

Kom raskt opp og i gang!

HP Hardware Support Exchange Service



Hovedpunkter om tjenstefunksjoner

- Praktisk dør-til-dør-tjeneste
- Rimeligere alternativ til reparasjon på stedet
- Fraktkostnader betales av HP

Hovedpunkter om tjenstefunksjoner

- Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte på telefon
- Utskifting av maskinvare
- Forhåndsbetalt returporto, emballasje og instruksjoner for retur av defekt produkt
- Fleksibel dekning

Serviceoversikt

Ikke gå glipp av arbeidstid grunnet uventede maskinvarefeil eller problemer. HP Hardware Support Exchange Service får deg i gang ved å levere erstatningsprodukter og deler innenfor et bestemt tidsrom. HP Hardware Support Exchange Service er et praktisk og kostnadseffektivt alternativ til kundestøtte på stedet, og gir en rask og pålitelig service for kvalifiserte produkter – produkter som er enkle å levere og muliggjør enkel gjenoppretting av data fra sikkerhetskopier. HP leverer emballasje for returforsendelse av det defekte produktet og betaler fraktkostnader. Erstatningsprodukter og deler som du mottar, er nye, eller fungerer som nye.

Produktspesifikasjoner

Tabell 1. Tjenstefunksjoner

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte	Før du bestiller utskifting av en enhet vil HP gi grunnleggende teknisk assistanse over telefon, for installasjon, produktkonfigurasjon, oppsett eller problemløsning.
Utskifting av maskinvare	Hvis problemet ikke kan løses eksternt, erstatter HP defekte produkter eller deler som kan erstattes av kunden selv, med produkter eller deler som er ytelsesmessig nye eller tilsvarende nye. Det erstattede produktet eller delen må returneres innen angitt tid og vil forbli HPs eiendom.
Forhåndsbetalt returporto, emballasje og instruksjoner for retur av defekt produkt	HP leverer en beholder som er egnet for tilbakesending av det defekte produktet til HP. Instruksjoner og en forhåndsbetalt returetikett for retur av det defekte produktet leveres i pakken.

Tabell 2. Valg av servicegrad

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Utskifting av maskinvare neste virkedag	For samtaler mottatt før kl. 14.00 lokal tid (HPs normale virkedager, unntatt HPs fridager), vil HP sende et erstatningsprodukt til kundens adresse neste virkedag. Serviceanmodninger som mottas etter kl. 14.00, vil bli registrert neste virkedag og vil bli behandlet virkedagen deretter.
Forhåndsutskifting av maskinvare	HP vil sende et erstatningsprodukt til kundens adresse. Dette leveres normalt innen 4–7 virkedager etter at serviceforespørselen er registrert. Leveringstiden kan variere avhengig av geografisk sted.
Utskifting med kvittering	Når HP har mottatt produktet og bekreftet at det er defekt, vil HP sende et erstatningsprodukt til kundens adresse som normalt vil leveres innen 4–7 virkedager etter at serviceforespørselen er registrert. Leveringstiden kan variere avhengig av geografisk sted.

For alle servicegrader vil produktet eller delen leveres via en transportør eller budbil til kundens adresse uten påløpte fraktkostnader. Frakt gjennom internasjonal toll er forbudt.

Tabell 3. Tilleggstjenester

Alternativ	Leveransespesifikasjoner
Utilsiktet skade ved håndtering	For kvalifiserte produkter kan enkelte servicegrader inkludere servicefunksjonen «utilsiktet skade ved håndtering». Der «utilsiktet skade ved håndtering» er gjeldende, er kunden beskyttet mot utilsiktet skade på maskinvareproduktet gjennom denne tjenesten. Se avsnittet «Begrensninger» for ytterligere informasjon.
Behold defekte medier	For kvalifiserte produkter lar denne tjenesten kunden beholde den defekte harddisken, eller kvalifiserte SSD/Flash-stasjon-komponenter som kunden ikke ønsker å gi avkall på, på grunn av sensitive data. Alle harddisker og kvalifiserte SSD/Flash-stasjoner på et dekket system være en del av tjenesten for å beholde som defekte medier. Se avsnittet «Begrensninger» for ytterligere informasjon.

