

# Begränsad internationell HP-garanti och teknisk support

## HP:s fabriksgaranti för maskinvara

### Fabriksgarantins löptid

Fabriksgarantitiden för HP-produkten står på produktens serienummeretikett. Den första siffran är garantitiden för delar i dagar (d) eller år (y), den andra är garantitiden för arbete i dagar (d) eller år (y) och den tredje siffran är garantitiden för på-plats-service i dagar (d) eller år (y). Om fabriksgarantitiden på serienummeretiketten är 1y/1y/1y betyder det 1 år för delar, 1 år för arbete och 1 år för service på plats. Fabriksgarantitiden startar vid datumet för inköpet från HP eller från en auktoriserad HP-återförsäljare, eller från det datum HP slutför en installation. Ditt kvitto, där datum för inköp eller leverans framgår, är ditt inköps- eller hyrbevis, om inte HP eller din återförsäljare informerar dig om annat skriftligen. Du kan bli tvungen att visa upp inköps- eller hyrbevis för att få garantiservice.

Garantiservicen som anges häri utgör basgarantierbjudanden. Din HP-maskinvara kan omfattas av utökad basgaranti; information om aktuella garantier kan erhållas från HP.

### Allmänna villkor

Denna Fabriksgaranti för maskinvara från HP ger dig (Kunden) uttryckliga garantirättigheter från HP (Tillverkaren). En utförlig beskrivning av dina rättigheter enligt fabriksgarantin finns på HP:s webbplats. Du kan dessutom ha ytterligare lagliga rättigheter till följd av gällande lokal lagstiftning eller särskilda skrivna avtal ingångna med HP.

SÅ LÅNGT SOM MEDGES I GÄLLANDE LAGAR LÄMNAR HP INGA ANDRA GARANTIER ELLER VILLKOR, VARE SIG SKRIFTLIGA ELLER MUNTliga, FÖRUTOM VAD SOM UTTRYCKLIGEN SÄGS I DENNA FABRIKSGARANTI. HP GER INGA SOM HELST IMPLICITA GARANTIER OM SÄLJBARHET, KVALITET ELLER LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL MED UNDANTAG AV VAD SOM FÖLJER AV TVINGANDE LAG UTANFÖR USA. FÖR ALLA TRANSAKTIONER SOM SKER I USA GÄLLER ATT ALLA UNDERFÖRSTÄDDA GARANTIER ELLER VILLKOR AVSEENDE SÄLJBARHET, TILLFREDSSTÄLLANDE KVALITET ELLER LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL BEGRÄNSAS TILL GILTIGHETSTIDEN FÖR OVANSTÅENDE UTTRYCKLIGA GARANTI. I VISSA STATER OCH LÄNDER ÄR DET INTE TILLÅTET ATT TIDSBEGRÄNSA FÖRUTSATT GARANTI ELLER ATT UNDANTA SKADOR TILL FÖLJD AV OLYCKA ELLER FÖLJDSKADOR FRÅN GARANTIN FÖR KONSUMENTPRODUKTER. I SÅDANA STATER OCH LÄNDER KAN DELAR AV DENNA FABRIKSGARANTI VARA OGILTIGA.

FÖR KONSUMENTTRANSAKTIONER: GARANTIVILLKOREN I DENNA DEKLARATION, UTOM I DEN UTSTRÄCKNING SOM LAGEN MEDGER, UTESLUTER INTE, BEGRÄNSAR INTE OCH ÄNDRAR INTE, UTAN GÄLLER FÖRUTOM DE LAGLIGA RÄTTIGHETER SOM GÄLLER FÖRSÄLJNINGEN AV DENNA PRODUKT TILL DIG.

Denna fabriksgaranti gäller i alla länder och kan återopas i alla länder eller områden där HP eller dess auktoriserade servicegivare erbjuder garantiservice för samma produktmodellnummer i enlighet med villkoren i denna fabriksgaranti. HP:s fabriksgaranti omfattas av gällande lagar och regleringar, inklusive lagar och regleringar för import och export i USA och andra länder.

