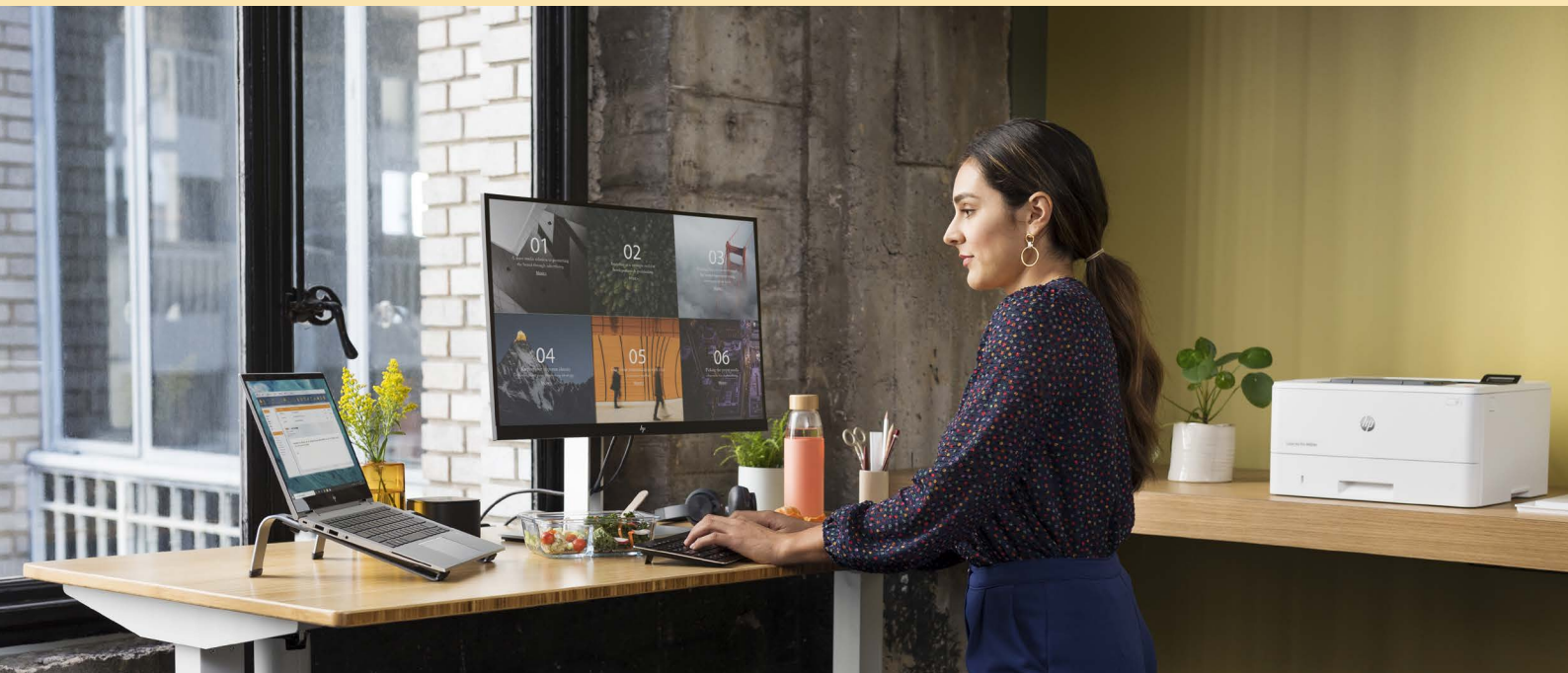


# HP Care-tjeneste på stedet

## Care Pack-tjenester for personlige HP-systemer



### Tjenestefordeler

- Kvalitetsstøtte for reparasjoner
- Forbedret produktoppetid
- Fleksibilitet til å oppfylle spesifikke tjenestebehov
- Praktisk kundestøtte på stedet fra kvalifiserte eksperter

### Hovedegenskaper

- Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte
- Maskinvarestøtte på stedet (erstatningsdeler og arbeid inkludert)
- Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter

### Tjenesteoversikt

Bidra til fornøye ansatte med enhetstjeneste- og støttealternativer som gjenoppretter produktiviteten med HP Care-tjeneste på stedet.<sup>1</sup> Utvid beskyttelsen på HP-enheter med IT-støtte som reparerer maskinvareproblemer i opptil fem år uten ytterligere kontantutlegg. Få de ansatte tilbake i arbeid uansett når jobben utføres med praktisk ekstern IT-støtte som tar sikte på å løse enhetsproblemer med 85 % førstegangsløsning.<sup>1</sup> <sup>7</sup> Vær trygg på at en HP-eksperttekniker kan sendes til virksomhetens adresse for å rette opp i problemet, slik at produktiviteten kan gjenopptas raskere.

