

Rejsesupport



Serviceoversigt

Rejsesupport giver mobilbrugere en hardwaresupportløsning til deres nye HP-mobilenheder. Denne nemme og bekvemme service er tilgængelig i de lande og de geografiske placeringer, der er anført i [referencevejledningen](#). Denne service er tilgængelig for udvalgte HP-produkter og omfatter afhængig af lokalt tilgængelig support næste hverdag (via fjernadgang på det deltagende lands sprog diagnosticeres problemerne)¹, for at løse hardwareproblemer. Der ydes support inden for lokal normal arbejdstid.

Fremhævet serviceindhold

- Problemdiagnosticering og support via fjernadgang
- Hardwaresupport på stedet
- Reservedele og materialer
- Dækning inden for normal arbejdstid
- Svar næste hverdag
- Dækning af kommercielle notebooks og tablets

Servicefordele

- HP-hardwaresupport på rejsen
- Praktisk support på stedet, hvor det er muligt
- Pålidelige svartider
- Multinational dækning

Servicefunktioner og leveringsspecifikationer

REJSEDÆKNING

Rejsedækning er tilgængelig i en stor del af verden, og den omfattende liste over lande og geografiske områder udvides konstant. En detaljeret, opdateret liste findes i [referencevejledningen](#). Denne liste indeholder oplysninger om den specifikke geografiske tilgængelighed af Rejsesupport. Denne liste over lande og geografiske områder kan ændres uden varsel. HP anbefaler, at du undersøger rejsedækningen via dette [websted](#), inden du rejser.

Når du rejser til en af disse lokationer og til andre lande, end der 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 eller den interne helpdesk i din virksomhed i det land eller geografiske område, hvor du rejser.
- Vurdere, hvor alvorlig hardwarefejlen er.
- Arrangere service næste hverdag på din adresse i det deltagende land eller geografiske område eller levere reservedele efter behov.
- Leverer 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 autoriserede HP-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 forblive i kontakt med dig, indtil dækningsperioden udløber, 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-repræsentant 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 stationære pc, arbejdsstation, klient-pc, bærbare pc 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 omfattet 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 arbejdsdage: 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 autoriseret HP-repræsentant 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 diagnosticering, 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, 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.
- 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 en passende leveringsmetode for 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 fjerndiagnosticering, 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.
- Serviceydelser, der er nødvendige på grund af manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller

-tilpasninger fra HP.

- Serviceydelser, der er nødvendig på grund af manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP.
- 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.
- Serviceydelser, der efter HP's mening er påkrævet på grund af forkert behandling eller anvendelse af produktet.
- Kundens forebyggende vedligeholdelse.

Når du rejser til et andet land end det land, hvor enheden blev købt, bliver de beskrevne supportservicer kun ydet, hvis landet/det geografiske område, hvor der er anmodet om service og denne er udført, fremgår af den liste over deltagende lande/geografiske områder, der kan ses i [referencevejledningen](#). I henhold til denne aftale er der ikke mulighed for support i lande/geografiske områder, som ikke fremgår af listen. Det kan dog være muligt at få en begrænset service nogle af de steder, der ikke står på listen.

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 ikke-HP-enheder, 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'en blev købt, og er ikke omfattet, når du rejser til andre lande.

Ikke-HP-udstyr 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.

REJSEOMRÅDER

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 svartider for længere køretid, som vist i tabellen nedenfor.

Afstand fra et HP-udpeget supportcenter	Responstid på stedet
0-160 km	Næste hverdag*
167-320 km	1 yderligere hverdag*
321-480 km	2 yderligere hverdage*
Over 480 km	Fastlagt på tidspunktet for ordren og underlagt tilgængeligheden af ressourcer*

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

Valgfri tilføjelsesfunktioner til ekstra dækning

Suppler din support med tilpassede muligheder, der gør det muligt for dine medarbejdere at være hvor som helst.

BATTERIUDSKIFTNINGSSERVICE

Batteriudskiftningsservicen tilbyder to praktiske metoder til udskiftning af defekte batterier – offsite og onsite udskiftning. Uanset hvilken metode du vælger, vil der blive leveret et erstatningsbatteri, hvis det oprindeligt købte batteri har en fejl, der skyldes defekter i materialer eller udførelse, eller har en reduceret opladningskapacitet på under 50 procent. Yderligere oplysninger og undtagelser i forbindelse med batteriudskiftningsservicen er beskrevet i databladet [Batteriudskiftningsservice](#).

TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE MEDIER

Tilføj Tilbageholdelse af defekte medier, hvis du og din virksomhed gerne selv vil bevare kontrollen over defekte harddiske, hvilket er med til at reducere risikoen for, at følsomme data kompromitteres.^{1,2,3} 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. Yderligere detaljer og undtagelser i forbindelse med servicen Tilbageholdelse af defekte medier er beskrevet i databladet [Tilbageholdelse af defekte medier](#).

SOLUTION CARE PACK

Tilføj dækning for op til 6 tilbehørsdele, der er tilsluttet din pc, for at få komplet support til dine produktivitetsværktøjer.^{1,2} Hvis du har købt HP Solution Care Pack, omfattes basisenheden af servicen samt 6 HP-understøttede eksterne enheder, som er tilsluttet basisenheden, herunder f.eks. maksimalt 2 eksterne 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.

Vilkår og betingelser

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

Yderligere oplysninger

Få flere oplysninger ved at kontakte din lokale HP-salgsrepræsentant eller kanalpartner eller på hp.com/go/pcandprintservices



1. Serviceniveauer og svartider afhænger af din geografiske placering.
2. Sælges separat eller som tilkøb. Dækning af hændelige skader skal tilkøbes ved køb af enheden. Andre Care Packs skal købes inden for 30 dage efter købet af enheden. HP's servicer er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for servicer, 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.
3. Hvis Tilbageholdelse af defekte medier er tilkøbt, vil defekte drev blive opbevaret af kunden.

HP's servicer er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for servicer, 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.