

HP Care

Care Pack-tjenester for personlige HP-systemer



Tjenestefordeler

- Kvalitetsstøtte for reparasjoner

Hovedegenskaper

- Ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte
- Reparasjon utføres på HP-utpekte reparasjonssentre (erstatningsdeler og arbeid er inkludert)
- Retur av funksjonell enhet tilbake til ditt sted
- Fastvareoppdateringer for utvalgte produkter

Tjenesteoversikt

Bidra til fornøyde ansatte med enhetstjeneste- og støttealternativer som gjenoppretter produktiviteten med HP Care.^{1,6} Utvid beskyttelsen på HP-enheter med IT-støtte som reparerer maskinvareproblemer i opptil fem år uten ytterligere kontantutlegg. Få de ansatte tilbake i arbeid uansett når jobben utføres med praktisk ekstern IT-støtte som tar sikte på å løse enhetsproblemer med 85 % førstegangsløsning.^{1,7} For mer komplekse problemer kan du velge en mer kostnadseffektiv diagnose og reparasjon hos en HP-eksperttjeneste med HP Care. Bare lever eller send enheten til en HP-eksperttekniker for reparasjon.

Funksjoner og spesifikasjoner

HP Care tilbyr kundestøtte utenfor området av høy kvalitet med ekstern assistanse for dekket maskinvare. Tjenesten inkluderer reparasjon eller erstatning hos reparatør, inkludert materiell og deler, arbeid og dekker også returforsendelsen. HP Care kan leveres via en HP-levert budtjeneste som henter enheten som skal repareres, og returnerer enheten til kunden via budtjenesten etter at problemet er løst. HP kan også utleverer en postetikett til kunden. Kunden er da ansvarlig for å frakte enheten til HP. HP returnerer enheten til kunden etter at problemet er løst.

HP tilbyr flere tjenestenivåer med forskjellige forsendelsesmuligheter til et av HPs reparasjonssentre, se ytterligere informasjon under.

EKSTERN PROBLEMDIAGNOSTIKK OG KUNDESTØTTE

Etter mottak og bekrefting av samtalen din, vil HP begynne med å isolere, feilsøke og løse maskinvarehendelsen. HP vil gjennomføre fjerndiagnose ved hjelp av elektronisk fjernstøtte for å få tilgang til produkter som dekkes, eller bruke andre tilgjengelige midler for å legge til rette for en fjernløsning. HP vil i løpet av støtteperioden gi telefonassistanse under tjenstedekningsvinduet for kunde-installerbar fastvare og Customer Self Repair(CSR)-deler.

Hendelser med maskinvare som dekkes kan rapporteres til HP via telefon eller nettsteder som er tilgjengelig lokalt, eller som en automatisert utstyrsmeldingshendelse via HPs elektroniske fjernstøtteløsning 24 x 7. HP vil bekrefte mottak av tjensteforespørselen ved å loggføre anropet, og vil tildele og videreformidle en saks-ID til deg. HP forbeholder seg retten til å avgjøre endelig løsning av alle rapporterte hendelser.

FJERNSUPPORT OG MATERIELL

Hvis HP avgjør at problemet ikke lar seg løse eksternt, vil HP be kunden om å returnere det defekte maskinvareproduktet til et HP-utpekt reparasjonssenter. HP kan eventuelt hente enheten hos kunden, avhengig av tilgjengelig dekning i ditt geografiske område. HP vil yte teknisk kundesupport eksternt. HP vil dekke nødvendige HP-støttede deler og materiell for å kunne returnere produktet i funksjonell stand. HP kan, etter eget skjønn, velge å erstatte slike maskinvareprodukter i stedet for å reparere dem, inkludert eksterne enheter som dockingstasjoner, skjermer, tastaturer, hodetelefoner og mus, eksternt i tillegg til ekstern kundesupport for hovedenhetsdekning. Erstattede deler og produkter er nye eller som nye i bruk. Deler og produkter som erstattes, vil bli HPs eiendeler.

ERSTATNINGSDELER OG -MATERIELL

HP vil dekke HP-støttede erstatningsdeler og materialer nødvendig for opprettholdelse av produktets drift, inkludert 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.