### Funksjoner og spesifikasjoner

#### EKSTERN PROBLEMDIAGNOSTIKK OG KUNDESTØTTE

Etter mottak og bekrefting av samtalen din, vil HP begynne med å isolere, feilsøke og løse maskinvarehendelsen. Før assistanse på stedet, vil HP gjennomføre fjerndiagnose ved hjelp av elektronisk fjernstøtte for å få tilgang til produkter som dekkes, eller bruke andre tilgjengelige midler for å legge til rette for en fjernløsning. HP vil i løpet av støtteperioden gi telefonassistanse under tjenestedeckningsvinduet for kunde-installerbar fastvare og Customer Self Repair(CSR)-deler.

Hendelser med maskinvare som dekkes kan rapporteres til HP via telefon eller nettstedet som er tilgjengelig lokalt, eller som en automatisert utstyringsrapporteringshendelse via HPs elektroniske fjernstøtteløsning 24 x 7. HP vil bekrefte mottak av tjenesteforespørselen ved å loggføre anropet, og vil tildele og viderefremde en saks-ID til deg. HP forbeholder seg retten til å avgjøre endelig løsning av alle rapporterte hendelser.

## MASKINVARESTØTTE PÅ STEDET

For maskinvarehendelser som ikke kan løses eksternt, vil en autorisert representant yte teknisk støtte på stedet for dekkede maskinvareprodukter, og sette dem tilbake i driftsmessig stand. HP kan velge å bytte ut visse produkter i stedet for å reparere dem. Erstatningsprodukter vil være nye eller som nye i bruk. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler. Etter ankomst vil representantene levere tjenester på stedet til produktene er reparert. Arbeidet kan bli midlertidig avbrutt dersom deler eller ytterligere ressurser er nødvendige, men vil fortsette når dette er på plass.

- Fikse ved feil: På tidspunktet for levering av teknisk kundestøtte på stedet, kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer og ikke-kunde-installerbare fastvareoppdateringer for dekkede maskinvareprodukter som kreves for at produktene som dekkes skal kunne settes i drift igjen, eller for å opprettholde støttbarhet fra HP.
- Fikse på forespørsel: På forespørsel fra deg kan HP installere kritiske, ikke-kunde-installerbare fastvareoppdateringer som er anbefalt av HPs produktdivisjon for umiddelbar installering på dekkede maskinvareprodukter.

## ERSTATNINGSDELER OG -MATERIELL

HP vil dekke HP-støttede erstatningsdeler og materialer nødvendig for opprettholdelse av produktets drift, inkludert deler og materialer for tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. Erstattede deler vil være nye eller tilsvare funksjonelt nye når det gjelder ytelse. Erstatningsdeler og produkter vil bli HPs eiendeler. Dersom du ønsker å beholde, avmagnetisere eller på annen måte fysisk ødelegge utskiftede deler, vil du bli fakturert og pålagt å betale listepreisen for erstatningsdelen.

## FASTVAREOPPDATERINGER FOR UTVALGTE PRODUKTER

HPs fastvareoppdateringer er tilgjengelige for kunder med en aktiv avtale som gir dem rett til å få tilgang til disse oppdateringene. Som en del av denne tjenesten har du rett til å laste ned, installere og bruke fastvareoppdateringer for produkter som dekkes, underlagt lisensbegrensninger i nåværende standard salgsvilkår for HP. HP kan levere, installere eller bistå med installasjonen av fastvareoppdateringer i forbindelse med maskinvarestøtte på stedet dersom du har gyldig lisens for bruk av de relaterte programvareoppdateringene.

## Valgfrie tjenestefunksjoner

### UHELLSBESKYTTELSE

Med valgfri uhellsbeskyttelse kan du få enheter reparert eller erstattet når uforutsette skader oppstår som følge av hendelser som fall, søl og elektriske overspenninger som oppstår gjennom normal bruk av datamaskinen. Ytterligere detaljer og unntak knyttet til uhellsbeskyttelsen er detaljert under «Begrensninger». Landsrestriksjoner kan være gjeldende; sjekk hos din lokale HP-representant.<sup>1,2</sup>

### BEHOLD DEFEKTE MEDIER

Legg til behold defekte medier som gir virksomheten din muligheten til å opprettholde kontrollen over defekte harddisker, noe som bidrar til å redusere risikoen for at sensitive data blir kompromittert.<sup>1,2,3</sup> Dette alternativet gir deg muligheten til å beholde defekte harddiskstasjoner eller SSD-/flashstasjonkomponenter du ikke vil gi avkall på, på grunn av sensitive data de kan inneholde. Alle kvalifiserte stasjoner på et dekket system må være en del av behold defekte medier.

## REISESTØTTE

Bidra til redusert nedetid når problemer oppstår ved å ta i bruk telefonstøtte- og kundestøttedekning på stedet i lokalt språk i over 110 land i verden når du utvider care-tjenesten med reisedekning.

