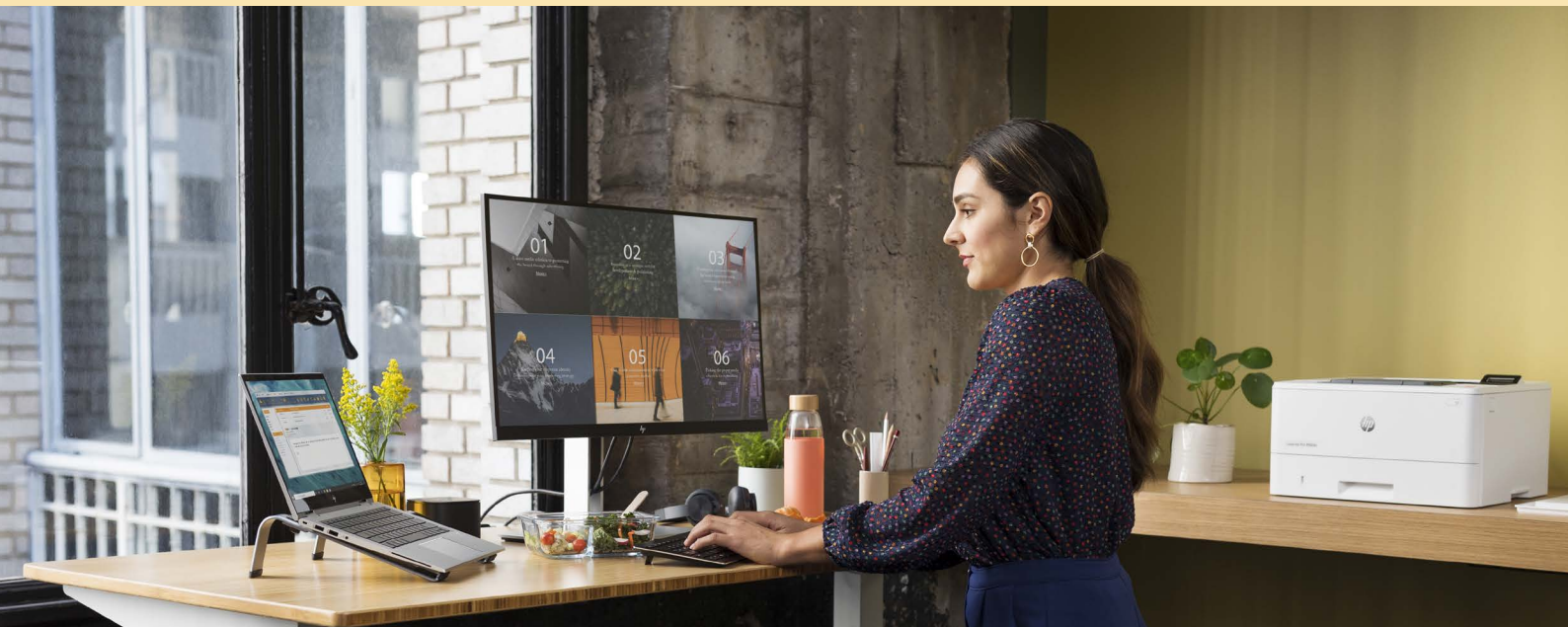


# HP Onsite Care

## HP Personal Systems Care Pack Services



### Servicefordele

- Support til udbedring af kvalitetsproblemer
- Forbedret opetid for produktet
- Flexibilitet til at opfylde specifikke servicebehov
- Praktisk support på stedet foretaget af kvalificerede eksperter

### Servicefordele

- Problemdiagnosticering og support via fjernadgang
- Hardwaresupport på stedet (inklusive dele og arbejdstimer)
- Firmwareopdateringer for udvalgte produkter

### Serviceoversigt

Gør dine medarbejdere tilfredse med enhedsservice og supportmuligheder, som genopretter produktiviteten, med HP Onsite Care.<sup>1</sup> Udvid beskyttelsen af dine HP-enheder med IT-support til udbedring af hardwareproblemer med op til 5 år uden ekstra omkostninger i forbindelse med reparationen. Få medarbejderne til igen at være produktive, uanset hvor de arbejder, ved hjælp af en praktisk IT-fjernsupportløsning, som skal løse problemer med enheder ved første kontakt i 85 % af alle tilfælde.<sup>1,7</sup> HP kan altid en eksperttekniker til din adresse for at afhjælpe problemet, så du kan være sikker på hurtigt at komme tilbage til at være produktiv.

