

HP Care

HP Personal Systems Care Pack Services



Servicefordele

- Support til udbedring af kvalitetsproblemer

Servicefordele

- Problemdiagnosticering og support via fjernadgang
- Reparation på reparationscentre, som er udpeget af HP (inklusive reservedele og arbejdstimer)
- Returnering af den fungerende enhed til dig
- Firmwareopdateringer for udvalgte produkter

Serviceoversigt

Gør dine medarbejdere tilfredse med enhedsservice og supportmuligheder, som genopretter produktiviteten, med HP Care.¹⁶ Udvid beskyttelsen af dine HP-enheder med IT-support til udbedring af hardwareproblemer med op til 5 år uden ekstra omkostninger i forbindelse med reparationen. Få medarbejderne til igen at være produktive, uanset hvor de arbejder, med en praktisk IT-fjernsupportløsning, som skal løse problemer med enheder ved første kontakt i 85 % af alle tilfælde.¹⁷ I tilfælde af mere vanskelige problemer kan du vælge den mere omkostningseffektive diagnosticering og reparation på en lokation, hvor der er en HP-ekspert, med HP Care. Du behøver blot at aflevere eller sende din enhed til en HP-ekspert, hvis der opstår behov for reparation.

Funktioner og specifikationer

HP Care giver dig support af høj kvalitet via fjern assistance for alt omfattet hardware. Denne serviceydelse inkluderer reparation eller udskiftning af produktet — ikke på stedet — samt materialer, dele, arbejds løn og omkostningerne ved returforsendelse. HP Care kan blive udført via en HP-udpeget fragtfører, som afhenter den enhed, der skal repareres, og returnerer enheden til kundens sted via fragtfører i forbindelse med afhjælpning af problemer, eller HP sender en forsendelseslabel til kunden, og kunden er ansvarlig for at sende enheden til HP, og HP sender enheden retur til kundens sted, når problemet er løst.

HP tilbyder flere forskellige serviceniveauer med forskellige forsendelsesmuligheder til reparationscentre udpeget af HP som beskrevet nedenfor.

PROBLEMDIAGNOSTICERING OG FJERNSUPPORT

Når dit opkald er modtaget og bekræftet, igangsætter HP isolering og fejlfinding og løser hændelsen med hardwaren. HP udfører diagnosticering via elektronisk fjernadgang for at tilgå de omfattede produkter eller benytte andre tilgængelige muligheder for at løse problemerne via fjernadgang. HP yder telefonisk hjælp inden for den angivne dækningsperiode for firmware, der kan installeres af kunden og reservedele til reparation udført af kunden (CSR).

Hændelser med den omfattede hardware til HP pr. telefon eller via websted, der er lokalt tilgængelige eller som en automatisk hændelse, der rapporteres via HP's elektroniske supportløsninger døgnet rundt. HP bekræfter modtagelse af serviceanmodninger ved at logføre opkald, tildele sags-ID og videregive dette sags-ID til dig. HP forbeholder sig ret til at beslutte den endelige løsning for alle indrapporterede hændelser.

SUPPORT OG MATERIALER — IKKE PÅ STEDET

Hvis HP fastslår, at problemet ikke kan løses via fjernadgang, foranlediger HP, at kunden sender det defekte hardwareprodukt til et reparationscenter, som er udpeget af HP, eller HP afhenter enheden hos kunden alt afhængigt af mulighederne i dit geografiske område. HP yder teknisk support — ikke på stedet. HP leverer de HP-understøttede dele og materialer, der er nødvendige for at kunne returnere produktet i funktionsdygtig tilstand. HP kan efter eget skøn vælge at udskifte sådanne hardwareprodukter, herunder eksterne enheder som f.eks. dockingstationer, skærme, tastaturer, headsets og mus. Der ydes ikke support på stedet for den primære enhed, der er omfattet. Reservedele og ombyttede produkter vil være nye eller funktionelt svarende til nye, hvad gælder ydeevne. Udskiftede dele og produkter tilhører HP.