Dekning

Denne tjenesten gir dekning for alt standardtilbehør som ble levert som en del av HPs delenummer for basisproduktet, og alle interne HP-komponenter (for eksempel HP Jetdirect-kort, minne og CD-ROM-stasjoner). Elementer som ikke er dekket av denne tjenesten inkluderer (men er ikke begrenset til):

- Forbruksvarer, inkludert, men ikke begrenset til, batterier skiftet ut av kunden og penn for Tablet PC
- Vedlikeholdssett, bæreesker og andre varer
- Enheter som ikke er HPs
- Tilbehør som kjøpes i tillegg til baseenheten, som holdere, forankringsenheter og portreplikatorer

Kundene kan forhøre seg med en lokal HP-autorisert representant for å finne ut om produktet og beliggenheten deres kvalifiserer for denne tjenesten.

Kundens ansvarsområder

Kunden må straks registrere dekket maskinvare og HP Care Pack, som angitt i HP Care Pack serviceavtale for kundestøtte. Kunden må bistå HP med eksternt problemløsningsarbeid på forespørsel. Kunden skal:

- Oppgi all informasjon som kreves for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell eksternt støtte, og for å gjøre det mulig for HP å bestemme graden av støtte det kvalifiseres for
- Starte selvtester og installere og kjøre andre diagnostiske verktøy og programmer
- Utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere og løse problemer, som forespurt av HP

For utvalgte produkter, må kunden informere HP om alle konfigurasjonskrav for utskifting av produktet før oppstart av tjenesten, samt dokumentere disse konfigurasjonskravene for hvert skjema for serviceanmodning.

Kunden må oppgi et kredittkortnummer eller ordrenummeret til HP på tidspunktet for serviceanmodningen. Hvis alternativet «Hentet av HP» ikke er valgt, må kunden sende det defekte produktet til HP innen 3 virkedager etter mottak av utskiftingsproduktet, og anskaffe en forhåndsbetalt kvittering for fraktforsikring, som skal arkiveres av kunden som bevis på forsendelse til HP. Hvis HP ikke har mottatt det defekte produktet innen 10 virkedager etter at kunden har mottatt erstatningsproduktet, vil kunden bli belastet i følge erstatningsproduktenes listepreis.

Det er kundens ansvar å:

- opprettholde en gjeldende sikkerhetskopi av operativsystemet, utviklingsprogrammet og alle andre gjeldende programmer og data.
- gjenopprette programvare og data på enheten etter reparasjon eller erstatning.
- installere programvare og sikre at all programvare er riktig lisensiert.
- installere, på riktig vis, kritiske fastvareoppdateringer som kunden kan installere, samt deler som kan skiftes ut av kunden og erstatningsenheter som er levert til kunden.

- registrere seg for å bruke HPs elektroniske tjeneste for tilgang til begrenset produktinformasjon, og motta proaktiv varsling eller andre tilgjengelige kundetjenester.

For Care Pack-tjenester som inkluderer servicefunksjonen «utilsiktet skade ved håndtering», er det kundens ansvar å rapportere skader til HP innen 30 dager etter hendelsesdato, slik at HP kan påskynde systemreparasjonen.

Servicebegrensninger

Etter HPs eget skjønn, gis service gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og support, forsendelse av et erstatningsprodukt eller andre serviceleveransemetoder. Andre serviceleveransemetoder kan inkludere forsendelse av deler som kan skiftes ut av kunden, for eksempel tastatur, mus eller andre deler klassifisert som Customer Self Repair-deler (kunden reparerer selv). HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som kreves for å yte rettidig og effektiv kundesupport.

Følgende aktiviteter (uten begrensning) er utelukket fra denne tjenesten:

- Diagnose og vedlikehold hos kunden (hvis diagnose eller vedlikehold på stedet er nødvendig og ønskelig, vil kunden faktureres etter HPs standard service-satser)
- Oppsett og installasjon av erstatningsprodukt hos kunden
- Gjenoppretting og støtte av operativsystemet, øvrig programvare og data
- Feilsøking for kommunikasjons- og kompatibilitetsproblemer
- Støtte for nettverksrelaterte problemer
- Tjenester som er nødvendige som følge av at kunden unnlot å utføre en systemrettelse, reparasjon, korrigering eller endring som HP leverte til kunden
- Tjenester som er nødvendige som følge av at kunden unnlot å iverksette preventive tiltak som tidligere ble anbefalt av HP
- Tjenester som HP anser som nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet
- Tjenester som HP anser som nødvendige på grunn av uautorisert forsøk på å installere, reparere, vedlikeholde eller endre maskinvare, fastvare eller programvare av andre enn HP-personell.
- Preventivt vedlikehold

Kundens forespurte leverings- eller henteadresse må ikke kreve at HP sender reserve-/utskiftede produkter eller deler gjennom internasjonal toll.