### Funktioner og specifikationer

#### PROBLEMDIAGNOSTICERING OG SUPPORT VIA FJERNADGANG

Når dit opkald er modtaget og bekræftet, igangsætter HP isolering og fejlfinding og løser hændelsen med hardwaren. Inden der ydes support på stedet, udfører HP diagnosticering via elektronisk fjernadgang for at tilgå de omfattede produkter eller benytte andre tilgængelige muligheder for at løse problemerne via fjernadgang. HP yder telefonisk hjælp inden for den angivne dækningsperiode for firmware, der kan installeres af kunden og reservedele til reparation udført af kunden (CSR).

Hændelser med den omfattede hardware til HP pr. telefon eller via websted, der er lokalt tilgængelige eller som en automatisk hændelse, der rapporteres via HP's elektroniske supportløsninger døgnet rundt. HP bekræfter modtagelse af serviceanmodninger ved at logføre opkald, tildele sags-ID og videregive dette sags-ID til dig. HP forbeholder sig ret til at beslutte den endelige løsning for alle indrapporterede hændelser.

## HARDWARESUPPORT PÅ STEDET

Ved hardwareproblemer, der ikke kan løses via fjernsupport, vil en autoriseret konsulent yde teknisk support på stedet for dækkede hardwareprodukter og sikre, at de fungerer igen. HP kan vælge at udskifte visse produkter i stedet for at reparere dem. Udskiftningsprodukter vil være nye eller funktionelt svarende til nye produkter. De udskiftede produkter tilhører HP. Konsulenterne yder efter ankomst service på stedet, indtil produkterne er reparerede. Arbejdet kan blive midlertidigt afbrudt, hvis der er brug for reservedele eller yderligere ressourcer, men det bliver genoptaget, så snart disse er tilgængelige.

- Reparation ved fejl: I forbindelse med at der ydes support på stedet, kan HP installere tilgængelige tekniske forbedringer og opdatere firmware, der ikke kan installeres af kunden, for dækkede hardwareprodukter, så produkterne igen fungerer eller bevarer muligheden for support fra HP.
- Reparation efter anmodning: På din anmodning kan HP installere kritiske firmwareopdateringer, der ikke kan installeres af kunden og som HP's produktdivision anbefaler til omgående installation på dækkede hardwareprodukter.

## 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.

## FIRMWAREOPDATERINGER FOR UDVALGTE PRODUKTER

HP-firmwareopdateringer er tilgængelige for kunder med en aktiv aftale, der gør dem berettigede til at tilgå disse opdateringer. Som en del af denne service må du downloade, installere og benytte firmwareopdateringer for de dækkede produkter i henhold til licensbegrænsninger i HP's gældende standardsalgsbetingelser. HP kan levere, installere eller hjælpe med installation af firmwareopdateringer i forbindelse med hardwaresupport på stedet, hvis du har en gyldig licens til de relaterede softwareopdateringer.

## Valgfri serviceydelser

### DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER

Få repareret eller udskiftet enheder, når der opstår uforudsete skader i forbindelse med hændelser, som f.eks. tab, spild og elektriske stød, som opstår i forbindelse med normal brug af computeren med tilkøb af Dækning af hændelige skader. Få flere oplysninger og information om undtagelser i forbindelse med servicen Dækning af hændelige skader i afsnittet Servicebegrænsninger. Der kan være landebegrænsninger; spørg din lokale HP-konsulent.<sup>1,2</sup>

### TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE MEDIER

Tilkøb Tilbageholdelse af defekte medier, hvis du og din virksomhed gerne selv vil bevare kontrollen over defekte harddiske for at reducere risikoen for, at følsomme data kompromitteres.<sup>1,2,3</sup> 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.

## REJSESUPPORT

Få hjælp til at reducere nedetid, når der opstår problemer, ved at benytte telefonsupport eller support på stedet i mere end 110 lande i hele verden, når du udvider dine dækning med Rejsedækning.

