

HP Battery Replacement Service



Oversigt

Service til batteriudskiftning tilbyder to praktiske metoder til udskiftning af defekte batterier - offsite- eller onsite-udskiftning. Der vil, uanset hvilken metode du vælger, blive leveret et (1) 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.

Service afsluttes, når du har modtaget et erstatningsbatteri, eller når serviceperioden på det supporterede produkt udløber, alt efter hvad der indtræffer først.

Fremhævet serviceindhold

- Teknisk assistance, diagnosticering og fejlfinding via fjernadgang
- Mulighed for udskiftningservice på stedet af en HP-autoriseret repræsentant
- Mulighed for offsite-retourering og udskiftningservice på et reparationscenter udpeget af HP

Servicefordele

- To praktiske metoder til udskiftning af defekte batterier - offsite eller onsite hos dig
- Rettidig batteriudskiftning, der forbedrer din personlige produktivitet.
- Teknisk support af høj kvalitet for at forenkle udskiftningsprocessen

Servicefunktioner og leveringsspecifikationer

Funktioner	Specifikationer
Garanti ved batterisvigt	Batterigarantien dækker kun fejl som følge af materiale- eller fabrikationsfejl i batteriets garantiperiode. Batterigarantien dækker ikke på noget tidspunkt nedsat opladningskapacitet.
Service til batteriudskiftning	<p>Ud over garantien ved batterisvigt dækker servicen til batteriudskiftning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fejl i materialer eller udførelse. • Fald i opladningskapacitet på under 50 procent, som opstår over tid og ved brug af alle batterier.
Diagnosticering af problemer og support via fjernadgang	<ul style="list-style-type: none"> • Teknisk assistance via telefon til diagnosticering, elektroniske fjernsupportløsninger, fejlfinding, problemløsning, installation og opsætning. • Tilgængelig for alle dækningsmuligheder.
Service onsite ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Teknisk support på stedet udført af en HP-autoriseret repræsentant for at udskifte det defekte batteri. • HP-understøttede produkter og materialer, der er nødvendige for at udskifte det defekte batteri.
Offsite-retourneringsservice	<ul style="list-style-type: none"> • Defekt batteri returneres til et reparationscenter udpeget af HP med henblik på teknisk support, reparation og udskiftning. • HP-understøttede produkter og materialer, der er nødvendige for at udskifte det defekte batteri. • Returnering af det reparerede eller udskiftede produkt til din adresse, inden for 3 til 7 arbejdsdage efter at servicen er afsluttet.

Dækning

For at igangsætte denne service skal du downloade og køre [HP Battery Check-programmet](#) og derefter ringe til HP for at få support. En alternativ metode til at fastslå batteriproblemer er at købe [HP Premium+ Support^{2,3}](#) (tidligere Active Care) og få vist pop op-advarsler på slutbrugerens enhed for at underrette brugeren om behovet for at udskifte batteriet, før det svigter. HP yder teknisk assistance via telefon for at bekræfte, at der er behov for et nyt batteri. HP kan bede dig om at give relevante oplysninger, starte diagnosticeringsværktøjer og udføre andre understøttende aktiviteter. Hvis batteriet efter HP's vurdering opfylder kriterierne for udskiftning, udskifter HP batteriet i henhold til din dækning.

SERVICE ONSITE

En HP-autoriseret repræsentant yder teknisk support på stedet og service til udskiftning af batteri. Når en HP-autoriseret repræsentant kommer til din adresse, vil repræsentanten fortsætte med at levere serviceydelsen enten på stedet eller vha. fjernadgang efter HP's skøn, indtil produktet er repareret.

Arbejdet kan blive midlertidigt afbrudt, hvis der er brug for reservedele eller yderligere ressourcer, men det vil blive genoptaget, så snart disse er tilgængelige.

OFFSITE-RETURNERINGSSERVICE

Du vil blive bedt om at returnere enheden med det defekte batteri til et reparationscenter udpeget af HP, hvor HP vil yde teknisk support og udskiftningsservice. Afhængigt af tilgængeligheden i landet tilbyder HP forskellige forsendelsesmuligheder i forbindelse med levering af det defekte produkt til et reparationscenter udpeget af HP:

- **Kunden leverer:** Med denne mulighed er kunden ansvarlig for at levere det defekte produkt til et reparationscenter udpeget af HP. Levering kan også ske personligt eller med lokalt tilgængelig kommerciel leveringsservice.
- **HP afhenter:** En HP-autoriseret kurer henter det defekte produkt på din adresse, eller HP leverer en tom kasse og en forudbetalt returlabel til enheden (afhængigt af de regionale leveringsspecifikationer) og leverer den til et HP-udpeget reparationscenter.

Når reparationen er afsluttet, vil en HP-autoriseret kurer returnere produktet til din adresse.

For hver dækningsmulighed for denne service er reservedele og produkter nye eller funktionelt svarende til nye, hvad angår ydeevne. Udskiftede dele og produkter tilhører HP.

HP kan installere kommercielt tilgængelige tekniske forbedringer på det dækkede hardwareprodukt for bedre at muliggøre korrekt drift og opretholde kompatibilitet med HP-leveret hardware. HP kan efter eget skøn installere eventuelle firmwareopdateringer, som er nødvendige for at returnere det dækkede produkt i funktionsdygtig tilstand og/eller for at sikre fortsat mulighed for support fra HP.