Geografisk dekning kan variere.

Unntak for servicefunksjonen «utilsiktet skade ved håndtering»

Rettigheten til kjøp av utilsiktet skade-beskyttelse er betinget på at produktet skal være dekket av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelse hvor dekningens varighet er lik eller lengre enn dekingen for utilsiktet skade-beskyttelsen.

Utilsiktet skade-beskyttelse gir beskyttelse mot plutselige og uforutsette skader ved håndtering, forutsatt at slik skade inntreffer under vanlig bruk. Den dekker ikke situasjoner og skader som følger av:

- normal slitasje endring i farge, tekstur og overflate gradvis forverring rust støv korrosjon
- brann, kjøretøy- eller hus-relaterte ulykker (i tilfeller der nevnte ulykke er dekket av en forsikring eller annen produktgaranti), naturkatastrofer (inkludert, men ikke begrenset til flom) eller annen fare som ikke er relatert til produktet
- eksponering for værforhold eller miljøforhold som er utenfor HPs spesifikasjoner, til farlige (inkludert biologisk farlige) materialer, uaktsomhet av operatøren, misbruk, mishandling, feilaktig elektrisk strømforsyning, uautoriserte reparasjoner eller forsøk på reparasjoner, uriktige modifikasjoner og uautorisert utstyr, vedlegg eller installasjon, hærverk, dyre- eller insektskader eller angrep, defekte batterier, batterilekkasje, mangel på produsentspesifisert vedlikehold (herunder bruk av upassende rensedmidler)
- feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner

- vedlikehold, reparasjon eller erstatning som er nødvendig grunnet tap eller skade som følge av alt annet enn normal bruk, lagring og bruk av produktet i samsvar med produsentens spesifikasjoner og brukerhåndboken
- tyveri, tap, mystisk forsvinning eller mistet produkt
- tapte eller ødelagte data; avbrudd i virksomheten
- svindel (inkludert, men ikke begrenset til, feil, misvisende, feilaktige eller ufullstendige opplysninger om hvordan utstyret ble skadet til kundens dommer, forhandler eller HP)
- utilsiktet eller annen skade på produktet som er av kosmetisk natur, som betyr skader som ikke påvirker drift eller funksjon av datamaskinen
- mindre feil på skjerm, inkludert, men ikke begrenset til, «burn-in» og manglende piksler, forårsaket av normal bruk og drift av produktet
- skader på produkter som har fått serienumre fjernet eller endret
- skade eller utstyrsfeil som dekkes av produsentens garanti, tilbakekalling eller fabrikkbulletiner
- skader som har oppstått under kundens forsendelse av det dekkede produktet til eller fra en annen beliggenhet
- skade på maskinvare, programvare, medier, data el.l., som stammer fra årsaker inkludert, men ikke begrenset til: virus, programvare, nettverksprogrammer, oppgraderinger, all type formatering, databaser, filer, drivere, kildekode, objektkode eller proprietære data, støtte, konfigurasjon, installasjon eller reinstallasjon av programvare eller data eller bruk av skadede eller defekte medier
- alle pre-eksisterende forhold som oppstod (dvs. fant sted) før kjøpsdatoen for HP Care Pack-tjenesten
- produktets foreldelse
- alt utstyr som flyttes utenfor kjøpslandet, og som ikke omfattes av en Travel + UHELLSbeskyttelse HP Care Pack
- skadede eller defekte LCD-skjermer når feilen er forårsaket av misbruk eller på annen måte er utelukket her
- tilsiktet skade som resulterer i sprukket eller skadet PC-skjerm
- skade på grunn av politiaksjon, erklært eller uerklært krig, atomhendelse eller terrorisme
- enhver endring eller modifisering av det dekkede produktet
- uforklarlig og mystisk forsvinning og enhver forsettlig handling for å forårsake skader på dekket produkt
- uansvarlig eller uaktsom oppførsel eller misbruk ved håndtering eller bruk av produktet. Hvis det ble levert beskyttende deler som deksler, bæresesker eller etui'er osv., eller slikt utstyr var tilgjengelig for bruk sammen med det dekkede produktet, skal kunden kontinuerlig bruke dette produkttilbehøret for å være berettiget til beskyttelse under denne skadedekningen. Uansvarlig eller uaktsom oppførsel eller misbruk inkluderer, men er ikke begrenset til, behandling og bruk av dekket(e) produkt(er) på en skadelig eller voldsom måte som kan resultere i forsettlig eller tilsiktet skade på produktet. Enhver skade som følge av slike handlinger dekkes ikke av denne «utilsiktet skade ved håndtering»-tjenesten.