Enligt denna HP Limited Warranty [HP-fabriksgaranti] kan produkter som köpts i ett land eller område överföras till ett annat land eller område, där HP eller dess auktoriserade servicegivare erbjuder garantiservice för samma produktmodellnummer. Garantivillkor, servicetillgänglighet och svarstid kan variera beroende på land och område. Normala svarstider kan variera beroende på lokal tillgänglighet av komponenter. Om så är fallet, kan du få detaljerad information från närmaste auktoriserade HP-servicegivare eller HP:s försäljnings- och servicekontor. HP kommer inte att förändra denna HP-produkts form, anpassa den eller dess funktioner för att få den att fungera i länder där den inte avses fungera till följd av lag eller föreskrifter.

HP ansvarar inte för eventuella tariffer eller tullar, som kan läggas på när produkten flyttas mellan länder. Att flytta produkter till annat land kan omfattas av exportregleringar utfärdade av USA:s eller andra länders myndigheter.

Denna fabriksgaranti gäller enbart HP- och Compaq-märkta maskinvaruprodukter (i denna fabriksgaranti tillsammans kallade "HP-maskinvara"), som sålts eller hyrts från Hewlett-Packard Company, dess internationella filialer, samarbetspartners, auktoriserade återförsäljare, auktoriserade distributörer eller distributörer i olika länder (i denna fabriksgaranti tillsammans kallade "HP") tillsammans med denna fabriksgaranti. Termen "HP-maskinvara" begränsas till maskinvarukomponenterna och fast programvara. Termen "HP-maskinvara" inkluderar INTE några programvaruapplikationer eller program, icke-HP-produkter eller icke-HP-märkt kringutrustning. Så långt som medges i gällande lagar gäller att alla externa produkter eller kringutrustning till HP-maskinvaran - exempelvis externa lagringsenheter, bildskärmar, skrivare och annan kringutrustning - från annan tillverkare än HP tillhandahålls i BEFINTLIGT SKICK och omfattas inte av HP-garantin. Vissa tillverkare, leverantörer eller utgivare andra än HP, kan erbjuda garantier direkt till dig.

HP garanterar att denna HP-maskinvara, som du köpt eller hyrt av HP, ej är behäftad med material- eller tillverkningsfel vid normal användning under fabriksgarantitiden. Fabriksgarantitiden startar vid datumet för inköpet från HP eller från en auktoriserad HP-återförsäljare, eller från det datum HP slutför en installation. Ditt kvitto, ditt datum för inköp eller hyra av produkten framgår, är ditt inköps- eller hyrbevis. Du kan bli tvungen att visa upp inköps- eller hyrbevis för att få garantiservice. Du har rätt till garantiservice av HP-maskinvaran i enlighet med villkoren och förutsättningarna i detta dokument, om din HP-maskinvara behöver repareras under fabriksgarantitiden.

Såvida inget annat sägs och så långt gällande lag medger, kan ny HP-maskinvara bestå av återanvända komponenter (vars prestanda motsvarar nya) eller komponenter som tidigare använts. När frasen "motsvarar ny" används i fabriksgarantin syftar den på begagnade eller reparerade delar eller produkter som inte är nya. Sådana delar eller produkter är inte nytillverkade men likvärdiga med nya komponenter i fråga om prestanda och pålitlighet. HP reparerar eller byter ut HP-maskinvara (a) mot produkter som är likvärdiga med produkterna som repareras eller byts vad gäller prestanda och tillförlitlighet, men som kan vara nya eller begagnade, eller (b) mot produkter som är likvärdiga med en originalprodukt som ej längre tillverkas. Utbyteskomponenter garanteras vara fria från fel i material och sammansättning under nittio (90) dagar eller under återstoden av fabriksgarantins löptid för den HP-maskinvara som de ersätter eller i vilken de installeras, om denna tid är längre.

HP kan efter eget gottfinnande välja att reparera eller ersätta alla komponenter eller maskinvaruprodukter som är behäftade med material- eller tillverkningsfel under fabriksgarantiperioden. Alla komponenter eller maskinvaruprodukter som tas bort vid byte under garantitiden kommer att övergå i HP:s ägo. Om din HP-maskinvara trots allt råkar ut för återkommande fel, kan HP efter eget gottfinnande välja att ge dig en (a) utbytesenhet, som prestandamässigt är likvärdig med eller bättre än din HP-maskinvara, eller (b) i stället för att ge dig en utbytesenhet återbetala din kostnad (minus ränta) för köp eller hyra. Så långt som medges i gällande lagar är det här den enda garantiersättning som utgår för defekta produkter.

