

HP's fejlfhjælpning efter gældende købelov for hele verden og teknisk support

HP's begrænsede hardwaregaranti

Periode for fejlfhjælpning efter gældende købelov

Den begrænsede periode for fejlfhjælpning efter gældende købelov for dit HP produkt kan ses på serienummermærkatet, der er påsat produktet. Det første tal er garantiperioden for dele i dage (d) eller år (y), det andet tal er garantiperioden for arbejde i dage (d) eller år (y) og det tredje tal er garantiperioden for service på stedet i dage (d) eller år (y). Hvis den begrænsede garantiperiode, der er angivet på serienummermærkatet, f.eks. er 1y/1y/1y, betyder det ét år for dele, ét år for arbejde og ét år for service på stedet. Den begrænsede garantiperiode starter på købsdatoen eller lejeperioden fra HP, eller fra den dato, hvor HP har fuldført installationen. Den daterede kvittering for købet eller følgesedlen for leveringen, som viser datoen for købet af produktet eller leasingaftalens ikrafttrædelse, er din dokumentation for købs- eller leasingdatoen, medmindre HP eller din forhandler oplyser dig om andet på skrift. Det er en betingelse for service under garantien, at købet eller leasingen kan dokumenteres.

Garantiservice, sådan som den er angivet her, afspejler den grundlæggende garantiservice. Den grundlæggende garanti for HP hardwareproduktet kan udvides. Kontakt HP for at få de gældende garantioplysninger.

Generelle vilkår

Denne HP erklæring om Fejlfhjælpning efter gældende købelov giver dig, kunden, bestemte begrænsede garantirettigheder fra HP, producenten. Se HP's websted for at få en omfattende beskrivelse af, hvad fejlfhjælpningen efter gældende købelov berettiger til. Desuden kan du iht. gældende lokal lovgivning eller særlige skriftlige aftaler med HP have andre juridiske rettigheder.

I DET OMFANG, DET ER TILLADT I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOKAL LOVGIVNING, UDSTEDER HP INGEN ANDRE UDTRYKKELIGE, DET VÆRE SIG SKRIFTLIGE ELLER MUNDTLIGE, GARANTIER ELLER BETINGELSER, OG HP FRALÆGGER SIG UDTRYKKELIGT ALLE GARANTIER OG BETINGELSER, DER IKKE ER ANGIVET I DENNE BEGRÆNSEDE GARANTI. I DET OMFANG DET ER TILLADT IFØLGE LOKAL LOVGIVNING I RETSKREDSE UDEN FOR USA, FRALÆGGER HP SIG ALLE UNDERFORSTÅEDE GARANTIER OG BETINGELSER, HERUNDER ALLE UNDERFORSTÅEDE GARANTIER FOR SALGBARHED OG EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL. FOR ALLE TRANSAKTIONER, DER FOREGÅR I USA, ER ALLE UNDERFORSTÅEDE GARANTIER ELLER BETINGELSER FOR SALGBARHED, TILFREDSSTILLENDE KVALITET ELLER EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL BEGRÆNSET TIL VARIGHEDEN AF DEN UDTRYKKELIGE GARANTI OVENFOR. IKKE ALLE STATER OG LANDE TILLADER EN BEGRÆNSNING I, HVOR LÆNGE EN UNDERFORSTÅET GARANTI MÅ VÆRE ELLER UDELADELSE ELLER BEGRÆNSNING AF HÆNDELIGE SKADER ELLER FØLGESKADER I FORBINDELSE MED FORBRUGERPRODUKTER. I DISSE STATER ELLER LANDE VIL VISSE UDELADELSER ELLER BEGRÆNSNINGER I DENNE BEGRÆNSEDE GARANTI MULIGVIS IKKE GÆLDE FOR DIG.

UNDTAGEN I DET OMFANG DET TILLADES AF LOVGIVNINGEN UDELUKKER, BEGRÆNSER ELLER ÆNDRER BETINGELSERNE FOR AFHJÆLPNINGEN EFTER GÆLDENDE KØBELOV FOR FORBRUGERTRANSAKTIONER I DETTE DOKUMENT IKKE DE LOVMÆSSIGE RETTIGHEDER, DER GÆLDER FOR SALGET AF DETTE PRODUKT TIL DIG, MEN FUNGERER SOM TILLÆG TIL DE OBLIGATORISKE LOVMÆSSIGE RETTIGHEDER.

