

hp Technical Phone-supporttjenesteaftale ("Aftale") vilkår og betingelser

Tak fordi du købte denne HP Technical Phone Support-tjenesteaftale. Tjenestebeskrivelser med mere detaljerede oplysninger kan som udgangspunkt findes på www.hp.com/dk/phonesupport. Du kan også få udleveret tjenestebeskrivelser ved henvendelse til en af HP's autoriserede partnere.

1. Supporttjenester: HP yder de supporttjenester, der er nævnt i de relevante tjenestebeskrivelser, for de kvalificerende produkter, der fremgår af denne aftale ("Produktet"). Tjenesten leveres af HP eller på vegne af HP af en autoriseret repræsentant for HP. HP er kun forpligtet til at levere tjenester, såfremt HP tidligere har modtaget alle nødvendige oplysninger om kunden og det pågældende produkt. HP kan kræve, at kunden fremviser et købsbevis for produktet og denne tjeneste. Det er muligt at købe tjenester fra HP, der takseres på time- og materialebasis, til ikke-kvalificerende produkter og tjenester, der ikke er omfattet af denne aftale.
2. Dækning: Der ydes tjenester til kunder i Danmark. Medmindre der angives andet i tjenestebeskrivelsen, kan tjenesten ydes over telefonen og om muligt vha. fjernadgang eller via e-mail. Tjenesten kan ydes inden for HP's almindelige åbningstider, mandag til fredag med forbehold for lokale afvigelser og med undtagelse af helligdage.
3. Aktivering: Tjenesten kan ydes til kunden, så snart denne har modtaget tjenestereferencenummeret og inden for vilkårene for aftalen (se nedenfor). Det antages, at kunden har accepteret alle vilkår og betingelser i aftalen, når kunden første gang anmoder om tjenesten pr. telefon eller e-mail.
4. Forudsætninger: Kunden skal overholde alle krav og forpligtelser som angivet i aftalen og tjenestebeskrivelsen.
5. Kvalificerende produkt: Det er kun den specifikke HP-hardware, der nævnes i denne aftale, som dækkes af aftalen (der er en komplet oversigt over produkterne på: www.hp.com/dk/totalcare). Desuden skal følgende krav overholdes, og der er følgende betingelser for, at HP yder tjenesten:
 - (a) Produktet skal have det aktuelle, specificerede revisionsniveau, skal anvendes inden for de offentliggjorte grænser og skal efter HP's skøn være i god stand. Medmindre andet aftales på skrift med HP, ydes tjenesten ikke til produktet efter den offentliggjorte dato for ophør af support eller for programmer eller drivere fra tredjepart, som ikke længere yder support på disse – alt efter hvilken af disse der indtræffer først.
 - (b) HP yder kun tjenester til den aktuelle og den forrige (eller specificerede) version af HP- og ikke-HP-softwareprodukter, og kun såfremt kunden har de(n) passende, gyldig(e) softwarelicens(er), og kun såfremt softwareproduktet anvendes med hardware, der er inkluderet i konfigurationer specificeret af HP eller leverandøren.
 - (c) HP kan vælge at modificere produktet for at optimere funktionaliteten, supportegenskaberne og driftssikkerheden, eller for at det lever op til gældende lovkrav. I så fald sker dette uden ekstra beregning.
 - (d) Med mindre andet er angivet i tjenestebeskrivelsen, yder HP ikke support på produkter og komponenter fra tredjepart. HP kan dog i visse tilfælde frit vælge at yde tjenesten ved problemer, der vedrører en kombination af HP's produkter og produkter eller software fra tredjepart.

