

# Kom hurtigt i gang igen

## Ombytnings tjenesten HP Hardwaresupport



### Servicefunktion - højdepunkter

- Praktisk dør-til-dør-service
- Prisbilligt alternativ til onsite-reparation
- Fragtomkostninger betales af HP

### Servicefunktion - højdepunkter

- Fjerndiagnosticering og teknisk support over telefonen
- Hardwareombytning
- Forudbetalt fragtetiket, materialer og instruktioner til returnering af den defekte vare
- Fleksible dækningsindstillinger

## Serviceoversigt

Mist ikke tid på uventede hardwarefejl eller problemer. Med ombytnings tjenesten HP Hardwaresupport kommer du hurtigt i gang igen ved at modtage ombytningsprodukter eller varer inden for en bestemt tidsramme. Et praktisk og omkostningsbesparende alternativ til onsite-support. Ombytnings tjenesten HP Hardwaresupport giver dig en hurtig og pålidelig serviceombytning af støtteberettigede produkter, især for produkter, der let kan sendes, samt en enkel aktivering af data fra dine sikkerhedskopier. HP leverer emballage til forsendelse af det defekte produkt og betaler forsendelsesomkostningerne. Ombytningsprodukter eller varer, du modtager, er nye - eller svarende til nye - i ydeevne.

### Specifikationer

Tabel 1. Indhold af service

Egenskab	Leveringsspecifikationer
<b>Fjerndiagnosticering og support</b>	Forud for planlægning af en enhedsombytning giver HP grundlæggende telefonisk teknisk bistand ved installation, produktkonfiguration, opsætning og problemløsning.
<b>Hardwareombytning</b>	Hvis problemet ikke kan løses via fjernadgang, vil HP ombytte det defekte produkt eller den del, som kunden selv kan ombytte med et produkt eller en vare, der er ny eller svarende til ny i ydeevne. Ombyttede produkter eller dele skal returneres inden for den angivne tid, og ejendomsretten overgår til HP.
<b>Forudbetalt fragtetiket, materialer og instruktioner til returnering af den defekte vare</b>	HP vil levere en emballage, der er passende til at sende det defekte produkt retur til HP. Instruktioner og en forudbetalt fragtetiket til returnering af det defekte produkt er med i erstatningsproduktets emballage.

Tabel 2. Serviceniveau og valgmuligheder

Egenskab	Leveringsspecifikationer
<b>Næste hverdag - hardwareombytning</b>	HP leverer en ombytningsenhed til kundens leveringsadresse næste hverdag for opkald, der modtages inden kl. 14.00 lokal tid. Gælder for HP's standardhverdage og ikke på helligdage. Serviceanmodninger, der modtages efter kl. 14.00 eller uden for dækningsperioden, registreres den næste hverdag og serviceres den efterfølgende hverdag.
<b>Forudombytning</b>	HP leverer normalt et ombytningsprodukt til kundens leveringsadresse inden for 4-7 hverdage, efter en anmodning er blevet registreret. Leveringstiden kan variere ud fra geografisk placering.
<b>Enhedsombytning ved modtagelse</b>	Når HP har modtaget det fejlbehæftede produkt og bekræftet, at produktet er fejlbehæftet, sender HP normalt et ombytningsprodukt til kundens leveringsadresse inden for 4-7 hverdage, efter anmodning er blevet registreret. Leveringstiden kan variere ud fra geografisk placering.

For alle serviceniveauer og valgmuligheder gælder, at ombytningsprodukter eller dele gratis sendes med transportør eller kurer til kundens adresse uden opkrævning af fragtomkostninger. Internationale todforsendelser er ikke mulige.

**Tabel 3.** Mulige serviceegenskaber

<b>Valgmulighed</b>	<b>Leveringsspecifikationer</b>
<b>Utilsigtet beskadigelse under håndtering</b>	For støtteberettigede produkter kan specifikke serviceniveauer tilbydes en servicemulighed, som også omfatter beskyttelse mod utilsigtet beskadigelse under håndtering. Ved utilsigtet beskadigelse under håndtering er kunden som en del af denne service beskyttet mod utilsigtet beskadigelse af det dækkede hardwareprodukt.  Se "Servicebegrænsninger" for yderligere oplysninger.
<b>Tilbageholdelse af defekte medier</b>	For produkter, der er støtteberettiget, giver denne servicefunktion kunden mulighed for at beholde defekte harddiske eller støtteberettigede SSD/flashdrevs-komponenter, som kunden ikke ønsker at afgive på grund af følsomme data. Alle diske eller støtteberettigede SSD/flashdrev i et system, der er dækket, skal deltage i en tilbageholdelse af det defekte medie.  Se "Servicebegrænsninger" for yderligere oplysninger.