Denne begrænsede garanti gælder i alle lande og kan være påtvunget i ethvert land eller område, hvor HP eller HP's autoriserede serviceydere tilbyder garantiservice for samme produktmodelnummer, som er underlagt vilkårene og betingelserne i denne begrænsede garanti. Denne begrænsede HP-garanti er underlagt alle gældende love og bestemmelser, inklusive amerikanske og andre nationale eksport- og importlove og -regler.

Under HP's globale afhjælpning efter gældende købelov, overføres produkter, der er indkøbt i et land eller område til et andet land eller område, hvor HP eller de autoriserede serviceydere tilbyder garantiservice til samme produktmodelnummer. Afhjælpningens vilkår, servicens tilgængelighed og ekspeditionstiden kan variere fra land eller område til land eller område. Desuden kan ekspeditionstiden variere afhængigt af, om de dele, der kræves til udførelse af garantiservicen, er tilgængelige lokalt. I så fald kan HP's autoriserede serviceyder give dig de relevante oplysninger. HP vil ikke ændre dette HP produkts form, tilpasning eller funktion af juridiske eller lovgivningsmæssige årsager for at få det til at fungere i et land, hvor det aldrig har været HP's intention, at det skulle fungere.

HP er ikke ansvarlig for evt. told eller skatter, som måtte opstå som følge af overførsel af produkterne. Overførslen af produkterne kan være omfattet af eksportrestriktioner, som er udstedt af den amerikanske regering eller andre regeringer.

Denne afhjælpning efter gældende købelov gælder kun for hardwareprodukter, der bærer HP's og Compaqs mærke (i denne afhjælpning efter gældende købelov under ét benævnt som "HP hardwareprodukt"), og som sælges af eller udbydes i leasing fra Hewlett-Packard Company, firmaets datterselskaber, søsterselskaber, autoriserede forhandlere, autoriserede distributører eller lokale distributører verden over (i denne begrænsede garanti under ét benævnt som "HP") med denne begrænsede garanti. Betegnelsen "HP hardwareprodukt" er begrænset til hardwarekomponenterne og den krævede firmware. Betegnelsen "HP hardwareprodukt" omfatter IKKE ethvert softwareprogram eller produkter eller ekstraudstyr, som ikke leveres af HP. I det omfang, det er tilladt i henhold til gældende lokal lovgivning, leveres alle ikke-HP-produkter eller ekstraudstyr uden HP's varemærke, som leveres ved siden af HP-hardwareproduktet - f.eks. eksterne undersystemer til datalagring, skærme, printere og andet ekstraudstyr - "SOM DE ER OG FOREFINDES" uden garanti fra HP. Producenter eller udgivere, der ikke er fra HP, kan udstede deres egne garantier direkte til dig.

HP garanterer, at de HP hardwareprodukter, du har købt eller leaset fra HP, ved normal brug ikke indeholder materialefejl eller forarbejdningsfejl i løbet af den begrænsede garantiperiode. Den begrænsede garantiperiode starter på købsdatoen eller lejeperioden fra HP, eller fra den dato, hvor HP har fuldført installationen. Den daterede kvittering for købet/leasingaftalen eller følgesedlen, der viser datoen for købet af produktet eller leasingaftalens ikrafttrædelse, er din dokumentation for købs- eller leasingdatoen. Det er en betingelse for service under garantien, at købet eller leasingen kan dokumenteres. Du er berettiget til garantiservice i henhold til vilkårene og betingelserne i dette dokument, hvis der kræves reparation af dit HP hardwareprodukt i den begrænsede garantiperiode.

Med mindre andet er anført, og i det omfang det er tilladt i henhold til gældende lokal lovgivning, kan nye HP hardwareprodukter være fremstillet af nye materialer eller af nye og brugte materialer, der i ydelse og driftssikkerhed svarer til nye. Udtrykket "som ny" betyder, når det er brugt i denne begrænsede garanti, brugte eller istandsatte dele eller produkter, som ikke er nye. Sådanne produkter eller dele er, selvom de ikke er nye, istandsat til en tilstand, der i ydelse og pålidelighed svarer til nye. HP kan reparere eller erstatte HP hardwareprodukter (a) med nye eller tidligere brugte produkter eller dele, som svarer til nye i ydelse og pålidelighed, eller (b) med produkter, der svarer til det oprindelige produkt, som ikke længere er på markedet. Det garanteres, at reservedele ikke indeholder materiale- eller forarbejdningsfejl i den længste af følgende perioder: 90 (halvfems) dage efter reparationen eller i resten af den begrænsede garantiperiode for det HP hardwareprodukt, de installeres i.

