

## hp SmartFriend støttetjenesteavtale ("avtalen") vilkår

Takk for at du kjøpte denne tjenesteavtalen for HP SmartFriend. Du finner tjenestebeskrivelser med mer utfyllende informasjon i hovedkilden [www.hp.com/no/ phonesupport](http://www.hp.com/no/phonesupport). Du kan også be en HP-autorisert partner om tjenestebeskrivelsene.

1. Støttetjenester: HP kommer til å sørge for støttetjenester som beskrevet i relevant tjenestebeskrivelse for kvalifiserte produkter som angitt i denne avtalen ("produktet"). Tjenesten ytes av HP, eller på HPs vegne av en autorisert HP-representant. HPs forpliktelse til å yte tjenesten avhenger av at HP på forhånd mottar all nødvendig informasjon om kunden og det støttede produktet. HP kan kreve at kunden fremviser kjøpsbevis for produktet og denne tjenesten. HP tilbyr tjenester i form av tid og materialer til standardsatser for produkter som ikke er kvalifiserte, og for tjenester som ikke er dekket av denne avtalen.
2. Dekning: Tjenesten tilbys kunder i Norge. Med mindre annet er angitt i tjenestebeskrivelsen, ytes tjenesten per telefon og, hvis mulig, via ekstern tilkøpling, eller via e-post. Tjenesten er tilgjengelig i HPs vanlige åpningstider mandag til fredag, med mulighet for lokale variasjoner, ikke inkludert offentlige fridager.
3. Aktivering: Tjenesten skal gjøres tilgjengelig for kunden fra kunden mottar et referansenummer, og skal vare så lenge som angitt i vilkårene for denne avtalen (se nedenfor). Når kunden første gang ringer eller sender en e-post for å bruke tjenesten, anses alle vilkår i denne avtalen som godtatt.
4. Forhåndskrav: Kunden må tilfredsstille alle krav og kundeansvar angitt i denne avtalen og tjenestebeskrivelsen.
5. Kvalifisert produkt: Kun den bestemte HP-maskinvaren (forbrukerprodukter) angitt i denne avtalen kvalifiserer for dekning under denne (du finner en utfyllende oversikt over produktene her: <http://www.hp.com/no/totalcare> . Følgende krav må i tillegg oppfylles, og følgende bestemmelser gjelder som vilkår for HPs tjenesteytelse:
  - (a) Produktet må være på gjeldende, angitte revisjonsnivåer, brukes innenfor angitt maksimal arbeidsmengde og, per HPs skjønn, være i god stand. Med mindre annet er avtalt med HP skriftlig, og da bare innenfor rimelige grenser for innsats, ytes ikke tjenesten for produktet etter dato for støtteslutt, eller for programvare, programmer og/eller drivere som ikke har HP-merket, og som ikke lenger støttes av tredjepartsselgeren av disse – det som skjer først, gjelder.
  - (b) HP tilbyr kun tjenesten for gjeldende og neste, eller angitte, versjon av HP- og ikke-HP-programvareprodukter som kunden har gyldige og riktige programvarelisenser for, og kun når programvareproduktet brukes med maskinvaren som er inkludert i konfigurasjoner som er spesifisert av HP eller andre forhandlere.
  - (c) HP kan uten ekstra kostnad endre produktet for å forbedre drift, støtte og stabilitet, eller for å oppfylle lovpålagte krav.
  - (d) Med mindre annet er angitt i tjenestebeskrivelsen, støtter ikke HP produkter og komponenter som ikke er fra HP. Tjenesten kan imidlertid ytes i begrensede omstendigheter og etter HPs skjønn og avgjørelse for problemer tilknyttet produkter fra HP i kombinasjon med produkter og/eller programvare fra andre forhandlere.