## Dækning

Denne service dækker alt standardtilbehør, der følger med et HP-basisproduktvarenummer og alle HP-leverede interne komponenter (f. eks. HP JetDirect-kort, hukommelse og CD-ROM-drev). Ikke omfattet af denne service er elementer såsom, men ikke begrænset til:

- Forbrugsvarer, herunder men ikke begrænset til, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tabletter og pc'er.
- Vedligeholdelsessæt, tasker og andre forbrugsvarer
- Ikke-HP enheder
- Tilbehør købt ud over basisenheden, såsom holdere, dockingstationer og portreplikatorer

Kunder kan hos en lokal HP autoriseret repræsentant tjekke for at afgøre, om deres produkt eller placering er berettiget til denne service.

## Kundens ansvar:

Kunden skal straks registrere den dækkede hardware og HP Care Pack i henhold til support- og serviceaftalen til HP Care Pack. Kunden skal på HP's anmodning være behjælpelig ved HP's fjernproblemløsning. Kunden skal:

- Give alle oplysninger, der er nødvendige for, at HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport og gøre det muligt for HP at fastslå omfanget af støtteberettigelse
- Starte selvtests og installere og anvende andre diagnostiske værktøjer og programmer
- Udføre andre rimelige aktiviteter for at hjælpe HP med at identificere og løse problemer, som HP har anmodet om

Kunden skal for udvalgte produkter underrette HP om alle konfigurationskrav for ombytningsproduktet forud for påbegyndelse af service og skal dokumentere sådanne konfigurationskrav på hver serviceanmodning.

Kunden skal ved anmodning om service oplyse et kreditkort- eller ordrenummer til HP. Hvis 'afhentning af HP' ikke er blevet valgt, skal kunden sende det defekte produkt til HP inden for 3 hverdage efter modtagelsen af ombytningsproduktet og være i besiddelse af en kvittering for forudbetalt forsikring af forsendelse, der skal opbevares af kunden som bevis for levering til HP. Hvis det defekte produkt ikke er modtaget af HP inden 10 hverdage efter kundens modtagelse af det nye produkt, vil kunden blive opkrævet ombytningsproduktets listeprijs.

Det er kundens ansvar at:

- Bevare en aktuel sikkerhedskopi af operativsystemet, udviklingsprogrammet og alle andre relevante softwareprogrammer og data
- Gendanne softwareprogrammer og data på enheden efter reparation eller ombytning
- Installere brugerapplikationsprogrammer og sikre, at al software er korrekt licenseret
- Installér i god tid vigtige firmwareopdateringer, der kan installeres af kunden, og dele, der kan ombyttes af kunden, samt ombytningsenheder leveret til kunden

- Tilmeld dig HP's digitale kundeoplysning. Få adgang til beskyttet produktinformation, modtag meddelelser om nye tiltag eller få besked om andre tjenester, der er tilgængelige for HP's kunder

For Care Pack-serviceydelser, der omfatter service ved utilsigtet beskadigelse under håndtering, er det kundens ansvar at rapportere den utilsigtede beskadigelse til HP inden 30 dage efter datoen for hændelsen, således at HP kan fremskynde reparation af systemet.

## Servicebegrænsninger

Efter HP's skøn vil service ydes via en kombination af fjerndiagnosticering og support, levering af et ombytningsprodukt eller andre metoder for serviceleverance. Andre metoder til levering af den benævnte service kan være forsendelse af dele, der kan udskiftes af kunden, f.eks. tastatur, mus eller andre dele, der klassificeres som reparation, der er udført af kunden. HP vil på egen hånd afgøre, hvilken leveringsmetode der er nødvendig for at levere effektiv og rettidig kundeservice.

Aktiviteter såsom, men ikke begrænset til, følgende er ikke omfattet af denne service:

- Diagnosticering eller vedligeholdelse på kundens adresse (hvis onsite-diagnosticering eller vedligeholdelse er påkrævet og anmodet om, vil kunden blive faktureret i følge HP's standardservicetakster)
- Opsætning og installation af det nye produkt hos kunden.
- Gendannelse og support af operativsystem, softwareprogrammer og data
- Fejlfinding af sammenkobling eller problemer med kompatibilitet
- Support til netværksrelaterede problemer
- Serviceydelser, der er nødvendige på grund af kundens manglende inkorporering af system-fix, reparation, opdatering eller ændring leveret til kunden af HP
- Serviceydelser, der er nødvendige på grund af kundens tilsidesættelse af undvigemanøvrer, som tidligere er anbefalet af HP
- Serviceydelser, der efter HP's mening er påkrævet på grund af forkert behandling eller anvendelse af produktet
- Serviceydelser, der, efter HPS mening, er påkrævet på grund af uautoriserede forsøg fra personer ikke fra HP på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software
- Kundens forebyggende vedligeholdelse

Kundens angivne leveringsadresse eller afhentningssted må ikke pålægge HP at sende ombytningsprodukter eller -varer gennem international told.

