

HP Care Pack

HP Maskinvareservice sentralt med beskyttelse mot utilsiktet skade, hente- og bringetjeneste



Oversikt Over Tjenesten	2
Fordeler for deg.....	2
Hovedpunkter om tjenesten.....	2
Spesifikasjoner	2
Om tjenesten	2
Utføring av service.....	4
Begrensninger for tjenesten	4
Varighet.....	4
Kundens ansvar.....	4
Dekning	5
Bestillingsinformasjon.....	5
Mer informasjon	5

Oversikt Over Tjenesten

Tjenesten HP maskinvareservice sentralt med hente- og bringetjeneste er en dør til dørtjeneste av høy kvalitet. Til en rimelig pris omfatter tjenesten telefonsupport, henting, reparasjon eller utskifting av enheten med feil på et angitt HP reparasjonssenter, og levering til driftsenheten. Denne tjenesten inkluderer alle deler, arbeid og kostnaden ved returfrakt.

Med den ekstra beskyttelsen mot hendelige uhell vil du unngå uventede reparasjons- og utskiftingskostnader som skyldes uhell som kan inntreffe ved normal bruk av et mobilt produkt.

Fordeler for deg

- Kostnadseffektiv, pålitelig supportløsning for produkter som brukes i mindre kritiske forretnings- eller hjemmemiljøer, med en ekstra beskyttelse mot hendelige uhell
- Utvider servicedekningen til hendelige uhell på mobile produkter, som ellers er utelukket fra produsentgarantien og HP Care Pack-servicedekning
- Praktisk hente- og returservice
- Økt oppetid og produktivitet
- Support av høy kvalitet med HP i ryggen

Hovedpunkter om tjenesten

- Fjerndiagnostisering av problemer og teknisk telefonsupport
- Hente- og bringetjeneste for enhet med feil til angitt HP reparasjonssenter
- Materiell og deler er inkludert
- Returtransport av fungerende enhet tilbake til din adresse
- Standard dekningstid
- Beskyttelse hendelige uhell

Spesifikasjoner

Om tjenesten

Tjenestens dekning, inkludert tilgjengeligheten av bestemte servicenivåer, geografiske begrensninger, responstider og dekningsgrader, kan variere fra land til land og må undersøkes på anskaffelsestidspunktet eller ved å kontakte HP i landet hvor tjenesten skal ytes.

Tabell 1.

Fjerndiagnostisering av problemer og support

Når du gjør en henvendelse via det tildelte supportnummeret, vil HP yte grunnleggende teknisk telefonassistanse for installering, produktkonfigurering, oppsett og problemløsning. Før eventuell fjern eller sentral assistanse, kan HP iverksette og utføre diagnostisering ved hjelp av elektroniske verktøy for fjernsupport der slike er tilgjengelig, for å vurdere utstyret, eller andre metoder som måtte finnes for fjernproblemløsning.

Transport til HPs reparasjonssenter

Hvis det tekniske problemet ikke kan løses sentralt, vil en HP-autorisert kurér hente produktet med feil på din adresse neste arbeidsdag du har dekningsgrad for, og levere det til det angitte HP-reparasjonssenteret. Det er ditt ansvar å emballere og klargjøre produktet ordentlig for henting.

Reparasjon, materiell og deler

Det angitte HP-reparasjonssenteret vil yte teknisk support på maskinvareproduktet med feil, og reparere eller erstatte komponenter eller hele enheten slik det er nødvendig for å sette produktet tilbake i normal driftstilstand. I tillegg kan HP installere tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer i systemet for å sikre tilfredsstillende drift av maskinvareproduktene, forbedre ytelsen og opprettholde kompatibilitet med erstatningsdeler til maskinvare fra HP.

HP sørger for alle deler og alt materiell som er nødvendig for å opprettholde maskinvareproduktet som dekkes i god driftstilstand, inkludert deler og materiell for tilgjengelige og anbefalte tekniske forbedringer. Erstatningsdeler og -enheter er nye eller tilsvarende nye i ytelse. Utskiftede deler og enheter blir HPs eiendom.

Returtransport

HP returnerer det reparerte eller erstattede produktet til din adresse med kurér.

Behandlingstid

Behandlingstiden for denne tjenesten vil være fem (5) HP-arbeidsdager for standardreparasjoner. Periodiske feil kan kreve ekstra reparasjonstid. I tilfelle det er nødvendig med reparasjoner på grunn av hendelige uhell, vil behandlingstiden være så rask som mulig, men være avhengig av skadens omfang og art. Behandlingstiden måles i medgåtte arbeidsdager fra tidspunktet da enheten ble hentet på din adresse til det reparerte produktet blir returnert til din adresse.