RETURFORSENDELSE

En HP-autorisert budtjeneste vil returnere det reparerte eller erstattede produktet til kundens sted hvis det befinner seg innenfor det geografiske området der tjenesten ble levert, eller en returforsendelse kan finne sted med bakketransport avhengig av kundens geografiske område.

FASTVAREOPPDATERINGER FOR UTVALGTE PRODUKTER

HPs fastvareoppdateringer er tilgjengelige for kunder med en aktiv avtale som gir dem rett til å få tilgang til disse oppdateringene. Som en del av denne tjenesten har du rett til å laste ned, installere og bruke fastvareoppdateringer for produkter som dekkes, underlagt lisensbegrensninger i nåværende standard salgsvilkår for HP. HP kan levere, installere eller bistå med installasjonen av fastvareoppdateringer i forbindelse med maskinvarestøtte på stedet dersom du har gyldig lisens for bruk av de relaterte programvareoppdateringene.

ESKALERINGSADMINISTRASJON

HP har etablert formelle eskaleringsprosedyrer for å forenkle løsning av komplekse hendelser. Lokal HP-ledelse vil koordinere hendelsens opptrapping, innhente de nødvendige kvalifiserte HP-ressurser og/eller utvalgte tredjeparter til å bistå med problemløsningen.

TILGANG TIL KUNDESTØTTE FOR ELEKTRONISK INFORMASJON OG TJENESTER

Som en del av denne tjenesten gir HP tilgang til bestemte kommersielt tilgjengelige elektroniske og nettbaserte verktøy. Du har tilgang til:

- Visse funksjoner som er gjort tilgjengelig for registrerte brukere, for eksempel abonnement på maskinvarerelaterte proaktive tjenestevarsler og deltagelse i støttefora for å løse problemer og dele erfaringer med andre registrerte brukere.
- Utvidede nettbaserte søk i tekniske støttedokumenter for raskere problemløsning.
- Enkelte diagnoseverktøy med passordtilgang som eies av HP.
- Et nettbasert verktøy for innsending av spørsmål direkte til HP. Dette verktøyet bidrar til rask problemløsning ved en prekvalifiseringsprosess som formidler forespørselen om støtte eller service til en kvalifisert ressurs som kan svare på spørsmålet. Verktøyet viser også statusen på alle innsendte forespørsler om støtte eller service, inkludert forespørsler via telefon.
- Kunnskapsdatabaser drevet av HP og en tredjepart for visse tredjepartsprodukter, hvor du kan søke etter og hente produktinformasjon, finne svar på spørsmål og delta i kundestøttefora. Denne tjenesten kan være begrenset av tilgangsrestriksjoner fra tredjeparter.

ELEKTRONISKE FJERNSTØTTELØSNINGER

Den elektroniske fjernstøtteløsningen gir gode feilsøknings- og reparasjonsmuligheter for kvalifiserte produkter. Kan inneholde fjernløsninger for systemtilgang, og kan tilby praktisk, sentral administrasjon og tilgang til historikk og åpne hendelser. Fjernsystemtilgang kan hjelpe HPs støttespesialist til å gi mer effektiv feilsøking og raskere problemløsning. HPs kundestøttespesialister vil bare bruke ekstern systemtilgang med din tillatelse.

FERDIGSTILLELSE AV ARBEIDET

Reparasjoner anses som fullført når HP har bekreftet at maskinvarfeilen er rettet eller at maskinvaren er byttet ut. HP er ikke ansvarlig for eventuelle tap av data; du er ansvarlig for å ta i bruk passende prosedyrer for sikkerhetskopiering. HP-verifisering kan oppnås ved gjennomføring av en test utført av kunden, frittstående diagnostikk eller visuell bekreftelse av korrekt drift. HP vil, etter eget skjønn, avgjøre nødvendig nivå av testing for å kontrollere at maskinvaren er reparert. HP kan, etter eget skjønn, midlertidig eller permanent erstatte produktet for å møte den garanterte reparasjonstiden. Erstatningsprodukter er nye eller som nye i bruk. Erstattede deler og produkter vil bli HPs eiendeler.