6. HPs eiendom: Kunden godtar at denne ikke eier materiale, som dokumenter, tegninger, programvare, diagnoseprogrammer og tilhørende medier, fra HP.
7. Kundens ansvar:
  - (a) Kunden må umiddelbart varsle HP om endringer i informasjonen som oppgis i forbindelse med avtalen.
  - (b) Kunden skal gjøre sitt beste for å samarbeide med HP om problemløsning og kjøring av egentester og diagnoseprogrammer, oppgi all nødvendig informasjon og utføre grunnleggende, enkle handlinger når HP ber om det.
  - (c) Kunden har ansvar for alle utgifter forbundet med telekommunikasjon når tjenesten ytes via telefon og ekstern tilkobling.
  - (d) Kunden er ansvarlig for at produkter, tilbehør og enheter som brukes med produktet, og som ikke støttes, er compatible.
  - (e) Kunden er ansvarlig for sikkerheten til sin egen proprietære og konfidensielle informasjon, og for å opprettholde en prosedyre som er uavhengig av maskinvareproduktene for gjenoppretting av tapte eller endrede filer, data eller programmer.
8. Tjenestebegrensninger:
  - (a) Tjenesten dekker ikke tjenester tilknyttet annen maskinvare og/eller programvare enn det som er angitt i denne avtalen. HP kommer til å gjøre det vi kan for å løse problemer kunden kontakter oss med, men kan ikke ta ansvar for å skaffe løsninger som enten ikke er tilgjengelige, eller som er utenfor HPs kunnskapsområde. Da særlig, men ikke begrenset til, hvis kundens problem er tilknyttet en programvarefeil i et program som ikke er fra HP. Tjenesten utelukker dermed tilbud om oppgraderinger for programvare som ikke er fra HP, og som brukes på produktene. HP avhenger, helt eller delvis, av informasjonen kunden skaffer tilveie for HP eller en HP-autorisert partner før eller i løpet av avtaleperioden.
  - (b) Tjenesten inkluderer ikke hjelp med programmering, isolering av kodefeil eller datagjenoppretting. Diagnostisering av maskin- eller programvareproblemer kan kreve andre, avgiftsbelagte tjenester som underlegges en egen avtale om maskinvarereparasjon mellom kunden og HP.
  - (c) Hvis det all har oppstått feil med produktet på det tidspunktet denne tjenesten kjøpes, dekkes ikke dette av tjenesten.
  - (d) HP støtter ikke produktet hvis endringer som ikke er godkjent, er utført på det, eller hvis kunden ikke lar HP utføre endringer bestemt av HP eller produsenten. Hvis HP finner at tjenesten er vanskelig å utføre fordi en ikke-kvalifisert enhet er tilkoblet eller installert i produktet, må kunden midlertidig fjerne slike enheter på egen risiko og for egen regning, slik at HP kan yte tjenesten. Hvis tjenesten er vanskelig å utføre grunnet slike produkter, kommer HP til å ta betalt for ekstraarbeidet etter HPs standardsatser.
  - (e) Tjenesten inkluderer ikke at HP skaffer, returnerer, bytter ut eller installerer rekvisita, deler som kan byttes ut av brukeren, batterier eller vedlikeholdspakker.
  - (f) HP er ikke forpliktet til å tilby tjenester det er behov for av følgende grunner: (i) bruk av medier, rekvisita og andre produkter som ikke er godkjent av produsenten; (ii) utilfredsstillende omgivelser eller vedlikehold fra kundens side; (iii) skjødesløshet, feil bruk, brann- eller vannskader, elektriske forstyrrelser, frakt utført av kunden, jobber eller endringer utført av personer som ikke er fra eller autorisert av HP, naturkatastrofer og andre forhold utenfor HPs kontroll; eller (iv) hvis produkter som ikke er fra HP, ikke kan behandle, hente eller motta datoinformasjon (dvs. representasjoner av måned, dag og år), og utveksle datoinformasjon med produktet.

- (g) Med mindre annet er angitt, er produkter som fraktes ut av landet som er angitt i del 2, kun kvalifiserte til tjenesten i henhold til denne avtalen i land der produktet og tjenesten markedsføres av HP eller en HP-autorisert partner.