Reisedekning er tilgjengelig i store geografiske regioner i verden, med en liste over land / geografiske områder som er omfattende og under utvidelse. Du finner en detaljert liste [her](#). Denne listen gir informasjon om spesifikk geografisk tilgjengelighet av maskinvarestøtte for reisende, inklusiv uhellsbeskyttelse og muligheten for å beholde defekte medier. Listen over land/regioner kan endres uten forvarsel.

HP anbefaler at du validerer reisedekning via denne nettsiden i forkant av eventuell avreise.

Når du er på reise på noen av disse stedene og utenfor landet hvor produktet opprinnelig ble kjøpt, vil HP:

- Gi deg telefonnummeret til HP Global Solution Center for det relevante landet / geografiske området, som du kan finne [her](#).
- Motta samtaler i landet / det geografiske området du reiser i, eller den interne hjelpeskranken i selskapet ditt.
- Diagnostisere til maskinvarefeilnivået.
- Besørge en responstjeneste på stedet på din lokalitet i det/den aktuelle landet/regionen, eller levere nye deler ved behov.
- Besørge delene som kreves for en reparasjon i henhold til maskinvarespesifikasjonene, gitt at de aktuelle delene er tilgjengelige på det aktuelle stedet.

## SOLUTION CARE PACK

Legg til dekning for reparasjon eller erstatning på opptil seks eksterne enheter (inkludert opptil to skjermer) når du kjøper de eksterne enhetene sammen med kommersielle stasjonære PC-er, arbeidsstasjoner, mobile arbeidsstasjoner og utvalgte bærbare PC-er fra HP.<sup>1,5</sup>

## Leveransespesifikasjoner

### DEKNING

Denne tjenesten gir dekning for kvalifiserte HP PC-er, inkludert HP-støttede og -leverte interne komponenter, som for eksempel minne og optiske stasjoner. Dette inkluderer dekning for festet HP-merket tilbehør som er inkludert i originalemballasjen til PC-en, som for eksempel kablet mus, kablet tastatur eller AC-strømadapter.

HP Care Pack-tjenester med denne dekningsbegrensningen dekker ikke eksterne HP-skjermer. Alt-i-ett-enheter inkluderer ikke skjermen, som ikke regnes som en separat, ekstern skjerm. Derimot vil en annen skjerm som er festet til en alt-i-ett-enhet, for eksempel, ikke være dekket av denne HP Care Pack.

Hvis du har kjøpt HP Solution Care Pack, dekker løsningstjenesten basisenheten for denne tjenesten i tillegg til seks HP-støttede eksterne enheter som er festet til basisenheten, inkludert maksimalt to eksterne skjermer, dockingstasjoner, trådløs mus, trådløst tastatur og HP-hodetelefoner som et eksempel. For å være dekket av Solution Care Pack, må de eksterne enhetene være kjøpt på samme tid som basisdatamaskinen.

HPs dockingstasjoner eller portreplikatorer dekkes innenfor det landet hvor HP Care Pack ble kjøpt, men ikke utenfor kjøpslandet.

Forbruksvarer, inkludert, men ikke begrenset til, flyttbare medier, utbyttbare batterier, penner til nettbrett og andre rekvisita, samt vedlikehold utført av brukeren og enheter fra andre produsenter enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten. Batterier for mobile HP kommersielle PC-er dekkes i opptil tre år. Søk etter «Slik forstår du batterigarantier for bærbare bedrifts-PC-er» på [hp.com](http://hp.com) for mer informasjon.

For reservedeler og komponenter som har gått ut av produksjon, kan det være nødvendig med oppgradering. Oppgraderinger for deler eller komponenter utgått av produksjon, kan i noen tilfeller føre til ekstrakostnader. HP vil samarbeide med deg for å anbefale erstatninger. Ikke alle komponenter vil ha tilgjengelige erstatningsdeler i alle land grunnet lokal støttekapasitet.

#### DEKNINGSVINDU

Dekningsvinduet spesifiserer tidsrommet den beskrevne tjenesten kan tilbys på stedet eller som fjernreparasjon eller fjernstøtte. Tjenesten er tilgjengelig mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager (dekning avhenger av geografisk beliggenhet).<sup>1</sup>

En autorisert representant fra HP vil ankomme stedet i løpet av dekningsvinduet for å begynne vedlikeholdstjenesten for maskinvare innen passende responsintervall etter at samtalen har blitt mottatt og bekreftet av HP. Samtaler som mottas utenfor dekningsvinduet vil bli loggført på samtaletidspunktet, bekreftet for neste dekningsdag, og betjent innen passende responsintervall. Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet.

