

hp Technical Phone Support serviceavtal ("avtalet") villkor

Tack för att du har köpt ett HP Technical Phone Support Service-serviceavtal. Servicebeskrivningar med mer detaljerad information kan erhållas från följande standardkälla: www.hp.com/se/phonesupport. Servicebeskrivningar tillhandahålls även av HPs auktoriserade partner på begäran.

1. Supporttjänster: HP tillhandahåller de supporttjänster som beskrivs i den relevanta servicebeskrivningen för de godkända produkter som anges i det här avtalet ("produkten"). Servicen kommer att levereras av HP, eller för HPs räkning av en auktoriserad HP-representant. HP är inte skyldigt att leverera service till kunden förrän man fått all nödvändig information om kunden och den produkt som avtalet avser. HP kan kräva att kunden uppvisar giltigt köpbevis avseende produkten och tjänsten. När det gäller ej godkända produkter och eventuella andra tjänster, erbjuder HP service på löpande räkning enligt standardprislista.
2. Servicetäckning: Service kommer att levereras till kunder som är hemmahörande i Sverige. Såvida inget annat anges i servicebeskrivningen kommer service att tillhandahållas per telefon och om möjligt via fjärråtkomst eller e-post och vara tillgänglig under HPs ordinarie öppettider, måndag till fredag, med undantag för lokala avvikelser och allmänna helgdagar.
3. Aktivering: Kunden har tillgång till service under detta avtals löptid (se nedan), när ett referensnummer för tjänsten har erhållits. Kunden anses ha godkänt alla villkor i detta avtal när denne för första gången begär service per telefon eller e-post.
4. Förutsättningar: Kunden måste uppfylla alla krav som anges i det här avtalet och i servicebeskrivningen.
5. Godkänd produkt: Endast de specifika hårdvaruprodukter från HP som anges i detta avtal kan omfattas av avtalet (en fullständig översikt över produkterna finns på: www.hp.com/se/totalcare). Dessutom måste följande krav uppfyllas, och följande förberedelser måste göras som ett villkor för att HP ska tillhandahålla service:
 - (a) Produkten måste vara av aktuell specificerad version och användas till en nyttjandegrad som ej överstiger en publicerad maximigräns samt enligt HPs rimliga bedömning vara i gott funktionsdugligt skick. Om inget annat överenskommit skriftligen med HP, och i så fall endast i den omfattning som kan anses rimlig, kommer service inte att tillhandahållas för produkten efter det publicerade slutdatumet för support. För programvara och/eller drivrutiner av annat märke än HP upphör HP att ge support samtidigt som tillverkaren, om detta inträffar före HPs publicerade slutdatum för support.
 - (b) HP tillhandahåller endast service för den aktuella eller omedelbart föregående eller specificerade versionen av programvaruprodukter från HP och andra tillverkare för vilka kunden har en giltig och korrekt programvarulicens, och endast då programvaruprodukten används med maskinvara som ingår i konfigurationer som specificerats av HP eller den andra tillverkaren.
 - (c) HP kan, utan extra kostnad, modifiera produkten så att den får bättre funktion, blir enklare att serva, blir mer tillförlitlig eller uppfyller lagliga krav.
 - (d) Såvida inget annat anges i servicebeskrivningen ger inte HP support för icke HP-produkter och icke HP-komponenter. Service kan emellertid även tillhandahållas vid begränsade omständigheter, efter HPs eget gottfinnande, för problem som berör en kombination av HP- och icke-HP-produkter och/eller programvara.

