

ANMODNING OM SERVICE UDEN FOR GARANTIPERIODEN

VILKÅR OG BETINGELSER

1. DEFINITIONER

"Service" betyder reparation af hardware, der ikke længere er dækket af den oprindelige garanti fra producenten.

"Kunden" er den part, som Service leveres til.

"Tilbud" er HP's skriftlige estimat over omkostningerne ved Servicen, baseret på oplysninger fra Kunden.

2. LEVERING AF SERVICE

- a) HP's ydelse af service er underlagt disse vilkår og betingelser. Kundens underskrift på Tilbudet udgør Kundens accept af disse vilkår og betingelser.
- b) Såvel tilbudet som disse vilkår og betingelser kan kun ændres ved en skriftlig aftale underskrevet af en autoriseret repræsentant fra HP og Kunden.
- c) Disse vilkår og betingelser udgør den komplette aftale mellem HP og Kunden angående levering af Service. De erstatter eventuel tidligere kommunikation, eventuelle erklæringer eller Aftaler parterne imellem, såvel mundtligt som skriftligt i forbindelse med denne Service. Kundens yderligere eller andre vilkår og betingelser (i særdeleshed i forbindelse med en kundekøbsordre) vil ikke være gældende.

3. MULIGHED FOR SERVICE

- a) Når produkter returneres til HP for service, vil HP normalt udføre reparationen inden for 7-10 arbejdsdage fra modtagelse af det underskrevne Tilbud.
- b) HP forbeholder sig ret til ikke at udføre Service på produkter, der ikke kan repareres tilfredsstillende (eller hvor det økonomisk ikke kan svare sig) pga. af slid eller forringelse.

4. STANDARDER

- a) HP yder den Service, der bringer hardwareproduktet tilbage til normal drift.
- b) I den forbindelse forbeholder HP sig ret til at bruge renoverede dele eller et renoveret produkt, som tilsvarende et nyt produkt, hvad angår ydelse.
- c) De nye dele og produkter er Kundens ejendom. De udskiftede dele og produkter er HP's ejendom.
- d) HP yder kun telefonisk assistance i forbindelse med problemer, som Kunden måtte opleve i forbindelse med brug af et softwareprodukt, for hvilket HP yder support.

5. ESTIMATER

- a) HP sender Tilbudet til Kunden og planlægger service så hurtigt som praktisk muligt efter modtagelse af Kundens accept af Tilbudet. Kundens accept foregår ved at underskrive Tilbudet og returnere det til HP. Efterfølgende annullering kan medføre, at HP opkræver et administrationsgebyr.
- b) HP udarbejder Tilbudet i god tro, men forbeholder sig ret til at ændre Tilbudet efter Kundens accept, hvis det efter en undersøgelse viser sig, at yderligere arbejde er påkrævet.
- c) Hvis Kunden har returneret produktet til HP uden først at kontakte HP, skal kunden acceptere eller afvise det fremsendte tilbud inden for 15 dage fra tilbudsdatoen. Produkter, der fremsendes til HP, returneres i samme stand til kunden ved udløbet af 15 dages perioden, hvis Kunden ikke har accepteret eller afvist Tilbudet.

6. KUNDENS FORPLIGTELSE I FORBINDELSE MED SERVICE

Kunden skal:

- a) Udarbejde en skriftlig oversigt over produktets fejlsymptomer og en eventuel relevant fejlhistorik samt andre relevante oplysninger og fremsende dette sammen med produktet.
- b) Sørge for transport af produktet via HP eller HP's agent ved at kontakte HP Response Line.
- c) Varetage sikkerheden i forbindelse med egne og fortlørlige data.
- d) Have en procedure, der ligger uden for produktet/produkterne, til gendannelse af tabte eller ændrede filer, data eller programmer.
- e) Fjerne produkter, der ikke supporteres af HP, før der ydes service på installationsstedet.
- f) Give HP besked, hvis der benyttes produkter i miljøet, som kan udgøre en potentiel helbredsrisiko for HP's ansatte eller underleverandører.

7. BEGRÆNSNINGER

- a) HP forbeholder sig ret til ikke at yde Service for produkter, som er placeret i et farligt miljø, eller et miljø, der kan medføre helbredsrisiko for HP's ansatte eller underleverandører.
- b) HP forbeholder sig ret til ikke at yde Service for produkter, som er tilsluttet produkter, som ikke er leveret eller supporteres af HP.
- c) HP yder ikke Service for et Produkt, på hvilket der er foretaget uautoriserede ændringer, eller hvis Kunden ikke giver HP lov til at foretage ændringer, som kræves af HP eller i henhold til fabrikkens specifikationer. Hvis HP fastslår, at Service er vanskelig at udføre pga. tilslutning af en ikke-kvalificeret enhed eller installation af en sådan enhed i produktet, skal Kunden midlertidigt fjerne en sådan enhed for egen risiko og regning, så HP kan yde Service. Hvis Service vanskeliggøres pga. sådanne produkter, vil HP fakturere Kunden for det ekstra arbejde til HP's standardtakster for service.

