

Support ved reise

Tjenesteoversikt

Med Travel Support¹ får brukere på reise en maskinvaresupportløsning for nye HP-enheter. Denne enkle og praktiske tjenesten er tilgjengelig i de land og geografiske områder der maskinvaremodellen er tilgjengelig for kjøp. Denne tjenesten er tilgjengelig for utvalgte HP-merkede produkter og inkluderer, som lokalt tilgjengelig, en responstid på stedet neste virkedag (med ekstern problemdiagnostikk på lokalt språk i deltakende land)¹ som støtter løsning av maskinvareproblemer. Support ytes i løpet av standard arbeidstid lokalt.

Tjenesten omfatter følgende: Tjenestefordeler:

- Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte
- Maskinvarestøtte på stedet
- Erstatningsdeler og -materiell
- Dekning under standard arbeidstid
- Svar neste virkedag
- Utvalgte kommersielle bærbare PC-er, stasjonære PC-er og arbeidsstasjoner fra HP
- HP maskinvaresupport på reisen
- Praktisk support på stedet, der det er tilgjengelig
- Pålitelige responstider
- Multinasjonal geografisk dekning

Tjenestedetaljer og leveransespesifikasjoner

REISEDEKNING

Reisedekning er tilgjengelig der maskinvaremodellen er tilgjengelig for kjøp. HP anbefaler at du validerer reisedekningen på dette [nettstedet](#) før avreise, eller at du rådfører deg med en salgsrepresentant for å spørre om spesifikk geografisk dekning for maskinvaremodeller. Geografiske plasseringer kan endres uten forvarsel.

Når du reiser utenfor landet der det opprinnelige produktet ble kjøpt, vil HP:

- gi deg telefonnummeret til HP Global Solution Center for det relevante landet eller geografiske området, som du kan finne på HPs [nettsted](#).
- ta imot samtaler fra deg eller den interne helpdesken til selskapet ditt i landet eller det geografiske området du reiser i.
- diagnostisere maskinvarefeilnivået.
- besørge en responstjeneste i løpet av påfølgende virkedag (som lokalt tilgjengelig), eller levere en erstatningsdel ved behov.
- besørge delene som kreves for en reparasjon i henhold til maskinvarespesifikasjonene, gitt at de aktuelle delene er tilgjengelige på det aktuelle stedet.

RESPONSTID

Responstid spesifiserer tidsperioden mellom innsending av tjenesteforespørselen og bekreftelse på tjenesteforespørsel fra HP. Den starter når den innledende tjenesteforespørselen mottas og loggføres hos HP, og avsluttes når det er planlagt at en autorisert HP-representant skal støtte reparasjonen, der diagnostikk og reparasjoner utføres eksternt eller på stedet. Responstiden måles kun innen dekningsvinduet og kan overføres til den neste virkedagen kunden har et dekningsvindu.

Lokale restriksjoner, som tjenestereiseområder med justerte responstider, kan gjelde avhengig av det

geografiske området der maskinvaresupport er forespurt. Alle responstider avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet.

EKSTERN PROBLEMDIAGNOSTIKK OG KUNDESTØTTE

Etter at du har sendt inn en serviceforespørsel via et angitt telefonnummer for support fra HP, samarbeider HP med deg under dekningsvinduet for å isolere maskinvareproblemet og eksternt feilsøke, utbedre og løse problemet. I forkant av eventuell assistanse på stedet, kan HP starte og utføre ekstern diagnostikk ved bruk av elektroniske supportverktøy (der tilgjengelig) for å få tilgang til dekkede produkter. Alternativt kan HP bruke andre tilgjengelige midler for å legge til rette for ekstern problemløsning.

Når du opplever et maskinvareproblem i et annet land enn kjøpslandet, må du først ringe HPs lokale telefonnummer for å få hjelp i løpet av lokale arbeidstider. Du finner telefonnummeret på [HPs nettsted](#).

MASKINVARESTØTTE PÅ STEDET

For tekniske maskinvareproblemer som ikke kan løses eksternt, etter HPs dømmekraft, vil en autorisert HP-representant yte teknisk support på stedet for dekkede maskinvareprodukter, og sette dem tilbake i driftsmessig stand. HP kan, på eget initiativ, velge å erstatte produktene i stedet for å reparere dem.

HP kan i tillegg installere tilgjengelige forbedringer for å sikre deg god drift av maskinvareprodukter, og opprettholde kompatibilitet med maskinvaredeler erstattet av HP. HP kan, på eget initiativ, installere fastvareoppdateringer som, etter HPs vurdering, er nødvendige for å returnere dekket produkt i funksjonell stand eller for å opprettholde kompatibilitet.

