

Rejsesupport

Serviceoversigt

Rejsesupport¹ giver rejsende brugere en hardwaresupportløsning til deres nye HP-enheder. Den nemme og praktiske service er tilgængelig i de lande og geografiske områder, hvor hardwaremodellen kan købes. Denne service er tilgængelig for udvalgte HP-produkter og omfatter afhængigt af lokal tilgængelighed support næste hverdag (med fjerndiagnosticering af problemet på det lokale sprog i deltagende lande)¹, for at understøtte løsning af hardwareproblemer. Der ydes support inden for lokal normal arbejdstid.

Serviceindhold:

- Problemdiagnosticering og support via fjernadgang
- Hardwaresupport på stedet
- Reservedele og materialer
- Dækning inden for normal arbejdstid
- Svar næste hverdag
- HP's kommercielle laptops, mobile workstations, meget tilbehør og salgsterminaler

Servicefordele:

- HP-hardwaresupport på rejsen
- Praktisk support på stedet, hvor det er muligt
- Pålidelige svartider
- Dækning i flere lande

Servicebeskrivelse og leveringspecifikationer

REJSEDÆKNING

Rejsedækning er tilgængelig der, hvor hardwaremodellen kan købes. HP anbefaler, at du validerer rejsedækningen via dette [websted](#) inden afrejse eller rådfører dig med din interne salgsrepræsentant om geografisk dækning for specifikke hardwaremodeller. Geografiske placeringer kan ændres uden varsel.

Når du rejser uden for det land, hvor produktet oprindeligt blev købt, vil HP:

- Oplyse dig om telefonnummeret til HP Global Solution Center i det pågældende land/den pågældende geografiske placering, som kan ses på HP's [websted](#).
- Acceptere opkald fra dig i det land eller geografiske område, hvor du rejser, eller fra din virksomheds interne helpdesk.
- Vurdere, hvor alvorlig hardwarefejlen er.
- Arrangere service næste hverdag (afhængigt af lokal tilgængelighed) eller levere reservedele efter behov.
- Levere de nødvendige dele for at reparere hardwaren i henhold til specifikationerne, under forudsætning af at de lokaliserede dele er til rådighed på stedet.

RESPONSTID

Responstid angiver tidsperioden mellem indsendelse af serviceanmodningen og bekræftelsen af serviceanmodningen fra HP. Den begynder, når den første serviceanmodning modtages og logges hos HP, og slutter, når den HP-autoriserede repræsentant er planlagt til at understøtte reparationen, med diagnoser og reparationer, der finder sted eksternt eller på stedet. Responstider måles kun i løbet af dækningsperioden og kan overføres til næste hverdag med en dækningsperiode.

Lokale begrænsninger, såsom servicerejseområder med justerede responstider, kan gælde afhængigt af det geografiske område, hvor der anmodes om hardwaresupport. Alle responstider afhænger af lokal tilgængelighed. Få flere oplysninger om servicens tilgængelighed ved at kontakte dit lokale HP-salgskontor.

PROBLEMDIAGNOSTICERING OG SUPPORT VIA FJERNADGANG

Fra det øjeblik du har iværksat en serviceanmodning via et af telefonnumrene til HP Support, vil HP være i kontakt med dig i dækningsperioden for at finde frem til hardwareproblemet og via fjernforbindelsen finde, afhjælpe og løse problemet. Før der ydes hjælp på stedet, kan HP iværksætte og udføre fjerndiagnosticering ved hjælp af elektroniske fjernsupportværktøjer (hvis de er tilgængelige) for at få adgang til dækkede produkter. Alternativt kan HP bruge andre tilgængelige midler til at lette fjernløsning af problemer.

Hvis du oplever et hardwareproblem uden for købslandet, skal du først ringe til HP for at få hjælp i den lokale åbningstid på de lokale telefonnumre, som findes på [HP's websted](#).

HARDWARESUPPORT PÅ STEDET

Ved tekniske hardwareproblemer, der ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret HP-konsulent efter HP's eget skøn yde teknisk support på stedet for dækkede hardwareprodukter og sikre, at de fungerer igen. HP kan efter eget skøn vælge at erstatte produkter i stedet for at reparere dem.