Rejsedækning fås i store geografiske områder i verden, og den omfattende liste over lande/geografiske områder udvides løbende. Se en detaljeret liste [her](#). Denne liste indeholder oplysninger om de specifikke geografiske muligheder for at få hardwaresupport næste hverdag på stedet for rejsende, herunder dækning af hændelige skader og tilbageholdelse af defekte medier. Listen over lande/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 lokation, som kan ses [her](#).
- Modtage opkald fra dig i det land/geografiske område eller din interne help-desk i din virksomhed.
- Vurdere, hvor alvorlig hardwarefejlen er.
- Arrangere service næste hverdag på din adresse i det deltagende land/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.

## SOLUTION CARE PACK

Tilføj dækning for reparation eller udskiftning for op til seks eksterne enheder (inklusive op til to skærme), når du køber de eksterne enheder sammen med din kommercielle HP-desktop, workstation, mobile workstations og udvalgte notebooks.<sup>1,5</sup>

## Leveringsspecifikationer

### DÆKNING

Denne service dækker berettigede HP-pc'er, herunder HP-understøttede og -leverede indbyggede komponenter såsom hukommelse og optiske drev. Dette omfatter dækning af monteret HP-mærket tilbehør, herunder mus med ledning, tastatur med ledning eller AC-strømledning.

HP Care Pack-servicer med denne dækningsbegrænsning omfatter ikke eksterne HP-skærme. 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 af denne HP Care Pack.

Hvis du har købt HP Solution Care Pack, omfattes basisenheden i servicen samt seks HP-understøttede, eksterne enheder, som er monteret på basisenheden, herunder f.eks. maksimalt to 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.

HP-dockingstationer og portreplikatorer dækkes i det land, hvor HP Care Pack blev købt og kun i det land.

Forbrugsvarer, herunder, men ikke begrænset til, aftagelige medier, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablets og andre forbrugsvarer samt brugervedligeholdelse og ikke-HP-enheder, er ikke omfattet af denne service. 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](http://hp.com).

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.

#### DÆKNINGSPERIODE

Dækningsperioden angiver det tidsrum, hvor du kan modtage den beskrevne serviceydelse på stedet eller via fjernadgang. Servicen er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag undtagen helligdage hos HP (dækning varierer efter geografisk placering).<sup>1</sup>

En autoriseret HP-konsulent kommer på stedet i løbet af dækningsperioden for at igangsætte hardwarevedligeholdelsen inden for et passende svarinterval, efter opkaldet er modtaget og bekræftet af HP. Opkald, der modtages uden for dækningsperioden, bliver logført, når de modtages, og bekræftes næste dækningsdag, hvorefter servicen bliver udført inden for en passende svartid. Alle dækningsperioder afhænger af lokal tilgængelighed.

#### SVARTID PÅ STEDET

Hvis hændelser med omfattet hardware ikke kan løses vha. fjernadgang, vil HP bestrebe sig på at være på stedet inden for en kommercielt rimelig svartid næste dækningsdag. (Øvrige svartider på stedet kan gælde, hvis de er angivet som en del af tilbuddet.) Svartid på stedet starter, når det første opkald modtages og bekræftes af HP, og slutter, når den autoriserede HP-konsulent ankommer hos dig, eller når HP vurderer, at den rapporterede hændelse ikke for nuværende kræver indgriben på stedet. Svartiden måles kun i løbet af dækningsperioden og kan overføres til næste dag med dækningsperiode. Nogle serviceniveauer er ikke tilgængelige til alle produkter eller lande. De mulige serviceniveauer, du har valgt, fremgår af din registreringsdokumentation. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om servicens tilgængelighed og dækning.

#### ESKALERINGSADMINISTRATION

HP har etableret formelle eskaleringsprocedurer for at lette løsningen af komplekse hændelser. Den lokale HP-ledelse koordinerer hændelseseskaleringen og tilkalder HP-ressourcer med de relevante færdigheder og/eller udvalgte tredjeparter til at hjælpe med problemløsningen.