#### RESPONSTID PÅ STEDET

For hendelser med dekket maskinvare som ikke kan løses eksternt, vil HP iverksette rimelige tiltak for å møte på stedet neste dekningsdag. (Andre responstider på stedet kan gjelde hvis spesifisert som en del av tilbudet.) Responstid på stedet begynner når den innledende samtalen har blitt mottatt og bekreftet av HP, og avsluttes når den autoriserte representanten fra HP ankommer stedet, eller når HP avgjør at den rapporterte hendelsen ikke krever et inngrep på stedet for øyeblikket. Responstider måles bare i løpet av dekningsvinduet, og kan overføres til neste dag med et dekningsvindu. Ikke alle nivåer for tjenestealternativer er tilgjengelige for alle produkter eller land. Nivået for tjenestealternativer som du har valgt, blir spesifisert i registreringsdokumentasjonen. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet og dekning.

#### ESKALERINGSADMINISTRASJON

HP har etablert formelle eskaleringsprosedyrer for å forenkle løsning av komplekse hendelser. Lokal HP-ledelse vil koordinere hendelsens opptrapping, innhente de nødvendige kvalifiserte HP-ressurser og/eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsningen.

## TILGANG TIL KUNDESTØTTE FOR ELEKTRONISK INFORMASJON OG TJENESTER

Som en del av denne tjenesten gir HP tilgang til bestemte kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Du har tilgang til:

- Visse funksjoner som er gjort tilgjengelig for registrerte brukere, for eksempel abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i støttefora for å løse problemer og dele erfaringer med andre registrerte brukere.
- Utvidede nettbaserte søk i tekniske støttedokumenter for raskere problemløsning.
- Enkelte diagnoseverktøy med passordtilgang som eies av HP.
- Et nettbasert verktøy for innsending av spørsmål direkte til HP. Dette verktøyet bidrar til å løse problemer raskt via en førkvalifiseringsprosess som leder støtte- eller serviceforespørselen til en ressurs som er kvalifisert til å svare på spørsmålet. Det gir også muligheten til å se statusen for alle innsendte forespørsler om kundestøtte eller tjeneste, inkludert saker sendt inn over telefonen.
- Kunnskapsdatabaser drevet av HP og en tredjepart for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søke etter og hente produktinformasjon, finne svar på spørsmål og delta i kundestøttefora. Denne tjenesten kan være begrenset av tilgangsrestriksjoner fra tredjeparter.

## ELEKTRONISK FJERNSTØTTELØSNING

Den elektroniske fjernstøtteløsningen gir gode feilsøkings- og reparasjonsmuligheter for kvalifiserte produkter. Kan inneholde fjernløsninger for systemtilgang, og kan tilby praktisk, sentral administrasjon og tilgang til historikk og åpne hendelser. Fjernsystemtilgang kan hjelpe HPs støttespesialist til å gi mer effektiv feilsøking og raskere problemløsning. HPs kundestøttespesialister vil bare bruke ekstern systemtilgang med din tillatelse.

## FERDIGSTILLELSE AV ARBEIDET

Reparasjoner anses som fullført når HP har bekreftet at maskinvarefeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut. HP er ikke ansvarlig for eventuelle tap av data; du er ansvarlig for å ta i bruk passende prosedyrer for sikkerhetskopiering. HP-verifisering kan oppnås ved gjennomføring av en test utført av kunden, frittstående diagnostikk eller visuell bekreftelse av korrekt drift. HP vil, etter eget skjønn, avgjøre nødvendig nivå av testing for å kontrollere at maskinvaren er reparert. HP kan, etter eget skjønn, midlertidig eller permanent erstatte produktet for å møte den garanterte reparasjonstiden. Erstatningsprodukter er nye eller som nye i bruk. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler. Arbeid til ferdigstilling kan gjøre det nødvendig å reparere enheten eksternt dersom den ikke kan diagnostiseres og repareres på stedet. HP avgjør etter eget skjønn om ekstern reparasjon er nødvendig.

## KUNDEANSVAR

Du må ha passende lisenser for eventuell underliggende fastvare som vil bli dekket under disse tjenestene. Under denne analysen vil HP samle inn nøkkelinformasjon om systemkonfigurasjon, noe som gjøre det mulig for HPs løsningsingeniører å kartlegge og feilsøke mulige fremtidige maskinvareproblemer og fullføre reparasjoner så raskt og effektivt som mulig.

HP forbeholder seg retten til å annullere tjenestekontrakten dersom kritiske revisjonsforslag ikke følges, eller hvis revisjonen ikke utføres innen den angitte tidsramme, med mindre denne forsinkelsen skyldes HP.

HP anbefaler på det sterkeste at du installerer og kjører den korrekte HP-fjernsupportløsningen, via en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. Hvis den korrekte HP-fjernsupportløsningen ikke blir distribuert, vil ikke HP være i stand til å tilby tjenesten som definert og vil ikke være forpliktet til å yte tjenesten.

