



# HP Hente- og bringetjeneste for maskinvare

## HP Care Pack-tjenester

Tjenestene HP Hente- og bringetjeneste for maskinvare sørger for retur til HP-servicenivåer av høy kvalitet med fjerntelefonsupport og sentralt reparasjonssted på et reparasjonssenter utpekt av HP for de aktuelle produktene. Denne tjenesten inkluderer reparasjon på et sentralt sted eller utskifting, materiell og deler, arbeid og kostnaden ved returfrakt.

HP tilbyr tjenestenivåer med forskjellige transport-alternativer til reparasjonsstedet HP utpeker, som beskrevet nedenfor.

Noen tjenestenivåer er også tilgjengelig med ekstra tjenestefunksjoner som beskyttelse mot tilfeldig skade eller å beholde defekte medier.

## Fordeler med tjenesten

- Fleksible transportalternativer
- Pålitelig, rimelig alternativ til support på stedet for produkter i ikke-kritiske virksomheter eller hjem
- Support av høy kvalitet

## Hovedpunkter om tjenesten

- Fjerndiagnostisering av problemer og telefonsupport
- Réparation dans un centre désigné par HP (équipements inclus)
- Returtransport av fungerende enhet tilbake til din adresse
- Fleksible transportalternativer til et HP-utpekt reparasjonssenter
- Vanlig behandlingstid på tre arbeidsdager (kan variere med geografisk plassering)
- Dekningsvindu innenfor standard åpningstid, standard arbeidsdager

## Spesifikasjoner

Tabell 1. Om tjenesten

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Ekstern problemdiagnostikk og support</b>	Når det oppstår et problem, må Kunden først rette en henvendelse til det utpekte supporttelefonnummeret. HP vil sørge for grunnleggende teknisk telefonassistanse når det gjelder installering, produktkonfigurering, oppsett og problemløsning. Før eventuell fjern- eller sentral assistanse, kan HP be Kunden skaffe til veie relevant informasjon, starte diagnostiseringsverktøy og utføre andre supportaktiviteter på forespørsel fra HP. HP vil deretter fjernsamarbeide med Kunden for å isolere maskinvareproblemet.
<b>Sentral support og materiell</b>	Hvis problemet, etter HPs vurdering, ikke kan fjernløses, vil HP vil be Kunden om å returnere det defekte maskinvareproduktet til et reparasjonssenter utpekt av HP, der HP vil levere teknisk support. HP vil sørge for HP-deler og materiell som kreves for å holde det aktuelle produktet i god driftsmessig stand. HP kan ut fra eget skjønn velge å bytte ut slike maskinvareprodukter i stedet for å reparere dem. Erstatningsdeler og -produkter er nye eller tilsvarende nye når det gjelder ytelse. Erstattede deler og produkter blir HPs eiendom.  I tillegg kan HP installere tilgjengelige tekniske forbedringer på det aktuelle produktet for å hjelpe Kunden med å sikre tilfredsstillende drift av maskinvareproduktene og opprettholde kompatibilitet med erstatningsdeler til maskinvare fra HP. HP kan etter eget skjønn installere eventuelle firmware-oppdateringer som, etter HPs mening, er nødvendige for å sette det aktuelle produktet tilbake i driftsmessig stand eller sørge for at HP fortsatt kan yte support på det.
<b>Returtransport</b>	En HP-autorisert kurér vil returnere det reparerte eller utskiftede produktet til Kundens adresse, hvis den er innenfor det geografiske området hvor tjenesten er tilgjengelig. Returtransporten vil foregå ved hjelp av bakketransport, og vil vanligvis ta mellom 3 og 7 arbeidsdager. Kunden kan be om raskere levering mot å betale et tillegg i prisen.
<b>Transport til HP-utpekt reparasjonssenter</b>	Avhengig av servicenivået som er kjøpt, kan HP tilby forskjellige transportalternativer for levering av det defekte produktet til det HP-utpekte reparasjonssenteret: <ul style="list-style-type: none"><li>• Kunden leverer: Med dette alternativet er kunden ansvarlig for leveringen av det defekte produktet til det HP-utpekte reparasjonssenteret. Kunden må påse at produktet er tilstrekkelig emballert med tanke på den valgte forsendelsesmåten. Leveringen kan utføres personlig eller av et lokalt budtjenestefirma.</li><li>• HP henter: En HP-autorisert kurér vil hente det defekte produktet på Kundens adresse, hvis den er innenfor det geografiske området hvor tjenesten er tilgjengelig, og levere det til det HP-utpekte reparasjonssenteret. Det er Kundens ansvar å emballere og klargjøre produktet ordentlig før det hentes av kureren. Tjenesteforespørslene må være mottatt innen klokken 1200 for å kunne hentes samme dag. Alle andre forespørslene vil bli satt opp for henting neste arbeidsdag.</li></ul>
<b>Behandlingstid</b>	Behandlingstiden for denne tjenesten vil være tre HP-arbeidsdager for berettigede steder, med unntak for periodisk svikt og manglende tilgjengelighet av deler, som kan kreve lengre reparasjonstid. Behandlingstiden måles i medgåtte arbeidsdager fra tidspunktet det defekte produktet ble mottatt av HP, til det reparerte eller utskiftede produktet kan sendes tilbake til Kunden. Mottatt av HP betyr (avhengig av transportalternativ som brukes) enten: (1) hentet på Kundens sted av et HP-autorisert transportselskap, eller (2) mottatt innenfor HPs åpningstid på det HP-utpekte reparasjonssenteret, hvis det leveres eller sendes av Kunden. Behandlingstid inkluderer ikke tiden det reparerte eller utskiftede produktet er i transitt tilbake til Kunden. Le délai de 5 jours ouvrés n'est pas disponible en tout lieu et peut être prolongé hors des zones métropolitaines.  En behandlingstid på tre arbeidsdager er ikke tilgjengelig på alle geografiske steder og kan være lengre i mindre sentrale strøk.
<b>Dekningsgrad</b>	Dekningsgraden angir tidsrommet da de beskrevne tjenestene leveres utenfor stedet eller fjernstyres. Tjenesten er tilgjengelig fra 08.00 til 17.00, mandag til fredag, unntatt HP-fridager (kan variere etter geografisk sted).