## ADGANG TIL ELEKTRONISK SUPPORTOPLYSNINGER OG -SERVICER

Som en del af denne service giver HP adgang til visse kommercielt tilgængelige elektroniske og webbaserede værktøjer. Du har adgang til:

- Visse funktioner, der stilles til rådighed for registrerede brugere, som f.eks. at abonnere på hardwarerelaterede, proaktive servicemeddelelser og deltagelse i supportfora med henblik på løsning af problemer og udveksling af bedste praksis med andre registrerede brugere.
- Udvidede webbaserede søgninger i udvalgte tekniske supportdokumenter for at sikre hurtigere problemløsning.
- Visse HP-ejede diagnosticeringsværktøjer, der kan benyttes med adgangskode.
- Et webbaseret værktøj til at indsende spørgsmål direkte til HP. Dette værktøj hjælper til at løse problemer hurtigt via en indledende kvalificeringsproces, hvor support- eller serviceanmodningen sendes til den tekniker, som er kvalificeret til at svare på spørgsmålet. Dette omfatter også status på hver enkelt support- eller serviceanmodning, som skal gennemgås, herunder sager der er indbragt pr. telefon.
- Vidensdatabaser, som hostes af HP eller tredjepart, for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søge og hente produktoplysninger, finde svar på supportspørgsmål og deltage i supportfora. Denne service kan være begrænset på grund af adgangsrestriktioner fra tredjeparter.

## ELEKTRONISK FJERNSUPPORTLØSNING

For udvalgte produkter giver elektronisk fjernsupportløsning adgang til gennemarbejdede løsninger til fejlfinding og reparation. Det kan omfatte fjernadgangsløsninger og praktisk administration fra et centralt sted i virksomheden og et samlet overblik over åbne hændelser og historik for hele virksomheden. Fjernadgang til systemet kan give HP's supportspecialister bedre mulighed for fejlfinding og hurtigere problemløsning. HP's supportspecialister benytter udelukkende fjernadgang til systemet efter aftale med dig.

## AFSLUTNING AF ARBEJDET

Reparationer betragtes som afsluttet, når HP verificerer, at hardwarens funktionsfejl er afhjulpet, eller hardwaren er blevet udskiftet. HP er ikke ansvarlig for nogen form for mistede data; Du er ansvarlig for at implementere passende backup-procedurer. HP's verificering kan ske ved udførelse af en selvtest, når der tændes for enheden, en enkeltstående diagnosticering eller en visuel kontrol af korrekt funktionalitet. HP vil efter eget skøn vurdere, hvilket testniveau der er nødvendigt for at bekræfte, at hardwaren er repareret. HP kan efter eget skøn midlertidigt eller permanent udskifte produktet med henblik på at opfylde den tidsgaranti, der er afgivet. Erstatningsprodukterne er nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydeevnen. De udskiftede produkter tilhører HP. Det er muligt, at den nødvendige reparation ikke kan ske på stedet, hvis der ikke kan foretages diagnosticering eller reparation på stedet. HP skønner, om reparationen kan foretages på stedet.

## KUNDENS FORPLIGTELSER

Kunden skal have en gyldig licens til alt underliggende firmware, som er dækket af disse serviceydelser. I forbindelse med analyse indsamler HP vigtige oplysninger om systemkonfiguration, som gør det muligt for HP's løsningsudviklere at undersøge og fejlfinde eventuelle, kommende hardwareproblemer og udføre reparationer så hurtigt og effektivt som muligt.

HP forbeholder sig retten til at annullere servicekontrakten, hvis vigtige anbefalinger efter gennemgangen ikke bliver fulgt inden for det specificerede tidsrum, medmindre denne forsinkelse er forårsaget af HP.

HP anbefaler på det kraftigste, at du installerer passende HP-fjernsupportløsninger med en sikker forbindelse til HP, så servicen kan leveres. Hvis der ikke findes en relevant HP-fjernsupportløsning, kan HP muligvis ikke levere den service, der er defineret, og er ikke forpligtet til at gøre det.

I tilfælde hvor kunden ikke agerer i henhold til kundens ansvar, som beskrevet nedenfor, er HP eller en autoriseret HP-serviceudbyder ikke forpligtet til at levere de ydelser, der er beskrevet.

Hvis det kræves fra HP's side, skal kunden eller en autoriseret repræsentant fra HP registrere den hardware, der skal supporteres inden for 10 dage efter købet af denne service, ved hjælp af instruktionerne for registrering i Care Pack-servicen eller i et e-maildokument fra HP eller på anden måde instrueret af HP. I tilfælde af at det dækkede produkt skifter adresse, skal registrering (eller en korrekt tilpasning af eksisterende HP-registrering) ske inden for 10 dage efter flytningen.