For HPs kommersielle produkter og forbrukerprodukter, er utilsiktet skade ved håndtering begrenset til én hendelse per produkt per 12-måneders garantiperiode som begynner på startdato for HP Care Pack-tjenesten. Når den angitte grensen er nådd, vil kostnadene for reparasjon for eventuelle tilleggskrav bli belastet på time- og materiellbasis, men alle andre aspekter av HP Care Pack-tjenesten vil forbli gyldig med mindre noe annet er spesifikt dokumentert i innkjøpslandet.

For de kundene som har hatt betydelig høye krav, forbeholder HP seg også retten til å nekte å godkjenne anmodninger om å kjøpe utilsiktet skade-dekning fra håndterings-tjenestefunksjonen.

Begrensninger i tjenestevalget Behold defekte medier

Tjenestevalget Behold defekte medier gjelder bare for harddisker eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner som erstattes av HP som følge av feil. Den gjelder ikke for utskiftning av harddisk eller SSD-/Flash-stasjoner som det ikke er feil på. SSD-/Flash-stasjoner som HP har definert som forbruksdeler og/eller som har overskredet maksimal støttet levetid og/eller den maksimale bruksgrensen som er angitt i produsentens bruksanvisning, produktspesifikasjoner eller teknisk datablad, kvalifiserer ikke for tjenestevalget Behold defekte medier.

Tjenestevalget Behold defekte medier som HP har angitt at det kreves separat dekning for (hvis tilgjengelig), må konfigureres og kjøpes separat. Feilrater på harddisker eller SSD-/Flash-stasjoner overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å avlyse denne tjenesten med tretti (30) dagers varsel hvis HP ser det som rimelig at kunden er overforbruker av tjenestevalget Behold defekte medier (for eksempel når utskiftning av defekt harddisk eller SSD-/Flash-stasjon overstiger standard feilrate i det relevante systemet).

Uavhengig av hva som står i dette dokumentet eller HPs gjeldende standard salgsvilkår, fraskriver HP seg retten til å overta eiendomsretten til en defekt harddisk eller SSD-/Flash-stasjon dekket av tjenestevalget Behold defekte medier i tilfeller hvor et erstatningsprodukt har blitt levert av HP til kunden. Kunden vil beholde alle defekte harddisker eller SSD-/Flash-stasjoner som støttes av HP under HP-supportavtalen, og kunden forblir fullt ut ansvarlig for beskyttelse og personvern av data som ligger på den defekte disken eller SSD-/Flash-stasjonen.

HP har overhodet ingen forpliktelser med hensyn til innholdet av eller ødeleggelse av enhver harddisk eller SSD-/Flash-stasjon som beholdes av kunden. Uavhengig av eventuelle kontradiksjoner som finnes i HPs gjeldende standard salgsvilkår eller teknisk datablad, vil HP eller dets tilknyttede selskaper, underleverandører eller leverandører ikke under noen omstendighet være ansvarlig for eventuelle tilfeldige, spesielle eller følgeskader eller erstatning for tap av eller misbruk av data i henhold til dette Behold defekte medier-tjenestevalget.

Bestillingsinformasjon

Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner kan variere avhengig av lokale ressurser og kan være begrenset til kvalifiserte produkter og geografiske steder. Ta kontakt med en lokal HP-representant eller HP-forhandler for mer informasjon eller for å bestille HP Hardware Support Exchange Service.

Flere opplysninger:

For mer informasjon om HPs tjenester kan du kontakte våre verdensomspennende salgskontorer eller besøke: hp.com/go/cpc

Registrer deg for å motta oppdateringer hp.com/go/getupdated

Servicegrader og svartider for HP Care Pack kan variere avhengig av geografisk plassering. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Tjenestene er underlagt begrensninger. Gå til hp.com/go/cpc for mer informasjon.

HPs tjenester er underlagt gjeldende HP-vilkår og -betingelser for tjenesten eller som forklart for kunden på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha andre lovbestemte krav i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs tjenestevilkår og -betingelser eller HP-garantien som følger med HP-produktet.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene 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 som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