## Spesifikasjoner

Tabell 2. Eksra tjenestefunksjoner

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
<b>Beholde defekte medier</b>	For berettigede produkter vil dette tjenestealternativet la Kunden beholde defekte harddisk-komponenter, som dekkes av denne tjenesten, som Kunden ikke ønsker å frigi fordi disken ("diskstasjonen") kan inneholde konfidensielle data. Alle diskstasjoner i et system som dekkes, må være med i beholdelse av defekte medier. Uansett hva som står i dette dokumentet eller HP-avtalen om support, fraskriver HP seg retten til å overta eiendomsretten til en defekt diskstasjon som dekkes av alternativet for å beholde defekte medier i tilfeller der HP leverer en erstatningsdisk til Kunden. Kunden vil beholde alle defekte diskstasjoner som støttes av HP i henhold til HP-avtalen om support.
<b>Beskyttelse mot hendelige uhell</b>	For berettigede produkter kan spesifikke servicenivåer tilbys med beskyttelse mot hendelige uhell. Der beskyttelse mot hendelige uhell gjelder, mottar kunden beskyttelse mot hendelige uhell for maskinvareproduktene som dekkes, som en del av denne tjenesten.  Hendelige uhell defineres som fysisk skade på et produkt som skyldes en utilsiktet hendelse. Hendelser som dekkes, er utilsiktet væskesøl i eller på enheten, fall og elektrisk overspenning. Dette inkluderer skadede eller knuste LCD-skjermer (liquid crystal displays) eller ødelagte deler.  Beskyttelse mot hendelige uhell dekker ikke tyveri, tap, brann, skader forårsaket av uhell i kjøretøy eller naturkatastrofer, normal slitasje, rekvisita, tilsiktet skade eller andre utelukkelse, slik det er definert under "Begrensninger av tjenesten". For utskifting av hoveddeler gjelder visse begrensninger slik det er beskrevet under "Begrensninger av tjenesten".