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

- Give alle oplysninger, der er nødvendige 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.
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer på anmodning fra HP.

Det er kundens ansvar at fjerne alle personlige og/eller fortrolige data fra det defekte produkt, inden det returneres til et reparationscenter udpeget af HP til reparation eller ombytning; HP er ikke ansvarlig for data gemt på det returnerede produkt.

Med servicen Tilbageholdelse af defekte medier<sup>3</sup> skal kunden ud over ovenstående ansvar:

- Fjerne alle diske eller SSD-/flashdrev, inden de defekte produkter returneres til et reparationscenter, som er udpeget af HP, til reparation eller ombytning; HP er ikke ansvarlig for data, der er indeholdt på disk eller SSD-/flashdrev.
- Sørge for, at kundefølsomme data på de diske eller SSD-/flashdrev, du beholder, destrueres eller forbliver sikre.
- Installere firmwareopdateringer og programrettelser, der kan installeres af kunden.
- Videregive identifikationsoplysninger for hver enkelt disk eller SSD/flashdrev, du tilbageholder, til HP, og udarbejde og returnere et dokument, som er leveret af HP, til HP, hvor du bekræfter, at du beholder dine diske eller SSD/flashdrev.

- Destruere de beholdte diske eller SSD-/flashdrev og/eller sørge for, at de disk/drev ikke anvendes igen.
- Skille sig af med alle diske eller SSD/flashdrev, som du beholder, i overensstemmelse med gældende miljølovgivning.

For diske eller SSD/flashdrev, som kunden har lånt, lejet eller leaset af HP, skal kunden omgående returnere de udskiftede diske eller SSD/flashdrev, når aftalen om support fra HP udløber. Kunden er eneansvarlig for sletning af alle følsomme data, inden sådanne lånte, lejede eller leasede diske eller SSD-/flashdrev returneres til HP.

Care Packs, som omfatter Dækning af hændelige skader:

- Det er kundens ansvar at anmelde den hændelige skade til HP inden for 30 dage efter hændelsesdatoen, så HP kan iværksætte reparation af systemet. HP forbeholder sig ret til at nægte reparation under dette dækningsprogram for skader på systemer, hvor hændelsen er blevet rapporteret mere end 30 dage efter hændelsesdatoen.
- Brug af denne dækning kræver en forklaring på, hvor og hvordan hændelsen opstod samt en detaljeret beskrivelse af den faktiske hændelse og en beskrivelse af den skade, der er opstået på enheden. I tilfælde af, at disse oplysninger ikke angives, afvises kravet.
- Hvis beskyttende elementer, såsom beskyttelsesovertræk, etuier, poser osv., blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med dækkede produkt, skal kunden kontinuerligt bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning af skader i forbindelse med hændelige uheld.



## Servicebegrænsninger

Efter HP's skøn vil servicen blive leveret ved hjælp af en kombination af fjerndiagnosticering og -support samt serviceydelser leveret på stedet og andre leveringsmetoder for serviceydelser. Andre leveringsmetoder for serviceydelser kan omfatte levering via kurer af kundeudskiftelige dele, såsom et tastatur eller en mus, eller - hvis det er aftalt med kunden - andre dele klassificeret af HP som dele til Reparation udført af kunden (CSR) eller et komplet erstatningsprodukt. HP fastlægger passende leveringsmetode til at give en effektiv og rettidig kundesupport.

HP har foretaget markante tekniske investeringer med henblik på at sikre, at produkter kan repareres af kunden. Reparation udført af kunden (CSR) er en vigtig del af HP's garantivilkår. Det giver HP mulighed for at sende erstatningsdele, såsom tastatur, mus eller andre CSR-dele, direkte til kunden, så snart fejlen er blevet bekræftet. Dele sendes almindeligvis fra dag til dag, så de kan nå frem hurtigst muligt. Kunden kan herefter udskifte dele, når det passer dem.

Obligatorisk CSR er en del af standardgarantien, der følger med visse produkter. CSR kan tilvælges for indvendige CSR-dele af kunder med en HP Care Pack eller en kontraktuel supportaftale. "Valgfri" giver kunden mulighed for at udskifte CSR-dele eller vælge, at en person fra HP skifter delen uden ekstra omkostninger for kunden i den periode, produktet er omfattet af servicen. Eksternt tilbehør og/eller eksterne enheder er ikke berettiget til "Valgfri" CSR.