HP vil efter eget valg reparere eller udskifte en komponent eller et hardwareprodukt, der udviser en defekt i materialer eller forarbejdning i perioden, hvor afhjælpning efter gældende købelov er gældende. Alle komponenter eller hardwareprodukter, der afmonteres under denne begrænsede garanti, tilhører HP. Hvis det skulle ske, at der opstår gentagne fejl på HP hardwareproduktet, kan HP efter eget skøn vælge at (a) give dig en anden enhed, som er den samme som eller svarer til HP hardwareproduktet i ydeevne, eller (b) refundere købsprisen eller lejebetalingen (minus renter) i stedet for at udskifte enheden. I det omfang det er tilladt i henhold til gældende lokal lovgivning er dette dit eneste retsmiddel i tilfælde af defekte produkter.

Undtagelser

HP GARANTERER IKKE, AT DETTE PRODUKT VIL FUNGERE UAFBRUDT ELLER UDEN FEJL. HP ER IKKE ANSVARLIG FOR SKADER, DER OPSTÅR SOM FØLGE AF MANGELFULD OVERHOLDELSE AF DE ANVISNINGER, DER GÆLDER FOR HP HARDWAREPRODUKTET.

Denne begrænsede hardwaregaranti gælder ikke forbrugsvare eller -dele og omfatter ikke produkter, hvorfra serienummeret er fjernet, eller som er blevet beskadiget eller fejlbehæftet på grund af (a) ulykke, misbrug, forkert brug, kontaminering, forkert eller mangelfuld vedligeholdelse eller kalibrering eller

udfra kommende årsager; (b) brug ud over de anvendelsesparametre, der er angivet i den dokumentation, der fulgte med produktet; (c) brug af programmer, tilslutninger, dele eller forbrugsvarer, der ikke er leveret af HP; eller (d) forkert klargøring eller vedligeholdelse af brugsstedet; (e) virusinfektion; (f) tab eller beskadigelse under transport; eller (g) ændringer eller service, der er udført af andre end (i) HP, (ii) en autoriseret HP serviceyder eller (iii) egen installation af HP slutbrugerreserverdele eller dele, der er godkendt af HP, som måtte være tilgængelige til dit produkt i det land/område, servicen udføres i.

SOM EN FORHOLDSREGEL MOD RISIKO FOR FEJL, ÆNDRING ELLER TAB AF DATA BØR DU REGELMÆSSIGT SIKKERHEDSKOPIERE DE DATA, DER ER LAGRET PÅ HARDDISKEN ELLER ANDRE LAGERENHEDER. HUSK AT SIKKERHEDSKOPIERE DATA OG FJERNE EVENTUELLE FORTROLIGE, BESKYTTETE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER, INDEN ENHEDEN RETURNERES TIL SERVICE. HP ER IKKE ANSVARLIG FOR SKADER PÅ ELLER TAB AF PROGRAMMER, DATA ELLER FLYTBARE MEDIER. HP ER IKKE ANSVARLIG FOR GENDANNELSE ELLER GENINSTALLATION AF PROGRAMMER ELLER DATA UD OVER DEN SOFTWARE, SOM HP INSTALLEREDE VED FREMSTILLINGEN AF PRODUKTET.

HP påtager sig intet ansvar for eventuelle problemer, der opstår ved samkørsel og kompatibilitet, når der anvendes (1) produkter, software eller ekstraudstyr, der ikke understøttes af HP, (2) der anvendes konfigurationer, der ikke understøttes af HP, eller (3) når dele til et system installeres på et andet af mærke eller en anden model.

Særlige retsmidler

I DET OMFANG, DET ER TILLADT I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOKAL LOVGIVNING, UDGØR DISSE VILKÅR OG BETINGELSER DEN FULDE OG ENESTE GARANTIAFTALE MELLEM DIG OG HP VEDRØRENDE DET HP-HARDWAREPRODUKT, DU HAR KØBT ELLER LEASET, OG DISSE VILKÅR OG BETINGELSER ERSTATTER ALLE TIDLIGERE AFTALER ELLER ERKLÆRINGER - HERUNDER ERKLÆRINGER FREMSAT I HP's SALGSMATERIALE ELLER RÅD GIVET AF HP ELLER EN AGENT FOR ELLER MEDARBEJDER HOS HP - SOM MÅTTE VÆRE INDGÅET ELLER AFGIVET I FORBINDELSE MED KØB ELLER LEASING AF HP-HARDWAREPRODUKTET. Ændringer i denne Begrænsede garantis vilkår er kun gyldige i skriftlig form og underskrevet af en autoriseret repræsentant for HP.