Dersom kunden ikke har etterfulgt sitt kundeansvar som nevnt nedenfor, vil ikke HP eller en HP-autorisert serviceleverandør være forpliktet til å levere de beskrevne tjenester.

Dersom det kreves av HP, må kunden eller en autorisert HP-representant innen 10 dager etter kjøpet av denne tjenesten registrere maskinvareproduktet som skal støttes. Dette gjøres ved hjelp av registreringsinstruksjoner som finnes i Care Pack eller e-post fra HP, eller som på annet vis beskrevet av HP. Dersom et produkt som dekkes flyttes til ny beliggenhet, skal registrering (eller endring av eksisterende HP-registrering) skje innen 10 dager etter endringen.

Kunden vil, på forespørsel fra HP, bli pålagt å være behjelpelig med HPs fjernproblemløsning. Kunden skal:

- Oppgi all informasjon som kreves for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern støtte, og for å gjøre det mulig for HP å bestemme graden av støtte det kvalifiseres for.
- Starte selv-tester og installere og kjøre andre diagnostiske verktøy og programmer.
- På forespørsel fra HP utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer.

Det er kundens ansvar å fjerne alle personlige og/eller konfidensielle data fra det defekte produktet før det sendes til mottaker angitt av HP, for reparasjon eller erstatning; HP er ikke ansvarlig for data som er oppbevart på det returnerte produktet.

Med tjenestefunksjonsalternativet Behold defekte medier<sup>3</sup> må kunden, i tillegg til å overholde kundeansvaret nevnt ovenfor:

- Fjerne alle disketter eller SSD-/flash-stasjoner før det defekte produktet returneres til et HP-anvist sted for reparasjon eller utskifting; HP er ikke ansvarlig for data som oppbevares på disketter eller SSD-/flash-stasjoner.
- Sørge for at eventuelle sensitive kundedata på disketter eller SSD-/flash-stasjoner som beholdes, blir makulert eller forblir sikret.
- Installere fastvareoppdateringer og oppdateringer som kan installeres av kunden.
- Gi HP identifiseringsinformasjon for hver disk eller SSD-/flash-stasjon beholdt nedenfor, og fyll ut et dokument levert av HP som bekrefter at kunden oppbevarer disketter eller SSD-/flash-stasjonene.

- Makuler den beholdte disken eller SSD-/flash-stasjonen og/eller sørg for at disken eller SSD-/flash-stasjonen ikke tas i bruk igjen.
- Avhend alle beholdte disker eller SSD-/flash-stasjoner i samsvar med gjeldende miljømessig lovgivning og regulering.

For disker eller SSD-/flash-stasjoner levert av HP som et låne-, leie- eller leasingprodukt, må kunden umiddelbart returnere erstatningsdiskene eller SSD-/flash-stasjonene ved utløpet av, eller avslutningen av, kundestøtten fra HP. Kunden vil være eneansvarlig for å fjerne alle sensitive data før eventuelle disker eller SSD-/flash-stasjoner som er lånt, leid eller leaset returneres til HP.

For Care Packs som inkluderer tjenestefunksjonen uhellsbeskyttelse:

- Det er kundens ansvar å rapportere om utilsiktet skade til HP innen 30 dager etter hendelsesdatoen, slik at HP kan fremskynde systemreparasjonen. HP forbeholder seg retten til å nekte reparasjon under denne dekningen for skader dersom hendelsen har blitt rapportert mer enn 30 dager etter hendelsen inntraff.
- Bruk av denne dekningen krever en forklaring på hvor og når uhellet fant sted, i tillegg til en detaljert beskrivelse av selve hendelsen og beskrivelse av skader på enheten. Ved manglende innsending av denne informasjonen vil kravet bli avslått.
- Dersom beskyttende elementer som deksler, bærevesker eller etuier osv. ble gitt eller gjort tilgjengelig for bruk sammen med dekket produkt, må kunden kontinuerlig bruke dette tilbehøret for å være kvalifisert for beskyttelse under denne uhellsbeskyttelsen.



## Tjenestens begrensninger

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og støtte, tjenester som leveres på stedet eller via andre tjenesteleveransemetoder. Andre tjenesteleveransemetoder kan omfatte levering, via bud, av deler som kunden selv kan skifte ut, for eksempel tastatur, mus eller, dersom dette er avtalt med kunden, andre typer deler klassifisert av HP som CSR-deler, eller hele erstatningsprodukter. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som kreves for å yte rettidig og effektiv kundestøtte.