Dækningsperiode

Service tilbydes på hverdage mellem kl. 8.00 og 17.00 lokal tid, undtagen dage hvor HP holder lukket. Serviceanmodninger modtaget efter kl. 14.00 lokal tid og uden for dækningsperioden vil blive registreret den næste arbejdsdag. Dækningen kan variere efter geografisk placering.

Kundens ansvar

Hvis HP kræver det, skal du eller en HP-autoriseret repræsentant registrere hardwareproduktet, der skal supporteres, inden for ti (10) dage efter købet af denne service ved hjælp af vejledningen til registrering i Care Pack eller i et e-maildokument fra HP eller som på anden måde instrueret af HP. Hvis det dækkede produkt skifter adresse, skal registrering (eller en korrekt tilpasning af den eksisterende HP-registrering) ske inden for ti (10) dage efter flytningen.

Kunder, der ikke tidligere har registreret deres service til batteriudskiftning, skal bemærke, at det er nødvendigt at registrere købet, før ordren på servicen til batteriudskiftning kan gennemføres. Du vil blive bedt om at fremlægge bevis for købet på tidspunktet for kravet. Du skal være forberedt på at oplyse data fra købsdokumentationen til repræsentanten og på at faxe eller e-maile en kopi af købsbeviset til HP.

For at understøtte HP's indsats til fjernløsning af problemer vil HP bede om:

- 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
- selvtest og/eller installation og kørsel af andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- andre rimelige aktiviteter, der kan hjælpe HP med at identificere eller løse problemer.

Ved udskiftning af batterier offsite er det kundens ansvar at pakke HP-enhederne med de defekte batterier på passende vis og klargøre dem til levering til og modtagelse af HP.

Servicebegrænsninger

Denne service skal købes inden for 90 dage efter købet af hardwaren. Kunder, der ikke køber servicen til batteriudskiftning på tidspunktet for hardwarekøbet, har mulighed for at købe et eftermarkedsbatterisæt fra HP.

Denne service gælder for én (1) batteriudskiftning pr. produkt under kontrakten inden for servicevilkårene. Dækningen er begrænset til det primære batteri, der oprindeligt blev konfigureret og købt sammen med produktet. Batteriets levetid varierer afhængigt af produktets konfiguration og brug, herunder, men ikke begrænset til, produktmodel, programmer, der kører, strømstyringsindstillinger og produktfunktioner.

Undtagelser

Undtaget fra denne service er aktiviteter, såsom, men ikke begrænset til, følgende:

- Enhver reparation ud over udskiftning af batteriet, hvis produktet har brug for sådanne reparationer.
- Udskiftning af yderligere dele, da der vil være et separat gebyr for denne service.
- Udskiftning af sekundære batterier eller tilbehør, der er købt efter købet af den originale konfiguration, herunder langtids- og rejsebatterier.
- Dækning ud over servicebetingelserne, som angivet i servicebeskrivelsen.
- Fejl eller nedsat kapacitet som følge af uheld, forkert brug, misbrug, forurening, forkert kalibrering, forkert eller utilstrækkelig vedligeholdelse eller andre eksterne årsager.

Denne service fås ikke i alle lande og områder. Kontakt din HP-salgsrepræsentant angående tilgængelighed.

Bestillingsoplysninger

Tilgængeligheden af serviceydelser og -niveauer kan variere afhængigt af de lokale ressourcer og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder. Kontakt en lokal HP-salgsrepræsentant for at få flere oplysninger eller bestille servicen til batteriudskiftning.

Vilkår og betingelser

Se alle [vilkår og betingelser](#).

Yderligere oplysninger

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



1. Serviceniveauer og svartider for HP Care Packs kan variere afhængigt af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Restriktioner og begrænsninger gælder. Få flere oplysninger på <https://cpc2.ext.hp.com/>. HP's serviceydelse 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. Forudsigende indsigt og proaktiv support er kun tilgængelig med HP Premium+ Support. Udvalgte HP Workforce-løsninger kræver en HP Insights-agent til Windows, Mac og Android, som kan downloades på <https://admin.hp.com/software>. Se de komplette systemkrav og tjenester, der kræver agenten, på <https://admin.hp.com/requirements>. Agenten indsamler telemetri og analyser vedrørende enheder og programmer, der er integreret i Workforce Experience-plattformen, og sælges ikke som en enkeltstående service. Internetadgang med forbindelse til Workforce Experience-plattformen er påkrævet. HP følger strenge GDPR-bestemmelser om beskyttelse af personlige oplysninger, og platformen er ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- og SOC2 Type2-certificeret til informationssikkerhed.
3. HP Essential Support, HP Premium Support og HP Premium+ Support er tilgængelige på tidspunktet for køb af enheden. Serviceniveauer og svartider for HP Care Packs kan variere afhængigt af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Restriktioner og begrænsninger gælder. Få flere oplysninger på www.hp.com/go/cpc. HP's serviceydelse 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.

HP's servicen 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 2024 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden forudgående varsel. De eneste garantier for HP's produkter og servicen findes i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med produkterne og servicen. Intet heri udgør eller må tolkes som en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.