Ansvarsbegrænsning

I DET OMFANG, DET ER TILLADT I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOKAL LOVGIVNING: HVIS DIT HP-HARDWAREPRODUKT IKKE FUNGERER IFØLGE GARANTIE OVENFOR, ER HP's MAKSIMALE ANSVAR UNDER DENNE BEGRÆNSEDE GARANTI UDTRYKKELIGT BEGRÆNSET TIL DEN MINDSTE AF ENTEN DEN PRIS, DU HAR BETALT FOR PRODUKTET ELLER OMKOSTNINGERNE I FORBINDELSE MED REPARATION ELLER OMBYTNING AF DE HARDWAREKOMPONENTER, DER IKKE FUNGERER UNDER NORMAL BRUG. BORTSET FRA SOM ANFØRT OVENFOR ER HP UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ANSVARLIG FOR SKADER ELLER TAB AF NOGEN ART, DER ER FORÅRSAGET AF PRODUKTET ELLER PRODUKTETS MANGLENDE EVNE TIL AT FUNGERE, HERUNDER TABT FORTJENESTE, MISTEDE BESPARELSER ELLER SÆRLIGE SKADER, HÆNDELIGE SKADER ELLER FØLGESKADER, OG HP ER IKKE ANSVARLIG FOR KRAV FREMSAT AF TREDJEPART, ELLER SOM ER FREMSAT AF DIG PÅ VEGNE AF TREDJEPART.

I DET OMFANG, DET ER TILLADT I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOKAL LOVGIVNING: DENNE ANSVARSBEGRÆNSNING GÆLDER, UANSET OM DER ANMODES OM ERSTATNING ELLER FREMSÆTTES KRAV UNDER DENNE BEGRÆNSEDE GARANTI ELLER SOM ET ERSTATNINGSRETTLIGT SØGSMÅL (HERUNDER FORSØMMELIGHED ELLER SKÆRPET PRODUKTANSVAR), ET KONTRAKTLIGT KRAV ELLER ET HVILKET SOM HELST ANDET KRAV. DENNE ANSVARSBEGRÆNSNING KAN IKKE FRAFALDES ELLER ÆNDRES AF NOGEN PERSON, OG DENNE ANSVARSBEGRÆNSNING ER GÆLDENDE, OGSÅ SELVOM

DU HAR UNDERRETTET HP ELLER EN AUTORISERET REPRÆSENTANT FOR HP OM RISIKOEN FOR SÅDANNE SKADER. DENNE ANSVARSBEGRÆNSNING GÆLDER DOG IKKE I FORBINDELSE MED KRAV VED PERSONSKADE. DENNE BEGRÆNSEDE GARANTI GIVER DIG SPECIFIKKE JURIDISKE RETTIGHEDER. DU KAN OGSÅ HAVE ANDRE RETTIGHEDER, SOM KAN VARIERE FRA STAT TIL STAT OG FRA LAND/OMRÅDE TIL LAND/OMRÅDE. DET ANBEFALES, AT DU UNDERSØGER LOVENE I DIT LAND/OMRÅDE FOR AT FASTSLÅ, HVILKE RETTIGHEDER DU HAR.

Afhjælpning efter gældende købelov for tilbehør og ekstraudstyr

Vilkårene og betingelserne for den begrænsede garanti for det meste HP ekstraudstyr og tilbehør (HP tilbehør) er angivet i afhjælpningen efter gældende købelov, der gælder for det gældende HP tilbehør og følger med produktet. Hvis HP tilbehøret er installeret på et HP hardwareprodukt, kan HP yde garantiservice i den længste af en af følgende perioder: den periode, der er angivet i garantidokumentationen (Begrænset garantiperiode for HP tilbehør), der fulgte med HP tilbehøret, eller i den resterende garantiperiode for det HP hardwareprodukt, hvor HP tilbehøret eller ekstraudstyret er installeret. Garantiperioden kan aldrig overstige 3 (tre) år fra købsdatoen for HP tilbehøret eller HP ekstraudstyret. Den begrænsede garantiperiode for HP tilbehøret træder i kraft på datoen for købet fra HP eller en autoriseret HP forhandler. Datoerne på din købskvittering eller følgeseddel viser købsdatoen for HP tilbehøret og udgør startdatoen for garantien. Se den begrænsede garanti for HP tilbehøret for at få yderligere oplysninger. I det omfang, det er tilladt i henhold til gældende lokal lovgivning, leveres tilbehør, der ikke er fra HP, "SOM DET ER OG FOREFINDES." Producenter eller leverandører, der ikke er fra HP, kan midlertidigt udstede deres egne garantier direkte til dig.