RESERVEDELE OG MATERIALER

HP leverer de nødvendige HP-understøttede reservedele og materialer for at holde det dækkede produkt i funktionsdygtig tilstand, herunder tilgængelige og anbefalede tekniske forbedringer. Reservedele er nye eller har en funktionalitet, der svarer til nye, hvad angår ydeevne. Udskiftede dele tilhører HP. Hvis du ønsker at beholde, afmagnetisere eller på anden måde fysisk ødelægge udskiftede dele, bliver du faktureret listeprisen for reservedelen.

RETURFORSENDELSE

En HP-autoriseret fragtfører returnerer det reparerede eller udskiftede produkt til kundens adresse, hvis det er inden for det geografiske område, hvor servicen ydes, eller der benyttes returforsendelse via landtransport afhængigt af kundens geografiske område.

FIRMWAREOPDATERINGER TIL UDVALGTE PRODUKTER

HP-firmwareopdateringer er tilgængelige for kunder med en aktiv aftale, der gør dem berettigede til at tilgå disse opdateringer. Som en del af denne service må du downloade, installere og benytte firmwareopdateringer for de dækkede produkter i henhold til licensbegrænsninger i HP's gældende standardsalgsbetingelser. HP kan levere, installere eller hjælpe med installation af firmwareopdateringer i forbindelse med hardwaresupport på stedet, hvis du har en gyldig licens til de relaterede softwareopdateringer.

ESKALERINGSADMINISTRATION

HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer for at lette løsningen af komplekse hændelser. Den lokale HP-ledelse koordinerer hændelseseskaleringen og tilkalder HP-ressourcer med de relevante færdigheder og/eller udvalgte tredjeparter til at hjælpe med problemløsningen.

ADGANG TIL ELEKTRONISK SUPPORTOPLYSNINGER OG -SERVICER

Som en del af denne service giver HP adgang til visse kommercielt tilgængelige elektroniske og webbaserede værktøjer. Du har adgang til:

- Visse funktioner, der stilles til rådighed for registrerede brugere, som f.eks. at abonnere på hardwarerelaterede proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora med henblik på løsning af problemer og udveksling af bedste praksis med andre registrerede brugere.
- Udvidede webbaserede søgninger i udvalgte tekniske supportdokumenter for at sikre hurtigere problemløsning.
- Visse HP-ejede diagnosticeringsværktøjer, der kan benyttes med adgangskode.
- Et webbaseret værktøj til at indsende spørgsmål direkte til HP. Dette værktøj er med til at løse problemer hurtigt med en præ-kvalifikationsproces, der sikrer, at ønsket om support eller serviceydelse kommer til den rette person, der kan svare på spørgsmålet; værktøjet giver også mulighed for at få vist hver enkelt anmodning om support eller serviceydelser, herunder sager, som er modtaget telefonisk.
- Vidensdatabaser, som hostes af HP eller tredjepart, for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søge og hente produktoplysninger, finde svar på supportspørgsmål og deltage i supportfora. Denne service kan være begrænset på grund af adgangsrestriktioner fra tredjeparter.

ELEKTRONISK FJERNSUPPORTLØSNINGER

For udvalgte produkter giver elektronisk fjernsupportløsning adgang til gennemarbejdede løsninger til fejlfinding og reparation. Det kan omfatte fjernadgangsløsninger og praktisk administration fra et centralt sted i virksomheden og et samlet overblik over åbne hændelser og historik for hele virksomheden. Fjernadgang til systemet kan give HP's supportspecialister bedre mulighed for fejlfinding og hurtigere problemløsning. HP's supportspecialister benytter udelukkende fjernadgang til systemet efter aftale med dig.

AFSLUTNING AF ARBEJDET

Reparationer betragtes som afsluttet, når HP verificerer, at hardwarens funktionsfejl er afhjulpet, eller hardwaren er blevet udskiftet. HP er ikke ansvarlig for nogen form for mistede data; Du er ansvarlig for at implementere passende backup-procedurer. HP's verificering kan ske ved udførelse af en selvtest, når der tændes for enheden, en enkeltstående diagnosticering eller en visuel kontrol af korrekt funktionalitet. HP vil efter eget skøn vurdere, hvilket testniveau der er nødvendigt for at bekræfte, at hardwaren er repareret. HP kan efter eget skøn midlertidigt eller permanent udskifte produktet med henblik på at opfylde den tidsgaranti, der er afgivet. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevnen. De udskiftede produkter tilhører HP.