## **Undantag**

**HP GARANTERAR INTE ATT ANVÄNDNINGEN AV DENNA PRODUKT KOMMER ATT VARA AVBROTTS- OCH FELFRI. HP ANSVARAR INTE FÖR SKADOR SOM UPPSTÅR TILL FÖLJD AV ATT INSTRUKTIONERNA SOM MEDFÖLJDE HP-MASKINVARAN INTE FÖLJTS.**

Denna fabriksgaranti för maskinvara gäller inte förbrukningskomponenter eller någon produkt där serienumret har avlägsnats eller gjorts oläsligt (a) till följd av skada, felaktigt handhavande, omilt handhavande, nedsmutsning, felaktigt eller otillräckligt underhåll eller kalibrering eller andra externa orsaker; (b) till följd av att produkten använts utanför de tryckta driftspecifikationerna som medföljde produkten; (c) till följd av användning av programvara, gränssnitt, komponenter eller material som ej tillverkats eller sålts av HP; eller (d) till följd av olämplig placering eller underhåll; (e) till följd av datavirus; (f) förlust eller skada vid transport; eller (g) till följd av förändring eller service av produkten som utförts av annan än (i) HP, (ii) auktoriserad HP-servicegivare, eller (iii) din egen installation av HP-reservdelar eller reservdelar godkända av HP, om sådana finns tillgängliga för produkten i aktuellt land.

**DU BÖR REGELBUNDET SÄKERHETSKOPIERA DATA SOM SPARAS PÅ HÅRDDISKEN ELLER ANNAT MEDIUM FÖR ATT MINIMERA SKADOR VID EVENTUELLA FEL, FÖRÄNDRINGAR ELLER FÖRLUST AV DATA. INNAN NÅGON ENHET SKICKAS IN FÖR SERVICE, MÅSTE DATA SÄKERHETSKOPIERAS OCH ALL SEKRETESSBELAGD, ÄGD ELLER**

PERSONLIG INFORMATION AVLÄGSNAS. HP ANSVARAR INTE FÖR SKADA ELLER FÖRLUST AV PROGRAM, DATA ELLER FLYTTBARA LAGRINGSMEDIA. HP ANSVARAR INTE FÖR ÅTERSTÄLLNING OCH OMINSTALLATION AV NÅGRA PROGRAM ELLER DATA ANNAT ÄN DEN PROGRAMVARA SOM INSTALLERATS AV HP NÄR PRODUKTEN TILLVERKADES. HP ansvarar inte för eventuella samverkans- eller kompatibilitetsproblem som kan uppstå när (1) produkter, programvara eller tillval, som inte stöds av HP, används; (2) konfigurationer som inte stöds av HP används; eller (3) komponenter som är avsedda för ett system installeras på ett annat system av ett annat märke eller av en annan modell.

## **Garantiersättning**

UNDER FÖRUTSÄTTNING ATT DET INTE STRIDER MOT GÄLLANDE LOKAL LAG, UTGÖR DESSA GARANTIVILLKOR DET FULLSTÄNDIGA OCH ENDA GÄLLANDE GARANTIAVTALET MELLAN DIG OCH HP AVSEENDE DEN HP-MASKINVARA SOM DU HAR KÖPT ELLER HYRT. DESSA VILLKOR OCH FÖRUTSÄTTNINGAR ERSÄTTER TIDIGARE AVTAL ELLER UTFÄSTELSER - INKLUSIVE UTFÄSTELSER SOM GJORTS I HP:s SÄLJMATERIAL ELLER RÅD FRÅN HP, EN AGENT ELLER EN HP-ANSTÄLLD - SOM KAN HA GJORTS I SAMBAND MED ATT DU KÖPTE ELLER HYRDE HP-MASKINVARAN. Ingen ändring av villkoren i denna Fabriksgaranti är giltig såvida den inte är skriftlig och undertecknad av en auktoriserad HP-representant.