ERSTATNINGSDELER OG -MATERIELL

HP dekker HP-støttede erstatningsdeler og materialer som er nødvendige for opprettholdelse av produktets drift, herunder 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.

Rekvisita og forbruksdeler støttes ikke, og vil ikke bli levert som en del av denne tjenesten. Vilkår for standard garanti gjelder for rekvisita og forbruksdeler. Deler og komponenter som har nådd maksimal støttet levetid og/eller begrensninger for maksimal grense, som angitt i produsentens driftshåndbok, produktets spesifikasjoner eller det tekniske produktdataarket, vil ikke leveres, repareres eller skiftes ut som en del av denne tjenesten. Se delen om «dekning» i dette dataarket for mer informasjon.

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

Dekning

Denne tjenesten gir dekning for kvalifiserte HP PC-er, inkludert HP-supportede og -leverte interne komponenter som minne og optiske stasjoner. Dette inkluderer tilknyttet HP-merket tilbehør kjøpt sammen og inkludert i originalemballasjen til den stasjonære hoved-PC-en, arbeidsstasjonen eller den bærbare PC-en, som mus, tastatur, dockingstasjon, deksel, portreplikator eller vekselstrømadapter.

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 for mer informasjon.

Dekningsvindu

Dekningsvinduet spesifiserer tidsrommet den beskrevne tjenesten kan tilbys på stedet eller som fjernreparasjon eller fjernstøtte. Tjenesteforespørsel som er mottatt utenfor dekningsvinduet vil bli loggført neste virkedag der du har dekningsvindu.

Dekningsvinduet for denne tjenesten er i løpet av standard arbeidstid, på standard arbeidsdager: Tjenesten er tilgjengelig mellom 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag, og utelukker HPs fridager (som kan variere basert på land og geografisk område), eller gjeldende standard arbeidstid og standard arbeidsdager i landet eller det geografiske området der tjenesten er forespurt.

Alle dekningsvinduer avhenger av lokal tilgjengelighet. Kontakt et lokalt salgskontor for nærmere informasjon om servicetilgjengelighet.

Kundeansvar

Hvis spesifisert kundeansvar ikke oppfylles, vil ikke HP (i) være forpliktet til å levere tjenestene som beskrevet, eller (ii) yte en slik tjeneste på din bekostning til gjeldende tid og rådende materialpriser. Dersom det kreves av HP, må du eller en autorisert HP-representant registrere maskinvareproduktet som skal støttes innen ti dager etter kjøpet av denne tjenesten. Dette gjøres ved hjelp av registreringsinstruksjoner som finnes i hver pakke eller e-post fra HP, eller andre metoder som beskrevet av HP. Dersom et produkt som dekkes flyttes til ny beliggenhet, må registrering (eller endring av eksisterende HP-registrering) skje innen ti dager etter endringen.

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

- Kjøre en eventuell kundekjørbar diagnostikk før HP varsles om en funksjonsfeil i maskinvareproduktet.
- Gi HP beskjed omgående om eventuelle funksjonsfeil i maskinvareproduktet.
- Oppgi serienummeret for produktet som dekkes.
- Oppgi lokal adresse og telefonnummer.
- Være til stede når serviceteknikeren ankommer på stedet eller for å motta budtjenestens leveranse av deler.
- Gi HP fullstendig og ubegrenset tilgang til alle steder tjenesten skal utføres.
- 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.
- Installer fastvareoppdateringer og oppdateringer som kan installeres av kunden.
- Utfør andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer, hvis HP ber deg om det.

Du er ansvarlig for å installere, på en riktig måte, kritiske fastvareoppdateringer som kan installeres av kunden, i tillegg til selvreparasjonsdeler og erstatningsprodukter som leveres til kunden.

Dersom CSR-deler sendes for å løse et problem, er du ansvarlig for å returnere den defekte delen innen en tidsperiode spesifisert av HP. Dersom HP ikke mottar den defekte delen innen den angitte tidsperioden, eller dersom delen er fysisk skadet ved mottak, vil du bli pålagt å betale en avgift, som er satt av HP, for den defekte delen.

Tjenestens begrensninger

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og support, tjenester som leveres eksternt eller via andre tjenesteleveransemetoder. Dette kan inkludere levering, via budtjeneste, av deler kunden kan reparere selv (CSR) eller et helt erstatningsprodukt. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som kreves for å yte rettidig og effektiv støtte.