FORSENDELSE TIL ET REPARATIONSCENTER, DER ER UDPEGET AF HP

Afhængigt af hvilke dækning, der er mulig i kundens geografiske område, tilbyder HP forskellige forsendelsesmuligheder i forbindelse med levering af det defekte produkt til et reparationscenter, som er udpeget af HP:

- Afhentning af HP: En HP-autoriseret fragtfører afhenter den defekte enhed og returnerer det reparerede eller udskiftede produkt til kundens adresse, hvis det er inden for det geografiske område, hvor servicen ydes, eller der benyttes returforsendelse via landtransport afhængigt af kundens geografiske område.
- Kunden leverer: Kunden påtager sig ansvaret for at pakke og sende eller levere det defekte produkt til et reparationscenter, der er udpeget af HP. HP returnerer det reparerede eller ombyttede produkt til kundens adresse, hvis den er i samme geografiske område, som serviceydelsen udføres i.

RETURNERINGSSERVICE

HP tilbyder en returneringsservice, der omfatter reparation eller ombytning samt returnering af det defekte produkt, inklusive alle dele, arbejds løn og fragt. Ved at vælge Returneringsservice påtager kunden sig ansvaret for at emballere og sende eller levere det defekte produkt til et reparationscenter udpeget af HP.

HP returnerer det reparerede eller ombyttede produkt til kundens adresse, hvis den er i samme geografiske område, som serviceydelsen udføres i. Behandlingstiden for denne ydelse vil være tre til fem hverdage for berettigede adresser, med undtagelse for uregelmæssige fejl, som kan kræve ekstra reparationstid.

Kunden kan ringe til HP-kundesupportcenteret mellem 8:00 og 17:00, mandag til fredag lokal tid, undtagen HP-helligdage. Udvidet telefonsupport kan være tilgængelig for udvalgte produkter (tider kan variere alt efter geografisk placering).

AFHENTNINGS- OG RETURNERINGSSERVICE

HP tilbyder dør-til-dør-service, der inkluderer afhentning, reparation eller ombytning af det defekte produkt og returnering i funktionsdygtig tilstand.

Behandlingstiden bliver målt efter, hvor mange hverdage, der går, fra det defekte produkt modtages, hvis det er i det geografiske område, hvor serviceydelsen udføres, indtil det tidspunkt hvor produktet er klar til at blive returneret til kunden. Behandlingstiden inkluderer ikke den tid, det tager at sende det reparerede eller ombyttede produkt. Kunden kan anmode om hurtigere forsendelse mod betaling, som vil blive faktureret kunden.

Kunden kan ringe til HP-kundesupportcenteret mellem 8:00 og 17:00, mandag til fredag lokal tid, undtagen HP-helligdage. Serviceanmodninger skal være modtaget inden kl. 12:00 lokal tid for at aktivere afhentning samme dag. Alle andre opkald planlægges til afhentning næste hverdag. Udvidet telefonsupport kan være tilgængelig for udvalgte produkter (supporttider kan variere alt efter geografisk placering).

Specifikationer (tilkøb)

DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER

Få enheder repareret eller udskiftet, når der opstår uforudsete skader i forbindelse med f.eks. tab, spild og elektriske stød, som opstår i forbindelse med normal brug af computeren, ved tilkøb af Dækning af hændelige skader.³
⁴Yderligere oplysninger og information om undtagelser i forbindelse med Dækning af hændelige skader, frem går af afsnittet Servicebegrænsninger. Der kan være landebegrænsninger; Spørg din lokale HP-konsulent.

TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE MEDIER

Tilkøb af Tilbageholdelse af defekte medier, hvis du og din virksomhed gerne selv vil bevare kontrollen over defekte harddiske, hvilket medvirker til at reducere risikoen for, at følsomme data kompromitteres.^{3,4,5} Denne mulighed gør det muligt for dig at beholde defekte harddiske eller SSD-/flash-drevkomponenter, som du gerne vil beholde på grund af de følsomme data, de kan indeholde. Alle berettigede drev på et omfattet system skal være en del af de defekte medier, der tilbageholdes.