Geografisk dækning kan variere.

### **Undtagelser fra funktionen til beskyttelse for utilsigtet beskadigelse under håndtering**

Berettigelsen til køb af serviceydelser til beskyttelse ved utilsigtet beskadigelse kræver, at det produkt, der skal dækkes, har en fabriksgaranti eller en garantiforlængelsesservice med en dækningsvarighed svarende til eller længere end beskyttelsesserviceydelser for den utilsigtede beskadigelse.

Beskyttelsesservicen ved utilsigtet beskadigelse giver beskyttelse mod pludselige og uforudsete, utilsigtede skader under håndtering, forudsat at sådanne skader opstår under regelmæssig brug. Det dækker ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal brug og slitage. farveændringer, tekstur eller finish. gradvis forringelse, rust, støv, eller korrosion
- Brand, et biluheld eller en ulykke i hjemmet (i tilfælde, hvor nævnte ulykke er dækket af en forsikring eller anden produktgaranti), naturkatastrofer (herunder, uden begrænsning, oversvømmelser) eller anden fare med oprindelse uden for det pågældende produkt
- Eksponering overfor vejrforhold eller miljømæssige forhold, som er uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk farligt) materialer, betjeningsforsømmelse, misbrug, fejlhåndtering, forkert strømforsyning, uautoriseret reparation eller forsøg på reparation, forkerte og uautoriserede udstyrsændringer, påhæftet udstyr eller installation, hærværk, skader fra dyr eller insekter eller angreb af skadedyr, defekte batterier, batterilækage, mangel på producentens angivne vedligeholdelse (herunder brug af forkerte rengøringsmidler)
- Fejl i produktdesign, konstruktion, programmering eller instruktioner

- Vedligeholdelse, reparation eller ombytning nødvendiggjort af tab eller skade, der måtte opstå som følge af anden årsag end normal brug, oplagring og brug af produktet i overensstemmelse med fabrikantens specifikationer og brugervejledning
- Tyveri, tab, mystisk forsvinden eller forkert anbringelse
- Tab eller beskadigelse af data, Virksomhedsafbrydelser
- Svig (herunder, men ikke begrænset til, afgivelse af forkerte, vildledende, urigtige eller ufuldstændige oplysninger om, hvordan udstyret blev beskadiget til kundens bedømmer, serviceperson eller HP)
- Utilsigtede eller andre skader på produktet af kosmetisk art, hvilket betyder skader, som ikke påvirker drift og funktion af computeren
- Mangler ved computerskærm, herunder, men ikke begrænset til "burn-in", og manglende pixels, forårsaget ved normal brug og betjening af produktet
- Skader på produktter, hvor serienummeret er fjernet eller ændret
- Skader eller udstyrsfunktionssvigt, der er dækket af producentens garanti, tilbagekaldelse eller fabriksmeddelelser
- Skader opstået under kundens levering af det dækkede produkt til eller fra et andet sted
- Skader på hardware, software, medier, data m.v., der hidrører fra årsager herunder, men ikke begrænset til, vira, applikationsprogrammer; netværksprogrammer; opgraderinger; formatering af enhver art; databaser; filer, drivere; kildekode, objektkode eller navnebeskyttede data; enhver support, konfiguration, installation og geninstallation af software eller data, eller brug af beskadigede eller defekte medier
- Alle og alle allerede eksisterende forhold, som er opstået (dvs. fundt sted) før datoen for køb af HP Care Pack-service
- Produktforældelse
- Udstyr, der er flyttet uden for det land, hvor det er købt og ikke er omfattet af HP Care Packs beskyttelsesservice ved rejse og utilsigtet beskadigelse
- Beskadigede eller defekte LCD-skærme, når fejlen er forårsaget af misbrug eller på anden måde, er udelukket herfra
- Forsætlige skader, der resulterer i en revnet eller beskadiget computerskærm eller beskadiget skærm
- Skade som følge af politiets indgriben, ikke-erklæret eller erklæret krig, nukleare ulykker eller terrorisme
- Ændring eller modifikationer af det omfattede produkt på enhver måde
- Uforklarlig og mystisk forsvinden og enhver forsætlig handling, som forårsager skade på det omfattede produkt
- Uforsvarlig, uagtsom eller grov adfærd under håndtering eller brug af produktet. Hvis beskyttende elementer såsom dæksler, tasker eller punge osv. blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med det omfattede produkt, skal kunden hele tiden bruge dette produkttilbehør for at være berettiget til beskyttelse i henhold til denne serviceydelse for utilsigtet beskadigelse. Uforsvarlig, uagtsom eller grov adfærd omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og anvendelse af de(t) omfattede produkt(er) på en skadelig, skadevoldende eller stødende måde, der kan medføre beskadigelse og enhver egenrådig eller forsætlig skade på produktet. Eventuelle skader som følge af sådanne handlinger er IKKE omfattet af denne serviceydelse for utilsigtet beskadigelse.

