselen til kunden har returnert til landet der produktet opprinnelig ble kjøpt
- Godta at en defekt del erstattes med en lokal del (for eksempel engelsk/amerikansk tastatur)

Spesialiserte språkspesifikke eller landspesifikke deler som ikke-internasjonalt-engelske tastaturer, ikke-lokalspråklige tastaturer eller visse lokaliserte strømforsyningsdeler, er ikke generelt tilgjengelige når man reiser utenlands, og dekkes ikke av vilkårene i denne avtalen, unntatt innenfor grensene til opprinnelseslandet.

Tjenester som anmodes utenfor det opprinnelige kjøpslandet, er begrenset til kun basisenheten. Tjenester for eksterne skjermer ytes bare i det opprinnelige kjøpslandet hvis denne ekstra dekningen har blitt kjøpt. Dokkingstasjonen eller portreplikatoren er kvalifisert for dekning innenfor landet der HP Care Pack ble kjøpt, men gir ikke dekning på reise utenfor kjøpslandet.

Utstyr av et annet merke enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten.

Begrensninger til alternativet om å beholde defekte medier

Alternativet for å beholde defekte medier gjelder kun for disketter eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner som erstattes av HP på grunn av feilfunksjon. Den gjelder ikke utskifting av disketter eller SSD-/Flash-stasjoner uten feil.

SSD/Flash-stasjoner som er angitt av HP som forbruksdeler og/eller som har overskredet maksimal støttet levetid og/eller maksimal bruksgrense slik det er angitt i produsentens driftshåndbok, produktspesifikasjonene eller det tekniske dataarket, er ikke kvalifisert for tjenestealternativet for å beholde defekte medier.

Feilfrekvenser på disketter eller SSD-/Flash-stasjoner overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å annullere denne tjenesten med 30 dagers varsel hvis HP har rimelig grunn til å tro at kunden overbruker alternativet med å beholde defekte medier (for eksempel når erstatning av defekte disketter eller SSD-/Flash-stasjoner materielt overskrider standard feilfrekvens for systemet som er involvert).

HP HAR INGEN FORPLIKTELSER AV NOE SLAG NÅR DET GJELDER INNHOLDET AV ELLER DESTRUERINGEN AV EVENTUELLE DISKETER ELLER SSD-/FLASH-STASJONER BEHOLDT AV KUNDEN. UANSETT EVENTUELLE ANGIVELSER AV DET MOTSATTE I HPs GJELDENE STANDARDVILKÅR FOR SALG ELLER DET TEKNISKE DATAARKET, SKAL HP ELLER DETS TILKNYTTETE SELSKAPER, UNDERLEVERANDØRER ELLER LEVERANDØRER UNDER INGEN OMSTENDIGHETER VÆRE ANSVARLIG FOR NOEN SOM HELST SPESIELLE SKADER, TILFELDIGE SKADER, INDIREKTE SKADER ELLER FØLGESKADER, ELLER ERSTATNING FOR TAP ELLER MISBRUK AV DATA, UNDER DENNE TJENESTEN FOR BIBEHOLDELSE AV DEFEKTE MEDIER.

Utelukkelse for uhellsbeskyttelse

Berettigelse til å kjøpe uhellsbeskyttelse krever at produktet dekkes av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelsestjeneste med dekning som er lik eller lengre enn uhellsbeskyttelsestjenesten. Uhellsbeskyttelsestjenesten gir beskyttelse mot plutselige og uforutsette skader i forbindelse med håndtering, under forutsetning av at slike skader oppstår i forbindelse med normal bruk. Den dekker ikke følgende situasjoner eller skader forårsaket av:

- Normal slitasje, endring i farge, tekstur eller finish, gradvis forringelse, rust, støv eller korrosjon
- Brann, biluhell eller ulykke i hjemmet (i tilfeller der uhellet dekkes av en forsikringspolise eller annen garanti), naturkatastrofe (inkludert, men ikke begrenset til, flom), eller noe annet med opphav utenfor produktet
- Eksponering for vær eller miljøforhold som ligger utenfor HPs spesifikasjoner, eksponering for farlige materialer (inkludert mikrobiologiske), feil håndtering, feil bruk eller uaktsomhet fra operatøren, feil elektrisk strømforsyning, uautoriserte reparasjoner eller forsøk på reparasjoner, feilaktig eller uautorisert endring, tilkobling eller installering av utstyr, vandalisme, skader fra dyr eller insekter eller skadedyrangrep, defekte batterier, batterilekkasje, mangel på vedlikehold som er spesifisert av produsenten (inkludert bruk av feil rengjøringsmiddel)
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner
- Vedlikehold, reparasjon eller utskifting som blir nødvendig på grunn av tap eller skade som skyldes noe annet enn normal bruk, oppbevaring og drift av produktet i henhold til produsentens spesifikasjoner og brukerhåndboken
- Tyveri, tap, mystisk forsvinning eller feilplassering
- Tap eller ødeleggelse av data, forretningsavbrudd
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til, feil, misvisende, feilaktig eller ufullstendig fremlegging av hvordan utstyret ble skadet, til kundens dommer, tjenesteleverandør eller HP)
- Tilfeldig eller annen skade på produktet som er kosmetisk, dvs. at skaden ikke påvirker datamaskinens drift og funksjonalitet