Dekningsgrad

Dekningsgrad angir dekningstiden da dine henvendelser kan registreres og tjenesten leveres. Henvendelser som mottas og besvares utenfor dette vinduet, blir registrert neste arbeidsdag du har dekningsgrad for.

Følgende dekningsgrader er tilgjengelige:

Standard: Tjenesten er tilgjengelig mellom klokken 0800 og 1700, mandag til og med fredag, med unntak av offentlige fridager.

Henvendelser må mottas før klokken 1500 lokal tid i den kontraktsfestede dekningsgraden for å aktivere henting neste arbeidsdag.

Beskyttelse mot hendelige uhell

Servicedekningen er utvidet til reparasjoner som kreves på grunn av hendelige uhell på maskinvareproduktet som dekkes. Hendelige uhell betyr enhver mekanisk eller elektrisk skade på produktet som skyldes en uventet påkjenning, støt, overbelastning eller hendelse, eller flere hendelser, som inntreffer når som helst i HP Care Packperioden og som ikke kunne vært unngått med rimelig forsiktighet og forholdsregler. Eksempler på slike hendelige uhell omfatter: søling av væske, slipping, fall, kollisjon, elektriske spenningstopper, skadet eller knust LCD.

Utføring av service

HP har rett til å vurdere om service skal utføres ved hjelp av fjerndiagnostisering og -support, sentral service eller med andre metoder, eller en kombinasjon av disse.

HP kan også forsyne deg med deler som kan installeres av kunden, og som skal installeres i samsvar med en skriftlig veiledning.

Begrensninger for tjenesten

Når det gjelder reparasjoner på grunn av hendelige uhell, er utskiftingen av hoveddeler begrenset til én per år. Hoveddeler omfatter skjerm (LCD), DVD/CD-ROM-stasjoner, harddisk, hovedkort, prosessor og minne. Tyveri, brann, tilsiktet skade og normal slitasje dekkes ikke.

Servicedekningen for HP maskinwareservice sentralt med hente- og bringetjeneste inkluderer ikke noe av det følgende:

- diagnostisering, oppsett, installering eller vedlikehold på stedet
- installering og konfigurering av operativsystemet eller noen annen programvare, eller tilbakekopiering eller gjenoppretting av kundedata, i komponenter med feil

Varighet

Tjenestens dekningsperiode starter på den opprinnelige kjøpedatoen for maskinwareproduktet som dekkes, og løper i den tidsperioden som er angitt i HP Care Pack-dokumentene.

Kundens ansvar

Du må påse at din forhandler registrere maskinwareproduktet som dekkes og din HP Care Pack som beskrevet under Bestillingsinformasjon nedenfor.

På HPs anmodning er du ansvarlig for å hjelpe HP med å løse problemet utenfra ved:

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

Du er også ansvarlig for å utføre alt dette:

- pakke og klargjøre produktenheten med feil ordentlig for henting og transport til det angitte HP-reparasjonssenteret
- hvis HP ønsker det, inkludere en utskrift av eventuelle tidligere selvtestresultater sammen med produktenheten som har feil
- fjerne eventuelt tilleggsutstyr før produktenheten med feil blir pakket for henting, og installere det igjen på den reparerte produktenheten som returneres av HP, inkludert innpluggingsmoduler og eksternt tilleggsutstyr
- installere deler som kan skiftes ut av kunden
- sikkerhetskopiere data regelmessig og før produktenheten med feil blir pakket for henting

Dekning

Servicedekningen omfatter hovedmaskinvareproduktet av merket HP eller Compaq, alle interne komponenter fra HP og alt standard tilleggsutstyr og alternativer av merket HP eller Compaq som kjøpes sammen med eller etter hovedproduktene og installeres i det serienummererte systemkabinettet, som mus, tastatur, dockingstasjon og skjerm, med unntak av skjermer over 22 tommer.

Når det gjelder HP Care Pack-tjenester med dekningen "kun CPU", er skjermer og dockingstasjoner bare dekket av den gjeldende standardproduktgarantien.

Bestillingsinformasjon

HP Care Pack-tjenester er tilgjengelig på kjøpestedet for maskinvareprodukter av merket HP og Compaq. HP Care Pack-tjenester kan kjøpes i produsentens opprinnelige garantiperiode for maskinvareproduktet.

Mer informasjon

Hvis du ønsker mer informasjon om HP-tjenester, ta kontakt med våre verdensomspennende salgskontorer eller forhandlere, eller besøk nettstedet vårt på Internett-adressen:

<http://www.hp.no/carepack> eller <http://www.hp.com/support>

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for HP products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. HP shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.

Itanium is a trademark or registered trademark of Intel Corporation or its subsidiaries in the United States and other countries.

May 2006