Svartid på stedet gælder ikke, hvis servicen kan leveres via fjerndiagnosticering, fjernsupport eller andre tidligere beskrevne leveringsmetoder for serviceydelser.



## Servicebegrænsninger fortsat

Følgende aktiviteter er undtaget fra denne serviceydelse:

- Sikkerhedskopi, genoprettelse og support af driftssystem, anden software samt data.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- 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 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.
- Kundens forebyggende vedligeholdelse.

### BEGRÆNSNINGER VED TILBAGEHOLDELSE AF DEFEKTE MEDIER

Tilbageholdelse af defekte medier gælder kun for diske eller berettigede SSD-/flashdrev, der er af HP er diagnosticeret som defekt i forbindelse med fjerndiagnosticering af problemer. Den gælder ikke for ombytning af diske eller SSD/flashdrev, der ikke har haft fejl.

SSD-/flashdrev, der er angivet af HP som sliddele, og/eller som har overskredet den maksimale, understøttede levetid og/eller den maksimale brugsgrense, der er angivet i producentens betjeningsvejledning, produktets specifikationer eller databladet med tekniske oplysninger, er ikke berettiget til tilbageholdelse af defekte medier.

Fejlratet på disse harddiske bliver konstant overvåget, og HP forbeholder sig ret til at annullere denne service med 30 dages varsel, hvis HP med rimelighed mener, at kunden misbruger serviceydelsen Tilbageholdelse af defekte medier (fx hvis udskiftningen af defekte harddiske overstiger fejlraten for det pågældende system).

HP kan på ingen måde holdes ansvarlig for data, som stadig måtte være på sådanne diske eller SSD-/flash-drev eller destruktion af sådanne SSD-/flashdrev, som kunden har beholdt eller sendt til HP. Uanset, hvad der måtte stå i HP's aktuelle betingelser for enkeltordrer eller tekniske datablade med tekniske oplysninger, 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.



#### BEGRÆNSNINGER FOR DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER

Servicen Dækning af hændelige skader beskytter mod pludselige og uforudsete, hændelige skader forårsaget af håndtering, forudsat at skaden opstår under almindelig brug. Den omfatter ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal slitage; ændringer i farve, tekstur eller finish; gradvis forringelse; rust; støv; eller korrosion.
- Brand, bilulykke eller en ulykke i hjemmet (i tilfælde, hvor nævnte ulykke er omfattet af en forsikring eller anden produktgaranti), naturkatastrofer (herunder, uden begrænsning, oversvømmelser) eller enhver anden fare, der oprinder uden for produktet.
- Udsættelse for vejr- og miljømæssige forhold, der ligger uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk skadelige) materialer, operatørs uagtsomhed, forkert brug, forkert håndtering, forkert strømforsyning, uautoriserede reparationer eller forsøg på at reparere, forkerte og uautoriserede modifikationer af udstyr, vedhæftede filer eller installationer, hærværk, dyre- eller insektangreb eller skadedyrsangreb, defekte batterier, batterilækage eller manglende vedligeholdelse i forhold til producentens specifikationer (herunder brug af uhensigtsmæssige rensmidler).
- Fejl i produktdesign, -konstruktion, -programmering eller -instruktioner.
- Vedligeholdelse, reparation eller ombytning nødvendiggjort af tab eller skade som følge af andet end normal brug, opbevaring og drift af produktet i overensstemmelse med fabrikantens specifikationer og brugervejledning.
- Tyveri, tab, mystisk forsvinden eller forlægning.
- Tab eller beskadigelse af data; forretningsafbrydelser.
- Svindel (herunder, men ikke begrænset til, vildledning, urigtigheder eller manglende oplysning om, hvordan udstyret blev beskadiget).
- Hændelig skade eller anden skade på produktet, der er af kosmetisk karakter, dvs. skader, der ikke påvirker computerens drift og funktion.
- Defekte computerovervågningsskærme - herunder, men ikke begrænset til, "indbrænding" og manglende pixels - forårsaget af normal brug og betjening af produktet.