#### 9. Eksternt vedlikehold

- (a) Når denne avtalen inngås, og slik at HPs støttemedarbeider skal kunne analysere kundens problem, samler programmet Instant Support Professional Edition (ISPE) inn og sender informasjon om kundens datamaskinsystem til HPs støttemedarbeider. Denne informasjonen behandles i henhold til HPs personvernerklæring, og deles ikke med andre tredjeparter, med unntak av HPs autoriserte representanter, uten kundens tillatelse. Før du godtar denne avtalen, bør du se over HPs merknad om datapersonvernrettigheter <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/no/no/info.html>.
- (b) Dataene som samles inn, er basert på systemet og diagnostiseringen kunden velger. Listen nedenfor viser noen typer informasjon ISPE samler inn, men ikke alle:
  1. Datamaskin- og/eller skriverkonfigurasjon
  2. Skriveroppsett
  3. Produkt- og serienumre
  4. Maskinvarediagnose
  5. Versjoner av enhetsdrivere i systemet
  6. Microsoft ActiveSync-versjon, installasjonskatalog og innstillinger
  7. Feil i enhetsbehandling
- (c) Ved en kundestøtteoppringning kan HPs støttemedarbeider starte funksjonen for deling av eksternt skrivebord, for å kunne feilsøke. Kunden må ha en fungerende bredbåndstilkobling eller annen fungerende Internett-tilkobling for å kunne bruke deling av eksternt skrivebord. Når kunden godtar denne avtalen, godtar denne også at HPs støttemedarbeidere kan bruke funksjonen for deling av eksternt skrivebord. Funksjonen for deling av eksternt skrivebord installerer enkelte ActiveX-plugin-moduler på kundens system. Kunden godtar at de ikke eier noen del av diagnostiserende eller annen programvare som blir installert av HP for at vi skal kunne utføre tjenesten ved eksternt vedlikehold. Hvis noen diagnostiserende eller annen programvare brukes eller tilbys kunden som en del av tjenesten og eksternt vedlikehold, er kunden ansvarlig for å konfigurere produkter fra HP samt produkter som ikke er fra HP, men som tjenesten er tilknyttet, forutsatt at HP gir kunden tilstrekkelige instruksjoner for å gjøre det.
- (d) All tilknyttet programvare og ditto filer avinstalleres automatisk når økten er over, eller den stanses av kunden.
- (e) Ved deling av eksternt skrivebord har HPs støttemedarbeider tilgang til kundens system. HPs støttemedarbeider kommer kun til å se på informasjonen som er nødvendig for å hjelpe kunden med feilsøking, og bruker kun den innsamlede informasjonen til å hjelpe kunden i løpet av økten. KUNDEN BØR LUKKE ALLE PROGRAMMER som ikke har med problemet å gjøre. Kunden bør sitte ved datamaskinen under delingsøkten, for å se på agentens aktiviteter, og kunden kan når som helst avbryte økten ved å høyreklikke på VNC-ikonet (Virtual Network Computing) i systemstatusfeltet og velge Close VNC Server (Lukk VNC-server). HPs støttemedarbeider behandler vist og innsamlet informasjon som konfidensiell. Du finner mer informasjon i HPs personvernerklæring på nett: <http://welcome.hp.com/gms/no/no/privacy.html>
- (f) Merk: Teknisk informasjon endres etter hvert som nye data blir tilgjengelige. HP anbefaler derfor at kunden besøker HP Total Care-webområdet jevnlig for eventuelle oppdateringer. Se [www.hp.com/no/totalcare](http://www.hp.com/no/totalcare).