Afhjælpning efter gældende købelov for software

UNDTAGEN SÅDAN SOM DET ER ANFØRT I DEN GÆLDENDE SLUTBRUGERLICENS- ELLER PROGRAMLICENSAFTALE, ELLER SOM DET I ØVRIGT ER ANGIVET IFØLGE LOKAL LOVGIVNING, LEVERES SOFTWAREPRODUKTER, HERUNDER ALLE SOFTWAREPRODUKTER, FREEWARE ELLER OPEN SOURCE-SOFTWARE (software, der gives i offentlig licens af tredjeparter, herunder operativsystemer eller programmer) ELLER OPERATIVSYSTEMER, DER ER FORUDINSTALLERET AF HP, "SOM DE ER OG FOREFINDES" OG MED ALLE EVENTUELLE FEJL. HP FRALÆGGER SIG HERMED ALLE ANDRE GARANTIER OG BETINGELSER, HVAD ENTEN DE ER UDTRYKKELIGE, UNDERFORSTÅEDE ELLER LOVBESTEMTE, HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, GARANTIER PÅ EJENDOMSRET OG IKKE-KRÆNKELSE AF OPHAVSRETTIGHEDER, ALLE UNDERFORSTÅEDE GARANTIER, PLIGTER ELLER BETINGELSER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL OG FRAVÆR AF VIRA. Nogle lande/områder eller jurisdiktioner tillader ikke udelukkelse af underforståede garantier eller begrænsninger i varigheden af underforståede garantier, så ovennævnte fralæggelse af garantier gælder muligvis ikke dig i dens helhed. I DET MAKSIMALE OMFANG, DET ER TILLADT IHT. GÆLDENDE LOV, ER HP OG HP'S LEVERANDØRER UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ANSVARLIGE FOR NOGEN SÆRLIG, HÆNDELIG, INDIREKTE SKADE ELLER FØLGESKADE (HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, ERSTATNING FOR TAB AF FORTJENESTE ELLER FORTROLIGE ELLER ANDRE OPLYSNINGER, FOR AFBRYDELSE AF VIRKSOMHEDEN, PERSONSKADE, MANGLENDE BESKYTTELSE AF PERSONLIGE OPLYSNINGER, SOM MÅTTE OPSTÅ PGA. ELLER PÅ ANDEN MÅDE I FORBINDELSE MED BRUGEN AF ELLER MANGLENDE EVNE TIL AT BRUGE SOFTWAREPRODUKTET, OGSÅ SELVOM HP ELLER EN AF HP'S LEVERANDØRER ER ADVISERET OM RISIKOEN FOR SÅDANNE KRAV, OG SELVOM AFHJÆLPNINGEN I AL VÆSENTLIGHED SVIGTER. Visse lande/områder eller jurisdiktioner tillader ikke udelukkelse eller begrænsning af hændelige skader eller følgeskader, så ovennævnte begrænsning eller udelukkelse gælder muligvis ikke for dig.

I det omfang, det er tilladt i henhold til gældende lokal lovgivning, er HP's eneste garantiforpligtelse mht. software, der distribueres af HP under HP's varemærke, angivet i den gældende slutbrugerlicens- eller programlicensaftale, der følger med den pågældende software. Hvis det flytbare medie, som HP distribuerer softwaren på, viser sig at indeholde materiale- eller forarbejdningsfejl inden for 90 dage efter købet, er dit eneste retsmiddel at returnere det flytbare medie til HP til ombytning.

Det er dit ansvar at kontakte ikke-HP producenter eller -leverandører for at få oplysninger om deres garantibestemmelser.

Kundeansvar

For at undgå risiko for stævninger for problemer, der ikke er dækket af afhjælpningen efter gældende købelov (problemer, der ikke skyldes defekt i materiale eller forarbejdning på HP hardwareprodukter), bedes du hjælpe HP med følgende:

- Kontrollere konfigurationer, indlæse den nyeste firmware, installere softwarerettelser, køre HP diagnosticerings- og -hjælpeprogrammer.
- Implementer de midlertidige procedurer eller metoder, som HP leverer, mens HP arbejder på at finde en permanent løsning.
- Brug HP fjernsupportløsninger, når de er relevante. HP anbefaler på det kraftigste, at du benytter de tilgængelige supportteknologier, som leveres af HP. Hvis du vælger ikke at implementere tilgængelige fjernsupportfunktioner, kan der påløbe yderligere omkostninger på grund af de øgede krav til supportressourcer.
- Samarbejd med HP i forsøget på at løse problemet via online-chat, e-mail eller telefon. Det kan omfatte udførelse af almindelige diagnosticeringsprocedurer, installation af supplerende softwareopdateringer eller -rettelser, fjernelse af tilbehør fra tredjeparter og/eller udskiftning af tilbehør.
- Udføre jævnlige sikkerhedskopieringer af dine filer, data eller programmer, som er gemt på harddisken eller andre lagringsenheder, som en sikkerhedsforanstaltning i forhold til mulige fejl, ændringer eller tab. Sikkerhedskopiere dine filer, data og programmer og fjern eller fortrolige, ejendomsbeskyttede eller personlige oplysninger, før du returnerer ethvert HP hardwareprodukt til support eller reparation under garantien.
- Fjern alt eksternt ekstraudstyr eller tilbehør, som kan gå tabt under reparation eller udskiftning.
- Udfør supplerende opgaver ifølge definitionerne inden for hver type garantiservice, som er anført nedenfor, og enhver anden handling, som HP rimeligvis kræver med henblik på at yde den bedst mulige garantisupport.

Typer af hardwareservice under garantien

Herunder er anført de supporttyper under garantiservicen, som kan gælde for det HP hardwareprodukt, du har købt. Alle tjenester findes måske ikke i alle lande og områder.

Garantiservice med kundereparation (CSR – Customer Self Repair)

HP produkter er designet med mange dele til Kundereparation (CSR - Customer Self Repair) for at minimere reparationstiden og muliggøre større fleksibilitet i udskiftningen af defekte dele. Hvis HP registrerer i diagnosticeringsperioden, at en reparation kan udføres ved hjælp af en CSR-del, leverer HP denne del direkte til dig med henblik på udskiftning. Der findes to kategorier af CSR-dele:

- Dele, hvor kundereparation er obligatorisk. Hvis du beder HP eller en autoriseret HP serviceudbyder om at udskifte disse dele, vil du blive pålagt betaling for transport og udført arbejde i forbindelse med denne service.
- Dele, hvor kundereparation er valgfri. Disse dele er også designet til kundereparation. Hvis du imidlertid kræver, at HP udskifter dem for dig, kan dette eventuelt blive udført uden ekstra betaling ifølge den type garantiservice, der er knyttet til produktet.

Afhængigt af tilgængelighed og geografiske begrænsninger, leveres CSR-dele den efterfølgende arbejdsdag. Levering samme dag eller efter fire timer kan tilbydes mod en supplerende betaling, når geografien tillader det. Hvis du har brug for assistance, kan du ringe til HP's tekniske supportcenter, hvor en tekniker vil hjælpe dig via online-chat, e-mail eller telefonen. HP angiver i den dokumentation, der leveres sammen med en CSR-erstatningsdel, om den defekte del skal returneres til HP. I de tilfælde hvor den defekte del skal returneres til HP, skal du sende den defekte del tilbage til HP inden for den definerede tidsperiode, normalt 5 (fem) arbejdsdage. Den defekte del skal returneres sammen med den tilhørende dokumentation i det medfølgende forsendelsesmateriale. Hvis du ikke returnerer den defekte del, kan det medføre, at HP fakturerer dig for udskiftningen. Ved en kundereparation betaler HP alle omkostninger i forbindelse med leveringen og returneringen af delene og udvælger det transportfirma/budtjeneste, der skal anvendes. Klassifikationen af CSR-dele kan variere efter land eller område.

Garantiservice for reservedele

Din HP Begrænsede garanti omfatter muligvis kun garantiservice for reservedele. Ifølge betingelserne for garantiservice for reservedele leverer HP reservedelene uden betaling. Hvis HP udfører reparationen, vil du blive pålagt udgifterne til arbejdskraft og transport.

Garantiservice med avanceret enhedsudskiftning

Din Begrænsede garanti fra HP kan omfatte garantiservice med avanceret enhedsudskiftning. Ifølge betingelserne for garantiservice med avanceret enhedsudskiftning, leverer HP en erstatningsenhed direkte til dig, hvis det købte HP hardwareprodukt bliver diagnosticeret som defekt. Ved modtagelsen af erstatningsenheden skal du returnere den defekte enhed til HP i den emballage, som erstatningsenheden leveres i, inden for en defineret tidsfrist, normalt 5 (fem) dage. HP påtager sig alle omkostninger til levering og forsikring i forbindelse med returneringen af den defekte enhed til HP. Hvis du ikke returnerer den defekte enhed, kan det medføre, at HP fakturerer dig for erstatningsenheden. HP yder avanceret service med udskiftning af enheden inden for normal arbejdstid. Normal arbejdstid vil typisk være mellem kl. 08.00 og 17.00 mandag til fredag, men kan variere afhængigt af lokal praksis.