## **Begränsning av ansvar**

SÅ LÅNGT SOM MEDGES I GÄLLANDE LAGAR ÄR HP:s MAXIMALA ERSÄTTNINGSSKYLDIGHET ENLIGT DENNA FABRIKSGARANTI BEGRÄNSAD UTTRYCKLIGEN TILL DET MINDRE BELOPPET AV PRISET DU BETALAT FÖR PRODUKTEN ELLER KOSTNADEN FÖR REPARATION/UTBYTE AV DEN MASKINVARUKOMPONENT SOM INTE FUNGERAR VID NORMAL ANVÄNDNING. UTOM VAD SOM ANGES OVAN ANSVARAR HP INTE FÖR NÅGRA SKADOR ORSAKADE AV PRODUKTEN ELLER DESS UTEBLIVNA FUNKTION, OAKTAT OM DETTA GÄLLER UTEBLIVNA INTÄKTER, FÖRLORADE BESPARINGAR ELLER SÄRSKILDA SKADOR TILL FÖLJD AV OLYCKA ELLER FÖLJDSKADOR. HP PÅTAR SIG INTE NÅGOT ANSVAR FÖR ANSPRÅK FRÅN TREDJE MAN ELLER FRÅN DIG Å TREDJE MANS VÅGNAR.

SÅ LÅNGT SOM MEDGES I GÄLLANDE LAGAR GÄLLER DENNA ANSVARSBEGRÄNSNING OAVSETT OM KOMPENSATION KRÄVS, ELLER ANSPRÅK STÄLLS MED HÄNVISNING TILL DENNA FABRIKSGARANTI, SKADESTÄNDSANSPRÅK (INKLUSIVE FÖRSUMLIGHET OCH STRIKT PRODUKTANSVAR), KONTRAKT ELLER NÅGRA ANDRA ANSPRÅK. INGEN ÄGER RÄTT ATT FRÅNGÅ ELLER FÖRÄNDRA DENNA ANSVARSBEGRÄNSNING, OCH DENNA BEGRÄNSNING AV ANSVAR KOMMER ATT GÄLLA ÄVEN OM DU I FÖRVÄG HAR PÅTALAT RISK FÖR MÖJLIGA SÅDANA SKADOR FÖR HP ELLER AUKTORISERAD HP-REPRESENTANT. ANSPRÅK RÖRANDE PERSONSKADOR OMFATTAS DOCK EJ AV DENNA BEGRÄNSNING AV ANSVAR.

DENNA FABRIKSGARANTI GER DIG VISSA LAGLIGA RÄTTIGHETER. DU KAN ÄVEN HA ANDRA RÄTTIGHETER SOM BEROR PÅ I VILKEN STAT ELLER I VILKET LAND DU BOR. FÖR ATT TA DEL AV ALLA DINA RÄTTIGHETER HÄNVISAR VI TILL TILLÄMPBARA LAGTEXTER.

## **Fabriksgarantier för tillval och tillbehör**

Gällande fabriksgarantivillkor och förutsättningar för de flesta HP-tillval och -tillbehör framgår av Fabriksgarantin för HP-tillvalen och medföljer produkten. Om ditt HP-tillval har installerats i en HP-maskinvara, kan HP ge garantiservice antingen för den period som anges i garantidokumentet (löptid för HP:s fabriksgaranti) som medföljde vid leverans av HP-tillvalet eller för återstående garantiperiod för den HP-maskinvara i vilken tillvalet eller tillbehöret har installerats, vilken tid som nu är längst, men aldrig överskrida tre (3) år från det datum då HP-tillvalet eller -tillbehöret inköptes. Löptiden för Fabriksgaranti för HP-tillval startar vid datumet för inköp från HP eller från en auktoriserad

HP-återförsäljare. Ditt inköps- eller leveranskvitto, där datum för inköp eller leverans framgår, anger när fabriksgarantin börjar gälla för HP-tillvalet. Mer information finns i den internationella fabriksgarantin för HP-tillval. Så långt som medges i gällande lagar erbjuds alla HP-alternativ i befintligt skick. Vissa tillverkare, leverantörer eller utgivare andra än HP, kan emellertid erbjuda egna garantier direkt till dig.