## BEGRÆNSNINGER FOR DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER FORTSAT

- Skader på produkter, hvor serienummeret er fjernet eller ændret.
- Skader eller udstyrssvigt, der er omfattet af producentens garanti, tilbagekaldelse eller opslag fra fabrikken.
- Skader pådraget under forsendelse af det dækkede produkt til eller fra en anden lokation.
- Skader på hardware, software, medier, data m.v., der stammer fra årsager herunder, men ikke begrænset til, vira; programmer; 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 allerede eksisterende forhold, der opstod inden datoen for køb af HP Care Pack.
- Produktforældelse.
- Alt udstyr, der er flyttet til et andet land end der, hvor det er købt, og som ikke er omfattet af en HP Care Pack med rejседækning + dækning af hændelige skader.
- Beskadigede eller defekte LCD-skærme, når fejlen skyldes misbrug eller på anden måde er ekskluderet heri.
- Tilsigtet skade, der resulterer i en revnet eller beskadiget skærm eller computerskærm.
- Skade forårsaget af politiaktion, erklæret eller uerklæret krig, atomulykke eller terrorisme.
- Enhver ændring eller modifikation af det dækkede produkt.
- Enhver forsætlig handling, der har medført beskadigelse af det dækkede produkt.
- Uforsvarlig, uagtsom eller grov adfærd under håndtering eller brug af produktet.
- Huller eller revner i enheden, når skaden ikke er gået igennem det udvendige kabinet og/eller har afdækket indvendige kredsløb eller skarpe kanter.
- Manglende eller ødelagte tastaturtaster, som ikke er relateret til et dækket uheld (f.eks. tab og spild af væske).

## BEGRÆNSNINGER FOR DÆKNING AF HÆNDELIGE SKADER FORTSAT

Berettigelsen til køb af serviceydelsen til dækning af hændelige skader kræver, at det produkt, der skal omfattes, har fabriksgaranti eller garantiforlængelse med en dækningsvarighed svarende til eller længere end perioden for dækning af hændelige skader.

Hvis beskyttende elementer, som f.eks. covers, tasker eller poser, blev leveret eller stillet til rådighed til brug sammen med et omfattet produkt, skal du kontinuerligt bruge dette tilbehør for at være berettiget til dækning af hændelige skader.

Uforsvarlighed, uagtsomhed eller voldsom adfærd omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og anvendelse af det eller de dækkede produkter på en skadelig eller krænkende måde, der kan føre til beskadigelse samt enhver forsætlig beskadigelse af produktet. Eventuelle skader som følge af sådanne handlinger er ikke omfattet af servicen Dækning af hændelige skader.

Når den angivne grænse er nået, vil omkostningerne i forbindelse med yderligere krav blive faktureret på basis af time- og materialeforbrug, men alle andre dele af den købte HP Care Pack-service vil fortsat gælde, på nær hvis andet er specifikt dokumenteret i landet, hvor produktet er købt.

For kunder med en historik med mange høje krav forbeholder HP sig ret til at afvise anmodning om køb af ydelsen til dækning af hændelige skader.

Der kan være landebegrænsninger. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om muligheden for dækning af hændelige skader.

Skader på eksterne enheder, som er monteret på basisenheden. Dækningen af hændelige skader omfatter kun basiscomputeren.

## BEGRÆNSNINGER FOR REJSESUPPORT

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

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 her. 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.

Hvis nødvendige dele, som fx særlige sprog- eller landespecifikke dele, ikke er til rådighed, har du følgende muligheder:

- Udsæt serviceanmodningen, 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 britisk/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.

Dockingstationen eller portreplikatoren er dækket inden for det land, hvor HP Care Pack blev købt, men dækning gives ikke, når du rejser uden for det land.

Ikke-HP-udstyr er ikke omfattet af denne service.

#### UNDTAGELSER FRA HP HARDWARESUPPORT OG SERVICE PÅ STEDET

- Sikkerhedskopi, genoprettelse og support af driftssystem, anden software samt data.
- Test af programmernes drift og funktionalitet eller yderligere test, som du anmoder om, eller, som du finder nødvendigt.
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutnings- eller kompatibilitetsproblemer.
- Support af netværksrelaterede problemer.
- Service, der er nødvendig på grund af manglende indarbejdelse af systemreparation, -rettelser eller -tilpasninger fra HP.
- Service, der er nødvendig på grund af manglende handlinger, der tidligere er anbefalet af HP.
- Service, der er nødvendig, fordi produktet ikke er behandlet eller anvendt korrekt.
- Service, der er nødvendig på grund af uautoriserede forsøg på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware eller software.

