Reservedels- og fjernservice

Care Pack, en del af HP Care

Serviceindhold

- Lad erfarne HP-serviceteknikere stå for diagnosticering af problemer og support via fjernadgang
- Arbejd sammen med HP om at udskifte defekte hardwaredele
- Hurtig adgang til reservedele med Advance Exchange
- Vælg mellem en række forskellige fjernsupport-dækninger og leveringstider for reservedele

Serviceoversigt

Du er hurtigt oppe at køre igen med en supportplan, som rettidigt tager hånd om og løser hardwarerelaterede problemer. Reservedels- og fjernservice giver adgang til fjernassistance og reservedele i høj kvalitet til hardwarekomponenter, der er kvalificerede og dækket. Vi sender reservedele til det angivne sted, før du overhovedet sender de defekte dele retur til HP. Forsendelsesomkostninger er inkluderet for standardlevering, og der fås yderligere muligheder for forudbestemt tid og sted. Du kan fleksibelt vælge mellem flere servicepakker med foruddefinerede serviceniveauer eller konfigurere yderligere servicer, så dine specifikke behov kan opfyldes.

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Diagnosticering af problem og support via fjernadgang	Før nogen form for afsendelse af dele vil HP samarbejde med kunden om at isolere hardwarehændelsen og via fjernforbindelsen finde årsagen til fejlen, samt afhjælpe og løse problemet. Uanset kundens dækningsperiode kan problemer med dækket hardware rapporteres til HP via telefonen eller vwebportalen, hvor dette er tilgængeligt, 24 timer i døgnet, alle ugens dage.
Udskiftning af reservedele	Defekte dele vil blive udskiftet med reservedele. Reservedele fra HP skal være nye eller have funktionalitet, der svarer til nye, hvad angår ydeevne.
Udvidet ombytning	Inden normal arbejdstid bekræfter HP, at erstatningsdelen vil blive afsendt inden HP's modtagelse af den defekte del for at overholde det valgte leveringstidspunkt for reservedele.
Valg af leveringstider for reservedele	Leveringstiden for reservedele måles fra det tidspunkt, hvor HP modtager og anerkender opkaldet, til det tidspunkt, hvor delen leveres til kunden på det angivne sted. Ordrer skal modtages inden for almindelige hverdage, mandag til fredag, undtagen dage, hvor HP holder lukket, og accepteres inden kl. 17.00 lokal tid. Ordrer modtaget uden for lukketid vil blive accepteret den næste arbejdsdag.
Rabat på oppetidssæt for tid og materiale	Som en del af denne service er kunden kun for kvalificerede produkter berettiget til at modtage en specificeret, fast procentvis rabat på HP's aktuelle listepris for oppetidssæt, der er bestilt ved at foretage et supportopkald til HP. Den gældende rabatprocent er angivet i kundens kontraktdokumentation. Reservedele til oppetidssæt er reservedele, der ikke er nødvendige for at løse en rapporteret hændelse. Der bestilles reservedele eller reservedelssæt til oprettelse eller forøgelse af en kundeejet beholdning af reservedele.
Rabat på printhoved for tid og materialer	Som en del af denne service er kunden kun for kvalificerede produkter berettiget til at modtage en specificeret, fast procentvis rabat på HP's aktuelle listepris for printhovedprodukter, der ikke er dækket af denne service, og som er bestilt ved at foretage et supportopkald til HP. Den gældende rabatprocent er angivet i kundens kontraktdokumentation.
Rabat på arbejdstid og materiale på stedet	Som en del af denne service er kunden kun for kvalificerede produkter berettiget til at få en specificeret, fast procentvis rabat på HP's aktuelle listepris for arbejdskraft på stedet leveret til kunden af HP eller en autoriseret repræsentant, som foretager reparationerne; udføre forebyggende vedligeholdelsesopgaver; eller udføre andre tekniske diagnosticerings-, support- og vedligeholdelsesaktiviteter. Rejserelaterede gebyrer er ikke kvalificeret til rabatten. Den gældende rabatprocent er angivet i kundens kontraktdokumentation.

Tabel 2. Valgfri serviceydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Tilbageholdelse af defekte medier	I forbindelse med kvalificerede produkter giver denne serviceydelse kunden mulighed for at beholde en defekt disk eller kvalificerede SSD-/flashdrevkomponenter, som kunden ikke ønsker at overgive til andre på grund af følsomme data på den disk (disk eller SSD/flashdrev), som er omfattet af denne service.

Tabel 3. Serviceniveaumuligheder

Nogle serviceniveaumuligheder er ikke tilgængelige til alle produkter. De serviceniveaumuligheder, som kunden har valgt vil blive specificeret i kundens kontraktdokumentation.