Dækning

Denne service dækker berettigede HP-pc'er, herunder HP-understøttede og -leverede indbyggede komponenter såsom hukommelse og optiske drev. Dette omfatter dækning af monteret HP-mærket tilbehør, herunder mus med ledning, tastatur med ledning eller AC-strømledning.

HP Care Pack-servicer med denne dækningsbegrænsning omfatter ikke eksterne HP-skærme. All-in-one-enheder omfatter skærmen, som ikke anses som en separat, ekstern skærm. En ekstra skærm, som for eksempel er tilsluttet en all-in-one-enhed, er ikke omfattet af denne HP Care Pack.

Hvis du har købt HP Solution Care Pack, omfattes basisenheden i servicen samt seks HP-understøttede, eksterne enheder, som er monteret på basisenheden, herunder f.eks. maksimalt to skærme, dockingstationer, mus med ledning, tastatur med ledning og HP-headsets. For at være omfattet af Solution Care Pack skal de eksterne enheder være købt sammen med basiscomputeren.

HP-dockingstationer og portreplikatorer dækkes i det land, hvor HP Care Pack blev købt og kun i det land.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, aftagelige medier, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablets og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse og ikke-HP-enheder, er ikke omfattet af denne service. Batterier til kommercielle, mobile pc'er fra HP er omfattet i op til tre år. Få flere oplysninger ved at søge efter Forstå batterigarantier for notebooks til erhvervsbrug på hp.com.

For dele og komponenter, der ikke længere er i produktion, kan en opgradering være nødvendig. Opgradering af dele, der ikke længere er i produktion, kan i visse tilfælde betyde yderligere omkostninger. HP samarbejder med dig om at anbefale erstatninger. Ikke alle komponenter har tilgængelige reservedele i alle lande på grund af den lokale kapacitet.

Dækningsperiode

Dækningsperioden angiver det tidsrum, hvor du kan modtage den beskrevne serviceydelse via fjernadgang — ikke på stedet. Servicen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag undtagen helligdage hos HP (Kan variere efter geografisk placering).

Afhentning og returnering af HP: Det er kundens ansvar at emballere produktet forsvarligt og forberede produktet til afhentning af fragtføreren. Serviceanmodninger skal være modtaget inden kl. 12:00 lokal tid for at aktivere afhentning samme dag. Alle andre serviceanmodninger vil blive afhentet den efterfølgende hverdag.

Kunden leverer: Med denne mulighed er kunden ansvarlig for at levere det defekte produkt til et reparationscenter udpeget af HP. Kunden skal sikre, at produktet er forsvarligt emballeret i forhold til leveringsmetoden. Levering kan også ske personligt eller med lokalt tilgængelig kommerciel leveringstjeneste.

Kundens forpligtelser

Kunden skal have en gyldig licens til alt underliggende firmware, som er dækket af disse serviceydelser. HP kan kræve en serviceniveauanalyse af de dækkede produkter. I givet fald vil en HP-autoriseret konsulent kontakte dig for at aftale nærmere om udførelse af serviceniveauanalysen. I forbindelse med analyse indsamler HP vigtige oplysninger om systemkonfiguration, som gør det muligt for HP's løsningsudviklere at undersøge og fejlfinde eventuelle, kommende hardwareproblemer og udføre reparationer så hurtigt og effektivt som muligt. Serviceniveauanalysen kan ud fra HP's skøn udføres via fjernadgang, værktøjer til fjernadgang eller via telefonen.

HP forbeholder sig retten til at annullere servicekontrakten, hvis vigtige anbefalinger efter gennemgangen ikke bliver fulgt inden for det specificerede tidsrum, medmindre denne forsinkelse er forårsaget af HP.

HP anbefaler på det kraftigste, at du installerer passende HP-fjernsupportløsninger med en sikker forbindelse til HP, så servicen kan leveres. Hvis der ikke findes en relevant HP-fjernsupportløsning, kan HP muligvis ikke levere den service, der er defineret, og er ikke forpligtet til at gøre det.