6. HP's ejendomsret: Kunder anerkender, at kunden ikke har nogen ejendomsret ifbm. materiale fra HP – heriblandt dokumenter, tegninger, software, diagnosticeringsprogrammer og dertilhørende medier.
7. Kundens ansvar:
 - (a) Kunden skal øjeblikkeligt meddele HP om evt. ændringer af de af kunden angivne oplysninger i aftalen.
 - (b) Kunden skal så vidt som muligt samarbejde med HP om at løse problemerne vha. fjernadgang, køre selvtest eller diagnosticeringsprogrammer, udlevere alle nødvendige oplysninger og udføre grundlæggende afhjælpende aktiviteter på HP's anmodning.
 - (c) Kunden skal selv dække eventuelle udgifter til telefon og forbindelsen til fjernadgang, hvis tjenesteydelsen indbefatter brug af disse.
 - (d) Kunden er ansvarlig for at sikre kompatibiliteten mellem produktet og ikke-understøttede produkter, tilbehør og enheder.
 - (e) Kunden har ansvar for at sikre sine egne, fortrolige oplysninger og for at varetage en ekstern løsning til genskabelse af evt. tabte eller ændrede filer, data eller programmer.
8. Begrænsninger for tjenesten:
 - (a) Tjenesten dækker ikke nogen tjenester i forbindelse med hardware og/eller software, der ikke er specificeret i denne aftale. HP vil tilstræbe at løse de problemer, som kunden kontakter os omkring, men HP kan ikke forventes at levere løsninger, der ikke er til rådighed eller ligger uden for HP's viden. Det gælder især, men ikke kun, hvis kundens problem har at gøre med en fejl i software, der ikke er fra HP. I denne henseende omfatter tjenesten ikke levering af opgraderinger til software, der ikke er fra HP, selv om softwaren anvendes på produkterne. HP er helt eller delvist afhængig af de oplysninger, som kunden eller en af HP godkendt partner stiller til rådighed for HP inden eller i løbet af aftalens gyldighedsperiode.
 - (b) Tjenesten omfatter ikke hjælp i forbindelse med programmering, isolering af kodefejl eller genoprettelse af data. Ved behov for diagnosticering af software- eller hardwareproblemer kan det være nødvendigt for kunden at købe yderligere tjenester til reparation af hardware. Sådanne tjenester forudsætter, at der indgås en separat aftale mellem kunden og HP.
 - (c) Hvis en produktfejl allerede er opstået inden køb af denne tjeneste, vil udbedring af fejlen ikke være dækket af tjenesten.
 - (d) HP yder ikke support på produkter, som der er foretaget uautoriserede ændringer af, eller hvis kunden ikke tillader HP at foretage ændringer på HP's anmodning eller ifølge fabrikkens specifikationer. Hvis HP fastslår, at tjenesten hindres på grund af ikke-dækket udstyr, der er tilsluttet eller installeret på produktet, skal kunden midlertidigt fjerne sådant udstyr på egen risiko og bekostning, så HP kan yde tjenesten. Hvis tjenesten hindres på grund af sådanne produkter, vil HP fakturere kunden for det ekstra arbejde ifølge HP's standardtakst.
 - (e) Tjenesten dækker ikke levering, returnering eller udskiftning og installation af forbrugsprodukter, batterier, vedligeholdelsespakker eller dele, som kan udskiftes af brugeren.
 - (f) HP er ikke pålagt at yde den nødvendige tjeneste som følge af: (i) brug af medier, forbrugsvarer og andre produkter, der ikke er godkendt af producenten; (ii) utilstrækkelige forhold på installationsstedet eller utilstrækkelig vedligeholdelse fra kundens side; (iii) forsømmelse, forkert brug, brand- eller vandskader, elektriske forstyrrelser, transport fra kundens side, arbejde eller modificeringer af andre end HP-ansatte eller -godkendte repræsentanter, naturkatastrofer eller andre forhold hinsides HP's kontrol, eller (iv) produkter fra tredjepart i kundens miljø, der ikke kan behandle, videregive eller modtage datodata (f.eks. repræsentationer af måned, dag og årstal) og/eller udveksle datodata med produktet på korrekt vis.

- (g) Medmindre andet er angivet, vil de produkter, der flyttes uden for landet angivet i afsnit 2, kun være dækket af tjenesten under vilkårene i denne aftale, i de lande hvor produktet og tjenesten markedsføres af HP eller en godkendt HP-partner.