- d) HP er ikke forpligtet til at yde Service, der er påkrævet pga. (i) brug af medier, forbrugsstoffer og andre produkter, der ikke er godkendt af producenten, (ii) utilstrækkelige forhold eller vedligeholdelse på installationsstedet, (iii) forsømmelighed, forkert brug, brand eller vandskade, elektriske forstyrrelser, transport udført af Kunden, arbejde eller modifikationer udført af andre end HP-ansatte eller HP's autoriserede repræsentanter, naturkatastrofer eller andre årsager, der ligger uden for HP's kontrol, eller (iv) ikke-HP-produkters manglende evne til at behandle, levere eller modtage datodata (dvs. repræsentationen af måned, dag, år) korrekt i Kundens miljø og til korrekt at udveksle data med produktet.
- e) HP yder ikke Service for produkter, der ikke indgår i HP's aktuelle support.

8. GARANTI

- a) HP indestår for at benytte rimelig bestræbelser og omhu og vil følge de standarder, der er angivet i punkt 4 i forbindelse med ydelse af Service, men kan i forbindelse med softwarerådgivning ikke garantere, at rådet vil løse Kundens problem.
- b) Reparerede dele eller produkter og/eller erstatningsdele eller -produkter vil være fri for defekter i materialer og forarbejdning i en periode på 90 dage fra installationen.
- c) Ovenstående udgør de eneste garantier fra HP i forbindelse med levering af Service og træder i stedet for alle andre forpligtelser, betingelser, fremstillinger og garantier i forbindelse med den beskrevne salgbarhed eller egnethed til specifikke formål, og alle andre forpligtelser, betingelser, fremstillinger eller garantier, det være sig udtrykkelige eller underforståede, i henhold til lovgivningen eller andet.

9. BEGRÆSNING AF AFHJÆLPNING OG ANSVAR

- a) I tilfælde af garantibrud er HP's eneste forpligtelse og Kundens eneste afhjælpning at genudføre Servicen.
- b) I tilfælde af at HP ifalder et erstatningsansvar over for Kunden, gælder følgende grænser: (i) erstatning for legemsbeskadigelse eller død; (ii) direkte erstatning for materiel ejendom ved én eller en serie hændelser op til Euro 300.000 (trehundredtusinde euro) eller det tilsvarende beløb i lokal valuta (i Mellemøsten og Afrika er denne grænse fastsat til US\$ 300.000 (trehundredtusinde US-dollars) eller det tilsvarende beløb i lokal valuta), eller et eventuelt større beløb, der måtte være fastsat i henhold til imperativ lov; (iii) skader forårsaget forsætligt eller via grov uagtsomhed; (iv) skader for hvilke HP er erstatningspligtig uanset fejl (f.eks. produktansvar); (v) skader, der skyldes fraværet af Service-faciliteter, der eksplicit er garanteret af HP, og anden direkte erstatning i forbindelse med et erstatningskrav, der er baseret på væsentlig misligholdelse af Servicen op til maksimalt det beløb, som kunden har betalt for Servicen, eller et højere beløb, som påbydes af imperativ lov.
- c) Den afhjælpning, der er angivet i denne aftale, er kundens eneste og eksklusive afhjælpning. Undtagen som udtrykkeligt angivet i denne aftale gives der ingen anden garanti, ej heller underforstået, og HP og HP's tilsluttede selskaber, underleverandører eller leverandører kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlige for direkte, indirekte eller tilfældige skader og ej heller følgeskader (herunder nedetid, omkostninger eller mistede muligheder, indtjening eller forteneste, uagtet om det er faktisk eller forventet), for erstatningsansvar i forbindelse med kundens anskaffelse af erstatningsprodukter eller -services, for erstatning i forbindelse med tab af data eller softwaregendannelse eller for andre erstatningskrav baseret på kontrakt, uden for kontraktforhold eller andet.
- d) Intet i denne aftale har indflydelse på forbrugernes lovmæssige rettigheder, og på erstatningsansvar, der ikke kan udelukkes eller begrænses i henhold til lovgivningen.

10. RISKO

Med mindre andet er angivet, påtager HP sig risikoen for tab af eller skader på produkter, når disse er i HP's, HP-ansattes eller -agents varetægt.

11. DIVERSE

- a) HP er ikke ansvarlig for forsinkelse eller fejl i forbindelse med udførelse af sine forpligtelser, såfremt sådanne fejl eller forsinkelser skyldes forhold uden for HP's kontrol.
- b) Gyldigheden eller uigennemførligheden af betingelser i denne aftale, præjudicerer ikke gyldigheden af de resterende betingelser.
- c) Ingen af parterne må overdrage rettigheder eller forpligtelser uden den anden parts forudgående skriftlige accept.
- d) Eksportbestemmelser: HP kan suspendere Service, hvis Kunden handler med Produkter og tekniske oplysninger, der er leveret af HP, i strid med amerikanske, lokale eller andre relevante eksportbestemmelser.
- e) Gældende lov: Denne aftale er underlagt lovgivningen i det land, hvor Servicen skal udføres, og eventuelle stridsspørgsmål i forbindelse med denne aftale fremsendes til den ansvarlige almindelige domstol, på det sted, hvor HP har sit hovedkontor i det pågældende land.
- f) Komplet aftale: Denne aftale udgør den komplette og eksklusive aftale parterne imellem, hvad angår levering af Servicen. Ingen andre vilkår og betingelser er gældende. Ændringer af vilkårene og betingelserne er kun gyldige, såfremt de fremtræder skriftligt og er underskrevet af en autoriseret repræsentant for begge parter.