6. HPs egendom: Kunden medger att denne inte har någon äganderätt till av HP tillhandahållet material som dokument, ritningar, programvara, diagnostikprogram och därtill hörande medier.
7. Kundens ansvar:
 - (a) Kunden måste omedelbart underrätta HP om eventuella ändringar i de uppgifter som tillhandahållits som en del av avtalet.
 - (b) Kunden kommer att vidta alla rimliga åtgärder för att samarbeta med HP när det gäller att lösa problem på distans, t. ex. genom att köra självtester eller diagnostikprogram, tillhandahålla all nödvändig information och vidta grundläggande felavhjälpande åtgärder efter HPs anvisningar.
 - (c) Kunden är ansvarig för alla kostnader för telekommunikation i samband med telefon- och fjärrservice.
 - (d) Kunden är ansvarig för att produkter, tillbehör och enheter som ej stöds av HP är kompatibla med den produkt som omfattas av avtalet.
 - (e) Kunden är ansvarig för säkerheten för egen och kundidentitets information samt för att ha en procedur som ligger utanför maskinvaruprodukterna för återställning av förlorade eller förvanskade filer, data eller program.
8. Begränsningar i servicen:
 - (a) Servicen omfattar inga andra tjänster för maskinvara och/eller programvara än dem som specificeras i detta avtal. HP kommer att utföra det arbete som kan anses rimligt för att lösa de problem som kunden anmäler till HP, men HP kan inte ansvara för att tillhandahålla lösningar som antingen inte är tillgängliga eller som HP inte har kunskaper om. Detta gäller i synnerhet, men är inte begränsat till, problem i samband med fel i icke-HP-programvara. I dessa fall omfattar servicen inte uppgradering av icke-HP-programvara som används på produkterna. HP förlitar sig, helt eller delvis, på den information som HP får av kunden eller HPs auktoriserade partner före eller under löptiden för detta avtal.
 - (b) Servicen omfattar inte assistans som inbegriper programmering av applikationsprogramvara, isolering av kodfel eller återställning av data. Diagnostisering av programvaru- eller maskinvaruproblem kan kräva ytterligare avgiftsbelagda tjänster för vilka det behövs ett separat avtal om maskinvarureparationer mellan kunden och HP.
 - (c) Om ett fel i produkten redan har inträffat vid det tillfälle då detta serviceavtal köps, kommer detta fel inte att täckas av avtalet.
 - (d) HP utför inte service av produkter som utsatts för ej godkända modifikationer, eller om kunden inte tillåter att HP implementerar av HP erfordrade ändringar eller fabrikk-specifierade ändringar. Om HP finner att servicearbetet försvåras på grund av att en ej godkänd enhet är installerad i eller ansluten till produkten, är kunden skyldig att på egen risk och egen bekostnad tillfälligt avlägsna den ej godkända enheten så att HP kan utföra service. Om servicen försvåras på grund av sådana produkter kommer HP att debitera kunden kostnaden för eventuellt extra arbete enligt standardprislista.
 - (e) Servicen omfattar inte tillhandahållande, retur, utbyte eller installation utförd av HP av förbrukningsartiklar, delar som användaren själv kan byta ut, batterier och underhållssatser.
 - (f) HP är inte skyldigt att tillhandahålla service som är nödvändig till följd av: (i) användning av medier, tillbehör och andra produkter som inte är godkända av tillverkaren, (ii) av kunden bristfälligt iordningställd installationsplats eller bristfälligt utfört underhåll, (iii) försummelser, otillbörlig användning, brand- eller vattenskada, elektriska störningar, transporter utförda av kunden, reparationer eller modifieringar utförda av andra än HPs personal eller auktoriserade representanter, naturkatastrofer och annat som ligger utanför HPs kontroll, eller (iv) oförmåga hos

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De enda garantier som gäller för HP-produkter beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna.

Technical Phone Support EMEA 26/04/11

icke HP-produkter i kundens miljö att på ett korrekt sätt bearbeta, tillhandahålla eller ta emot datuminformation (dvs uppgifter om månad, dag och år) samt att på ett korrekt sätt utväxla data med produkten.

- (g) Såvida inget annat specificerats, kommer produkter som flyttats utanför det land som anges i avsnitt 2 endast omfattas av service enligt villkoren i detta avtal i de länder där produkten och tjänsten marknadsförs av HP eller HPs auktoriserade partner.

9. Fjärrunderhåll

- (a) Vid ingåendet av detta avtal, och för att HPs supportspecialist ska kunna analysera kundens problem, kommer ett program kallat Instant Support Professional Edition (ISPE) att samla in och överföra information om kundens datorsystem till HPs supportspecialist. Denna information kommer att behandlas i enlighet med HPs sekretesspolicy och kommer inte att spridas till tredje part förutom HPs auktoriserade representanter utan kundens tillåtelse. Innan du godkänner detta avtal bör du läsa igenom HPs meddelande om rättigheter rörande personuppgifter <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/se/sv/info.html>

- (b) Vilka data som samlas in beror på vilket system och vilken diagnostik kunden väljer. Nedanstående lista innehåller – utan att vara fullständig – exempel på vilken typ av information ISPE kommer att samla in:

1. Dator- och/eller skrivarkonfiguration
2. Skrivarinstallation
3. Produkt- och serienummer
4. Maskinvarudiagnostik
5. Systemets drivrutinsversioner
6. Version av Microsoft ActiveSync, installationskatalog och inställningar
7. Fel i Enhetshanteraren

- (c) Under ett supportsamtal kan HPs supportspecialist starta funktionen för delning av fjärrskrivbord i syfte att utföra felsökning. För att möjliggöra delning av fjärrskrivbord måste kunden ha ett fungerande bredband eller en alternativ internetanslutning. Genom att ingå detta avtal ger kunden HPs supportspecialister tillåtelse att använda funktionen för delning av fjärrskrivbord. Funktionen för delning av fjärrskrivbord kommer att installera ett antal Active X-insticksprogram i kundens system. Kunden medger att denne inte har någon äganderätt till diagnostikprogram eller annan programvara som HP kan installera för att tillhandahålla fjärrservice. Om ett diagnostikprogram eller annan programvara används eller levereras till kunden inom ramen för tjänsten vid fjärrunderhåll, ansvarar kunden för att konfigurera de HP-produkter och icke-HP-produkter som omfattas av servicen, under förutsättning att HP ger adekvata instruktioner för detta.

- (d) Alla tillhörande program och filer kommer att avinstalleras automatiskt när sessionen är klar eller avbryts av kunden.

- (e) Vid delning av fjärrskrivbord har HPs supportspecialist åtkomst till kundens system. HPs supportspecialist kommer endast att granska information som är nödvändig för att kunden ska få hjälp med felsökning och den insamlade informationen kommer endast att användas för att ge kunden support enligt serviceavtalet. KUNDEN SKA STÄNGA ALLA PROGRAM som inte är relaterade till problemet. Kunden ska stanna kvar vid datorn under delningssessionen för att se vad supportspecialisten gör och kunden kan avsluta sessionen när som helst genom att högerklicka på ikonen för Virtual Network Computing ('VNC') i aktivitetsfältet och välja Close VNC Server (Stäng VNC-server). HPs supportspecialist kommer att betrakta den visade eller insamlade informationen som konfidentiell. Se HPs policy för online-sekretess och integritet för närmare information: <http://welcome.hp.com/gms/se/sv/privacy.html>

(f)

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. De enda garantier som gäller för HP-produkter beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna.