9. Fjernvedligeholdelse

- (a) Når aftalen indgås, og for at HP's supportspecialister kan analysere kundens problem, vil der blive kørt et program kaldet Instant Support Professional Edition (ISPE), som indsamler og sender oplysninger om kundens computersystem til HP's supportspecialister. Oplysningerne behandles i overensstemmelse med HP's politik om beskyttelse af personlige oplysninger og deles ikke med tredjeparter (med undtagelse af HP's autoriserede repræsentanter) uden kundens tilladelse. Inden du accepterer denne aftale, bedes du gennemgå HP's bemærkninger vedrørende beskyttelse af personlige data på <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/dk/da/info.html>
- (b) Dataene, der indsamles, afhænger af, hvilket system og diagnosticeringsredskab kunden vælger. Listen nedenfor indeholder nogle eksempler på, hvilken type oplysninger der indsamles af ISPE:
1. Computerens og/eller printerens specifikationer
 2. Printerens konfiguration
 3. Produkt- og serienumre
 4. Oplysninger til diagnosticering af hardware
 5. Systemets enhedsdriverversioner
 6. Microsoft ActiveSync-versionen samt installationsmappen og indstillingerne
 7. Fejlmeddelelser fra Enhedshåndtering
- (c) I løbet af et supportkald vil HP's supportspecialist muligvis starte funktionen til deling via fjernskrivebord i forbindelse med fejlfindingen. Kunden skal have en fungerende internetforbindelse, for at funktionen til deling via fjernskrivebord kan aktiveres. Ved at indgå denne aftale giver kunden HP's supportspecialister tilladelse til at bruge funktionen til deling via fjernskrivebord. Funktionen forudsætter, at der installeres nogle Active X-plugins på kundens system. Kunden anerkender, at kunden ikke har nogen ejendomsret ifbm. diagnosticeringssoftware eller anden software, som HP installerer for at kunne foretage fjernvedligeholdelse som en del af tjenesten. Hvis kunden får udleveret, eller der bruges diagnosticeringsværktøjer under tjenesten som led i fjernvedligeholdelsen, har kunden ansvar for at konfigurere de produkter (fra HP eller ej), som dækkes af tjenesten – forudsat at HP giver kunden de nødvendige anvisninger.
- (d) Al relateret software og alle relaterede filer vil automatisk blive afinstalleret, når vedligeholdelsen er udført, eller når den stoppes af kunden.
- (e) HP's supportspecialist har adgang til kundens system, mens funktionen til deling via fjernskrivebord er aktiveret. HP's supportspecialist undersøger kun de oplysninger, der er nødvendige for at hjælpe kunden med fejlfindingen og bruger kun de indsamlede oplysninger til at give kunden support i forbindelse med tjenesten. KUNDEN ANBEFALES AT LUKKE ALLE PROGRAMMER, der ikke har med problemet at gøre, og kunden bør blive ved computeren, mens delingsfunktionen er aktiveret for at se, hvad supportmedarbejderen laver. Kunden kan til enhver tid afslutte sessionen ved at højreklikke på VNC-ikonet (Virtual Network Computing) på proceslinjen og vælge Close VNC Server. HP's supportspecialist behandler de indsamlede oplysninger som fortrolige. Du kan læse mere i HP's bemærkninger om beskyttelse af personlige oplysninger online: <http://welcome.hp.com/gms/dk/da/privacy.html>
- (f) Vær opmærksom på, at de tekniske oplysninger vil ændre sig, efterhånden som der er nye data til rådighed. HP anbefaler derfor, at kunden besøger HP Total Care-webstedet ofte og holder øje med, om der er opdateringer. Læs mere på www.hp.com/dk/totalcare.