HP har gjort store investeringer i tekniske produkter for at kunden skal kunne reparere dem selv. Customer Self Repair (CSR) er en viktig komponent i HPs garantivilkår. Det gjør det mulig for HP å sende ut erstatningsdeler, som et tastatur, mus eller andre deler klassifisert som CSR-deler, direkte til kunden når vi mottar bekreftelse om at delen er ødelagt. Delene blir normalt sendt med levering neste dag, for at du skal motta dem så raskt som mulig. Kunden kan deretter erstatte delene når det passer dem.

«Obligatorisk» CSR er inkludert i visse produkters standardgaranti. CSR er valgfritt på interne CSR-deler for kunder med HP Care Pack eller en kontraktfestet støtteavtale. Med «valgfri» CSR kan kunden velge om denne ønsker å foreta CSR selv, eller at HP-servicepersonale utfører erstatningen uten ekstrakostnad i dekningsvinduet for produktservice. Eksternt tilbehør og/eller eksterne enheter er ikke kvalifisert for «valgfri» CSR.

Responstid på stedet er ikke gjeldende dersom tjenesten kan ytes ved hjelp av fjerndiagnostisering, fjernsupport, eller andre tjenesteleveransemetoder som beskrevet tidligere.



## Tjenestebegrensninger forts.

Følgende aktiviteter er utelukket fra tjenesten:

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og støtte av operativsystemet, annen programvare og data.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Tjenester som er nødvendige som følge av at kunden unnlot å utføre en systemrettelse, reparasjon, korrigerende 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.

### BEGRENSNINGER VED TJENESTEN «BEHOLD DEFEKTE MEDIER»

Tjenestevalget behold defekte medier gjelder bare for disketter eller kvalifiserte SSD-/flash-stasjoner som er diagnostisert som defekte av HP under fjernproblemdiagnosen. Den gjelder ikke for utskifting 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.

Feilrater på harddisker overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å avbryte denne tjenesten med 30 dagers varsel dersom HP har rimelig grunn til å tro at kunden utnytter tjenestefunksjonen «Behold defekte medier» (for eksempel dersom utskifting av defekte harddisker er mer frekvent enn det som er vanlig for det systemet som er involvert).

HP skal ikke ha noen forpliktelser overhodet med hensyn til eventuelle data som kan befinne seg på disketter eller SSD-/flash-stasjoner, eller ødeleggelse av disketter eller SSD-/flash-stasjoner som beholdes av kunden eller sendes til HP av kunden. Uavhengig av eventuelle kontradiksjoner som finnes i HPs enkeltbestillingsvilkår for kundestøtte 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 tjenestevalget, beholde defekte medier.



## BEGRENSNINGER I UHELLSBESKYTTELSEN

Uhellsbeskyttelsen gir beskyttelse mot plutselige og uforutsette skader som følge av håndtering, forutsatt at slike skader oppstår under vanlig bruk. Den dekker ikke situasjoner og skader som følger av:

- Normal slitasje; endring i farge, tekstur og overflate; gradvis forverring; rust; støv; eller korrosjon.
- Brann, ulykker i kjøretøy eller hjem (dersom ulykken er dekket av annen forsikring eller produktgaranti), naturkatastrofer (inkludert, men ikke begrenset til flom) eller annen fare med sin opprinnelse utenfor produktet.
- Eksponering for værforhold eller miljøforhold som er utenfor HPs spesifikasjoner, eksponering for farlige (inkludert biologiske) materialer, operatørens egen uaktsomhet, misbruk, mishandling, feilaktig strømforsyning, uautoriserte reparasjoner eller forsøk på å reparere, feilaktige og uautoriserte modifikasjoner av utstyr, tillegg eller installasjon, hærverk, skade fra dyre- eller insektangrep, defekte batterier, batterilekkasje, mangel på vedlikehold som spesifisert av produsenten (herunder bruk av upassende rensmidler).
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner.
- Vedlikehold, reparasjon eller erstatning som er nødvendig på grunn av tap eller skade som følge av noe annet enn normal bruk, lagring og drift av produktet i samsvar med produsentens spesifikasjoner og bruksanvisningen.
- Tyveri, tap, uforklarlig forsvinning eller forleggelse.
- Tapte eller ødelagte data; driftsforstyrrelser.
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til uriktig, villedende, feilaktig eller ufullstendig formidling av hvordan utstyret ble skadet).
- Utsiktet eller annen skade på produktet som er av kosmetisk natur, altså skader som ikke påvirker drift og funksjon av enheten.
- Ufullkommenheter på dataskjermen - inkludert, men ikke begrenset til «innbrente» og manglende piksler - forårsaket av normal bruk og drift av produktet.
- Skade på produkter som mangler eller har endring på serienummer.
- Skade eller utstyrsfeil som dekkes av produsentens garanti, tilbakekalling eller fabrikk-kunngjøringer.