I tilfælde hvor kunden ikke agerer i henhold til kundens ansvar, som beskrevet nedenfor, er HP eller en autoriseret HP-serviceudbyder ikke forpligtet til at levere de ydelser, der er beskrevet.

Hvis det kræves fra HP's side, skal kunden eller en autoriseret repræsentant fra HP registrere den hardware, der skal supporteres inden for 10 dage efter købet af denne service, ved hjælp af instruktionerne for registrering i Care Pack-servicen eller i et e-maildokument fra HP eller på anden måde instrueret af HP. I tilfælde af at det dækkede produkt skifter adresse, skal registrering (eller en korrekt tilpasning af eksisterende HP-registrering) ske inden for 10 dage efter flytningen.

Efter anmodning er kunden forpligtet til at understøtte HP's fjernløsning af problemet. Kunden skal:

- Give alle oplysninger, der er nødvendige for, at 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.

Kunden skal sikre, at produktet er forsvarligt emballeret og klar til afhentning eller den valgte forsendelsesmetode til et reparationscenter udpeget af HP. HP kan kræve, at kunden skal inkludere et udskrift af resultater fra eventuelle tidligere udførte selv-test sammen med det defekte produkt.

Det er kundens ansvar at fjerne alle personlige og/eller fortrolige data fra det defekte produkt, inden det returneres til et reparationscenter udpeget af HP til reparation eller ombytning; HP er ikke ansvarlig for data gemt på det returnerede produkt.

Care Packs, som omfatter Dækning af hændelige skader:

- Det er kundens ansvar at anmelde den hændelige skade til HP inden for 30 dage efter hændelsesdatoen, så HP kan iværksætte reparation af systemet. HP forbeholder sig ret til at nægte reparation under dette dækningsprogram for skader på systemer, hvor hændelsen er blevet rapporteret mere end 30 dage efter hændelsesdatoen.
- Brug af denne dækning kræver en forklaring på, hvor og hvordan hændelsen opstod samt en detaljeret beskrivelse af den faktiske hændelse og en beskrivelse af den skade, der er opstået på enheden. I tilfælde af, at disse oplysninger ikke angives, afvises kravet.
- Hvis beskyttende elementer, såsom beskyttelsesovertræk, etuier, poser osv., blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med dækkede produkt, skal kunden kontinuerligt bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning af skader i forbindelse med hændelige uheld.

Care Packs, som omfatter Tilbageholdelse af defekte medier ^{3,4,5} skal kunden ud over ovenstående ansvar:

- Til enhver tid opretholde fysisk kontrol med harddiske eller SSD/flashdrev; HP er ikke ansvarlig for data, der er indeholdt på diske eller SSD-/flashdrev.
- Sørge for, at følsomme data på de diske eller SSD-/flashdrev, du beholder, destrueres eller forbliver sikre.
- Oplyse HP identifikationsoplysninger for hver enkelt disk eller SSD-/flashdrev, du tilbageholder, og udfylde det dokument, du får fra HP, hvor du bekræfter, at du beholder dine diske eller SSD-/flashdrev.
- Destruere de beholdte diske eller SSD/flashdrev og/eller sørge for, at de ikke anvendes igen.
- Skille sig af med alle diske eller SSD-/flashdrev i overensstemmelse med gældende miljølovgivning.

Diske eller SSD/flashdrev, som du har lånt, lejet eller leaset af HP — du skal straks returnere de udskiftede diske eller SSD/flashdrev, når aftalen om support fra HP udløber. Du er eneansvarlig for sletning af alle følsomme data, inden sådanne lånte, lejede eller leasede diske eller SSD-/flashdrev returneres til HP, og HP er ikke ansvarlig for at opretholde fortrolighed eller beskyttelse af følsomme data, som stadig måtte være på sådanne diske eller SSD-/flashdrev.