Technical Phone Support EMEA 26/04/11

- (g) Du bör känna till att den tekniska informationen ändras allteftersom nya data blir tillgängliga. HP rekommenderar därför att kunderna regelbundet besöker HP Total Care-webbplatsen för att ta del av eventuella uppdateringar. Se www.hp.com/se/totalcare.
10. Överlåtelse: Kunden har ingen rätt att överlåta sina rättigheter under detta avtal, inklusive rätten att få service. HP får anlita underleverantörer för en del av eller samtliga förpliktelser under detta avtal, förutsatt att man behåller sitt ansvar gentemot kunden i fråga om att tillhandahålla service i enlighet med avtalet.
11. Giltighetstid: Detta avtal börjar gälla från och med datumet för inköpet av den produkt som omfattas av tjänsten (dvs. när kundens beställning bekräftar och kunden erhållit tjänstens referensnummer), såvida inget annat anges i servicebeskrivningen, och fortsätter att gälla tills antalet incidenter har uppnåtts eller tills den i servicebeskrivningen angivna avtalsperioden är slut.
12. Uppsägning: HP äger rätt att när som helst säga upp detta avtal skriftligen om kunden inte fullgjort sina väsentliga skyldigheter enligt avtalet eller underlåtit att beakta något av villkoren i avtalet.
13. Garanti avseende utförande: I de fall lagen föreskriver det, är HPs ansvar och förpliktelser med avseende på eventuella lagstadgade garantier om utförande av service i enlighet med detta avtal begränsade till en period på tolv (12) månader efter det att detta avtal upphört att gälla.
14. Begränsning av ansvar och ersättningsskyldighet: HP påtar sig inget ansvar för eventuella misslyckanden eller dröjsmål med HPs åtaganden på grund av faktorer som ligger utanför HPs rimliga kontroll. I den mån HP enligt lag bär ansvar gentemot kunden, omfattar HPs ansvar följande: (i) kroppsskada eller dödsfall; (ii) direkt skada på realtillgångar orsakad av en enda eller en serie händelser upp till en gräns på 300 000 € (trehundra tusen euro) eller motsvarande i lokal valuta (i Mellanöstern och Afrika är denna gräns satt till 300 000 USD (trehundra tusen US-dollar) eller motsvarande i lokal valuta), eller en eventuellt högre summa som åläggs enligt gällande lag; (iii) skador som orsakats med avsikt eller till följd av grov vårdslöshet; (iv) skador för vilka HP är ansvarigt oavsett skuld (t. ex. produktansvar); (v) skador till följd av att HP inte tillhandahållit den service som man uttryckligen garanterat samt andra direkta skador som uppstår till följd av betydande överträdelser av avtalet, upp till maximalt den totala summa som kunden betalat för detta avtal, eller en högre summa som ska tillämpas enligt tvingande lag. DEN ERSÄTTNING SOM ANGES I DETTA AVTAL UTGÖR DEN ENDA OCH EXKLUSIVA KOMPENSATION SOM KUNDEN KAN FÅ. UTÖVER VAD SOM FASTSTÄLLS I DETTA AVTAL GÄLLER INGA ANDRA GARANTIER, VARKEN UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, OCH VARKEN HP ELLER DESS DOTTERBOLAG ELLER UNDERLEVERANTÖRER KAN GÖRAS ANSVARIGA FÖR NÅGRA SOM HELST DIREKTA ELLER INDIREKTA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR (INKLUSIVE KOSTNADER FÖR DRIFTSAVBROTT ELLER FÖRLORADE MÖJLIGHETER, INTÄKTER ELLER VINSTER, VARE SIG DE ÄR REELLA ELLER VÄNTADE), ELLER SKADOR I SAMBAND MED ANSKAFFANDE AV ERSÄTTNINGSPRODUKTER ELLER TJÄNSTER, DATAFÖRLUSTER ELLER PROGRAMÅTERSTÄLLNING, ELLER FÖR ANDRA SKADOR OAVSETT OM KONTRAKT, SKADESTÅNDSGRUNDANDE HÄNDELSE ELLER ANNAT ÅBEROPAS. INGENTING I DETTA AVTAL PÅVERKAR KUNDENS LAGSTADGADE RÄTTIGHETER, ELLER NÅGON SKYLDIGHET SOM ENLIGT LAG INTE KAN AVTALAS BORT ELLER BEGRÄNSAS.
15. Exportbestämmelser: Kunden förstår och är införstådd med att HPs produkter, teknik och tekniska data lyder under USA:s och andra länders export- och importbestämmelser. Därför har kunder som

exporterar, vidareexporterar eller importerar produkter, teknik eller tekniska data det fulla ansvaret för att följa USA:s och andra länders lagar och bestämmelser samt för att erhålla nödvändiga export- och importtillstånd. HP äger rätt att dra in servicen om 1) om kunden handlar i strid med gällande lagar och bestämmelser och 2) i den omfattning som är nödvändig för att säkerställa att USA:s eller andra tillämpliga exportbestämmelser eller liknande följs.

16. Dataskydd: Eventuella personuppgifter som HP får ta del av i anslutning till detta avtal får användas av HP i enlighet med HPs aktuella sekretesspolicy, som finns på HPs webbplats (se <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/se/sv/info.html>). HP äger rätt att sprida personuppgifterna till HPs dotterbolag, underleverantörer och affärspartner och att i detta syfte föra ut uppgifterna till andra länder, i enlighet med tillämpliga villkor för konfidentialitet. HP sprider inte personuppgifter till tredje part utan tillåtelse av den berörda personen.
17. Villkorens giltighet: Om någon bestämmelse eller åtgärd som anges i detta avtal visar sig vara olaglig eller omöjlig att genomdriva kommer giltigheten hos och upprätthållandet av övriga bestämmelser och åtgärder att vara i kraft oberoende av detta.
18. Gällande lag: Detta avtal regleras av lagarna i det land där servicen levereras. Eventuell tvist som uppkommer i samband med detta avtal ska lösas av ordinarie domstol.
19. Avtalet i sin helhet: Detta avtal, som består av servicebeskrivningen och dessa villkor och bestämmelser, utgör hela och den enda överenskommelsen mellan parterna vad gäller tillhandahållandet av service enligt vad som här beskrivs. Inga andra villkor eller bestämmelser gäller. Eventuella ändringar av villkor eller bestämmelser i avtalet kommer endast att vara giltiga om de sker skriftligen och undertecknas av en auktoriserad representant för vardera parten.