10. Fordeling: Kunden har ikke ret til at fordele nogen af sine rettigheder under denne aftale, inklusive rettigheden til at modtage tjenesten. HP kan vælge at lade en underleverandør opfylde dele af eller hele arbejdet omfattet af aftalen, men holdes stadig til ansvar over for kunden hvad angår tjenestens funktionalitet – i henhold til denne aftale.
11. Aftaleperiode: Aftalen begynder på den dato, hvor det pågældende produkt købes (dvs. når kunden har fået en ordrebekræftelse og et referencenummer til tjenesten), medmindre der er angivet andet i tjenestebeskrivelsen, og den fortsætter, indtil antallet af supporthændelser eller slutdatoen er nået, som de er angivet i tjenestebeskrivelsen.
12. Ophør: HP kan til enhver tid ophæve denne aftale skriftligt, hvis kunden ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til aftalen eller bryder betingelserne og vilkårene.
13. Garanti vedr. funktionalitet: HP's ansvar og forpligtelser i forbindelse med lovmæssige garantier og hvad angår tjenestens funktionalitet i henhold til aftalen er begrænset til en periode på tolv (12) måneder efter aftalens ophør. Dette gælder for de områder, hvor der eksisterer sådanne lovmæssige garantier.
14. Begrænsninger af ansvar og midler: HP kan ikke holdes til ansvar for forsinkelser eller ophold i driften som følge af årsager, der ligger uden for HP's kontrol. I det omfang HP lovmæssigt kan holdes til ansvar over for kunden, er HP højst ansvarlig i følgende omfang: (i) personskade eller død; (ii) direkte skader på fysiske ejendele i forbindelse med enkeltstående eller en serie af forbundne hændelser – op til 300.000 (tre hundrede tusind) euro eller det tilsvarende beløb i den lokale valuta (i Mellemøsten og Afrika er denne grænse fastsat til US\$ 300.000 (tre hundrede tusind amerikanske dollar) eller det tilsvarende beløb i den lokale valuta), eller det beløb (hvis det er højere) der er fastsat i henhold til gældende lov; (iii) skader der er forårsaget forsætligt eller som følge af grov forsømmelighed; (iv) skader som HP er ansvarlige for uden hensyn til skyld (f.eks. produktansvar); (v) skader som følge af fraværet af tjenestefunktioner garanteret af HP og andre direkte skader i forbindelse med krav baseret på materielt brud på tjenestens vilkår – op til 110 % af det samlede beløb, som kunden har betalt for denne aftale, eller det beløb (hvis det er højere) der er fastsat i henhold til gældende lov. MIDLERNE I DENNE AFTALE TILFALDER ENE OG ALENE KUNDEN. MEDMINDRE DET ER DIREKTE UDTRYKT I DENNE AFTALE, GÆLDER DER INGEN UDTRYKKELEGE ELLER UNDERFORSTÅEDE GARANTIER, OG HVERKEN HP ELLER DATTERSELSKABER, LEVERANDØRER ELLER UNDERLEVERANDØRER KAN HOLDES TIL ANSVAR FOR DIREKTE, INDIREKTE, SÆRLIGE ELLER FØLGESKADER (HERUNDER OMKOSTNINGER IFBM. NEDETID ELLER TABT FORRETNING, OMSÆTNING ELLER PROFIT, HVERKEN FAKTISKE ELLER FORVENTEDE), SKADER I FORBINDELSE MED KUNDENS INDKØB AF ERSTATNINGSPRODUKTER ELLER -TJENESTER, SKADER I FORBINDELSE MED DATATAB ELLER GENOPRETTELSE AF SOFTWARE ELLER ANDRE SKADER, UANSET OM DER ER TALE OM KONTRAKTLIGT ANSVAR, TORT ELLER ANDET. INTET I DENNE AFTALE HAR INDFLYDELSE PÅ FORBRUGERENS LOVMÆSSIGE RETTIGHEDER ELLER ANSVAR, DER IFØLGE GÆLDENDE LOVGIVNING IKKE KAN UDELADES ELLER BEGRÆNSES.
15. Regler for eksport: Kunder forstår og anerkender, at HP's produkter, teknologi og tekniske data er underlagt eksport- og importreglerne i USA og andre lande. Derfor har kunder, der eksporterer, geneksporterer eller importerer produkter, teknologi eller tekniske data det fulde ansvar, for at de gældende regler i USA og andre lande overholdes og for at indhente de nødvendige eksport- og importtilladelser. HP kan standse ydelsen, 1) hvis kunden overtræder en eller flere af de gældende love og 2) i det omfang, det er nødvendigt for at sikre, at de gældende regler i USA eller andre lande overholdes.

16. Databeskyttelse: Alle personlige data, der udleveres til HP i forbindelse med denne aftale, kan anvendes af HP i henhold til HP's aktuelle politik om beskyttelse af personlige oplysninger, som kan findes på HP's websted (læs mere på <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/dk/da/info.html>). HP har lov at dele sådanne personlige data med HP's datterselskaber, underleverandører og forretningspartnere – og må til dette formål overføre sådanne data til andre lande i henhold til de pågældende betingelser for hemmeligholdelse. HP deler ingen personlige data med andre tredjeparter uden forudgående, udtrykkelig tilladelse fra den pågældende person.
17. Modstrid med gældende regler: Hvis et eller flere af vilkårene eller bestemmelserne i aftalen fastslås som ulovlige eller uigennemførlige, er gyldigheden og gennemførligheden af de resterende vilkår og bestemmelser stadig intakt.
18. Anvendelig ret: Denne aftale er underlagt lovene i det land, hvor tjenesten skal leveres, og enhver uoverensstemmelse, der opstår i forbindelse med denne aftale, vil blive sendt til den domstol, der har myndigheden i det område, hvor HP har hovedkontor i det pågældende land.
19. Hele aftalen: Denne aftale, der består af tjenestebeskrivelsen og disse vilkår og betingelser, udgør den fuldstændige overensstemmelse mellem parterne i forbindelse med bestemmelserne for tjenesten som beskrevet heri. Der gælder ingen andre vilkår eller betingelser. Ændringer af vilkårene og betingelserne vil kun være gyldige, såfremt de foreligger på skrift og er underskrevet af en autoriseret repræsentant for hver part.