

Returtjeneste for HP ekstern maskinwaresupport for forbrukere



HP Care Pack-tjenester

Tjenestefordeler

- Fleksible forsendelsesmuligheter
- Pålitelig og rimelig alternativ til support på stedet for hjemmeenheter eller produkter i bedrifter hvor enheten ikke er driftskritisk
- Support av høy kvalitet

Tjenesten inkluderer

- Støtte over telefon og fjerndiagnostisering av problemer
- Reparasjon, inkludert materiell og deler, ved et av HPs reparasjonssentre
- Frakt av fungerende enhet tilbake til deg
- Fleksible forsendelsesmuligheter til et av HPs reparasjonssentre
- Standard reparasjonstid er tre virkedager (kan variere avhengig av geografisk beliggenhet)
- Standard åpningstider, standard åpningsdager

Oversikt over tjenesten

Returtjenester for HP ekstern maskinwaresupport for forbrukere tilbyr tjenestenivåer av høy kvalitet med HP-returmogigheter, fjernsupport per telefon og reparasjon hos HPs reparasjonssentre for kvalifiserte produkter. Tjenesten inkluderer reparasjon eller erstatning hos reparatør, materiell og deler, arbeid og dekker også returforsendelsen.

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

Visse tjenestenivåer tilbyr også valgfrie tjenestemuligheter, som uhellsbeskyttelse.

Spesifikasjoner

Tabell 1. Servicetjenester

Tjenester	Leveringsinformasjon
Ekstern support og diagnostisering av problemer	Ved problemer må kunden først ringe det tildelte supportnummeret. HP vil per telefon yte grunnleggende teknisk assistanse med installasjon, konfigurering, oppsett og problemløsning. Før assistanse tilbys, kan HP be kunden oppgi relevant informasjon, starte diagnostiske verktøy eller andre støttetiltak på vegne av HP. HP vil deretter samarbeide med kunden for å identifisere problemet med maskinvaren.
Fjernsupport og materiell	Dersom HP konkluderer med at problemet ikke kan løses eksternt, vil HP gi kunden instruksjoner om retur av defekt maskinvare til et av HPs reparasjonssentre, hvor HP vil utføre teknisk support. HP vil dekke nødvendige HP-støttede deler og materiell for å kunne returnere produktet i funksjonell stand. HP kan, på eget initiativ, velge å erstatte maskinvare i stedet for å reparere den. Erstattede deler og produkter er nye eller som nye i bruk. Deler og produkter som erstattes, vil bli HPs eiendeler. HP kan i tillegg installere kommersielt tilgjengelige forbedringer på dekket maskinvare for å sikre god drift av maskinvareprodukter, og opprettholde kompatibilitet med maskinvaredeler erstattet av HP. HP kan, på eget initiativ, installere firmware-oppgraderinger som, etter HPs vurdering, er nødvendige for å returnere dekket produkt i funksjonell stand eller for å opprettholde kompatibilitet.
Returforsendelse	Et autorisert HP-bud vil returnere det reparerte eller erstattede produktet til kunden, såfremt kunden befinner seg innen det geografiske området hvor HP yter denne tjenesten. Returforsendelse vil foregå som bakketransport og tar vanligvis mellom tre (3) og syv (7) virkedager. Kunden har mulighet til å be om hurtigere retur til ekstra kostnad.

Tabell 1. Servicetjenester, fortsettelse

Forsendelse til et av HPs reparasjonssentre	<p>Avhengig av bestilt tjenestenivå, kan HP tilby forskjellige forsendelsesmuligheter for levering av defekt produkt til et av HPs reparasjonssentre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunden leverer: Kunden selv er ansvarlig for leveranse av 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.• Hentes av HP: Et autorisert HP-bud henter defekt produkt hos kunden, såfremt produktet befinner seg innen det geografiske området hvor tjenesten tilbys, og leveres til et av HPs reparasjonssentre. Kunden må forsikre seg om at produktet er forsvarlig innpakket og klart til å hentes av budet. Servicehendelser må være mottatt innen kl. 12.00 lokal tid for at produktet skal kunne hentes samme dag. Ved alle andre servicehendelser, vil det bli avtalt henting neste virkedag.
Behandlingstid	<p>Behandlingstiden for denne tjenesten vil være tre (3) virkedager i kvalifiserte områder, med forbehold om mulige forsinkelser og mangel på tilgjengelige deler, noe som kan bety lengre reparasjonstid. Behandlingstiden måles i antall virkedager fra tidspunktet HP har mottatt produktet frem til tidspunktet det reparerte eller erstattede produktet er klart til å sendes tilbake til kunden. Mottatt av HP betyr (avhengig av valgt forsendelsesmetode) enten: (1) hentet hos kunden av autorisert HP-bud eller (2) mottatt i HPs åpningstid ved et av HPs reparasjonssentre, dersom levert eller sendt av kunden. Behandlingstiden inkluderer ikke tid under transport av reparert eller erstattet produkt tilbake til kunden. Dersom det defekte produktet mottas ved et av HPs reparasjonssentre etter kl. 17.00 lokal tid, vil behandlingstiden på tre dager begynne fra neste virkedag. Tre dagers behandlingstid er ikke tilgjengelig på alle geografiske lokasjoner, og kan ta lengre tid utenfor større byer.</p>
Dekningsvindu	<p>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 (avhenger av geografisk beliggenhet).</p>