HP forbeholder seg retten til å fjerne dekket produkt fra din lokasjon for å utføre reparasjonen.

HP krever at du returnerer enheten med feil til det opprinnelige kjøpslandet, hvis en eventuell reparasjonshendelse krever erstatning av enheten. Erstatning av hele enheten er ikke tilgjengelig utenfor det opprinnelige kjøpslandet i denne tjenesten.

Responstid på stedet vil ikke gjelde hvis tjenesten kan leveres ved bruk av ekstern diagnostikk, fjernsupport eller andre tjenesteleveringsmetoder beskrevet ovenfor.

Unntak

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og support av operativsystemet, annen programvare og data.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Tjenester nødvendig på grunn av din unnlattelse av å legge inn systemrettelser, utføring av reparasjoner, patcher eller endringer du har fått beskjed om fra HP.
- Tjenester som er nødvendige som følge av at du unnlot å iverksette preventive tiltak som tidligere ble anbefalt av HP.
- 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.
- Tjenester som HP anser som nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet.
- Preventivt vedlikehold.

Når du reiser utenfor kjøpslandet, vil de beskrevne støttetjenestene bare bli levert hvis landet/geografiske området der tjenesten ble forespurt og levert, er støttet.

Forbruksvarer, inkludert, men ikke begrenset til, flyttbare medier, utbyttbare batterier og pinner til nettbrett, vedlikeholdssett og andre rekvisita, samt vedlikehold av brukeren og enheter fra andre produsenter enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten. Dersom de nødvendige delene, og da særlig spesielle språk- eller landsspesifikke deler, ikke er tilgjengelige, har du følgende alternativer:

- Utsette tjenesteforespørselen til du har kommet tilbake til det landet hvor produktet opprinnelig ble kjøpt.
- Godta at den defekte delen erstattes med en lokal del (for eksempel engelsk/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. Alt-i-ett-enheter inkluderer 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. Dockingstasjon eller portreplikator er kvalifisert for dekning i vertslandet hvor Care Pack ble kjøpt, men gir ikke dekning ved reiser utenfor kjøpslandet. Enheter fra andre produsenter enn HP er ekskludert fra denne tjenesten.

Tjenesteberettigelse

Reisedekning i andre land / geografiske områder enn det opprinnelige kjøpslandet, er begrenset til reiseperioder og er ikke gyldig for permanent distribusjon i en annen region. Når en kunde har HP Care Pack for reisestøtte og i tillegg har kjøpt andre tilleggstjenester, som uhellsbeskyttelse (ADP), batteriutskiftingstjeneste og/eller behold defekte medier (DMR), er kunden underlagt begrensninger i dekningen av den støtten under reise.

REISESONER

All responstid for maskinvare på stedet gjelder kun for steder som ligger innen 160 km avstand til et HP-supportsenter. Reise til steder som ligger maks. 320 km fra et HP-supportsenter ytes uten ekstra kostnad. Dersom området ligger mer enn 320 km fra et HP-supportsenter, vil det tilkomme ekstra reisekostnader. Reisesoner og avgifter kan variere i enkelte geografiske områder.

Responstider til steder som ligger mer enn 160 km fra et HP-supportsenter, vil ha endret responstid grunnet lengre reisetid, som vist i tabellen nedenfor.

Definisjoner og korresponderende responstider for reisesoner kan variere i deltakende land/geografiske områder. Kontakt det lokale salgskontoret for informasjon om reisesoner og endrede responstider.

Avstand til HP-supportsenter	Responstid på stedet
0-160 km	Neste virkedag ²
161-320 km	1 ytterligere virkedag ²
321-480 km	2 ytterligere virkedager ²
480 km	Fastsettes på avtaletidspunktet og avhenger av ressurstilgjengelighet

Betingelser og vilkår

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

Mer informasjon

Kontakt din lokale HP-salgrepresentant eller kanalpartner for detaljer, eller besøk hp.com/go/pcandprintservices.



¹HP Travel Care Pack-dekning krever kjøp av en HP Essential-, HP Premium- eller HP Premium+ Support-tjeneste, og er tilgjengelig med utvalgte nye HP bærbare og stasjonære PC-er og arbeidsstasjoner i land der maskinvaren er tilgjengelig for kjøp. Reisestøtte må kjøpes innen 30 dager etter at enhetens kjøpetidspunkt. Servicenivåene og responstidene kan variere avhengig av geografisk område.

²Definisjoner og korresponderende responstider for reisesoner kan variere i deltakende land /geografiske områder. Kontakt det lokale salgskontoret for informasjon om reisesoner og endrede responstider.

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.