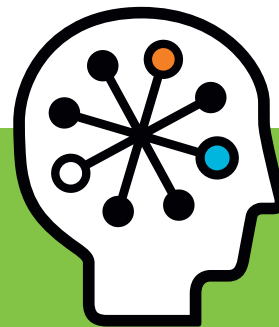




HP Hardwareservice

Returnering / Afhentning & returnering

HP Care Pack



HP's Hardwareservices omfatter HP Returnering/HP Afhentning og returnering og inkluderer telefonisk support og reparation og/eller ombytning af den fejlbehæftede enhed på et HP autoriseret servicecenter. Servicen omfatter reparation eller ombytning, reservedele, arbejdskraft samt HP Returnering eller HP Afhentning og returnering af produktet.

HP tilbyder to niveauer af denne service med forskellige forsendelsesmuligheder til et HP autoriseret servicecenter som beskrevet i det følgende.

Fordele

- Fleksible forsendelsesmåder
- Økonomisk og effektiv service af produkter, der bruges i ikke-kritiske forretningsmiljøer eller i hjemmet
- Effektiv service fra HP

Servicen omfatter

- Fjerndiagnosticering af problemer samt telefonisk support
- Reparation på et HP autoriseret servicecenter, inkl. materialer og reservedele
- Returnering af den driftsklare enhed til kunden
- Fleksible forsendelsesmåder til et HP autoriseret servicecenter
- Standardekspeditionstiden er tre forretningsdage (kan variere fra område til område)
- Standard dækningsramme

Specifikationer

Tabel 1. Serviceydelse

Ydelse	Beskrivelse
Fjerndiagnosticering af problemer samt remote support	Når kunden ringer til det angivne servicenummer, yder HP grundlæggende teknisk assistance via telefonen i forbindelse med installation, produktkonfiguration, opsætning og problemløsning. Inden en eventuel assistance i servicecenteret kan HP bede kunden om relevante oplysninger samt om at starte diagnosticeringsværktøjer og udføre andre supportaktiviteter. Herefter vil HP sammen med kunden arbejde på at isolere hardwareproblemet.
Offsite support og materialer	Hvis problemet ikke kan løses remote vil der blive ydet teknisk support på det fejlbehæftede hardwareprodukt i et HP autoriseret servicecenter. HP leverer de HP-supporterede reservedele og materialer, der skal bruges for at få produktet i normal driftstilstand. Forbrugsmaterialer er IKKE dækket af denne supportaftale. HP kan vælge at udskifte produkter frem for at reparere dem. Ombytningsdele og -enheder vil være nye eller ydelsesmæssigt svare til nye. Udskiftede dele og enheder er HP's ejendom. HP kan vælge at installere tilgængelige tekniske forbedringer på systemet for at sikre, at hardwareproduktet fungerer korrekt og for at sikre kompatibilitet med ombytningsdele leveret af HP. HP kan ligeledes vælge at installere eventuelle firmwareopdateringer, som er påkrævet for at sikre, at produktet er i normal driftstilstand eller for at sikre, at udstyret kan supporteres.
Returnering	HP returnerer det reparerede eller ombyggede produkt til installationsstedet.

Ydelse	Beskrivelse
Forsendelse til HP Servicecenter	<p>Den fejlbehæftede enhed kan leveres til et HP autoriseret servicecenter på to måder (afhængigt af det købte serviceniveau):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering udført af kunden: Kunden er ansvarlig for at indlevere eller fremsende det fejlbehæftede udstyr til et HP autoriseret servicecenter. Kunden skal påse, at produktet er emballeret korrekt. • Afhentning udført af HP: HP foranlediger afhentning af det fejlbehæftede udstyr på installationsstedet og bringer det til et HP autoriseret servicecenter. Kunden er ansvarlig for at emballere og forberede produktet til afhentning. Hvis produktet skal afhentes samme dag, skal anmodningen modtages hos HP før kl. 12.00. I modsat fald vil produktet blive afhentet næste arbejdsdag.
Ekspeditionstid	<p>HP Returnering: Ekspeditionstiden regnes fra det tidspunkt enheden modtages i et HP autoriseret servicecenter inden for normal åbningstid til det tidspunkt, hvor det reparerede produkt er klar til at blive returneret til kunden.</p> <p>HP Afhentning og returnering: Ekspeditionstiden regnes fra det tidspunkt enheden afhentes hos kunden til det tidspunkt, hvor det reparerede produkt er klar til at blive returneret til kunden. Ekspeditionstiden omfatter ikke den tid, det tager at sende det reparerede eller ombyggede produkt til kunden. Hvis enheden modtages på et HP autoriseret servicecenter efter kl. 17.00, starter ekspeditionstiden næste arbejdsdag.</p> <p>Ikke alle ekspeditionstider fås i alle geografiske områder. Ekspeditionstiden kan være længere i tilfælde af periodiske fejl, hvilket kan kræve yderligere reparationstid.</p>
Dækningsramme	Service kan fås mellem kl. 8.00 og kl. 17.00, mandag til fredag, bortset fra helligdage.