FORSENDELSE TIL ET AV HPs REPARASJONSSENTRE

Avhengig av dekningen som er tilgjengelig i kundens geografiske område, kan HP tilby forskjellige forsendelsesmuligheter for levering av defekt produkt til et av HPs reparasjonssentre:

- HP henter: En HP-autorisert budtjeneste vil hente den defekte enheten og returnere det reparerte eller erstattede produktet til kundens sted, hvis det befinner seg innenfor det geografiske området der tjenesten ble levert, eller en returforsendelse kan finne sted med bakketransport avhengig av kundens geografiske område.
- Levering utført av kunden: Kunden tar på seg ansvaret for pakking og frakt/ levering av det defekte produktet til et HP-utnevnt reparasjonssenter. HP vil returnere det reparerte eller erstattede produktet til kunden, såfremt kunden befinner seg innen det geografiske området hvor HP yter denne tjenesten.

RETURTJENESTE

HP tilbyr en returtjeneste som inkluderer reparasjon eller erstatning av defekt produkt, inkludert alle deler, arbeid og frakt. Ved å velge returtjenestealternativet, påtar kunden seg ansvar for forsvarlig innpakking og forsendelse eller levering av defekt produkt til et av HPs reparasjonssentre.

HP vil returnere det reparerte eller erstattede produktet til kunden, såfremt kunden befinner seg innen det geografiske området hvor HP yter denne tjenesten. Behandlingstiden for denne tjenesten vil være tre til fem virkedager i kvalifiserte områder, med forbehold om mulige forsinkelser og mangel på tilgjengelige deler, noe som kan bety lengre reparasjonstid.

Kunden kan ringe HPs kundestøttesenter mellom klokken 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag med unntak av HPs fridager. Utvidet telefonsupport kan være tilgjengelig for utvalgte produkter (tider kan avhenge av geografisk beliggenhet).

HENTING OG RETUR-TJENESTE

HP tilbyr en dør-til-dør-tjeneste som inkluderer henting, reparasjon eller erstatning av defekt produkt og retur av fungerende produkt.

Behandlingstid måles i antall virkedager fra tidspunktet det defekte produktet mottas, dersom det befinner seg innenfor det geografiske området tjenesten tilbys, frem til det reparerte produktet er klart til å returneres til kunden. Behandlingstiden inkluderer ikke tid under transport av reparert eller erstattet produkt tilbake til kunden. Kunden kan etterspørre raskere retur til ekstra kostnad, som vil faktureres kunden.

Kunden kan ringe HPs kundestøttesenter mellom klokken 08.00 og 17.00 lokal tid, mandag til fredag med unntak av HPs fridager. Servicehenvendelser må være mottatt innen kl. 12.00 lokal tid for at produktet skal kunne hentes samme dag. Alle andre oppringninger vil bli satt opp for henting neste virkedag. Utvidet telefonsupport kan være tilgjengelig for utvalgte produkter (supporttider kan avhenge av geografisk beliggenhet).

Spesifikasjoner (valgfritt)

UHELLESBESKYTTELSE

Med valgfri uhellsbeskyttelse kan du få enheter reparert eller erstattet når uforutsette skader oppstår som følge av hendelser som fall, søl og elektriske overspenninger som oppstår gjennom normal bruk av datamaskinen.³

⁴Ytterligere detaljer og unntak knyttet til uhellsbeskyttelsen er detaljert under «Begrensninger». Landsrestriksjoner kan være gjeldende; sjekk hos din lokale HP-representant.

BEHOLD DEFEKTE MEDIER

Legg til behold defekte medier som gir virksomheten din muligheten til å opprettholde kontrollen over defekte harddisker, noe som bidrar til å redusere risikoen for at sensitive data blir kompromittert.^{3,4,5} Dette alternativet gir deg muligheten til å beholde defekte harddiskstasjoner eller SSD-/flashstasjonkomponenter du ikke vil gi avkall på på grunn av sensitive data de kan inneholde. Alle kvalifiserte stasjoner på et dekket system må være en del av behold defekte medier.