For HPs kommercielle og forbrugerprodukter, er utilsigtet beskadigelse under håndtering begrænset til én hændelse pr. produkt pr 12-måneders periode begyndende fra startdatoen for HP Care Pack service. Når den angivne grænse er nået, vil udgifter til reparation af ethvert yderligere krav blive opkrævet på basis af tid-og-materialer, mens alle andre aspekter af den købte HP Care Pack-serviceydelse, vil forblive i kraft, medmindre dette er udtrykkeligt dokumenteret på anden vis i købslandet.

For kunder med en historik med betydeligt høje fordringer forbeholder HP sig også ret til at nægte godkendelse af anmodninger om at købe servicefunktionen for utilsigtet beskadigelse under håndtering.

### Begrænsninger af funktionen for tilbageholdelse af defekte medier

Serviceydelsen til tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for diske eller supportberettigede SSD/flashdrev ombyttet af HP pga. fejl. Det gælder ikke for ombytning af Disk eller SSD/flashdrev, der ikke har svigtet. SSD-/flashdrev, der er angivet af HP som forbrugsdele, og/eller som har overskredet det maksimale længde for support og/eller den maksimale brugsgrænse, som dette er angivet i producentens betjeningsvejledning. Produktet QuickSpecs eller det tekniske datablad er ikke berettiget til serviceydelsen til tilbageholdelse af defekte medier.

Funktionen for tilbageholdelse af defekte medier for indstillinger udpeget af HP som noget, der kræver særskilt dækning, hvis en sådan er tilgængelig, skal være konfigureret, og købes separat. Fejlratene på diske eller SSD-/flashdrev overvåges konstant, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med tredive (30) dages varsel, hvis HP med rimelighed kan mene, at kunden misbruger serviceydelsen til tilbageholdelse af defekte medier (f. eks. ved ombytning af defekte diske eller SSD-/flashdrev med en hyppighed, der væsentligt overstiger standardfejlraten for det involverede system).

Uanset andet oplyst i dette dokument eller i HP's nuværende almindelige salgsbetingelser, giver HP afkald på retten til at tage en defekt harddisk eller et SSD-/flashdrev, som er omfattet af serviceydelsen til tilbageholdelse af defekte medier, i besiddelse og have ejendomsret, i tilfælde af, at et ombytningsprodukt er leveret af HP til kunden. Kunden beholder alle defekte diske eller SSD-/flashdrev med HP-support under HP-supportaftalen, og kunden forbliver fuldt ansvarlig for beskyttelse og sikring af private data, som befinder sig på de defekte diske eller SSD/flashdrev.

HP er ikke på nogen måde forpligtet med hensyn til indhold af eller ødelæggelse af nogen disk eller eller noget SSD-/flashdrev, som opbevares af kunden. Uanset, hvad der måtte stå i HP's aktuelle standardsalgsbetingelser eller de tekniske datablade i modsætning hertil, kan HP eller dets datterselskaber, underleverandører eller leverandører ikke holdes ansvarlige for nogen former for hændelige skader eller følgeskader eller erstatning for tab eller misbrug af data under denne serviceydelse til tilbageholdelse af defekte medier

### Bestillingsoplysninger

Tilgængelighed af servicefunktioner kan variere alt efter de lokale ressourcer og kan være begrænset til supportberettigede produkter og geografiske placeringer. For at få yderligere oplysninger eller for at bestille HP Hardware Support Exchange Service skal du kontakte en lokal HP repræsentant eller HP forhandler.

### Yderligere oplysninger

Ønsker du yderligere oplysninger om HP's serviceydelser, kan du kontakte et af vores salgskontorer i hele verden eller besøge vores websted på:

[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

### Tilmelding til opdateringer

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Service niveauer og svartider for HP Care Packs kan variere afhængigt af din geografiske placering. Service starter på datoen for hardwarekøbet. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Der er flere oplysninger på [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

HP's serviceydelser er underlagt HP's gældende vilkår og betingelser for service, som disse er oplyst eller angivet overfor kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovmæssige rettigheder i henhold til gældende lokal lovgivning, og sådanne rettigheder berøres på ingen måde af HP's vilkår og betingelser for service eller HP's begrænsede garanti, der fulgte med dit HP-produkt.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP-produkter og -tjenester findes i de garantierklæringer, der følger med de pågældende produkter og tjenester. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

4AA5-7508DAE, marts 2015