## Spesifikasjoner

Tabell 3. Alternative tjenestenivåer

Ikke alle alternative tjenestenivåer er tilgjengelig for alle produkter. Tjenestenivåene kunden har valgt, vil være spesifisert i Kundens kontraktsdokumentasjon.

Alternativ	Leveransespesifikasjoner
<b>HP bringetjeneste</b>	HP har en bringetjeneste som omfatter reparasjon eller utskifting og bringing av det defekte produktet, inkludert alle deler, arbeid og frakt. Ved å velge HP bringetjeneste-alternativet, påtar Kunden seg ansvaret for å emballere og sende eller levere det defekte produktet til et HP-utpekt reparasjonssenter.  HP vil returnere det reparerte eller utskiftede produktet til Kundens adresse, hvis den er innenfor det geografiske området hvor tjenesten er tilgjengelig. Behandlingstiden for denne tjenesten vil være tre (3) arbeidsdager for berettigede steder, med unntak for periodisk svikt, som kan kreve lengre reparasjonstid. Behandlingstiden måles i medgåtte arbeidsdager fra tidspunktet da produktet mottas på et HP-utpekt reparasjonssenter til tidspunktet da det reparerte eller utskiftede produktet er klart til å bli returnert til Kunden. Behandlingstiden inkluderer ikke tiden det tar å transportere det reparerte eller utskiftede produktet. Kunden kan be om raskere returtransport mot et tillegg i prisen, som vil bli fakturert Kunden.  Kunden kan ringe HPs kundesupportsenter mellom 0800 og 1700 lokal tid, mandag til fredag med unntak av HPs fridager. Utvidet telefonsupport kan være tilgjengelig for utvalgte produkter (klokkeslettene kan variere fra land til land).
<b>HP hente- og bringetjeneste</b>	HP har en dør-til-dør-tjeneste som omfatter henting, reparasjon eller utskifting av det defekte produktet og bringing av et produkt i god driftsmessig stand. Behandlingstiden for denne tjenesten vil være tre (3) HP-arbeidsdager for berettigede steder, med unntak for periodisk svikt, som kan kreve lengre reparasjonstid. Behandlingstiden måles i medgåtte arbeidsdager fra tidspunktet da enheten hentes på Kundens adresse hvis den er innenfor det geografiske området der tjenesten er tilgjengelig, til tidspunktet da det reparerte produktet er klart til å bli returnert til Kunden. Behandlingstiden inkluderer ikke tiden det tar å transportere det reparerte eller utskiftede produktet. Kunden kan be om raskere returtransport mot et tillegg i prisen, som vil bli fakturert Kunden.  Kunden kan ringe HPs kundesupportsenter mellom 0800 og 1700 lokal tid, mandag til fredag med unntak av HPs fridager. Tjenesteforespørsler må være mottatt innen klokken 1200 for å kunne hentes samme dag. Alle andre forespørsler vil bli satt opp for henting neste arbeidsdag. Utvidet telefonsupport kan være tilgjengelig for utvalgte produkter (klokkeslettene kan variere fra land til land).

## Dekning

Alt standardtilbehør som er inkludert i delenummeret til HPs basisenheter, og alle interne komponenter levert av HP, som HP Jetdirect-kort, minne og CDROM-stasjoner, dekkes av denne tjenesten. Artikler som ikke dekkes av denne tjenesten, omfatter men er ikke begrenset til:

- Forbruksvarer, inkludert men ikke begrenset til batterier, projektorpærer og penner til håndholdte PCer
- Vedlikeholdssett og andre rekvisita
- Enheter fra andre leverandører enn HP
- Tilbehør som er kjøpt i tillegg til basisenheten, som dokkingstasjoner og portreplikatorer
- Alle produkter som tidligere er reparert av en uautorisert tekniker eller bruker

## Kundens ansvar

Hvis HP krever det må Kunden eller en HP-autorisert representant registrere maskinvareproduktet som skal støttes, innen ti (10) dager etter kjøpet av denne tjenesten, i henhold til registreringsinstruksjonene i HP Care Pack eller e-postdokumentet som ble levert av HP, eller en annen måte som HP angir. Hvis et produkt som dekkes, flyttes til et annet sted, må registrering (eller riktig justering av eksisterende HP-registrering) gjøres innen ti dager etter endringen.