Dekning

Denne tjenesten gir dekning for kvalifiserte HP PC-er, inkludert HP-støttede og -leverte interne komponenter, som for eksempel minne og optiske stasjoner. Dette inkluderer dekning for festet HP-merket tilbehør som er inkludert i originalemballasjen til PC-en, som for eksempel kablet mus, kablet tastatur eller AC-strømadapter.

HP Care Pack-tjenester med denne dekningsbegrensningen dekker ikke eksterne HP-skjermer. Alt-i-ett-enheter inkluderer ikke 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 av denne HP Care Pack.

Hvis du har kjøpt HP Solution Care Pack, dekker løsningstjenesten basisenheten for denne tjenesten i tillegg til seks HP-støttede eksterne enheter som er festet til basisenheten, inkludert maksimalt to eksterne skjermer, dockingstasjoner, trådløs mus, trådløst tastatur og HP-hodetelefoner som et eksempel. For å være dekket av Solution Care Pack, må de eksterne enhetene være kjøpt på samme tid som basisdatamaskinen.

HPs dockingstasjoner eller portreplikatorer dekkes innenfor det landet hvor HP Care Pack ble kjøpt, men ikke utenfor kjøpslandet.

Forbruksvarer, inkludert, men ikke begrenset til, flyttbare medier, utbyttbare batterier, penner til nettbrett og andre rekvisita, samt vedlikehold utført av brukeren og enheter fra andre produsenter enn HP, dekkes ikke av denne tjenesten. 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.

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

Dekningsvindu

Dekningsvinduet spesifiserer tidsrommet den beskrevne tjenesten kan tilbys som fjernreparasjon eller fjernsupport. Tjenesten er tilgjengelig mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager (dekning avhenger av geografisk beliggenhet).

Henting og retur utført av HP: Kunden må forsikre seg om at produktet er forsvarlig innpakket og klart til å hentes av budet. Servicehenvendelser må være mottatt innen kl. 12.00 lokal tid for at produktet skal kunne hentes samme dag. Ved alle andre servicehenvendelser, vil det bli avtalt henting neste virkedag.

Levering utført av kunden: Kunden er ansvarlig for leveranse av det defekte produktet til et av HPs reparasjonssentre. Kunden må forsikre seg om at produktet er forsvarlig innpakket for den valgte transportmetoden. Produktet kan leveres personlig av kunden, eller ved bruk av lokal budtjeneste.

Kundeansvar

Du må ha passende lisenser for eventuell underliggende fastvare som vil bli dekket under disse tjenestene. HP kan kreve en tjenestenivåanalyse på dekkede produkter. Hvis dette er tilfellet vil en autorisert HP-representant ta kontakt for å tilrettelegge for at tjenestenivåanalysen utføres. Under denne analysen vil HP samle inn nøkkelinformasjon om systemkonfigurasjon, noe som gjør det mulig for HPs løsningsingeniører å kartlegge og feilsøke mulige fremtidige maskinvareproblemer og fullføre reparasjoner så raskt og effektivt som mulig. Tjenestenivåanalyser kan utføres via fjerntilgang til systemet, eksterne verktøy eller over telefonen, etter HPs eget skjønn.

HP forbeholder seg retten til å annullere tjenestekontrakten dersom kritiske revisjonsforslag ikke følges, eller hvis revisjonen ikke utføres innen den angitte tidsramme, med mindre denne forsinkelsen skyldes HP.

HP anbefaler på det sterkeste at du installerer og kjører den korrekte HP-fjernsupportløsningen, via en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. Hvis den korrekte HP-fjernsupportløsningen ikke blir distribuert, vil ikke HP være i stand til å tilby tjenesten som definert og vil ikke være forpliktet til å yte tjenesten.

Dersom kunden ikke har etterfulgt sitt kundeansvar som nevnt nedenfor, vil ikke HP eller en HP-autorisert serviceleverandør være forpliktet til å levere de beskrevne tjenester.

Dersom det kreves av HP, må kunden eller en autorisert HP-representant innen 10 dager etter kjøpet av denne tjenesten registrere maskinvareproduktet som skal støttes. Dette gjøres ved hjelp av registreringsinstruksjoner som finnes i Care Pack eller e-post fra HP, eller som på annet vis beskrevet av HP. Dersom et produkt som dekkes flyttes til ny beliggenhet, skal registrering (eller endring av eksisterende HP-registrering) skje innen 10 dager etter endringen.