## Programvarugaranti

MED UNDANTAG FÖR VAD SOM TILLÅTS I TILLÄMPLIG SLUTANVÄNDARLICENS ELLER PROGRAMLICENS, ELLER TILLÅTS ENLIGT TVINGANDE LOKAL LAGSTIFTNING, TILLHANDAHÅLLS ALL PROGRAMVARA, INKLUSIVE FREEWARE, PROGRAM MED ÖPPEN KÄLLKOD (program som tillhandahålls i enlighet med allmän licens från tredje part, inklusive operativsystem och program) OCH OPERATIVSYSTEM SOM INSTALLERATS AV HP I BEFINTLIGT SKICK MED RESERVATION FÖR EVENTUELLA FEL OCH UTAN NÅGRA SOM HELST GARANTIER, VARKEN UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE, MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL, GARANTI AVSEENDE ÄGANDERÄTTIGHETER OCH FRÅNVARO AV INTRÅNG I UPPHOVSRÄTT OCH UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM ALLMÄN BESKAFFENHET ELLER LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL ELLER FRÅNVARO AV VIRUS. Vissa länder, stater eller provinser tillåter inte några begränsningar av löptiden för en indirekt garanti, vilket innebär att ovanstående begränsning eller uteslutning kanske inte gäller dig. MED UNDANTAG AV VAD SOM FÖLJER AV TVINGANDE LAG, SVARAR ICKE HP ELLER DESS LEVERANTÖRER FÖR SPECIELLA, INDIREKTA, TILLFÄLLIGA ELLER FÖLJDSKADOR AV NÅGOT SLAG, INKLUSIVE, MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL, SKADA PÅ GRUND AV UTEBLIVEN VINST, FÖRLUST AV KONFIDENTIELL ELLER ANNAN INFORMATION, AVBROTT I VERKSAMHETEN, FÖR PERSONSKADA, INTRÅNG I PRIVATLIVET ORSAKAD AV ELLER PÅ NÅGOT SÄTT BEROENDE AV ANVÄNDNINGEN AV ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA PROGRAMVARN, ELLER PÅ ANNAT SÄTT I SAMBAND MED DET HÄR LICENSAVTALET, ÄVEN OM HP ELLER DESS LEVERANTÖRER HAR ERHÅLLIT UPPLYSNING OM SÅDAN RISK, OCH ÄVEN OM NÅGON ÅTGÄRD SOM ANGES HÄRI SKULLE MISSLYCKAS I DET HUVUDSAKLIGA SYFTET. Vissa länder, stater eller provinser tillåter inte undantag eller begränsning av tillfälliga skador eller följdskador, i vilket fall ovanstående begränsning eller undantag inte gäller dig.

Så långt som medges i gällande lagar är HP:s enda garantiansvar avseende programvara som distribueras av HP under varunamnet HP, det som framgår av respektive slutanvändarlicens eller avtal om programlicens som medföljer programvaran ifråga. Om det flyttbara medium på vilket HP distribuerar programvaran inom nittio (90) dagar efter inköpet visar sig vara felaktigt avseende material eller utförande, ska den enda gottgörelse vara att returnera det flyttbara mediet till HP för utbyte.

Det är den användare, som är i behov av service, som är ansvarig för att rapportera detta till icke-HP-tillverkarna.

## Kundens ansvar

För att undvika att du drabbas av kostnader för problem som inte omfattas av din fabriksgaranti (problem som inte beror på material- eller tillverkningsfel för HP-maskinvara) ombeds du bistå HP så här:

- Kontrollera konfigurationer, hämta den senaste programvaran, installera programvarukorrigeringar, kör HP:s diagnostiktester och verktyg.
- Använd tillfälliga procedurer eller förslag från HP under tiden som HP utarbetar en permanent lösning.
- Använda HP:s tillgängliga supportlösningar där så är lämpligt. HP uppmanar dig å det bestämdaste att använda tillgängliga supportteknologier som tillhandahålls av HP. Om du väljer att inte använda tillgängliga möjligheter till fjärrsupport, kan detta leda till merkostnader orsakade av ett ökat behov av supportresurser.
- Samarbeta med HP via onlinechatt, e-post eller telefon för att försöka lösa problemet. Detta kan innebära att utföra rutindiagnostik, installera ytterligare programuppdateringar eller programkorrigeringar, ta bort tredje-part-tillval och/eller byta ut utrustning.
- Regelbundet säkerhetskopiera data som sparas på din hårddisk eller annat medium för att minimera skador vid eventuella fel, förändringar eller förlust av data. Innan någon HP-maskinvara skickas in för garantiservice eller reparation måste filer, data och program säkerhetskopieras och all sekretessbelagd, ägd eller personlig information avlägsnas.