Forudsætninger

Kunden skal have en gyldig licens til alt underliggende firmware, som er dækket af disse serviceydelser. HP kan kræve en serviceniveauanalyse af de dækkede produkter. I givet fald vil en HP-autoriseret konsulent kontakte dig for at aftale nærmere om udførelse af serviceniveauanalysen. I forbindelse med analyse indsamler HP vigtige oplysninger om systemkonfiguration, som gør det muligt for HP's løsningsudviklere at undersøge og fejlfinde eventuelle, kommende hardwareproblemer og udføre reparationer så hurtigt og effektivt som muligt. Serviceniveauanalysen kan ud fra HP's skøn udføres via fjernadgang, værktøjer til fjernadgang eller over telefonen.

HP forbeholder sig retten til at annullere servicekontrakten, hvis vigtige anbefalinger efter gennemgangen ikke bliver fulgt inden for det specificerede tidsrum, medmindre denne forsinkelse er forårsaget af HP.

HP anbefaler på det kraftigste, at du installerer passende HP-fjernsupportløsninger med en sikker forbindelse til HP, så servicen kan leveres. Hvis der ikke findes en relevant HP-fjernsupportløsning, kan HP muligvis ikke levere den service, der er defineret, og er ikke forpligtet til at gøre det.

Servicebegrænsninger

Efter HP's skøn vil servicen blive leveret ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og -support samt serviceydelser leveret på stedet og andre leveringsmetoder for serviceydelser. Andre leveringsmetoder for serviceydelser kan omfatte levering via kurer af kundeudskiftelige dele, såsom et tastatur eller en mus, eller - hvis det er aftalt med kunden - andre dele klassificeret af HP som dele til Reparation udført af kunden (CSR) eller et komplet erstatningsprodukt. HP fastlægger passende leveringsmetode til at give en effektiv og rettidig kundesupport.

HP har foretaget markante tekniske investeringer med henblik på at sikre, at produkter kan repareres af kunden. Reparation udført af kunden (CSR) er en vigtig del af HP's garantivilkår. Det giver HP mulighed for at sende erstatningsdele, såsom tastatur, mus eller andre CSR-dele, direkte til kunden, så snart fejlen er blevet bekræftet. Dele sendes almindeligvis fra dag til dag, så de kan nå frem hurtigst muligt. Kunden kan herefter udskifte dele, når det passer dem.

Obligatorisk CSR er en del af standardgarantien, der følger med visse produkter. CSR kan tilvælges for indvendige CSR-dele af kunder med en HP Care Pack eller en kontraktuel supportaftale. "Valgfri" giver kunden mulighed for at udskifte CSR-dele eller vælge, at en person fra HP skifter delen uden ekstra omkostninger for kunden i den periode, produktet er omfattet af servicen. Eksternt tilbehør og/eller eksterne enheder er ikke berettiget til "Valgfri" CSR.

Care Pack-supportaftaler, der omfatter eksterne vilkår som f.eks. HP Care, kræver, at kunden leverer produktet til en autoriseret HP-reparatør eller sender produktet til HP ud fra HP's skøn, hvis kunden vælger ikke at gøre brug af CSR.

Følgende aktiviteter er undtaget fra denne serviceydelse:

- Sikkerhedskopi, genoprettelse og support af driftssystem, anden software samt data.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- Serviceydelser, der er nødvendige på grund af kundens manglende inkorporering af system-fix, reparation, opdatering eller ændring leveret til kunden af HP.
- Serviceydelser, der er nødvendige på grund af kundens tilsidesættelse af undvigemanøvrer, som tidligere er anbefalet af HP.
- Serviceydelser, der efter HP's mening er påkrævet på grund af forkert behandling eller anvendelse af produktet.
- Serviceydelser, 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.
- Kundens forebyggende vedligeholdelse.

BEGRÆNSNINGER FOR SERVICEN TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE MEDIER

Tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for diske eller berettigede SSD-/flashdrev, der er af HP er diagnosticeret som defekt i forbindelse med fjerndiagnosticering af problemer. Den gælder ikke for ombytning af diske eller SSD/flashdrev, der ikke har haft fejl.

SSD-/flashdrev, der er angivet af HP som sliddele, og/eller som har overskredet den maksimale, understøttede levetid og/eller den maksimale brugsgrense, der er angivet i producentens betjeningsvejledning, produktets specifikationer eller databladet med tekniske oplysninger, er ikke berettiget til tilbageholdelse af defekte medier.