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

- 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.
- På forespørsel fra HP utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer.

Kunden må forsikre seg om at produktet er forsvarlig innpakket og klargjort for henting eller den valgte transportmetoden, eller forsendelse til et av HPs reparasjonssentre. HP kan be kunden inkludere utskrift av resultater av gjennomførte tester sammen med produktet.

Det er kundens ansvar å fjerne alle personlige og/eller konfidensielle data fra det defekte produktet før det sendes til mottaker angitt av HP, for reparasjon eller erstatning; HP er ikke ansvarlig for data som er oppbevart på det returnerte produktet.

For Care Packs som inkluderer tjenestefunksjonen uhellsbeskyttelse:

- Det er kundens ansvar å rapportere om utilsiktet skade til HP innen 30 dager etter hendelsesdatoen, slik at HP kan fremskynde systemreparasjonen. HP forbeholder seg retten til å nekte reparasjon under denne dekningen for skader dersom hendelsen har blitt rapportert mer enn 30 dager etter hendelsen inntraff.
- Bruk av denne dekningen krever en forklaring på hvor og når uhellet fant sted, i tillegg til en detaljert beskrivelse av selve hendelsen og beskrivelse av skader på enheten. Ved manglende innsending av denne informasjonen vil kravet bli avslått.
- Dersom beskyttende elementer som deksler, bærevesker eller etuier osv. ble gitt eller gjort tilgjengelig for bruk sammen med dekket produkt, må kunden kontinuerlig bruke dette tilbehøret for å være kvalifisert for beskyttelse under denne uhellsbeskyttelsen.

For Care Packs som inkluderer tjenestefunksjonen Behold defekte medier^{3,4,5} må kunden, i tillegg til å overholde kundeansvaret nevnt ovenfor:

- Beholde fysisk kontroll over diskene eller SSD-/flash-stasjoner til enhver tid; HP er ikke ansvarlig for data som oppbevares på diskene eller SSD-/flash-stasjoner.
- Sørge for at eventuelle sensitive data på diskene eller SSD-/flash-stasjoner som beholdes, blir makulert eller forblir sikret.
- Gi HP identifiseringsinformasjon for hver disk eller SSD-/flash-stasjon beholdt nedenfor, og fyll ut et dokument levert av HP som bekrefter at du oppbevarer diskene eller SSD-/flash-stasjonene.
- Makulere de beholdte diskene eller SSD-/flash-stasjonene og/eller sørg for at de ikke tas i bruk igjen.
- Avhende alle beholdte diskene eller SSD-/flash-stasjoner i samsvar med gjeldende miljømessig lovgivning og regulering.

For disketter eller SSD-/flash-stasjoner levert av HP som et låne-, leie- eller leasing-produkt, må du umiddelbart returnere erstatningsdiskene eller SSD-/flash-stasjonene ved utløpet av, eller avslutningen av, kundestøtten fra HP. Du vil ha ansvaret for fjerning av alle sensitive data før eventuelle lånte, leide eller leasede disketter eller SSD-/flash-stasjoner blir returnert til HP, og HP skal ikke være ansvarlig for å opprettholde konfidensialiteten eller personvernet til eventuelle sensitive data som gjenstår på slike disketter eller SSD-/flash-stasjoner.

Forutsetninger

Du må ha passende lisenser for eventuell underliggende fastvare som vil bli dekket under disse tjenestene. HP kan kreve en tjenestenivåanalyse på dekkede produkter. Hvis dette er tilfellet vil en autorisert HP-representant ta kontakt for å tilrettelegge for at tjenestenivåanalysen utføres. Under denne analysen vil HP samle inn nøkkelinformasjon om systemkonfigurasjon, noe som gjøre det mulig for HPs løsningsingeniører å kartlegge og feilsøke mulige fremtidige maskinvareproblemer og fullføre reparasjoner så raskt og effektivt som mulig. Tjenestenivåanalyser kan utføres på stedet, via fjerntilgang til systemet, eksterne verktøy eller over telefonen, etter HPs eget skjønn.