Specifikationer
Tabel 2. Serviceniveauer

Ydelse	Beskrivelse
HP Returnering	Ekspeditionstiden er tre (3) arbejdsdage, bortset fra reparationer i forbindelse med periodiske fejl, som kan kræve yderligere reparationstid.
HP Afhentning og returnering	Ekspeditionstiden er tre (3) arbejdsdage, bortset fra reparationer i forbindelse med periodiske fejl, som kan kræve yderligere reparationstid.

Dækning

Alt standardtilbehør til HP-basisenheden og alle interne komponenter leveret af HP, f.eks. HP Jetdirect kort, hukommelse og cd-rom drev er dækket i forbindelse med denne service. Nedenstående er eksempler på ting, der er ikke er omfattet af denne service:

- Forbrugsvarer, herunder men ikke begrænset til, batterier, projektorpærer og penne til Tablet pc'er
- Vedligeholdelseskit og andre forbrugsvarer
- Enheder fra andre leverandører
- Tilbehør anskaffet til basisenheden, f.eks. docking stationer og portreplikatorer
- Produkter, der har været repareret af en ikke-godkendt tekniker eller bruger

Kundens ansvar

Kunden skal registrere den dækkede hardware og HP Care Pack med det samme som angivet i HP Care Pack supportaftalen.

Efter HP's anmodning skal kunden assistere HP ved fjernløsning af problemer ved at:

- Stille alle nødvendige oplysninger til rådighed, så HP kan levere rettidig og professionel remote support og fastsætte det berettigede supportniveau
- Starte selvtests og installere og køre andre diagnosticeringsværktøjer og -programmer
- Aktivt medvirke til, at HP kan identificere og løse problemet

Kunden er endvidere ansvarlig for rettidigt at installere alle kritiske firmwareopdateringer, reservedele og ombytningsenheder, der kan installeres af kunden, og som leveres af HP.

Kunden skal sikre, at det fejlbehæftede produkt er forsvarligt emballeret og forberedt til afhentning eller forsendelse. Kunden er forpligtet til – efter anmodning fra HP – at vedlægge en udskrift af tidligere udførte selvtest sammen med det fejlbehæftede produkt.

Begrænsninger

HP kan vælge, at services leveres via fjerndiagnosticering og -support, på et HP Servicecenter eller på anden måde, hvilket f.eks. kan være fremsendelse af reservedele, som kunden selv kan udskifte, f.eks. tastatur og mus. HP fastsætter den relevante serviceleveringsmetode.

Eksempler på services, der ikke er omfattet:

- Gendannelse og support af operativsystem, anden software og data
- Fejlfinding i forbindelse med tilslutning og kompatibilitet
- Services, der er påkrævet, fordi kunden ikke har implementeret system fixes, reparationer, patches eller ændringer modtaget fra HP
- Services, der er påkrævet, pga. kundens manglende udførelse af afværgemanøvrer, som på forhånd var anbefalet af HP
- Services, der er påkrævet pga. uautoriserede forsøg på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software
- Services, der er påkrævet pga. forkert behandling eller brug af produktet
- Forebyggende vedligeholdelse, der skal udføres af kunden

Bestillingsoplysninger

Tilgængeligheden af services og serviceniveauer kan variere fra land til land og kan være begrænset til udvalgte produkter og geografiske områder.

Yderligere oplysninger

Du kan få flere oplysninger om HP Hardwareservice Returnering / Afhentning og returnering eller andre services på www.hp.dk/carepack eller ved at kontakte HP Services på hps.dk@hp.com.

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. De eneste garantier for HP produkter og services findes i de garantierklæringer, der følger med de pågældende produkter og services. Intet heri udgør en yderligere garanti. HP er ikke ansvarlig for tekniske eller redaktionelle fejl eller udeladelser heri.

Teknologi til bedre forretningsresultater

Yderligere oplysninger kan findes på www.hp.dk/carepack

5981-6649DAE, april 2008

