



2016-02-29

Tjänst
Skydd mot
oavsiktliga
skador

Leveransspecifikationer

För godkända produkter kan särskilda servicenivåer med skydd mot oavsiktliga skador erbjudas. När skydd mot oavsiktliga skador tillämpas, erhåller du skydd mot oavsiktliga skador i samband med hantering av den hårdvaruprodukt som omfattas av avtalet som en del av denna tjänst.

Oavsiktliga skador definieras som fysisk skada på en produkt som orsakats av eller uppstår till följd av en plötslig och oförutsedd incident, under förutsättning att skadan uppstår vid normal användning. De situationer som omfattas är att oavsiktligt spilla ut vätska på enheten, att tappa produkten, att produkten faller, elektrisk överspänning samt skadade eller trasiga LCD-skärmar och trasiga delar.

Mer information och undantag från skyddet mot oavsiktliga skador finns i avsnittet "Begränsningar av servicen".

Omfattning

Alla standardtillbehör som omfattas av HP-basenhetsens artikelnummer och alla interna komponenter som levererats av HP (t.ex. HP Jetdirect-kort, minne och CD-ROM-enheter) täcks av den här tjänsten.

Dessutom täcks externa tillbehör, begränsat till den HP-mus, det tangentbord och det nätaggregat som medföljer huvudprodukten eller som köpts tillsammans med huvudprodukten.

Tjänsten täcker inte följande (och eventuellt andra) typer av produkter:

- Förbrukningsartiklar inklusive, men inte begränsat till, batterier som kan bytas ut av kunden och Tablet PC-pennor
- Underhållssatser, transportväskor och andra tillbehör
- Icke HP-enheter
- Tillbehör som köpts utöver basenheten, som hållare, dockningsstationer och portreplikatorer
- Alla produkter som tidigare reparerats av en icke auktoriserad tekniker eller användare

Kundens ansvar

I fall där kunden inte uppfyller sina åtaganden enligt vad som specificeras är inte HP eller en av HP auktoriserad serviceleverantör skyldiga att tillhandahålla tjänsterna enligt beskrivningen.

Kunden eller en HP-auktoriserad representant måste registrera den

hårdvaruprodukt som ska omfattas av tjänsten inom tio (10) dagar från inköpsdatumet för tjänsten såsom det framhålls i HP Care Packs instruktioner för registrering eller i det e-postdokument som HP tillhandahållit, eller enligt andra anvisningar från HP. Om en produkt som omfattas av tjänsten flyttas, måste den registreras (eller en korrekt ändring av den befintliga HP-registreringen göras) inom tio dagar.

Om HP så begär, ska kunden vara behjälplig vid HPs arbete med problemlösning på distans. Kunden ska utföra följande:

- Tillhandahålla all information som är nödvändig för att HP ska kunna leverera professionell fjärrsupport vid lämplig tidpunkt och för att HP ska kunna fastställa vilken supportnivå som är lämplig
- Starta självtester och/eller installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Utföra andra åtgärder som kan anses rimliga, för att hjälpa HP att identifiera och lösa problemet, på begäran av HP

Kunden måste säkerställa att produkten är vederbörligen förpackad och förberedd för hämtning eller för den valda metoden för leverans eller frakt till det av HP anvisade reparationscentret. HP kan kräva att kunden skickar med en utskrift av resultaten från eventuella tidigare utförda självtester tillsammans med den defekta produkten.

Kunden ansvarar för att ta bort alla personliga och/eller konfidentiella data från den defekta produkten innan den returneras till en av HP anvisad plats för reparation eller utbyte. HP ansvarar inte för data som är lagrade på den returnerade produkten.

Begränsningar av servicen

Åtgärder av bland annat följande typ ingår inte i tjänsten:

- Säkerhetskopiering och återställning av samt support för operativsystem, annan programvara och data
- Felsökning avseende sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Tjänster som krävs för att kunden inte har implementerat en s.k. systemfix eller inte utfört en reparation, rättelse eller modifiering som tillhandahållits av HP
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit åtgärder som HP tidigare informerat om
- Tjänster som enligt HPs uppfattning krävs på grund av att icke HP-personal gjort otillåtna försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, firmware eller programvara
- Tjänster som enligt HPs uppfattning krävs på grund av olämplig behandling eller användning av produkten
- Förebyggande användarunderhåll

Undantag från skyddet mot oavsiktliga skador

Skyddet mot oavsiktliga skador omfattar inte följande situationer och skador orsakade av:

- Normal förslitning, förändringar av färg, textur eller ytfinish, gradvis försämring, rost, damm eller korrosion.
 - Brand, olycka i fordon eller bostad (i fall där olyckan täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturfenomen (inklusive, utan begränsning, översvämningar) eller andra riskfyllda situationer i produktens omgivning.
 - Exponering för väder- eller miljöförhållanden som ligger utanför HPs specifikationer, exponering för riskmaterial (inklusive biologiskt riskmaterial), försumlighet från användarens sida, felaktig användning och hantering, felaktig strömförsörjning, obehöriga reparationer eller försök till reparationer, felaktiga och obehöriga modifieringar, tillägg och installationer av utrustningen, vandalisering, skador eller angrepp av djur eller insekter, defekta batterier, batteriläckage, brist på underhåll enligt tillverkarens specifikationer (inklusive användning av olämpliga rengöringsmedel).
 - Fel i design, konstruktion och programmering av eller i instruktioner för produkten.
 - Underhåll, reparationer eller utbyte till följd av förlust eller skada som uppkommit av annan orsak än normal användning, förvaring och drift av produkten i enlighet med tillverkarens specifikationer och användarhandboken.
 - Stöld, förlust, mystiskt försvinnande eller felplacering.
 - Förlorade eller förstörda data, avbrott i verksamheten.
 - Bedrägeri (inklusive men inte begränsat till felaktig, missvisande, bristfällig eller ofullständig information om hur utrustningen skadats till kundens skadereglerare, serviceleverantör eller HP).
-
- Oavsiktliga skador eller andra skador på produkten som är av kosmetisk karaktär, vilket innebär att skadan inte påverkar driften av datorn och dess funktioner.
 - Defekter på datorns skärm, inklusive men inte begränsat till "inbrända" tecken och saknade pixlar, som uppstått till följd av normal användning och drift av produkten.
 - Skada på produkt(er) vars serienummer tagits bort eller förändrats.
 - Skada eller fel på utrustning som omfattas av tillverkarens garanti eller återkallnings- eller fabriksmeddelanden.
 - Skada som uppstått när kunden transporterat produkten till eller från en annan plats.
-
- Skada på hårdvara, programvara, medier, data osv. till följd av orsaker som omfattar men inte är begränsade till: virus, applikationsprogram, nätverksprogram, uppgraderingar, alla former av formatering, databaser, filer, drivrutiner, källkod, objektкод eller proprietära data, support, konfiguration, installation eller ominstallation av programvara eller data eller användning av skadade eller defekta medier.
-
- Alla förhållanden som existerade (dvs. uppkom) före det datum då HP Care

Pack-tjänsten köptes.

- Föråldrad produkt.
- Skadade eller defekta LCD-skärmar när felet orsakats av missbruk eller är på annat sätt undantaget från detta avtal.
- Avsiktig skada som lett till sprucken eller skadad datorbildskärm.
- Skada till följd av polisåtgärd, oförklarat eller förklarat krig, kärnkraftsincident eller terrorism.
- Någon form av förändring eller modifiering av den produkt som omfattas av avtalet.
- Oförklarligt eller mystiskt försvinnande och avsiktligt agerande som skadar den produkt som omfattas av avtalet.
- Vårdslost, försumligt eller oegentligt beteende vid hantering eller användning av produkten. Om skydd i form av fodral, väskor eller påsar osv. har tillhandahållits eller gjorts tillgängliga för användning med produkten, måste kunden fortsätta att använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till tjänsten för skydd mot oavsiktliga skador. Vårdslost, försumligt eller oegentligt uppträdande omfattar men är inte begränsat till att behandla och använda de produkter som omfattas av tjänsten på ett farligt, skadligt eller aggressivt sätt som kan orsaka skador och att med vilja eller avsiktligt skada produkten. Skador som uppkommit till följd av sådana handlingar omfattas INTE av skyddet mot oavsiktliga skador inom ramen för denna tjänst.

För HPs stationära och bärbara konsumentprodukter är skyddet mot oavsiktliga skador i samband med hantering begränsat till en incident per produkt per 12-månadersperiod räknat från HP Care Pack-tjänstens startdatum. Så snart den angivna gränsen är nådd, debiteras kostnaden för reparation av anmälda skador på löpande räkning, men alla andra aspekter av den köpta HP Care Pack-tjänsten gäller fortfarande, såvida inget annat är särskilt dokumenterat i inköpslandets. För kunder som har en historik med ett betydande antal skadeanmälningar förbehåller sig HP också rätten att neka till köp av tjänsten för skydd mot oavsiktliga skador i samband med hantering.

Ytterligare information

Ytterligare information om HPs tjänster kan du få på något av våra säljkontor världen över eller på vår webbplats:

www.hp.com/go/cpc