HP forbeholder seg retten til å annullere tjenestekontrakten dersom kritiske revisjonsforslag ikke følges, eller hvis revisjonen ikke utføres innen den angitte tidsramme, med mindre denne forsinkelsen skyldes HP.

HP anbefaler på det sterkeste at du installerer og kjører den korrekte HP-fjernsupportløsningen, via en sikker forbindelse til HP, for å muliggjøre levering av tjenesten. Hvis den korrekte HP-fjernsupportløsningen ikke blir distribuert, vil ikke HP være i stand til å tilby tjenesten som definert og vil ikke være forpliktet til å yte tjenesten.

Tjenestens begrensninger

Etter HPs eget skjønn vil tjenesten ytes gjennom en kombinasjon av fjerndiagnostisering og støtte, tjenester som leveres på stedet eller via andre tjenesteleveransemetoder. Andre tjenesteleveransemetoder kan omfatte levering, via bud, av deler som kunden selv kan skifte ut, for eksempel tastatur, mus eller, dersom dette er avtalt med kunden, andre typer deler klassifisert av HP som CSR-deler, eller hele erstatningsprodukter. HP vil avgjøre hvilken leveransemetode som kreves for å yte rettidig og effektiv kundestøtte.

HP har gjort store investeringer i tekniske produkter for at kunden skal kunne reparere dem selv. Customer Self Repair (CSR) er en viktig komponent i HPs garantivilkår. Det gjør det mulig for HP å sende ut erstatningsdeler, som et tastatur, mus eller andre deler klassifisert som CSR-deler, direkte til kunden når vi mottar bekreftelse om at delen er ødelagt. Delene blir normalt sendt med levering neste dag, for at du skal motta dem så raskt som mulig. Kunden kan deretter erstatte delene når det passer dem.

«Obligatorisk» CSR er inkludert i visse produkters standardgaranti. CSR er valgfritt på interne CSR-deler for kunder med HP Care Pack eller en kontraktfestet støtteavtale. Med «valgfri» CSR kan kunden velge om denne ønsker å foreta CSR selv, eller at HP-servicepersonale utfører erstatningen uten ekstrakostnad i dekningsvinduet for produktservice. Eksternt tilbehør og/eller eksterne enheter er ikke kvalifisert for «valgfri» CSR.

Care Pack-støtteavtaler som omfatter «utenfor stedet»-vilkår som HP Care, krever at kunden leverer produktet til et autorisert HP-reparasjonssenter eller sender produkter til HP etter HPs skjønn hvis kunden ikke ønsker å benytte CSR.

Følgende aktiviteter er utelukket fra tjenesten:

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og støtte av operativsystemet, annen programvare og data.
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer.
- Tjenester som er nødvendige som følge av at kunden unnlot å utføre en systemrettelse, reparasjon, korrigerende eller endring som HP leverte til kunden.
- Tjenester som er nødvendige som følge av at kunden unnlot å iverksette preventive tiltak som tidligere ble anbefalt av HP.
- Tjenester som HP anser som nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet.
- 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.
- Preventivt vedlikehold.

BEGRENSNINGER VED TJENESTEN BEHOLD DEFEKTE MEDIER

Tjenestevalget behold defekte medier gjelder bare for disketter eller kvalifiserte SSD-/flash-stasjoner som er diagnostisert som defekte av HP under fjernproblemdiagnosen. Den gjelder ikke for utskifting av harddisk eller SSD-/Flash-stasjoner som det ikke er feil på.

SSD-/Flash-stasjoner som HP har definert som forbruksdeler og/eller som har overskredet maksimal støttet levetid og/eller den maksimale bruksgrensen som er angitt i produsentens bruksanvisning, produktspesifikasjoner eller teknisk datablad, kvalifiserer ikke for tjenestevalget behold defekte medier.

Feilrater på harddisker overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å avbryte denne tjenesten med 30 dagers varsel dersom HP har rimelig grunn til å tro at kunden utnytter tjenestefunksjonen «Behold defekte medier» (for eksempel dersom utskifting av defekte harddisker er mer frekvent enn det som er vanlig for det systemet som er involvert).