Desuden kan HP installere tilgængelige tekniske forbedringer på det dækkede hardwareprodukt for at muliggøre korrekt drift af hardwareprodukter og opretholde kompatibilitet med reservedele leveret af HP. HP kan efter eget skøn installere eventuelle firmwareopdateringer, HP mener, er nødvendige for at returnere det dækkede produkt i funktionsdygtig tilstand, eller for at sikre fortsat mulighed for support fra 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.

Forbrugsvarer og sliddele er ikke omfattet og leveres ikke som en del af denne service; almindelige garantivilkår og- betingelser gælder for forbrugsvarer og sliddele. 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. Se afsnittet "Dækning" i dette datablad for flere detaljer.

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.

Dækning

Denne service dækker berettigede HP-pc'er, herunder HP-understøttede og -leverede indbyggede komponenter såsom hukommelse og optiske drev. Dette omfatter tilknyttet HP-mærket tilbehør, der er købt sammen med og inkluderet i den originale emballage til den primære desktop, workstation, klient-pc, laptop eller tablet, f.eks. en mus, et tastatur, en dockingstation, et scannermodul, en portreplikator eller en vekselstrømsadapter.

For HP POS-systemer (Point of Sale) og samlede produktløsninger som f.eks. detailhandels- eller mobile POS-løsninger dækker denne service kun basisenheden.

Batterier til kommercielle, mobile pc'er fra HP er dækket i op til tre år. Få flere oplysninger ved at søge efter "Forstå batterigarantier for notebooks til erhvervsbrug" på HP.com.

Dækningsperiode

Dækningsperioden angiver det tidsrum, hvor du kan modtage den beskrevne service på stedet eller via fjernadgang. Anmodninger om support, der bliver modtaget uden for dette tidsrum, vil blive registreret den næstfølgende hverdag, hvor du er dækket.

Dækningsperioden for denne service er inden for almindelig arbejdstid på almindelige hverdage: Servicen er tilgængelig mellem kl. 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, undtagen på HP-helligdage (som kan variere efter land og geografisk placering), eller de gældende standardåbningstider og standardarbejdsdage i det deltagende land eller det geografiske område, hvor der anmodes om servicen.

Alle dækningsperioder afhænger af lokal tilgængelighed. Få flere oplysninger om servicens tilgængelighed ved at kontakte dit lokale salgskontor.

Kundens ansvar

Hvis det specificerede kundeansvar ikke opfyldes, vil HP (i) ikke være forpligtet til at levere servicen som beskrevet, eller (ii) udføre en sådan service for din regning til de gældende priser for tid og materialer. Hvis HP kræver det, skal du eller en HP-autoriseret konsulent registrere hardwareproduktet, der skal supporteres, inden for ti dage efter købet af denne service, ved hjælp af registreringsvejledningen i hver pakke eller i et e-maildokument fra HP eller som på anden måde instrueret af HP. I tilfælde af at det dækkede produkt skifter adresse permanent, skal registrering (eller en korrekt tilpasning af eksisterende HP-registrering) ske inden for ti dage efter flytningen.

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

- Køre enhver relevant diagnose, der kan udføres af kunden, før HP underrettes om en funktionsfejl i hardwareproduktet.
- Straks underrette HP om enhver fejlfunktion i hardwareproduktet.
- Angive serienummeret på det dækkede produkt.
- Angive en lokal adresse og et telefonnummer.
- Være tilgængelig for serviceteknikeren på stedet eller for at modtage kurerlevering af reservedele.
- Give HP fuldkommen og uhindret adgang til alle de steder, hvor servicen skal udføres.
- 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.
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden.
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer, på anmodning fra HP.

Det er dit ansvar rettidigt at installere kritiske firmwareopdateringer, du selv kan installere, samt Customer Self Repair (CSR)-dele og -erstatningsprodukter, som du har fået leveret.

I tilfælde hvor CSR-dele bliver sendt til dig for at løse et problem, er du ansvarlig for at returnere den defekte del inden for et tidsrum, der er angivet af HP. I tilfælde af at HP ikke modtager den defekte del inden for det angivne tidsrum, eller hvis delen er fysisk beskadiget ved modtagelse, vil du være forpligtet til at betale for den defekte del, som bestemt af HP.

Servicebegrænsninger

Efter HP's skøn vil servicen blive leveret ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og -support samt servicer leveret offsite og andre leveringsmetoder for servicer. Dette kan omfatte levering via kurer af CSR-dele (Customer Self Repair) eller et helt erstatningsprodukt. HP fastlægger den passende leveringsmetode til at give en effektiv og rettidig support.