- Ta bort alla externa tillval eller tillbehör som kan förloras under reparations- eller utbytesprocessen.
- Utföra ytterligare åtgärder enligt vad som anges för varje nedan angiven garantiservicetyp och eventuell annan åtgärd som HP inom rimliga grunder kan förvänta för att utföra garantisupport.

## Typer av maskingarantiservice

I förteckningen nedan finns de typer av garantiservice som gäller den HP-maskinvara som du har köpt. Alla servicetjänster kanske inte är tillgängliga i alla länder eller områden.

### Garantiservice där kunden reparerar själv

HP-produkterna är konstruerade med många Customer Self Repair (CSR) [Självreparation av kunden]-komponenter för att minimera reparationstiden och för att erhålla större flexibilitet vid utbyte av defekta komponenter. Om, under diagnosperioden, HP anser att reparationen kan utföras med hjälp av en CSR-komponent, kommer HP att leverera denna utbyteskomponent direkt till dig. Det finns två kategorier av CSR-komponenter:

- Komponenter för vilka självreparation av kunden är obligatorisk. Om du begär att HP eller en auktoriserad HP-servicegivare ska byta ut dessa delar, får du betala res- och arbetskostnaden för denna tjänst.
- Komponenter för vilka självreparation av kunden är valfri. Dessa komponenter är även avsedda för självreparation av kunden. Om du emellertid begär att HP utför utbytet i ditt ställe, kan detta eventuellt ske kostnadsfritt under den typ av garantiservice som är avsedd för produkten som du köpt.

Beroende på tillgänglighet och geografiska skäl levereras CSR-komponenterna till dig nästa arbetsdag. Leveranser samma dag eller efter fyra timmar kan erbjudas till en extrakostnad, om geografiska skäl ej utgör ett hinder. Om du behöver hjälp kontaktar du HP:s tekniska support, där du kan få hjälp av en tekniker via onlinechatt, e-post eller telefon. HP anger i den dokumentation som medföljer en CSR-utbyteskomponent om den defekta delen måste returneras till HP. I de fall då utbyteskomponenten måste returneras till HP, måste du skicka tillbaka den till HP inom en viss tid, vanligen fem (5) arbetsdagar. Den defekta delen måste returneras med tillhörande dokumentation i medföljande fraktmateriel. Om inte den defekta komponenten returneras, kan detta leda till att HP fakturerar dig för utbyteskomponenten. När kunden själv utför reparationen, betalar HP alla frakt- och returkostnader för delen och avgör vilken budfirma som ska användas. Klassificeringen av CSR-komponenter kan variera beroende på land och område.

### Garantiservice med enbart komponenter

Din HP-fabriksgaranti kan innefatta en garantiservice med enbart komponenter. Enligt villkoren i den här garantitypen ("enbart komponenter"), tillhandahåller HP utbyteskomponenterna kostnadsfritt. Om HP utför reparationen, måste du erlägga kostnaderna för reparationen, arbetet och frakt.

### Garantiservice för avancerat utbyte av en enhet

Din HP-fabriksgaranti kan inkludera en avancerat utbyte-garantiservice. Enligt "avancerat utbyte"-garantin kommer HP att skicka en utbyteskomponent direkt hem till din adress, under förutsättning att det fastställs att komponenten är defekt. När du erhåller utbyteskomponenten, måste du skicka tillbaka den till HP inom en viss tid, vanligen fem (5) arbetsdagar, i den förpackning som medföljer utbyteskomponenten. HP ansvarar för samtliga frakt- och försäkringskostnader som uppkommer i samband med returering av den defekta delen till HP. Om inte den defekta komponenten returneras, kan detta leda till att HP fakturerar dig för utbyteskomponenten. HP tillhandahåller "avancerat utbyte"-service under normal kontorstid. Normal kontorstid är vanligtvis 08:00–17:00 på vardagar, men detta kan variera i olika regioner. Svarstiderna kan variera, och ytterligare avgifter kan tillkomma, beroende på logistik och avstånd till närmaste HP-supportställe eller auktoriserad HP-servicegivare. Du hittar telefonnummer och kartor till de flesta HP-supportställen och auktoriserade HP-servicegivare på HP:s webbplats <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