HP skal ikke ha noen forpliktelser overhodet med hensyn til eventuelle data som kan befinne seg på disketter eller SSD-/flash-stasjoner, eller ødeleggelse av disketter eller SSD-/flash-stasjoner som beholdes av kunden eller sendes til HP av kunden. Uavhengig av eventuelle kontradiksjoner som finnes i HPs enkeltbestillingsvilkår for kundestøtte eller teknisk datablad, vil HP eller dets tilknyttede selskaper, underleverandører eller leverandører ikke under noen omstendighet være ansvarlig for eventuelle tilfeldige, spesielle eller følgeskader eller erstatning for tap av eller misbruk av data i henhold til dette tjenestevalget, beholde defekte medier.

BEGRENSNINGER I TJENESTEN UHELLSBESKYTTELSE

Uhellsbeskyttelsen gir beskyttelse mot plutselige og uforutsette skader som følge av håndtering, forutsatt at slike skader oppstår under vanlig bruk. Den dekker ikke situasjoner og skader som følge av:

- Normal slitasje; endring i farge, tekstur eller overflate; gradvis forverring; rust; støv; eller korrosjon.
- Brann, ulykker i kjøretøy eller hjem (dersom ulykken er dekket av annen forsikring eller produktgaranti), naturkatastrofer (inkludert, men ikke begrenset til flom) eller annen fare med sin opprinnelse utenfor produktet.
- Eksponering for værforhold eller miljøforhold som er utenfor HPs spesifikasjoner, eksponering for farlige (inkludert biologiske) materialer, operatørens egen uaktsomhet, misbruk, mishandling, feilaktig strømforsyning, uautoriserte reparasjoner eller forsøk på å reparere, feilaktige og uautoriserte modifikasjoner av utstyr, tillegg eller installasjon, hærverk, skade fra dyre- eller insektangrep, defekte batterier, batterilekkasje, mangel på vedlikehold som spesifisert av produsenten (herunder bruk av upassende rensedmidler).
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner.
- Vedlikehold, reparasjon eller erstatning som er nødvendig på grunn av tap eller skade som følge av noe annet enn normal bruk, lagring og drift av produktet i samsvar med produsentens spesifikasjoner og bruksanvisningen.
- Tyveri, tap, uforklarlig forsvinning eller forleggelse.
- Tapte eller ødelagte data; driftsforstyrrelser.
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til uriktig, villedende, feilaktig eller ufullstendig formidling av hvordan utstyret ble skadet).
- Utilsiktet eller annen skade på produktet som er av kosmetisk natur, altså skader som ikke påvirker drift og funksjon av enheten.
- Ufullkommenheter på dataskjermen – inkludert, men ikke begrenset til «innbrente» og manglende piksler – forårsaket av normal bruk og drift av produktet.
- Skade på produkter som mangler eller har endring på serienummer.
- Skade eller utstyrsfeil som dekkes av produsentens garanti, tilbakekalling eller fabrikk-kunngjøringer.
- Skader under kundens forsendelse av produktet til eller fra et annet sted.
- Skade på maskinvare, programvare, medier, data osv., som stammer fra årsaker inkludert, men ikke begrenset til: virus; programvare; nettverksprogrammer; oppgraderinger; all type formatering; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller proprietære data; støtte, konfigurasjon, installasjon eller reinstallasjon av programvare eller data; eller bruk av skadede eller defekte medier.
- Alle betingelser som allerede eksisterer som inntraff før innkjøpsdatoen av HP Care Pack.
- Foreldelse av produktet.
- Alt utstyr som flyttes ut av kjøpslandet, og ikke omfattes av en kombinert HP Care Pack-reiseforsikring og -uhellsbeskyttelse.