Fejlratet på disse harddiske bliver konstant overvåget, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HP med rimelighed mener, at kunden misbruger serviceydelsen Tilbageholdelse af defekte medier (fx hvis udskiftningen af defekte harddiske overstiger fejlraten for det pågældende system).

HP kan på ingen måde holdes ansvarlig for data, som stadig måtte være på sådanne diske eller SSD-/flash-drev eller destruktion af sådanne SSD-/flashdrev, som kunden har beholdt eller sendt til HP. Uanset, hvad der måtte stå i HP's aktuelle betingelser for enkeltordrer eller tekniske 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 under denne serviceydelse til tilbageholdelse af defekte medier.

BEGRÆNSNINGER FOR DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER

Servicen Dækning af hændelige skader beskytter mod pludselige og uforudsete, hændelige skader forårsaget af håndtering, forudsat at skaden opstår under almindelig brug. Den omfatter ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal slitage; farveændringer, tekstur eller finish; gradvis forringelse; rust; støv; eller korrosion.
- Brand, bilulykke eller en ulykke i hjemmet (i tilfælde, hvor nævnte ulykke er omfattet af en forsikring eller anden produktgaranti), naturkatastrofer (herunder, uden begrænsning, oversvømmelser) eller enhver anden fare, der oprinder uden for produktet.
- Udsættelse for vejr- og miljømæssige forhold, der ligger uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk skadelige) materialer, operatørs uagtsomhed, forkert brug, forkert håndtering, forkert strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg på at reparere, forkerte og uautoriserede modifikationer af udstyr, vedhæftede filer eller installationer, hærværk, dyre- eller insektangreb eller skadedyrsangreb, defekte batterier, batterilækage eller manglende vedligeholdelse i forhold til producentens specifikationer (herunder brug af uhensigtsmæssige rensmidler).
- Fejl i produktdesign, -konstruktion, -programmering eller -instruktioner.
- Vedligeholdelse, reparation eller ombygning nødvendiggjort af tab eller skade som følge af andet end normal brug, opbevaring og drift af produktet i overensstemmelse med fabrikantens specifikationer og brugervejledning.
- Tyveri, tab, mystisk forsvinden eller forlægning.
- Tab eller beskadigelse af data; forretningsafbrydelser.
- Svindel (herunder, men ikke begrænset til, vildledning, urigtigheder eller manglende oplysning om, hvordan udstyret blev beskadiget).
- Hændelig skade eller anden skade på produktet, der er af kosmetisk karakter, dvs. skader, der ikke påvirker computerens drift og funktion.
- Defekte computerovervågningsskærme – herunder, men ikke begrænset til, "indbrænding" og manglende pixels – forårsaget af normal brug og betjening af produktet.
- Skader på produkter, hvor serienummeret er fjernet eller ændret.
- Skader eller udstyrssvigt, der er omfattet af producentens garanti, tilbagekaldelse eller opslag fra fabrikken.
- Skader pådraget under forsendelse af det dækkede produkt til eller fra en anden lokation.
- Skader på hardware, software, medier, data m.v., der stammer fra årsager herunder, men ikke begrænset til, vira; programmer; netværksprogrammer; opgraderinger; formatering af enhver art; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller navnebeskyttede data; enhver support, konfiguration, installation og geninstallation af software eller data; eller brug af beskadigede eller defekte medier.
- Alle allerede eksisterende forhold, der opstod inden datoen for køb af HP Care Pack.
- Produktforældelse.

- Alt udstyr, der er flyttet til et andet land end der, hvor det er købt, og som ikke er omfattet af en HP Care Pack med rejsedækning + Dækning af hændelige skader.
- Beskadigede eller defekte LCD-skærme, når fejlen skyldes misbrug eller på anden måde er ekskluderet heri.
- Tilsigtet skade, der resulterer i en revnet eller beskadiget skærm eller computerskærm.
- Skade forårsaget af politiaktion, erklæret eller uerklæret krig, atomulykke eller terrorisme.
- Enhver ændring eller modifikation af det dækkede produkt.
- Enhver forsætlig handling, der har medført beskadigelse af det dækkede produkt. Uforsvarlig, uagtsom eller grov adfærd under håndtering eller brug af produktet.
- Uforsvarlig, uagtsom eller grov adfærd under håndtering eller brug af produktet.
- Huller eller revner i enheden, når skaden ikke er gået igennem det udvendige kabinet og/eller har afdækket indvendige kredsløb eller skarpe kanter.
- Manglende eller ødelagte tastaturtaster, som ikke er relateret til et dækket uheld (f.eks. tab og spild af væske).