Det kreves at Kunden på forespørsel fra HP assisterer HP med fjernløsning av problemet. Kunden må:

- Gi all informasjon som er nødvendig for at HP skal kunne gi betimelig og profesjonell fjernsupport, og gjøre HP i stand til å fastslå hva slags supportnivå du har krav på
- Starte selvtester og installere og kjøre andre diagnostiseringsverktøy og programmer
- Utføre andre rimelige aktiviteter på forespørsel fra HP for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemet

Kunden er ansvarlig for i rett tid å installere viktige firmware-oppdateringer som kan installeres av Kunden, og også deler og erstatningsenheter som blir levert til Kunden og som kan skiftes av Kunden.

Kunden må påse at produktet er forsvarlig emballert og klargjort for henting eller for den valgte leverings- eller forsendelsesmåten til det HP-utpekte reparasjonssenteret. HP kan kreve at Kunden legger ved en utskrift av resultatene av tidligere utførte selvtester sammen med det defekte produktet. Det er Kundens ansvar å fjerne alle personlige og/eller konfidensielle data fra det defekte produktet før det returneres til et HP-utpekt sted for reparasjon eller utskifting. HP er ikke ansvarlig for data som er lagret på det returnerte produktet.

Med tjenestealternativet for å beholde defekte medier må Kunden, i tillegg til det ovenfornevnte:

- Fjerne alle diskstasjoner før det defekte produktet returneres til et HP-utpekt sted for reparasjon eller utskifting. HP er ikke ansvarlig for data på diskstasjoner
- Sørgе for at Kundens konfidensielle data på den defekte disken ødelegges eller forblir sikret
- Gi HP identifikasjonsinformasjon for hver diskstasjon som beholdes, og fyllе ut og sende til HP et dokument som leveres av HP, der Kunden bekrefter at diskstasjonene beholdes
- Ødelegge disken som beholdes, og/eller sørge for at disken ikke kommer i bruk igjen
- Avhende alle defekte diskеr i henhold til gjeldende miljølovgivning og regler

Når det gjelder diskеr levert av HP til Kunden som låne-, leie- eller leasingprodukter, vil Kunden umiddelbart returnere erstatningsdiskene ved utløpet av eller avslutningen av HP-support. Kunden har eneansvar for å fjerne alle sensitive data før eventuelle lånte, leide eller leasede diskеr returneres til HP.

## Begrensninger av tjenesten

Det er opp til HP å bestemme om tjenesten skal leveres med en kombinasjon av fjerndiagnostisering og – support, tjenester ved et HP-utpekt reparasjonssenter og andre tjenesteleveringsmetoder. Andre tjenesteleveringsmetoder kan være levering via et transportselskap av deler som kan skiftes ut av Kunden, som tastatur, mus eller komplette erstatningsenheter. HP vil avgjøre hvilken leveringsmetode som er påkrevd for å yte rettidig og effektiv support til Kunden.