Tabell 2. Servicetjenester

Tjenester	Leveringsinformasjon
Uhellsbeskyttelse	<p>For kvalifiserte produkter kan utvalgte tjenestenivåer tilbys med uhellsbeskyttelse. I kvalifiserende tilfeller kan kunden, som del av tjenesten, også dekkes mot skade på det dekkede produktet som følge av uhell. Skade som følge av uhell defineres som fysisk skade på et produkt som resultat av eller på grunn av tilfeldige uhell. Dekningen inkluderer utilsiktet søling av væsker i eller på enheten, velting, fall og elektrisk feil. Dette inkluderer skadet eller ødelagt LCD-skjerm eller ødelagte deler. Uhellsbeskyttelse dekker ikke tyveri, tap, brann, skade forårsaket av en kjøretøysulykke eller naturkatastrofe, normal slitasje, forbruksvarer, forsettlig skade eller andre utelukkelses som beskrevet i avsnittet <<Tjenestens begrensninger>>. Erstatning av større deler avhenger av visse begrensninger som forklart i avsnittet <<Tjenestens begrensninger>>.</p>

Tabell 3. Valg for tjenestenivå

Ikke alle valg for tjenestenivå er tilgjengelige for alle produkter. Kundens valgte tjenestenivå vil være spesifisert i kundens kontraktdokumenter.

Valg	Leveringsinformasjon
HP returtjeneste	<p>HP tilbyr en returtjeneste som inkluderer reparasjon eller erstatning av defekt produkt, inkludert alle deler, arbeid og frakt. Ved å velge HP returtjeneste, påtar kunden seg ansvar for forsvarlig innpakking og forsendelse eller levering av defekt produkt til et av HPs reparasjonssentre.</p> <p>Et autorisert HP-bud vil returnere det reparerte eller erstattede produktet til kunden, såfremt kunden befinner seg i det geografiske området hvor HP yter denne tjenesten. Behandlingstiden for denne tjenesten vil være tre (3) virkedager i kvalifiserte områder, med forbehold om mulige forsinkelser og mangel på tilgjengelige deler, noe som kan bety lengre reparasjonstid. Behandlingstiden måles i antall virkedager fra tidspunktet HP mottar produktet frem til tidspunktet det reparerte eller erstattede produktet er klart til å sendes tilbake 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.</p> <p>Kunden kan ringe HP kundesenter mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager. Utvidet telefonsupport kan være tilgjengelig for utvalgte produkter (tider kan avhenge av geografisk beliggenhet).</p>
HP henting og retur Tjeneste	<p>HP tilbyr en dør-til-dør-tjeneste som inkluderer henting, reparasjon eller erstatning av defekt produkt og retur av fungerende produkt. Behandlingstiden for denne tjenesten vil være tre (3) virkedager i kvalifiserte områder, med forbehold om mulige forsinkelser og mangel på tilgjengelige deler, noe som kan bety lengre reparasjonstid. Behandlingstid måles i antall virkedager fra tidspunktet produktet hentes hos kunden, 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.</p> <p>Kunden kan ringe HPs kundesenter mellom kl. 08.00 og 17.00 lokal tid mandag til fredag, med unntak av HPs feriedager. 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. Utvidet telefonsupport kan være tilgjengelig for utvalgte produkter (tider kan avhenge av geografisk beliggenhet).</p>

Dekning

Alt standardutstyr som er inkludert på HP-enhetens produktnummer samt alle interne komponenter levert av HP, for eksempel HP Jetdirect-kort, minnekort og CD-ROM-stasjoner, er dekket av denne tjenesten.

I tillegg dekkes følgende eksternt tilbehør: HP-merket mus, tastatur og strømledning som følger med hovedproduktet eller som er kjøpt sammen med hovedproduktet.