### "Hämta & returnera"-garantiservice

Din HP-fabriksgaranti kan inkludera en "hämta & returnera"-garantiservice. Under villkoren i "hämta- & returnera"-garantiservicen kommer HP att hämta den defekta produkten från din bostad/arbetsplats, reparera den och returnera den tillbaka till ditt hem/arbetsplats. HP ansvarar för alla reparations-, logistik- och försäkringskostnader för den här typen av service.

## Garantiservice ("lämna in")

Din HP-fabriksgaranti kan innefatta en lämna-in-garantiservice. Under beteckningen "lämna in"-service, måste du lämna in din HP-maskinvara till ett auktoriserat serviceställe för reparation under garantin. Så långt som medges i gällande lagar måste du förskottsbeta eventuella fraktkostnader, skatter eller avgifter som är knutna till transporten av produkten till och från servicestället. Dessutom ansvarar du för försäkring av produkten som levereras eller returneras till en auktoriserad serviceplats, och du tar risken för eventuell förlust under transporten.

## Garantiservice med post ("skicka-in")

Din HP-fabriksgaranti kan innefatta en skicka-in-garantiservice. Under beteckningen "skicka in"-service, måste du sända in din HP-maskinvara till ett auktoriserat serviceställe för reparation under garantin. Så långt som medges i gällande lag måste du förskottsbeta eventuella fraktkostnader, skatter eller avgifter som är knutna till transporten av produkten till reparationsstället. Dessutom ansvarar du för försäkring av produkten som du levererar, och du tar risken för eventuell förlust under transporten. HP returnerar den reparerade produkten till dig och påtar sig alla logistik- och försäkringskostnader för att returnera produkten till dig.

## Garantiservice på plats

Din HP-fabriksgaranti kan inkludera en "på plats"-garantiservice. Enligt villkoren i "på plats"-garantiservicen kan HP efter eget gottfinnande avgöra om en defekt kan repareras:

- Genom fjärrhantering
- Genom användning av en CSR-komponent
- Genom ett servicebesök på den plats där den defekta komponenten finns

Om HP till slut fastställer att ett "på plats"-servicebesök krävs för reparation av en defekt, kommer servicebesöket att ske under ordinarie kontorstid, om inget annat sägs i villkoren för den HP-maskinvara som du har köpt. Normal kontorstid är vanligtvis 08:00–17:00 på vardagar, men detta kan variera i olika regioner. Svarstiderna kan variera, och ytterligare avgifter kan tillkomma, beroende på logistik och avstånd till närmaste HP-supportställe eller auktoriserad HP-servicegivare. Du hittar telefonnummer och kartor till de flesta HP-supportställen och auktoriserade HP-servicegivare på HP:s webbplats <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwwcontact.html>.

För att erhålla "på plats"-support måste du:

- Ha en representant närvarande när HP utför garantiservice på plats
- Meddela HP om produkterna används i en omgivning där HP:s personal eller återförsäljare kan utsättas för en potentiell hälso- eller säkerhetsrisk.
- Ge HP betryggande, fri och säker åtkomst till och användning av all utrustning, information och system som HP anser vara nödvändiga för att kunna ge lämplig support med hänsyn tagen till rimliga säkerhetskrav
- Garantera att all produktmärkning (t ex serienummer) finns kvar på produkten, åtkomlig och läslig
- Se till att miljön är förenlig med produktspecifikationerna och understödda konfigurationer

## Serviceuppgraderingar

HP har ett antal tillägsprogram för support och service för din produkt som du kan köpa på din hemort. Viss support och därmed relaterade produkter finns eventuellt inte i alla länder. Om du vill få information om tillgängliga serviceuppgraderingar och kostnaden för dessa kan du använda sökverktyget för HP Care Pack på adressen <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Besök <http://www.hp.com> om du vill få en komplett översikt över supportalternativen. Välj önskat land och skriv "Packaged Services" i sökfältet.