## BEGRENSNINGER I UHELLSBESKYTTELSEN FORTS.

- Skader under kundens forsendelse av produktet til eller fra et annet sted.
- Skade på maskinvare, programvare, medier, data osv., 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 betingelser som allerede eksisterer som inntraff før innkjøpsdatoen av HP Care Pack.
- Foreldelse av produktet.
- Alt utstyr som flyttes ut av kjøpslandet, og ikke omfattes av en kombinert HP Care Pack-reiseforsikring og -uhellsbeskyttelse.
- Skadet eller defekt LCD-skjerm dersom feilen er forårsaket av misbruk eller på annen måte kan utelukkes.
- Tilsiktet skade som resulterer i en sprukket eller skadet skjerm eller skadet monitor.
- Skade som følge av politiaksjon, krigshandlinger, atomhendelse eller terrorisme.
- Enhver endring eller modifisering av dekket produkt.
- Enhver forsettlig handling som forårsaker skader på det dekkede produktet.
- Uansvarlig, uaktsom eller støtende oppførsel ved håndtering eller bruk av produktet.
- Sprekker eller hull i enheten der skaden ikke trenger inn i den ytre kassen og/ eller avslører indre kretser eller skarpe kanter.
- Manglende eller ødelagte tastaturtaster som ikke er relatert til et dekket uhell (dvs. fall, væskesøl).

#### BEGRENSNINGER I UHELLSBESKYTTELSEN FORTS.

Rettigheten til kjøp av uhellsbeskyttelse er betinget på at produktet skal være dekket av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelse hvor dekningens varighet er lik eller lengre enn dekningen for uhellsbeskyttelsen.

Dersom beskyttende elementer som deksler, bærevesker eller etuier ble gitt eller gjort tilgjengelig for bruk sammen med dekket produkt, må du kontinuerlig bruke dette tilbehøret for å være kvalifisert for beskyttelse under denne uhellsbeskyttelsen.

Uforsvarlig, uaktsom eller misbrukende opptreden inkluderer, men er ikke begrenset til, skadelig behandling og bruk av produkter, og enhver forsettlig eller tilsiktet skade på produktet. Enhver skade som følge av slike handlinger dekkes ikke av denne uhellsbeskyttelsen.

Når den spesifiserte grensen er nådd, vil kostnad for reparasjon ved ytterligere hendelser bli fakturert etter bruk av tid og materialer, mens alle andre aspekter ved HP Care Pack opprettholdes med mindre annet er spesifikt dokumentert i kjøpslandet.

For kunder som er kjent for betydelig høye krav, forbeholder HP seg retten til å avslå forespørsler om kjøp av uhellsbeskyttelsesfunksjonen.

Landsrestriksjoner kan være gjeldende. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet og dekning for uhellsbeskyttelse.

Skader på eksterne enheter festet til basisenheten.

Uhellsbeskyttelsesdekningen vil bare omfatte basisdatamaskinen.

## BEGRENSNINGER I REISESTØTTE

HP krever at du returnerer enheten med feil til det opprinnelige kjøpslandet, hvis eventuell reparasjonshendelse, inkludert uhellsbeskyttelse, krever erstatning av enheten. Erstatning av hele enheten er ikke tilgjengelig utenfor det opprinnelige kjøpslandet i denne tjenesten. Reisedekningen er begrenset til reparasjon på stedet av den opprinnelige enheten.

Når du reiser utenfor kjøpslandet, vil den beskrevne kundestøttetjenesten bare leveres hvis landet / geografisk område hvor tjenesten blir forespurt og levert, er oppført som et deltakende land / geografisk område i en tabell som er tilgjengelig her. Tjenestene i denne avtalen er ikke tilgjengelige i andre land/ regioner enn de som er oppført i denne listen. Det kan imidlertid hende at noen tjenester tilbys på et lavere servicenivå på enkelte steder som ikke er oppført i listen.

Dersom de nødvendige delene, og da særlig spesielle språk- eller landsspesifikke deler, ikke er tilgjengelige, har du følgende alternativer:

- Utsett forespørselen om tjenesten til du har returnert til landet hvor produktet opprinnelig ble kjøpt.
- Godta at den defekte delen erstattes med en lokal del (for eksempel britisk/ amerikansk tastatur).

Språk- eller landsspesifikke deler, slik som tastaturer for bestemte språk, eller landsspesifikke strømforsyningsdeler, er som regel ikke tilgjengelige når man reiser internasjonalt og dekkes derfor ikke av denne avtalen, unntatt innenfor grensene til opprinnelseslandet.

Tjenester som forespørres utenfor landet hvor produktet opprinnelig ble kjøpt, er begrenset til hovedproduktet. Tjenester for eksterne skjermer tilbys bare i landet hvor produktet opprinnelig ble kjøpt, dersom denne tilleggsdekningen er kjøpt. Dockingstasjon eller portreplikator er kvalifisert for dekning innenfor det landet der HP Care Pack ble kjøpt, men dekkes ikke på reiser utenfor kjøpslandet.