- Ufullkommenhet på datamaskinskjermer, inkludert, men ikke begrenset til, "fastbrenning" og manglende piksler, som skyldes normal bruk og drift av produktet
- Skade på produkt(er) der serienumrene er fjernet eller endret
- Skade eller utstyrsvikt som dekkes av produsentens garanti, tilbakekalling eller fabrikkmeldinger
- Skade som oppstår under kundens transport av det dekkede produktet til eller fra et annet sted
- Skade på maskinvare, programvare, medier, data osv. som oppstår av årsaker som inkluderer, men ikke er begrenset til, virus, programmer, nettverksprogrammer, oppgraderinger, formatering av alle typer, databaser, filer, drivere, kildekode, objektkode eller egendefinerte data, support, konfigurering, installering eller reinstallerer av programvare eller data, eller bruk av skadede eller defekte medier
- Alle eksisterende forhold som oppstod før kjøpsdatoen for Care Pack
- Produktforeldelse
- Alt utstyr som flyttes ut av landet der det ble kjøpt og som ikke dekkes av en Care Pack med reise- + uhellsbeskyttelse
- Skadede eller defekte LCD-skjermer når skaden skyldes misbruk eller på annen måte er unntatt her
- Tilsiktet skade som resulterer i sprukket eller skadet datamaskinskjerm
- Skade som skyldes politiutrykning, erklært eller uerklært krig, kjernekraftulykke eller terrorisme
- Endring eller modifisering av det dekkede produktet
- Uforklarlig eller mystisk forsvinning og alle forsettlige handlinger for å forårsake skade på det dekkede produktet
- Skjødesløshet, uaktsomhet eller misbruk under håndtering eller bruk av produktet. Hvis beskyttende elementer som deksler, bærevesker osv., ble gjort tilgjengelig for bruk med det dekkede produktet, skal kunden bruke slikt produkttilbehør hele tiden for å være berettiget til beskyttelse under denne uhellsdekningen. Skjødesløshet, uaktsomhet eller misbruk inkluderer, men er ikke begrenset til, behandling og bruk av dekkede produkter på en skadelig, ødeleggende eller offensiv måte som kan resultere i skade, og all forsettlig skade på produkter. Alle skader som skyldes handlinger som IKKE dekkes av denne uhellsbeskyttelsestjenesten. For HPs kommersielle produkter og forbrukerprodukter er tilfeldig skade fra håndtering begrenset til én hendelse per produkt per 12-måneders periode, som starter på Care Pack-startdatoen. Når den angitte grensen er nådd, vil reparasjonskostnadene for alle tilleggskrav, bli belastet på grunnlag av medgått tid og materiale, men alle andre aspekter ved Care Pack som er kjøpt, vil forbli virksomme med mindre noe annet er dokumentert spesifikt i kjøpslandet. For kunder som har en historikk med svært mange krav, forbeholder HP seg retten til å avvise forespørsler om kjøp av uhellsbeskyttelsestjenesten.

Berettigelse til tjenesten

Reisedekning, som angitt i tabell 1, i andre land / geografiske områder enn det opprinnelige kjøpslandet, er begrenset til reiseperioder og er ikke gyldig for permanent opphold i et annet område.

Reisesoner

Alle responstider for maskinvare gjelder kun steder mindre enn 160 km fra et HP-kontor med supportansvar. Reiser til steder som er mindre enn 320 km fra et HP-kontor med supportansvar, koster ikke noe ekstra. Hvis stedet ligger over 320 km fra HP-kontoret med supportansvar, vil en ekstra reisekostnad komme i tillegg.

Reisesoner og kostnader, hvis aktuelt, kan variere i enkelte geografiske områder.

Responstidene til steder som ligger over 160 km fra et HP-kontor med supportansvar vil bli justert for lange avstander, som vist i tabellen nedenfor:

Avstand fra HP-kontor med supportansvar	Responstid på stedet
0 – 160 km	Neste virkedag*
161 – 320 km	1 ekstra virkedag*
321 – 480 km	2 ekstra virkedager*
Mer enn 480 km	Fastsettes ved bestilling og er gjenstand for ressurstilgjengelighet*

Mer informasjon

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

www.hp.com/services/alwayson

www.hp.com/services/travel

Hvis du vil kontakte HP Global Solution-sentre for å få teknisk support, kan du besøke

http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

* Reisesonedefinisjoner og tilhørende responstider varierer i de forskjellige landene / geografiske områdene. Kontakt det lokale salgskontoret for å få mer informasjon om reisesoner og endrede responstider.

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated



Del med kolleger

HP Technology Services reguleres av det gjeldende dokumentet Hewlett-Packard Norge – Standard Betingelser – Salg & Service, eller som kunden fikk oppgitt på kjøpstidspunktet.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester er fremsatt i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Ikke noe i dette dokumentet skal tolkes på den måten at det utgjør en tilleggsgaranti eller et ekstra vilkår, verken uttrykt eller underforstått og verken i sak eller juridisk sett. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