- Skadet eller defekt LCD-skjerm dersom feilen er forårsaket av misbruk eller på annen måte kan utelukkes.
- Tilsiktet skade som resulterer i en sprukket eller skadet skjerm eller skadet monitor.
- Skade som følge av politiaksjon, krigshandlinger, atomhendelse eller terrorisme.
- Enhver endring eller modifisering av dekket produkt.
- Enhver forsettlig handling som forårsaker skader på det dekkede produktet. Uansvarlig, uaktsom eller støtende oppførsel ved håndtering eller bruk av produktet.
- Uansvarlig, uaktsom eller støtende oppførsel ved håndtering eller bruk av produktet.
- Sprekker eller hull i enheten der skaden ikke trenger inn i den ytre kassen og/eller avslører indre kretser eller skarpe kanter.
- Manglende eller ødelagte tastaturtaster som ikke er relatert til et dekket uhell (dvs. fall, væskesøl).

Rettigheten til kjøp av uhellsbeskyttelse er betinget på at produktet skal være dekket av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelse hvor dekningens varighet er lik eller lengre enn dekingen for uhellsbeskyttelsen.

Dersom beskyttende elementer som deksler, bærevesker eller etuier ble gitt eller gjort tilgjengelig for bruk sammen med dekket produkt, må du kontinuerlig bruke dette tilbehøret for å være kvalifisert for beskyttelse under denne uhellsbeskyttelsen.

Uforsvarlig, uaktsom eller misbrukende opptreden inkluderer, men er ikke begrenset til, skadelig behandling og bruk av produkter, og enhver forsettlig eller tilsiktet skade på produktet. Enhver skade som følge av slike handlinger dekkes ikke av denne uhellsbeskyttelsen.

Når den spesifiserte grensen er nådd, vil kostnad for reparasjon ved ytterligere hendelser bli fakturert etter bruk av tid og materialer, mens alle andre aspekter ved HP Care Pack opprettholdes med mindre annet er spesifikt dokumentert

For kunder som er kjent for betydelig høye krav, forbeholder HP seg retten til å avslå forespørsler om kjøp av uhellsbeskyttelsesfunksjonen. Landsrestriksjoner kan være gjeldende. Kontakt ditt lokale HP-salgskontor for nærmere informasjon om tjenestetilgjengelighet og dekning for uhellsbeskyttelse. Skader på eksterne enheter festet til basisenheten. Uhellsbeskyttelsesdekningen vil bare omfatte basisdatamaskinen.

MAKSIMAL STØTTET LEVETID / MAKSIMAL BRUK

Deler og komponenter som har nådd maksimal støttet levetid og/eller begrensninger for maksimal bruk, som angitt i produsentens driftshåndbok, produktets spesifikasjoner eller det tekniske produktdataarket, vil ikke leveres, repareres eller skiftes ut som en del av denne tjenesten.

Betingelser og vilkår

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

Generelle bestemmelser / andre eksklusjoner

Det kan påløpe avstandsgebyrer; ta kontakt med ditt lokale HP-salgskontor.

Bestillingsinformasjon

For mer informasjon eller for å bestille HP Care-tjenesten, kan du ta kontakt med en lokal HP-representant.

Finn ut mer på hp.com/go/cpc

Les mer om HP Care Pack-tjenester på hp.com/go/cpc

Del med kolleger



1. Servicenivåer og svartider for HP Care Pack kan variere, avhengig av hvor du er. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Visse begrensninger gjelder. Du finner mer informasjon på <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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.
2. Dekningsvinduet inkluderer ikke returfrakttiden. Kunder kan velge fremskyndet returfrakt for et tillegg i prisen der dette er geografisk tilgjengelig.
3. Servicenivåer og svartider kan variere, avhengig av geografisk sted.
4. Selges separat eller som en tilleggsfunksjon.
5. Hvis Beholde defekte medier kjøpes sammen med HP Care-tjeneste på stedet, vil kunden beholde eventuelle harddisker som byttes ut.
6. Tjenesten er tilgjengelig på kommersielle stasjonære PC-er, arbeidsstasjoner, mobile arbeidsstasjoner og utvalgte bærbare PC-er.
7. Basert på HPs verdensomspennende kundestøttedata fra 1/2022-10/2022..

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.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for produktene og tjenestene fra HP gis i de uttrykkelige garantierklæringer som følger med slike produkter og tjenester. Ingenting i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for redaksjonelle feil eller utelatelser som finnes i dette dokumentet.