#### MAKSIMALT UNDERSTØTTET LEVETID/MAKSIMAL BRUG

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.

## REJSEOMRÅDER

Alle svartider for hardware på stedet gælder kun for lokationer, der ligger under 100 miles (160 km) fra et HP-udpeget supportcenter. Svartider for adresser, der ligger mere end 100 miles (160 km) fra et HP-udpeget supportcenter, vil have svartider i henhold til den ekstra køretid, som vist i tabellen nedenfor. Afstande, der fremgår herunder, er kun vejledende. Kontakt dit lokale HP-salgskontor for at få flere oplysninger om rejseområder.

AFSTAND FRA SUPPORTCENTER, SOM ER UDPEGET AF HP	1 TIMES SVARTID PÅ STEDET	2 TIMERS SVARTID PÅ STEDET	4 TIMERS SVARTID PÅ STEDET	SVARTID PÅ STEDET NÆSTE DAG ELLER SENERE
0-25 miles (0-40 km)	1 time	2 timer	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
26-50 miles (41-80 km)	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
50-100 miles (81-160 km)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	4 timer	Næste/2./3./5. dækningsdag
101-200 miles (161-320 km)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	8 timer	1 ekstra dækningsdag
201-300 miles (321-480 km)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer	2 ekstra dækningsdage
Over 300 miles (480 km)	Ikke tilgængelig	Ikke tilgængelig	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer	Fastlagt på tidspunktet for ordren og afhænger af tilgængeligheden af ressourcer

Kørsel til adresser, der ligger inden for 200 miles (320 km) fra et HP-udpeget supportcenter, sker uden yderligere gebyr. Hvis adressen ligger mere end 200 miles (320 km) fra et HP-udpeget supportcenter, opkræves gebyr for kørselsomkostninger.

Hvis produktet befinder sig eller skal installeres uden for det specificerede rejseområde, eller hvis adressen ikke er tilgængelig via bil og derfor kræver særlig adgang (f.eks. olieplatforme, skibe, øde ørkenområder etc.), kan servicen være underlagt yderlige supportgebyrer, længere svartider, reducerede tidsrum for dækning eller afhentning og returnering i henhold til HP's beslutning. Få mere at vide om de lokale supportmuligheder hos din lokale HP-konsulent.

Rejsezoner og omkostninger afhænger af geografiske områder.

## Vilkår og betingelser

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

## Generelle bestemmelser/andre undtagelser

Rejseomkostninger kan forekomme; kontakt dine lokale HP-salgskontorer.

## Ordreoplysninger

For at få mere at vide om bestilling af HP Onsite Care bedes du kontakte en lokal HP-salgskonsulent.

Få mere at vide på [hp.com/go/cpc](https://hp.com/go/cpc)

Tilmeld dig for at få opdateringer [hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

Del med kollegaer



1. Serviceniveauer og svartider for HP Care Packs afhænger af din geografiske placering. Servicen træder i kraft på datoen for købet af hardwaren. Der gælder visse restriktioner og begrænsninger. Få flere oplysninger på <https://cpc2.ext.hp.com/>. HP's serviceydelser 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 serviceydelser eller af HP's begrænsede garanti, der følger med HP-produktet.
2. Sælges separat eller som ekstraudstyr.
3. Hvis Tilbageholdelse af defekte medier købes sammen med HP Onsite Care, bliver alle udskiftede drev tilbageholdt af kunden.
4. Serviceniveauer og svartider afhænger af den geografiske placering.
5. Eksterne enheder skal købes samtidig med pc'en for at være dækket af Solution Care Pack.
6. Servicen fås til kommercielle desktops, workstations, mobile workstations og udvalgte notebooks.
7. Baseret på HP's data for kundesupport i hele verden fra 1/2022-10/2022

HP's services er omfattet af HP's gældende vilkår og betingelser for services, 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 2023 HP Development Company, L.P. Oplysningerne heri kan ændres uden forudgående varsel. De eneste garantier for HP's produkter og serviceydelser findes i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med produkterne og services.