## Inledande installation och teknisk support för medföljande programvara

HP tillhandahåller teknisk support för HP-programvara, av HP installerad programvara från tredje part och hos HP inköpta program från tredje part (inklusive support för inledande installation) via flera kontaktmetoder, inklusive elektroniska medier och telefon, i nittio (90) dagar från inköpsdatum. Mer information om onlineresurser och telefonsupport finns i "Kontakta HP". Eventuella undantag från detta anges i Licensavtalet (EULA).

Support omfattar hjälp med:

- Svar på frågor om installation (hur, första stegen, förutsättningar).
- Installation och konfigureringsprogramvara och tillval som medföljer eller som köpts till HP-maskinvara (hur, första stegen). Undantar systemoptimering, anpassning och nätverkskonfigureringsprogram.
- Tolkning av systemfelmeddelanden.
- Isolering av systemproblem till problem vid användning av program.
- Anskaffning av HP Care Pack-information eller -uppdateringar för program som köpts till eller medföljer HP-maskinvara.

Support inkluderar INTE hjälp med:

- Generering eller diagnostisering av användargenererade program eller källkoder.
- Installation av icke-HP-program.
- Systemoptimering, anpassning och nätverkskonfigureringsprogram.

## **Freeware samt operativsystem och program med öppen källkod**

HP tillhandahåller inte teknisk support för programvara med allmän licens från tredje part ("Freeware" och program med "öppen källkod"), inklusive operativsystem och program. Teknisk support för freeware och program med öppen källkod som medföljer HP-maskinvara tillhandahålls av leverantören av respektive program. Information om hur du kontaktar denna support finns i hjälpen eller dokumentationen för respektive program eller operativsystem (freeware eller öppen källkod) eller i ett annat supportmeddelande som medföljer HP-maskinvaran.

## **Kontakta HP**

Om det uppstår problem med din produkt under fabriksgarantiperioden och förslagen i produktdokumentationen inte löser problemet, kan du erhålla support genom att göra något av följande:

- Gå till HP-webbplatsen och leta upp och kontakta närmaste HP-supportställe. Adressen är: <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Kontakta närmaste auktoriserade HP-servicegivare.

Se till att du har följande information till hands innan du ringer HP eller en auktoriserad HP-servicegivare:

- Produktens serienummer, modellnamn och modellnummer
- Relevanta felmeddelanden
- Information om installerad tillvalsutrustning
- Operativsystem
- Installerad program- och maskinvara från andra tillverkare
- Preciserade frågor

## **Så här kontrollerar du vilken garanti och support du är berättigad till**

Du kan kontrollera din garanti genom att ange produktens modellnummer och serienummer här: [www.hp.com/support/warranty-lookuptool](http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool)

Du kan kontrollera registrering av HP Care Pack Services här: <http://www.hp.com/go/lookuptool/>

## Svarstider

Garantinskyldigheterna grundar sig på det land eller område där servicetjänsten begärs, inte var enheten köptes. Svarstiderna baseras på lokala, normala arbetsdagar och kontorstid. Om inget annat sägs beräknas alla svarstider från den tidpunkt då kunden ringer in tills HP antingen har fastställt en överenskommen tidpunkt för när support ska utföras, eller när HP har påbörjat support eller fjärrdiagnostik. Svarstider (inklusive garantiservice efterföljande arbetsdag, om sådan finns) baseras på vad som kan anses vara kommersiellt rimliga ansträngningar. I vissa länder och med vissa leverantörsbegränsningar kan svarstiderna variera. Om du befinner dig utanför normal servicezon kan det ta längre tid och en extraavgift kan tas ut. Kontakta HP eller en auktoriserad HP-servicegivare om du vill veta vilka svarstiderna är i ditt område.



578794-101

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard och Hewlett-Packard-logotypen är varumärken som tillhör Hewlett-Packard Development Company, L.P. i USA och andra länder. Alla andra produktnamn som nämns i handboken kan vara varumärken eller registrerade varumärken som tillhör respektive företag. Tryckt i