Denne tjenesten dekker ikke visse elementer, inkludert, men ikke begrenset til:

- Forbruksvarer inkludert, men ikke begrenset til, utskiftbare batterier og pinner til nettbrett
- Vedlikeholdspakker, koffertar og annet tilbehør
- Enheter fra andre produsenter enn HP
- Tilbehør kjøpt i tillegg til hovedproduktet, som f.eks. holdere, dokkingstasjoner og portreplikatorer
- Ethvert produkt tidligere reparert av en uautorisert tekniker eller bruker

Kundeansvar

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.

Kunden eller en HP-autorisert representant må innen 10 dager etter kjøpet av denne tjenesten, registrere maskinwareproduktet som skal støttes. Dette gjøres ved hjelp av registreringsinstruksjoner som finnes i Care Pack eller e-posten fra HP, eller som på annet vis er 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 nødvendig informasjon for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern støtte og for å gjøre det mulig for HP å avgjøre i hvilken grad produktet er kvalifisert for støtte
- Starte selvtester 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.

Tjenestens begrensninger

Aktiviteter som er utelukket fra tjenesten inkluderer, men er ikke begrenset til, følgende:

- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og støtte av operativsystemet, annen programvare og data
- Feilsøking for kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer
- Tjenester som er nødvendige på grunn av kundens unnlattelse av å legge inn systemrettelser, utføring av reparasjoner, patch eller endringer kunden har fått beskjed om fra HP
- Tjenester som er nødvendige på grunn av kundens unnlattelse av å iverksette preventive tiltak som tidligere er tilrådd av HP
- Tjenester som, etter HPs mening, er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på installasjon, reparasjon, vedlikehold eller endring av maskinware, firmware eller programvare utført av ikke-HP-personell
- Tjenester som, etter HPs mening, er nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet
- Forebyggende vedlikehold av bruker

Ekskludering fra uhellsbeskyttelse-tjenesten

Kvalifisering for kjøp av uhellsbeskyttelse krever at produktet skal være dekket av en fabrikkgaranti eller en garantiutvidelse med en varighet lik eller lengre enn uhellsbeskyttelsen tilbyr. Uhellsbeskyttelse beskytter mot operasjonell eller mekanisk feil som skyldes en ulykke som følge av håndtering som oppstår ved normal tiltenkt bruk av produktet. Den dekker ikke situasjoner og skader som følge av:

- Normal slitasje; endring i farge, tekstur eller finish; gradvis forfall; rust; støv; eller korrosjon
- Brann, trafikkulykke eller hjemmeulykke, naturkatastrofer som flom, eller noen annen fare som ikke stammer fra produktet

- Eksponering for værforhold eller miljøforhold som er utenfor HPs spesifikasjoner, eksponering for farlige (inkludert biologiske) materialer, biologiske væsker, 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 produsent (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
- Tap av data eller korrupsjon; driftsavbrudd
- Svindel (inkludert, men ikke begrenset til, feil, misvisende, feilaktige eller ufullstendige opplysninger om hvordan utstyret ble skadet til kundens overordnede, service-yter eller HP)
- Utilsiktet eller annen skade på produktet som er av kosmetisk natur, altså skader som ikke påvirker drift og funksjon av enheten
- Mindre skader på skjermen, inkludert, men ikke begrenset til, <<burn-in>> og manglende piksler, som er forårsaket av normal bruk og drift av produktet
- Skade på produkt(er) 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 maskinvarer, programvare, media, data, osv., som stammer fra årsaker, inkludert, men ikke begrenset til, virus; applikasjoner, nettverksprogrammer; oppgraderinger; formatering av noe slag; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller proprietære data; all støtte, konfigurasjon, installasjon, eller reinstallasjon av programvare eller data; eller bruk av skadede eller defekte medier
- Alle forhold som oppstod (dvs. fant sted) før kjøpsdatoen for HP Care Pack-tjenesten
- 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
- Uforklarlig eller mystisk forsvinning og enhver forsettlig handling for å forårsake skader på dekket produkt

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

Finn ut mer på
hp.com/go/cpc

Registrer deg for oppdateringer
hp.com/go/getupdated

HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende vilkår og betingelser for tjenesten, eller som informert til kunden på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha flere lovfestede rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter er ikke på noen måte påvirket av HPs vilkår og betingelser for tjenesten eller HP-garanti som følger med et HP-produkt.

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for HP-produkter og -tjenester fremsettes i de uttrykkelige garantierklæringene som følger med slike produkter og tjenester. Det som fremkommer her, må ikke oppfattes som noen form for ekstra garanti. HP kan ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser.