Enheter fra andre produsenter enn HP er ekskludert fra denne tjenesten.

#### UTELUKKELSER FRA HPS TJENESTE FOR MASKINVARESTØTTE PÅ STEDET

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og støtte av operativsystemet, annen programvare og data.
- Driftstesting av applikasjoner eller tilleggstester forespurt eller påkrevd av deg.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Støtte for nettverksrelaterte problemer.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av manglende innlemming av eventuelle systemrettninger, reparasjoner, oppdateringer eller endringer levert av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn unnlattelse av å iverksette forebyggende tiltak som tidligere er tilrådd av HP.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet.
- Tjenester som er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på å installere, reparere, vedlikeholde eller endre maskinvare, fastvare eller programvare.

#### MAKSIMAL STØTTET LEVETID / MAKSIMAL BRUK

Deler og komponenter som har nådd 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.

## REISESONER

All responstid på maskinvare på stedet gjelder kun for steder som ligger innen 160 km avstand til et HP-støttesenter. Responstider til steder som ligger mer enn 160 km fra et HP-støttesenter, vil ha endret responstid grunnet lengre reisetid, som vist i tabellen nedenfor. Avstandene oppgitt nedenfor er kun veiledende. For mer informasjon om reise-soner, kan du kontakte et lokalt HP-salgskontor.

AVSTAND TIL HP-UTPEKT STØTTESENTER	1-TIMES RESPONSTID PÅ STEDET	2-TIMERS RESPONSTID PÅ STEDET	4-TIMERS RESPONSTID PÅ STEDET	NESTE DAGS OG SENERE RESPONSTID PÅ STEDET
0-25 mil (0-40 km)	1 time	2 timer	4 timer	Responstid på dekningsdag 1-5
26-50 mil (41-80 km)	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	4 timer	Responstid på dekningsdag 1-5
50-100 mil (81-160 km)	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	4 timer	Responstid på dekningsdag 1-5
101-200 mil (161-320 km)	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	8 timer	1 ekstra dekningsdag
201-300 mil (321-480 km)	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	2 ekstra dekningsdager
Utover 480 km	Ikke tilgjengelig	Ikke tilgjengelig	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet

Reise til steder som ligger maks. 320 km fra et HP-støttesenter ytes uten ekstra kostnad. Dersom området ligger mer enn 320 km avstand til HP-støttesenter, vil det tilkomme ekstra reisekostnader.

Hvis produktet befinner seg eller skal installeres utenfor den angitte reisesonen, eller driftsstedet ikke er tilgjengelig med bil og dermed krever spesiell tilgang (for eksempel oljerigger, skip, avsidesliggende områder i ørkener osv.), kan tjenesten være gjenstand for ekstra kostnader, lengre responstider, reduserte dekningsdager eller krav om tjenester med henting og retur, etter HPs skjønn. Sjekk lokale betingelser hos din HP salgsrepresentant.

Reisesoner og avgifter kan variere i enkelte geografiske områder.

## Betingelser og vilkår

Se fullstendige [vilkår og betingelser](#) for HP Care Pack.

## Generelle bestemmelser / andre eksklusjoner

Det kan påløpe avstandsgebyrer; ta kontakt med ditt lokale HP-salgskontor.

## Bestillingsinformasjon

For ytterligere informasjon om bestilling av HP Care-tjeneste på stedet, kontakt din lokale HP-salgsrepresentant.

Finn ut mer på [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Meld deg på for oppdateringer [hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

Del med kolleger



1. Servicenivåer og svartider for HP Care Pack kan variere, avhengig av hvor du er. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Visse begrensninger gjelder. Du finner mer informasjon på <https://cpc2.ext.hp.com/>. HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende tjenestevilkår, som kunden fikk oppgitt skriftlig eller muntlig på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs relevante tjenestevilkår eller HPs begrensede garanti som gjelder for HP-produktet.

2. Selges separat eller som en tilleggsfunksjon.

3. Hvis Beholde defekte medier kjøpes sammen med HP Care-tjeneste på stedet, vil kunden beholde eventuelle harddisker som byttes ut.

4. Servicenivåer og svartider kan variere, avhengig av geografisk sted.

5. Eksterne enheter må kjøpes samtidig med PC-en for å være dekket av Solution Care Pack.

6. Tjenesten er tilgjengelig på kommersielle stasjonære PC-er, arbeidsstasjoner, mobile arbeidsstasjoner og utvalgte bærbare PC-er.

7. Basert på HPs verdensomspennende kundestøttedata fra 1/2022-10/22

HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende tjenestevilkår, som kunden fikk oppgitt skriftlig eller muntlig 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 2023 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for produktene og tjenestene fra HP gis i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester.