

HP's Offsite-hardwaresupport og returneringstjeneste for forbrugere



HP Care Pack-serviceydelser

Fordele ved serviceydelse

- Fleksible forsendelsesmuligheder
- Pålideligt, billigere alternativ til support på stedet til produkter, der ikke er afgørende for driften af virksomheden eller som findes i hjemmet
- Højkvalitetsservice

Overblik over servicefordele

- Fjerndiagnosticering og support på telefonen
- Reparation på reparationscenter udpeget af HP (materialer og dele er inkluderet)
- Returforsendelse af den funktionelle enhed til din adresse
- Fleksible forsendelsesmuligheder til reparationscenter udpeget af HP
- Standard behandlingstid er tre hverdage (kan variere afhængigt af geografisk placering)
- Standard åbningstider, standard åbningstider

Overblik over serviceydelser

HP's Offsite-hardwaresupport og returneringstjeneste for forbrugere tilbyder serviceydelser i høj kvalitet med returnering til HP samt telefonsupport og reparation offsite for berettigede produkter på et reparationscenter udpeget af HP. Denne serviceydelse inkluderer reparation eller udskiftning af produktet offsite samt materialer, dele, arbejdsløn og omkostningerne ved returforsendelse.

HP tilbyder flere forskellige serviceniveauer med forskellige forsendelsesmuligheder til reparationscenter udpeget af HP som beskrevet nedenfor.

Nogle serviceniveauer kommer med valgfrie serviceydelser, såsom dækning for hændeligt uheld.

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Fjerndiagnosticering og support	Ved problemer skal kunden først ringe til supporten på det angivne telefonnummer. HP vil yde grundlæggende teknisk assistance på telefonen i forbindelse med installation, produktkonfiguration, opsætning og problemløsning. Før fjern- eller offsiteassistance kan HP bede kunden om at angive relevant information, starte diagnosticeringsværktøjer og udføre andre supportaktiviteter. Herefter vil HP samarbejde med kunden for at indkredse hardwareproblemet.
Offsitesupport og -materialer	Hvis HP afgør, at problemet ikke kan løses på afstand, vil HP instruere kunden i at returnere det defekte produkt til et reparationscenter udpeget af HP, hvor HP vil udføre teknisk support. HP leverer de HP-understøttede dele og materialer, der er nødvendige for at kunne returnere produktet i funktionsdygtig tilstand. HP kan efter eget skøn vælge at ombytte hardwareprodukter i stedet for at reparere dem. Reservedele og ombyggede produkter vil være nye eller funktionelt svarende til nye, hvad gælder ydeevne. Udskiftede dele og ombyggede produkter tilhører HP. Desuden kan HP installere kommercielt tilgængelige tekniske forbedringer på det dækkede hardwareprodukt for at muliggøre korrekt drift af hardwareprodukter og opretholde kompatibilitet med reservedele leveret af HP. HP kan efter eget skøn installere eventuelle firmwareopdateringer, HP mener, er nødvendige for at returnere det dækkede produkt i funktionsdygtig tilstand, eller for at sikre fortsat mulighed for support fra HP.
Returforsendelse	En autoriseret HP-kurér vil returnere det reparerede eller ombyggede produkt til kundens adresse, hvis denne er i samme geografiske område som stedet, hvor serviceydelsen blev udført. Returforsendelse vil ske via landtransport og tager som regel mellem tre (3) og syv (7) hverdage. Kunden kan mod betaling få leveret produktet hurtigere.

De fordele, der tilbydes igennem HP Care Pack, gælder i tillæg til alle rettigheder forbrugeren kan have ifølge HP's begrænsede garanti, der følger med HP-produkter og/eller i henhold til gældende lovgivning om forbrugerbeskyttelse. Især er sælger forpligtet til at garantere forbrugeren, at produkterne er i overensstemmelse med den relevante salgskontrakt i en periode på to år efter leveringen. Dine lovbestemte forbrugerrettigheder er ikke begrænsede eller på nogen måde påvirkede af HP Care Pack. For yderligere information om disse rettigheder, se følgende link: [Forbrugerrettsgaranti](#).

Tabel 1. Serviceydelser, fortsat

Forsendelse til reparationscenter udpeget af HP	<p>Afhængigt af det købte serviceniveau tilbyder HP forskellige forsendelsesmuligheder i forbindelse med levering af det defekte produkt til reparationscenteret udpeget af HP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunden leverer: Med denne mulighed er kunden ansvarlig for at levere det defekte produkt til et reparationscenter udpeget af HP. Kunden skal sikre, at produktet er forsvarligt emballeret i forhold til leveringsmetoden. Levering kan også ske personligt eller med lokalt tilgængelig kommerciel leveringstjeneste.• Afhentning af HP: En autoriseret HP-kurér henter det defekte produkt på kundens adresse, hvis afhentningsstedet er i samme geografiske område som stedet, hvor serviceydelsen bliver udført, og leverer det herefter til et reparationscenter udpeget af HP. Det er kundens ansvar at emballere produktet forsvarligt og forberede produktet til kurérens afhentning. Serviceanmodninger skal være modtaget inden kl. 12:00 lokal tid for at aktivere afhentning samme dag. Alle andre serviceanmodninger vil blive afhentet den efterfølgende hverdag.
Behandlingstid	<p>Behandlingstiden for denne ydelse vil være tre (3) HP-hverdage for berettigede adresser, med undtagelse for uregelmæssige fejl og manglende adgang til dele, som kan kræve ekstra reparationstid. Behandlingstiden måles i antal hverdage, der går fra det tidspunkt, det defekte produkt er modtaget af HP indtil det tidspunkt, det reparerede eller ombyggede produkt er klar til at blive sendt tilbage til kunden. Modtaget af HP betyder (afhængigt af anvendte forsendelsesmetode) enten: (1) afhentet på kundens adresse af en HP-autoriseret kurér eller (2) modtaget i HP's åbningstid på et reparationscenter udpeget af HP, hvis leveret eller afsendt af kunden. Behandlingstid inkluderer ikke den tid det tager at sende det reparerede eller ombyggede produkt tilbage til kunden. Hvis det defekte produkt bliver modtaget på det reparationscenter, som HP har udpeget, efter kl. 17.00 lokal tid, begynder behandlingstiden på de tre hverdage den efterfølgende hverdag.</p> <p>Behandlingstiden på tre hverdage gælder ikke for alle geografiske områder og kan være længere udenfor større byer.</p>
Åbningstider	<p>Åbningstider angiver det tidsrum, hvor du kan modtage den beskrevne serviceydelse offsite eller via fjernadgang. Tjenesten er tilgængelig mellem kl. 08:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag eksklusiv lukkedage hos HP (Kan variere efter geografisk placering).</p>

Tabel 2. Valgfrie serviceydelser

Ydelse	Leveringsspecifikationer
Dækning for hændeligt uheld	<p>For berettigede produkter kan specifikke serviceniveauer indeholde dækning for hændelige uheld. I tilfælde af dækning for hændeligt uheld er kunden beskyttet mod skader ved hændeligt uheld for det dækkede hardware som en del af denne serviceydelse.</p> <p>Hændeligt uheld er defineret som fysisk skade på et produkt forårsaget af et tilfældigt uheld. Dækkede farer inkluderer utilsigtet spild af væsker ned i enheden, tab, fald og elektrisk spænding. Dette inkluderer beskadiget eller ødelagt krystalskærm (LCD'er) eller ødelagte dele.</p> <p>Beskyttelse mod hændeligt uheld omfatter ikke tyveri, mistet enhed, brand, skader i forbindelse med biluheld eller force majeure, almindelig brug, hjælpematerialer, forsætlige skader eller andre undtagelser som beskrevet i afsnittet om "Begrænsninger". Udskiftning af større dele er underlagt visse begrænsninger som beskrevet i afsnittet om "Servicebegrænsninger".</p>

Tabel 3. Mulige serviceniveauer

Ikke alle serviceniveauer er tilgængelige til alle produkter. Det serviceniveau, som kunden har valgt, vil blive specificeret i kundens kontraktdokumentation.

Muligheder	Leveringsspecifikationer
HP's Returnerings-service	<p>HP tilbyder en returnerings-service, der omfatter reparation eller ombytning samt returnering af det defekte produkt, inklusive alle dele, arbejdsløn og fragt. Ved at vælge HP's Returnerings-service påtager kunden sig ansvaret for at emballere og sende eller levere det defekte produkt til et reparationscenter udpeget af HP.</p> <p>HP vil returnere det reparerede eller ombyggede produkt til kundens adresse, hvis den er i samme geografiske område, som serviceydelsen udføres i. Behandlingstiden for denne ydelse vil være tre (3) HP-hverdage for berettigede adresser, med undtagelse for uregelmæssige fejl og manglende adgang til dele, som kan kræve ekstra reparationstid. Behandlingstiden måles i det antal hverdage, der går fra det tidspunkt, det defekte produkt er modtaget på et reparationscenter, udpeget af HP, indtil det tidspunkt, det reparerede eller ombyggede produkt er klar til at blive sendt tilbage til kunden. Behandlingstiden inkluderer ikke den tid, det tager at tilbagesende det reparerede eller ombyggede produkt. Kunden kan anmode om hurtigere forsendelse mod betaling, som vil blive faktureret kunden. Kunden kan ringe til HP's kundesupport mellem kl. 8:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusiv lukkedage hos HP. Udvidet telefonsupport kan være tilgængelig for udvalgte produkter (tider kan variere alt efter geografisk placering).</p>
HP's Afhentnings- og returnerings-service	<p>HP tilbyder dør-til-dør-service, der inkluderer afhentning, reparation eller ombytning af det defekte produkt og returnering i funktionsdygtig tilstand. Behandlingstiden for denne ydelse vil være tre (3) HP-hverdage for berettigede adresser, med undtagelse for uregelmæssige fejl, som kan kræve ekstra reparationstid. Behandlingstiden bliver målt efter, hvor mange hverdage, der går fra produktet er afhentet på kundens adresse, hvis den er i det geografiske område, hvor serviceydelsen udføres, indtil det tidspunkt hvor produktet er klar til at blive sendt tilbage til kunden. Behandlingstiden inkluderer ikke den tid, det tager at sende det reparerede eller ombyggede produkt. Kunden kan anmode om hurtigere forsendelse mod betaling, som vil blive faktureret kunden.</p> <p>Kunden kan ringe til HP's kundesupport mellem kl. 8:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, eksklusiv lukkedage hos HP. Serviceanmodninger skal være modtaget inden kl. 12:00 lokal tid for at aktivere afhentning samme dag. Alle andre serviceanmodninger vil blive afhentet den efterfølgende hverdag. Udvidet telefonsupport kan være tilgængelig for udvalgte produkter (tider kan variere alt efter geografisk placering).</p>

Dækning

Al standardtilbehør, der følger med HP-basisenhedens delnummer og alle interne HP-leverede komponenter, som HP Jetdirect-kort, hukommelse og cd-rom-drev, der er dækket af denne service.

Derudover er eksternt tilbehør begrænset til HP-mus, -tastatur og -oplader, der følger med hovedproduktet eller er købt sammen med det dækkede hovedprodukt.

Ikke omfattet af denne service er enheder som, men ikke begrænset til:

- Forbrugsstoffer, herunder, men ikke begrænset til, batterier, der kan udskiftes af kunden, og penne til tablet-pc'er.
- Vedligeholdelsessæt, etuier og andet tilbehør
- Ikke-HP-enheder
- Tilbehør købt ud over basisenheden, såsom hængebøjler, dockingstation og portreplikatorer
- Ethvert produkt, der tidligere er blevet repareret af en uautoriseret tekniker eller bruger

Kundeansvar

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

Kunden eller den HP-autoriserede repræsentant skal registrere den hardware, der skal ydes service på inden for 10 dage efter køb af denne service, ved hjælp af instruktionerne for registrering i Care Pack eller i e-maildokumentet 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 fra HP, vil kunden være forpligtet til at understøtte HP's fjernløsning af problemet. Kunden skal:

- Afgive alle nødvendige oplysninger for, at HP kan levere rettidig og professionel fjernsupport og gøre det muligt for HP at afgøre berettigelse til supportniveau
- Starte selvtest og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Udføre andre rimelige aktiviteter, så HP kan identificere og løse problemer, som anmodet af HP

Kunden skal sikre, at produktet er forsvarligt emballeret og klar til afhentning eller den valgte forsendelsesmetode til et reparationscenter udpeget af HP. HP kan kræve, at kunden skal inkludere et udskrift af resultater fra eventuelle tidligere udførte selv-test sammen med det defekte produkt.

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.

Servicebegrænsninger

Aktiviteter som, men ikke begrænset til, følgende er udelukket fra denne serviceydelse:

- Backup, genskabelse og support af styresystemet, anden software samt data
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutning eller kompatibilitetsproblemer
- Service påkrævet, fordi kunden ikke har installeret eller gennemført systemrettelser, -reparation, -patch eller -modifikationer, der er leveret til kunden af HP
- Service påkrævet på grund af kundens manglende udførelse af handlinger, der tidligere er blevet anbefalet af HP
- Serviceydelser, der efter HP's mening, er påkrævet efter uautoriserede forsøg fra ikke-HP-ansat på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software
- Serviceydelser, der efter HP's mening, er påkrævet på grund af uhensigtsmæssig behandling eller brug af produkter
- Forbyggende vedligeholdelse hos brugeren

Undtagelser for skader ved hændeligt uheld i håndteringsservice

Berettigelse til køb af dækning for hændelige uheld kræver, at produktet er dækket af en fabriksgaranti eller en garantiforlængelse, der har en dækningsvarighed, der er lig med eller længere end dækningen for hændeligt uheld. Serviceydelserne for hændeligt uheld fra håndteringstjenesten giver beskyttelse i forbindelse med operationelle eller mekaniske fejl forårsaget af en ulykke ved håndtering, der opstår i forbindelse med almindelig tilsigtet brug af produktet. Den dækker ikke følgende situationer og skader som følge af:

- Normal slitage; ændring i farve, tekstur eller overflade; gradvis forringelse; rust; støv; eller korrosion
- Ild, en bilulykke eller en ulykke i hjemmet, naturlig hændelser (naturkatastrofer som oversvømmelser) eller enhver anden udefrakommende fare for produktet.
- Udsættelse for vejr- og miljømæssige forhold, der ligger uden for HP's specifikationer, udsættelse for farlige (herunder biologisk skadelige) materialer, biologiske væsker, operatørs uagtsomhed, forkert brug, forkert håndtering, forkert strømforbrug, uautoriserede reparationer eller forsøg på at reparere, forkerte og uautoriserede modifikationer på udstyr, vedhæftede filer eller installationer, hærværk, dyr- eller insektangreb eller skadedyrsangreb, defekte batterier, batterilækage, manglende producent-specificeret vedligeholdelse (herunder brug af uhensigtsmæssige rensningsmidler)

- 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 forlængning
- Tab af data eller beskadigelse; driftsforstyrrelser
- Svig (herunder, men ikke begrænset til, forkert, misvisende, fejlagtig eller ufuldstændig offentliggørelse af, hvordan udstyret er blevet beskadiget af kundens klagebehandler, servicevirksomheden eller HP)
- Utilsigtet eller anden skade på det produkt, der er af kosmetisk karakter, hvilket betyder beskadigelse, som ikke påvirker computerens drift og funktion
- Mangler ved computerskærmen, herunder, men ikke begrænset til, "fastbrænding" og manglende pixels, der skyldes normal brug og drift af produktet
- Skader på produkt(er), hvis serienumre er fjernet eller ændret
- Skader eller udstyrssvig, der er dækket af producentens garanti, tilbagekaldelse eller opslag fra fabrikken
- Skader forårsaget under kundens forsendelse af det dækkede produkt til eller fra en anden adresse
- Skader på hardware, software, medier, data m.v., der stammer fra årsager, herunder, men ikke begrænset til, virus; applikationsprogrammer; netværksprogrammer; opgraderinger; formatering af enhver art; databaser; filer; drivere; kildekode; objektkode eller proprietær data; enhver form for service på, konfiguration, installation eller geninstallation af software eller data; eller brug af beskadigede eller defekte medier
- Enhver og alle allerede eksisterende forhold, der fandt sted (dvs. skete) før datoen for købet af HP Care Pack-service
- Produktforældelse
- Alt udstyr flyttet udenfor det land, hvor det er købt og som ikke er dækket af en Travel + Hændeligt Uheld HP Care Pack
- Beskadiget eller defekt LCD-skærm, når fejlen skyldes misbrug, eller hvis det på anden måde er ekskluderet herfra
- Tilsigtet skade, der resulterer i en revnet eller beskadiget skærm eller computerskærm
- Skade forårsaget af politiaktion, erklæret eller uerklæret krig, atomulykke eller terrorisme
- Ved enhver ændring eller modifikation af det dækkede produkt
- Uforklarlig eller mystisk forsvinden og enhver forsætlig handling udført med henblik på at forårsage skade på det dækkede produkt

Uforsvarlighed, uagtsomhed, misbrug eller forsætlig adfærd under håndtering eller brug af produktet. Hvis beskyttende elementer såsom beskyttelsesovertræk, etuier eller 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. Uforsvarlighed, uagtsomhed, misbrug eller forsætlig adfærd omfatter, men er ikke begrænset til, behandling og anvendelse af det dækkede produkt(er) på en skadelig eller krænkende måde, der kan føre til beskadigelse, og enhver forsætlig beskadigelse af produktet. Enhver skade som følge af sådanne handlinger er ikke omfattet af denne dækning for hændelige uheld ved håndtering.

Du kan finde flere oplysninger på
hp.com/go/cpc

Modtag opdateringer
hp.com/go/getupdated

HP Services er underlagt HP's gældende vilkår og betingelser for tjenesteydelsen eller som oplyst til kunden på købstidspunktet. Kunden kan have yderligere lovbestemte rettigheder i henhold til gældende lokale love, og disse rettigheder er ikke på nogen måde påvirket af HP's vilkår og betingelser for serviceydelsen eller HP's begrænsede garanti, der følger med et 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 er angivet i de udtrykkelige garantierklæringer, der følger med sådanne produkter og tjenester. Intet heri må fortolkes som udgørende en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