Fjernsupport – *muligheder for dækningsperiode*

Valgmulighed	Leveringsspecifikationer
Standard arbejdstid, almindelige hverdage (9x5)	Servicen er til rådighed 9 timer om dagen mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid fra mandag til fredag, undtagen dage, hvor HP holder lukket.
12 timer, almindelige hverdage (12x5)	Servicen er til rådighed 12 timer om dagen mellem kl. 8.00 og 20.00 lokal tid mandag til fredag, undtagen dage, hvor HP holder lukket.
18 timer, almindelige hverdage (18x5)	Servicen er til rådighed 18 timer om dagen mellem kl. 6.00 og midnat lokal tid mandag til fredag, undtagen dage, hvor HP holder lukket.
24 timer på almindelige hverdage	Servicen er til rådighed 24 timer i døgnet mandag til fredag, undtagen dage, hvor HP holder lukket.
Forlængelse af dækningen med flere dage	Dækningsperioden forlænges ved at anvende de valgte dækningstimer på yderligere ugedage, herunder følgende: ▪ Lørdage, undtagen lørdage, hvor HP holder lukket. ▪ Søndage, undtagen søndage, hvor HP holder lukket. ▪ HP's lukkedage: Hvis disse falder på en dag, der ellers ville være omfattet af den valgte dækningstid

Reservedele - *reservedele ankommer til den afsendelsesadresse, der er angivet i kontrakten, eller til et alternativt sted, som HP har aftalt, i forbindelse med følgende procedurer:*

Valgmulighed	Leveringsspecifikationer
Standardleveringstid for reservedele	Reservedele ankommer baseret på lokal standardleveringstid, typisk mellem 5 og 7 hverdage.
Leveringstid for reservedele næste hverdag	Reservedele ankommer i løbet af den næste hverdag.
Leveringstid for reservedele anden hverdag	Reservedele ankommer i løbet af 2. hverdag.

Kundens ansvar

Hvis kunden ikke agerer i henhold til kundens ansvar, vil HP eller den autoriserede HP-serviceudbyder efter HP's skøn i) ikke være forpligtet til at levere servicen som beskrevet, eller ii) udføre en sådan service for kundens regning til de gældende priser for tid og materialer.

Kunden vil:

- pakke dele, sendt til HP, korrekt Alle pakker skal henvise til returkontonummeret for for service med udskiftning af reservedele Pakker uden det relevante kontonummer kan kan forsinke modtagelse og accept og kan være underlagt gældende gebyrer for sen returnering
- retunere kvalificerede dele til HP inden for 30 dage efter afsendelse af reservedele fra HP til en eventuel forhåndsombytning, eller betal det pågældende langs fulde listepris for varen/varerne
- udstede en finansieringsgodkendelse (købsordre) til HP for betaling pr. hændelse eller forudbetaling af gebyrer pr. hændelse via kreditkort Finansieringsgodkendelsen dækker alle ikke-returnerede og ikke-reparerbare udskiftede dele til det pågældende lands fulde listepris samt alle gældende gebyrer for fremskyndelse eller genopfyldning, afholdt af kunden
- fremlægge købs- eller importdokumentation for den del, der indsendes til udskiftning, hvis det kræves
- opretholde en tilstrækkeligt uddannet og certificeret arbejdsstyrke

På anmodning fra HP er kunden forpligtet til at understøtte HP's fjernløsning af problemet. Kunden vil:

- give alle nødvendige oplysninger, så HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport samt gøre det muligt for HP at fastslå omfanget af berettigelse til support.
- starte selvtest samt installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer.
- udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer, på anmodning fra HP.

Med servicen til tilbageholdelse af defekte medier skal kunden ud over ovenstående kundeansvar:

- beholde alle diske eller SSD-/flashdrev HP er ikke ansvarlig for data på diske eller SSD-/flashdrev
- sørge for, at alle følsomme kundedata på den disk eller SSD/flashdrev, der beholdes, ødelægges eller forbliver sikre
- videregive de identifikationsoplysninger for hver enkelt disk eller SSD-/flashdrev, du tilbageholder, til HP og udfylde og returnere det dokument, du får fra HP, hvor du bekræfter at kunden beholder disken eller SSD-/flashdrevene
- destruere den beholdte disk eller SSD/flashdrev og/eller sørge for, at diskdrevet ikke tages i brug igen
- skille dig af med alle diske eller SSD-/flashdrev, som du beholder, i overensstemmelse med gældende miljølovgivning.