Ekspeditionstiderne kan variere, og der kan påløbe yderligere omkostninger, afhængigt af logistiske begrænsninger og afstand fra den nærmeste HP Support-placering eller autoriseret HP serviceudbyder. Du finder telefonnumre og i visse tilfælde kort på den nærmeste HP Support-placering eller autoriserede HP serviceudbyder på HP's websted på

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Hent & returner-garantiservice

Den begrænsede HP garanti kan omfatte service med afhentning og returnering. I henhold til vilkårene for afhentning og aflevering vil HP afhente den defekte enhed hos dig, reparere den og returnere den til dig. HP påtager sig alle udgifter til reparation, logistik og forsikring for denne type service.

Indleveringsservice under garantien

Din HP Begrænsede garanti omfatter muligvis garantiservice med krav om indlevering. I henhold til vilkårene for indleveringsservice skal du muligvis aflevere dit HP hardwareprodukt til et autoriseret servicested til reparation under garantien. Medmindre andet bestemmes af gældende lokal lovgivning, skal du forudbetale eventuelle forsendelsesomkostninger, skatter eller afgifter i forbindelse med transporten af produktet til og fra servicestedet. Du er desuden ansvarlig for at forsikre det produkt, du sender eller returnerer til et autoriseret servicested, og påtager dig risikoen for tab under forsendelse.

Garantiservice via post

Din HP Begrænsede garanti omfatter muligvis garantiservice med krav om tilsending. I henhold til vilkårene for fremsendelsesservice skal du muligvis sende dit HP hardwareprodukt til et autoriseret servicested til reparation under garantien. Medmindre andet bestemmes af gældende lokal lovgivning, skal du forudbetale eventuelle forsendelsesomkostninger, skatter eller afgifter i forbindelse med transporten af produktet til og fra reparationsstedet. Du er desuden ansvarlig for at forsikre det produkt, du sender, og påtager dig risikoen for tab under forsendelse. HP returnerer det reparerede produkt til dig og påtager sig alle omkostninger til logistik og forsikring i forbindelse med returneringen af produktet til dig.

Garantiservice på stedet

Din Begrænsede garanti fra HP kan omfatte garantiservice på brugsstedet. Ifølge betingelserne for service på brugsstedet, kan HP efter eget valg afgøre, om en fejl kan repareres.

- Fjernreparation
- Ved hjælp af en CSR-del
- Servicebesøg på stedet, hvor den defekte enhed er placeret.

Hvis HP endeligt beslutter, at der kræves et servicebesøg på brugsstedet for at reparere en fejl, kan besøget blive planlagt inden for normal arbejdstid, medmindre andet er angivet for det HP hardwareprodukt, du har købt. Normal arbejdstid vil typisk være mellem kl. 08.00 og 17.00 mandag til fredag, men kan variere afhængigt af lokal praksis. Ekspeditionstiderne kan variere, og der kan påløbe yderligere omkostninger, afhængigt af rejsebegrænsninger og afstand fra den nærmeste HP Support-placering eller autoriseret HP serviceudbyder. Du finder telefonnumre og i visse tilfælde kort på den nærmeste HP Support-placering eller autoriserede HP serviceudbyder på HP's websted på <http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>.

Med henblik på at modtage support på brugsstedet skal du:

- Sikre, at en repræsentant er til stede, når HP leverer garantiservice på brugsstedet.
- Underret HP, hvis produkterne anvendes i et miljø, der indeholder mulig sundhedsmæssig eller sikkerhedsmæssig fare for HP medarbejdere eller -underleverandører.
- Ifølge HP's rimelige sikkerhedskrav skal du sikre, at HP har tilstrækkelig, fri og sikker adgang til og mulighed for at benytte alle faciliteter, oplysninger og systemer, som HP angiver som nødvendige, for at HP kan levere support inden for den fastsatte tidsramme.
- Kontrollere, at alle producentetiketter (f.eks. serienumre) er placeret korrekt, er tilgængelige og læsbare.
- Sikre et miljø, der overholder produktspecifikationer og understøttede konfigurationer.