HP forbeholder sig ret til at fjerne det dækkede produkt fra din lokation for at udføre reparationen.

HP kræver, at du returnerer den defekte enhed i det land, hvor den blev købt, hvis en reparation kræver ombytning af enheden. Det er ikke muligt at få ombyttet enheden i et andet land end det land, hvor enheden blev købt. Rejsedækning er begrænset til reparation på stedet og eksternt af den originale enhed.

En responstid på stedet gælder ikke, hvis servicen kan leveres ved hjælp af fjerndiagnose, fjernsupport eller andre serviceleveringsmetoder, der er beskrevet ovenfor.

Undtagelser

- Sikkerhedskopiering, genoprettelse og support af driftssystem, anden software samt data.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- Servicer, der er nødvendige på grund af manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller -tilpasninger fra HP.
- Servicer, der er nødvendig på grund af manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP.
- 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 efter HP's mening er påkrævet på grund af forkert behandling eller anvendelse af produktet.
- Kundens forebyggende vedligeholdelse.

Når du rejser uden for købslandet, vil de beskrevne supportservicer kun blive leveret, hvis det land/geografiske område, hvor servicen anmodes om og leveres, understøttes.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, aftagelige medier, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablets, vedligeholdelsessæt og andre forbrugsvarer, såvel som brugervedligeholdelse og enheder fra andre producenter end HP, er ikke omfattet af denne service. Hvis nødvendige dele, som f.eks. særlige sprog- eller landespecifikke dele, ikke er til rådighed, har du følgende muligheder:

- Udsæt anmodningen om support, indtil du er tilbage i det land, hvor produktet oprindeligt blev købt.
- Godkend udskiftningen af den defekte fremmede del med en lokal del (for eksempel engelsk/amerikansk tastatur).

Særlige sprog- eller landespecifikke dele, som f.eks. ikke-internationale engelske tastaturer, tastaturer, der ikke er på lokale sprog, og særlige lokale strømforsyninger er som regel ikke til rådighed, når du rejser internationalt, og de er ikke dækket under vilkår og betingelser for denne aftale, undtagen inden for grænserne af oprindelseslandet.

Anmodning om support uden for oprindelseslandet er begrænset til kun at omfatte basisenheden. Support til eksterne skærme ydes kun i det land, hvor produktet oprindeligt er købt, hvis denne ekstra dækning er valgt. 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. Dockingstationer og portreplikatorer er berettiget til dækning i det værtsland, hvor HP Care Pack blev købt, og er ikke omfattet, når du rejser til andre lande. Udstyr fra andre producenter end HP er ikke omfattet af denne service.

Serviceberettigelse

Rejsedækning i andre lande/geografiske områder end det oprindelige købsland er begrænset til rejseperioder og gælder ikke for permanent udrulning i en anden region. Når en kunde har Travel Support Care Pack og også har købt andre tillægsservicer som f.eks. dækning af hændelige skader (ADP), batteriudskiftningsservice og/eller tilbageholdelse af defekte medier (DMR), er kunden underlagt begrænsninger for denne dækningssupport på rejsen.

KØRSELSOMRÅDER

Alle responstider for hardwareservice gælder kun for adresser, der ligger under 160 km fra et HP-supportcenter. Kørsel til adresser, der ligger inden for 320 km fra et HP-udpeget supportcenter, sker uden yderligere gebyr. Hvis adressen ligger mere end 320 km fra et HP-supportcenter, vil kunden blive faktureret for kørselsomkostningerne. Udrykningsområder og omkostninger, hvis gældende, kan variere alt efter det geografiske område.

Responstider til adresser, der ligger mere end 160 km fra et HP-supportcenter, vil have modificerede responstider for længere køretid, som vist i tabellen nedenfor.

Definitioner af kørselsområder og tilsvarende responstider varierer i de deltagende lande/geografiske områder. Kontakt det lokale salgskontor for at få oplysninger om kørselsområder og ændrede responstider.

Vilkår og betingelser

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

Flere oplysninger

Kontakt din lokale HP-salgsrepræsentant eller kanalpartner for at få flere oplysninger, eller besøg hp.com/go/pcandprintservices.



1. Serviceniveauer og svartider afhænger af den geografiske placering.

HP Services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for servicen, som kunden er gjort bekendt med i forbindelse med 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 2025 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.

5981-6650DAE, september 2025, Rev. 1