Unntatt fra denne tjenesten er blant annet følgende tjenester (listen er ikke utfyllende):

- Gjenoppretting av og support på operativsystemet, annen programvare og data
- Problemløsning som har med kommunikasjons- eller kompatibilitetsproblemer å gjøre
- Tjenester som kreves fordi Kunden har unnlatt å legge inn systemrettelser, reparasjoner, programrettelser eller endringer som mottas fra HP
- Tjenester som kreves fordi Kunden har unnlatt å iverksette preventive tiltak som tidligere er tilrådd av HP
- Tjenester som etter HPs vurdering, er nødvendig på grunn av uautoriserte forsøk på installering, reparasjon, vedlikehold eller endring av maskinvare, firmware eller programvare utført av personell utenfor HP
- Tjenester som etter HPs mening er påkrevd på grunn av uriktig behandling eller bruk av produktet
- Preventivt vedlikehold utført av bruker

#### **Begrensninger for tjenestealternativet for å beholde defekte medier**

Tjenestefunksjonen for å beholde defekte medier gjelder bare for diskstasjoner som HP har diagnostisert som defekte under fjerndiagnostikken. Den gjelder ikke eventuell utskifting av disker uten feil.

Feilrater på harddisker overvåkes konstant, og HP forbeholder seg retten til å avbryte denne tjenesten med 30 dagers varsel hvis HP har grunn til å tro at Kunden misbruker tjenestealternativet for å beholde defekte medier (som når erstatning av defekte harddisker materielt overstiger standard feilrater for det aktuelle systemet).

HP HAR OVERHODET INGEN FORPLIKTELSER NÅR DET GJELDER INNHOLDET AV ELLER DESTRUKSJONEN AV DISKER BEHOLDT AV KUNDEN. UANSETT HVA SOM STÅR I HP-AVTALEN OM SUPPORT ELLER DET TEKNISKE DATABLADET, SKAL IKKE HP ELLER NOEN AV SELSKAPETS TILSLUTTEDE SELSKAPER, UNDERLEVERANDØRER ELLER LEVERANDØRER PÅ NOEN MÅTE VÆRE ANSVARLIG FOR EVENTUELLE TILFELDIGE, SPEIELLE ELLER FØLGESKADER ELLER ERSTATNING FOR TAP ELLER MISBRUK AV DATA UNDER DENNE TJENESTEN FOR BEHOLDING AV DEFEKTE MEDIER.

#### **Utelukkelse for tjenestealternativet Beskyttelse mot hendelige uhell**

Beskyttelse mot hendelige uhell dekker ikke følgende:

- Skade som skyldes at produsentens anbefalte vedlikeholds- eller driftsspesifikasjoner ikke overholdes
- Skade som skyldes krig eller atomkraftulykke, brann, terrorisme, uhell med kjøretøy eller naturkatastrofer, uautoriserte forsøk på å reparere produktet eller bruk av skadede eller defekte medier
- Tap eller ødeleggelse av data, forretningsavbrudd, foreldelse, kosmetisk skade, rust, endringer i farge, tekstur eller finish, normal slitasje eller gradvis forringelse
- Feil i produktdesign, konstruksjon, programmering eller instruksjoner
- Bedrageri, tyveri, uforklaring eller mystisk forsvinning, misbruk, feil bruk eller fortsettlig hendelse
- Endring eller modifisering av produktet på noen måte

For HP bærbare kontorprodukter er utskifting av hoveddeler begrenset til tre hoveddeler per produkt per 12-månedersperiode, med start fra HP Care Pack-startdatoen. For alle andre produkter er utskifting av hoveddeler begrenset til én hoveddel per produkt per 12-månedersperiode, med start fra HP Care Pack-startdatoen.

For Beskyttelse mot hendelige uhell-dekning, omfatter hoveddeler - men er ikke begrenset til - skjermen (LCD), DVD/CD ROM-stasjon, hovedkort, prosessor, harddisk og minne. Når den angitte grensen er nådd, blir kostnadene ved reparasjon av en hoveddel bli belastet på tid- og materialbasis.

## Bestillingsinformasjon

Tilgjengeligheten av funksjoner og tjenestenivåer kan variere etter lokale ressurser, og kan være begrenset til berettigede produkter og geografiske steder.

## Mer informasjon

Hvis du ønsker mer informasjon om HP-tjenester, kan du kontakte våre verdensomspennende salgskontorer eller besøke våre nettsteder:

[www.hp.com/hps/support](http://www.hp.com/hps/support)

[www.hp.com/hps/carepack](http://www.hp.com/hps/carepack)