Serviceopgraderinger

HP kan tilbyde en række af supplerende support- og serviceaftaler for det produkt, du har købt lokalt. Nogle typer support og tilknyttede produkter er muligvis ikke tilgængelige i alle lande. Oplysninger om de tilgængelige serviceopgraderinger og priserne for disse finder du på opslagsværktøjet HP Care Pack på <http://www.hp.com/go/lookuptool/>. Du får et overblik over alle supporttilbuddene på <http://www.hp.com>, hvor du vælger land og angiver "Packaged Services" i søgelinjen.

Indledende installation og teknisk support for medfølgende software

Teknisk support til HP softwaren, HP's forudinstallerede tredjeparts software samt tredjeparts software, der er købt hos HP, herunder indledende installationssupport, tilbydes af HP ved hjælp af forskellige formidlingsformer, herunder elektroniske medier og telefon, i 90 (halvfems) dage fra købsdatoen. Se "Kontakt til HP" vedrørende online-ressourcer og telefonisk support. Alle undtagelser herfor vil være angivet i slutbrugerlicensaftalen (EULA – End User License Agreement).

Support omfatter hjælp til:

- Besvarelse af installationsspørgsmål (hvordan gør jeg, de første trin og systemkrav).
- Installation og konfiguration af software og tilbehør, der leveres eller købes sammen med HP hardwareprodukter (sådan gør du og de første trin). Omfatter ikke systemoptimering, brugertilpasning og netværkskonfiguration.
- Fortolkning af systemets fejlmeddelelser.
- Konstatering af problemer med systemet som problemer i brugen af software.
- Anskaffelse af HP Care Pack-oplysninger eller opdateringer til software, der er købt eller leveret sammen med HP hardwareprodukter.

Support omfatter IKKE hjælp til:

- Generering eller diagnosticering af brugergenererede programmer eller kildekode.
- Installation af software, der ikke er fra HP.
- Systemoptimering, brugertilpasning og netværkskonfiguration.

Freeware og Open Source-operativsystemer og programmer

HP leverer ikke teknisk support til software, der er leveret under offentlig licens af tredjeparter ("Freeware" og "Open Source"-software), herunder operativsystemer eller programmer. Teknisk support til Freeware- og Open Source-software, der leveres sammen med HP hardwareprodukter, leveres af Freeware eller Open Source-forhandleren. Supportkontaktoplysninger findes i hjælpen, dokumentationen eller andre programsupporterklæringer til Freeware- eller Open Source-operativsystemet eller -programmet, der følger med dit HP hardwareprodukt.

Kontakt til HP

Hvis der opstår produktfejl i den begrænsede garantiperiode, og forslagene i dokumentationen ikke løser problemet, kan du få support på en af følgende måder:

- Find og kontakt det nærmeste HP supportsted på internettet på:
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- Kontakt din autoriserede HP serviceudbyder.

Før du ringer til HP eller en autoriseret HP serviceudbyder, skal du have følgende oplysninger klar:

- Produktets serienummer, modelnavn og produktets modelnummer
- Relevante fejlmeddelelser
- Tilsluttet tilbehør
- Operativsystem
- Hardware eller software fra tredjepart
- Detaljerede spørgsmål

Sådan kontrollerer du garanti- og supportberettigelse

Du kan kontrollere din garantiberettigelse ved at indtaste dit produkts modelnummer og serienummer på:

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

HP Care Pack Services-registrering kan kontrollere på:

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

Svartider

Garantilevering er baseret på det land eller område, hvor der anmodes om service. Ikke hvor enheden blev købt. Svartiden er baseret på de lokale standarder for arbejdsdage og -tid. Medmindre andet er anført, måles alle svar fra tidspunktet for kundens opkald, indtil HP enten har fastlagt et gensidigt acceptabelt tidspunkt for supportydelsen, eller har påbegyndt supportydelsen eller fjerndiagnosticeringen. Svartiden (herunder garantiservice på næste arbejdsdag, hvis tilgængelig) er baseret på forretningsmæssigt rimelige bestræbelser. Svartiderne kan variere i visse lande/områder og i tilfælde af begrænsninger i leverandørressourcerne. Hvis du bor uden for den sædvanlige servicezone, vil svartiden muligvis være længere, eller der kan pålægges et ekstra gebyr. Kontakt HP eller en autoriseret HP serviceudbyder for ekspeditionstid i dit område.



578794-081

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett-Packard og Hewlett-Packard-logoet er varemærker, der tilhører Hewlett-Packard Development Company, L.P. i USA og andre lande. Alle andre produktnavne, der nævnes i dette dokument, kan være varemærker eller registrerede varemærker for de respektive firmaer. Trykt i