Diskdrev eller SSD/flashdrev, som HP har lånt, lejet eller leaset til kunden, skal kunden straks returnere den udskiftede disk eller SSD/flashdrev, når aftalen om support fra HP udløber eller ophører. Kunden er eneansvarlig for at slette alle følsomme data, før sådanne lånte, lejede eller leasede diske eller SSD/flashdrev returneres til HP.

Servicebegrænsninger

Denne service omfatter ikke service på stedet. Hvis kunden anmoder om service på stedet til udskiftning af den defekte del, skal kunden anmode om service for tid og materiale til de gældende priser for tid og materialer eller kontakte en autoriseret HP-servicepartner.

Reservedele til forebyggende vedligeholdelse er ikke inkluderet i denne service. Andre forbrugsdele, genstande eller forbrugsvarer som – men ikke begrænset til – blæk er ikke dækket af denne service. Standardgarantivilkår og -betingelser er gældende.

Alle servicer, der ikke er tydeligt specificeret i dette dokument eller i en tilknyttet arbejdserklæring, er udelukket fra denne service.

Følgende aktiviteter er ikke inkluderet i denne service:

- Servicer, der efter HP's mening er påkrævet på grund af forkert behandling eller anvendelse af produktet.
- Servicer, der efter HP's mening er påkrævet efter uautoriserede forsøg fra en person, der ikke er HP-medarbejder, på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software.
- Servicer, der er nødvendige på grund af kundens manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller -tilpasninger fra HP
- Servicer, der er nødvendige på grund af kundens manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP
- Backup, genoprettelse og support af styresystemet, anden software samt data
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, som kunden anmoder om, eller som kunden finder nødvendigt

Følgende er begrænsninger for servicen med tilbageholdelse af defekte medier:

- Tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for diske eller berettigede SSD-/flashdrev, der ikke har haft fejl.
- SSD-/flashdrev, der ikke er angivet af HP som forbrugsdele, og/eller som har overskredet den maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale brugsgrænse, der er angivet i producentens betjeningsvejledning eller databladet med tekniske oplysninger, er ikke berettiget til servicen med tilbageholdelse af defekte medier.
- Fejlraterne på diske eller SSD-/flashdrev overvåges konstant, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med tredive (30) dages varsel, hvis HP med rimelighed kan mene, at kunden misbruger servicen til tilbageholdelse af defekte medier (f.eks. ved ombytning af defekte diske eller SSD-/flashdrev med en hyppighed, der væsentligt overstiger standardfejlraten for det involverede system).

HP er under ingen omstændigheder forpligtet, hvad angår indholdet på eller destruktion af diske eller SSD/FLASH drev, som kunden tilbageholder.

Uanset, hvad der måtte stå i HP's supportbetingelser for enkeltordre eller datablade med tekniske oplysninger, kan HP eller dets datterselskaber, underleverandører eller leverandører ikke holdes ansvarlige for nogen former for hændelige skader eller følgeskader eller erstatning for tab eller misbrug af data i forbindelse med denne tilbageholdelse af defekte medier.

Serviceberettigelse

Forhør dig hos en lokal HP-autoriseret repræsentant for at finde ud af, om en bestemt adresse er berettiget til denne service.

Generelle bestemmelser/øvrige undtagelser

HP anerkender et opkald ved at logge en sag; kommunikerer sags-ID til kunden; og bekræfter alvorsgraden af kundens hændelse, leveringslokation, krav til ankomsttidspunkt for reservedele og potentielle ekstraomkostninger forbundet med fremskyndet forsendelse eller alternative leveringsadresser.

Bestillingsoplysninger

Tilgængeligheden af serviceydelser og -niveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder. Kontakt en lokal HP-salgsrepræsentant og brug følgende produktnummer for at få flere oplysninger eller bestille reservedele og fjernservice: HK707AC.

Yderligere oplysninger

HP-løsninger til dokument- og printsupporttjenester | HP's® officielle hjemmeside
HP-printere og plottere til storformat | HP's® officielle hjemmeside

Serviceniveauer og svartider for Care Packs kan afhænge af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Få flere oplysninger på hp.com/go/cpc.

HP Services er underlagt HP's gældende vilkår og betingelser for den leverede eller indikerede service til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovmæssige rettigheder i henhold til gældende lokal lovgivning, og sådanne rettigheder berøres på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for service eller HP's begrænsede garanti, der fulgte med dit HP-produkt.

© Ophavsret 2026 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP's produkter og servicer findes i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med de pågældende produkter og servicer. Intet heri udgør eller må tolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

4AA5-7985DAE, februar 2026