Berettigelsen til køb af serviceydelsen til dækning af hændelige skader kræver, at det produkt, der skal omfattes, har fabriksgaranti eller garantiforlængelse med en dækningsvarighed svarende til eller længere end perioden for dækning af hændelige skader.

Hvis beskyttende elementer, som f.eks. covers, tasker eller poser, blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med et omfattet produkt, skal du kontinuerligt bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning af hændelige skader.

Uforsvarlighed, uagtsomhed eller voldsom adfærd omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og anvendelse af det eller de dækkede produkter på en skadelig eller krænkende måde, der kan føre til beskadigelse samt enhver forsætlig beskadigelse af produktet. Eventuelle skader som følge af sådanne handlinger er ikke omfattet af servicen Dækning af hændelige skader.

Når den angivne grænse er nået, vil omkostningerne i forbindelse med yderligere krav blive faktureret på basis af time- og materialeforbrug, men alle andre dele af den købte HP Care Pack-service vil fortsat gælde, på nær hvis andet er specifikt dokumenteret

For kunder med en historik med mange høje krav forbeholder HP sig ret til at afvise anmodning om køb af ydelsen til dækning af hændelige skader. Der kan være landebegrænsninger. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om muligheden for dækning af hændelige skader. Skader på eksterne enheder, som er monteret på basisenheden. Dækningen af hændelige skader omfatter kun basiscomputeren.

MAKSIMALT UNDERSTØTTET LEVETID/MAKSIMAL BRUG

Dele og komponenter, der har nået deres maksimale understøttede levetid og/eller den maksimale brug, der er angivet i producentens brugervejledning, specifikationerne for produktet eller på produktets tekniske datablad, vil ikke blive leveret, repareret eller udskiftet som en del af denne service.

Vilkår og betingelser

Se alle [vilkår og betingelser](#) for HP Care Packs.

Generelle bestemmelser/andre undtagelser

Rejseomkostninger kan forekomme; kontakt dit lokale HP-salgskontor.

Ordreoplysninger

Få flere oplysninger om eller bestil HP Care ved at kontakte din lokale HP-salgskonsulent.

Få mere at vide på hp.com/go/cpc

Få mere at vide om HP Care Pack Services på hp.com/go/cpc

Del med kollegaer



1. Serviceniveauer og svartider for HP Care Packs afhænger af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Få flere oplysninger på <https://cpc2.ext.hp.com/>. HP's serviceydelser er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for brug af serviceydelser, som blev oplyst til kunden ved købet. Kunden kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til den gældende lokale lovgivning, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for brug af servicen eller af HP's begrænsede garanti, der følger med HP-produktet.
2. Dækningsperiode omfatter ikke transporttiden i forbindelse med returnering. Kunder kan mod et ekstra gebyr vælge fremskyndet returtransport i de geografiske områder, hvor det findes.
3. Serviceniveauer og svartider afhænger af den geografiske placering.
4. Sælges separat eller som ekstraudstyr.
5. Hvis du sammen med HP Care eller HP Care på stedet tilkøber tilbageholdelse af defekte medier, kan en hvilken som helst harddisk blive udskiftet og tilbageholdt af kunden.
6. Servicen fås til kommercielle desktops, workstations, mobile workstations og udvalgte notebooks.
7. Baseret på HP's data for kundesupport i hele verden fra 1/2022-10/2022.

HP's serviceydelser er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for brug af serviceydelser, som blev oplyst til kunden ved købet. Kunden kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til den gældende lokale lovgivning, og disse rettigheder påvirkes på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for brug af servicen eller af HP's begrænsede garanti, der følger med HP-produktet.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden forudgående varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med produkterne og services. Intet heri udgør eller må tolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser i heri.