10. Fordeling: Kunden har ikke rett til å fordele noen av sine rettigheter etter denne avtalen, inkludert rettigheten til å motta tjenesten. HP kan bruke en underleverandør for noen av eller alle sine forpliktelser i denne avtalen, men forblir ansvarlig overfor kunden for ytelsen til tjenesten i henhold til nevnte avtale.
11. Varighet: Denne avtalen begynner fra datoen det støttede produktet kjøpes (dvs. ved bekreftelse av kundens ordre og når kunden mottar referansenummeret for tjenesten), med mindre annet er angitt i tjenestebeskrivelsen, og fortsetter til antall dekkede hendelser er nådd eller tjenesteperioden avsluttes, som angitt i tjenestebeskrivelsen, etter hva som er aktuelt.
12. Avslutning: HP kan når som helst avslutte denne avtalen skriftlig hvis kunden ikke oppfyller sine materielle forpliktelser som angitt i avtalen, eller ikke følger vilkårene i den.
13. Ytelsesgaranti: Der dette er aktuelt under gjeldende lover, er HPs ansvar og forpliktelser i forhold til lovpålagte garantier for ytelsen til tjenesten i overensstemmelse med denne avtalen, begrenset til en periode på inntil tolv (12) måneder fra denne avtalen utløper.
14. Ansvarsbegrensning og rettsmidler: HP er ikke ansvarlige for ytelsesforsinkelser eller mangel på ytelse som skyldes forhold utenfor vår kontroll. I den utstrekning HP er ansvarlig overfor kunden per gjeldende lovgivning, er HP ansvarlig i følgende grad: (i) erstatning for personskader og dødsfall; (ii) direkte skade på fysisk eiendom for én eller flere samhørende hendelser opptil EUR 300 000 (tre hundre tusen euro) eller tilsvarende i lokal valuta (i Midtøsten og Afrika er denne grensen fastsatt til USD 300 000 (tre hundre tusen amerikanske dollar) eller tilsvarende i lokal valuta), eller høyere beløp som pålagt av aktuell lovgivning; (iii) skader som er påført med hensikt eller grunnet grov uaktsomhet; (iv) skader HP er ansvarlig for uavhengig av hvem som har skylden (f.eks. produktansvar); (v) skader som skyldes at tjenestens funksjoner ikke er tilbudt, til tross for uttrykkelig garanti fra HP, og annen direkte erstatning for krav basert på materielle brudd på tjenesten, til maksimalt 110 % av samlet beløp betalt av kunden for denne avtalen, eller høyere beløp hvis pålagt av aktuell lovgivning. RETTSMIDLENE I DENNE AVTALEN ER KUNDENS ENESTE RETTSMIDLER. MED UNNTAK AV DET SOM ER UTTRYKkelig ANGITT I DENNE AVTALEN, ER INGEN GARANTI UTTRYKT ELLER UNDERFORSTÅTT, OG HP OG HPS SAMARBEIDSPARTNERE, UNDERLEVERANDØRER OG LEVERANDØRER ER IKKE UNDER NOEN OMSTENDIGHETER ANSVARLIGE FOR DIREKTE, INDIREKTE, TILFELDIGE ELLER SPESIELLE SKADER (INKLUDERT NEDETIDSKOSTNADER ELLER TAPTE MULIGHETER; INNTEKTER ELLER AVKASTNING), SKADER KNYTTET TIL KUNDENS ANSKAFFELSE AV ERSTATNINGSPRODUKTER ELLER -TJENESTER, FOR SKADER KNYTTET TIL DATATAP ELLER PROGRAMVAREGJENOPPRETTELSE, ELLER FOR ANDRE SKADER ENTEN BASERT PÅ KONTRAKT, ERSTATNINGSRETTLIGE FORHOLD ELLER ANNET. INGENTING I DENNE AVTALEN PÅVIRKER LOVFESTEDE FORBRUKERRETTIGHETER ELLER NOE ANSVAR SOM ETTER LOVEN IKKE KAN FRAVIKES ELLER BEGRENSES.
15. Eksportregulasjoner: Kunden forstår og godtar at HPs produkter, teknologi og tekniske data er underlagt import- og eksportregulasjoner i USA og andre land. Kunder som eksporterer, omeksporterer eller importerer produkter, teknologi eller tekniske data, påtar seg dermed det fulle ansvar for å overholde aktuelle lover og regulasjoner i USA og andre land, og for å skaffe de nødvendige godkjennelser for import og eksport. HP kan stanse ytelse 1) hvis kunden bryter aktuelle lover og regulasjoner og 2) i nødvendig grad for å sikre overholdelse av eksportregulasjoner og lignende regulasjoner som gjelder i USA.
16. Databeskyttelse: Personlig informasjon som gis HP i forbindelse med avtalen, kan brukes av HP i henhold til HPs gjeldende personvernerklæring, som du finner på HPs webområde (se

<http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/no/no/info.html>). HP kan dele personlig informasjon med andre tilknyttede HP-firmaer, som underleverandører og forretningspartnere, og kan i denne forbindelse overføre informasjonen til andre land, i henhold til aktuelle vilkår for konfidensialitet. HP deler ikke personlig informasjon med noen andre tredjeparter uten å skaffe tillatelse fra personen det er snakk om, på forhånd.

17. Delvis ugyldighet: Hvis noe vilkår eller noen bestemmelse i dette dokumentet viser seg å være ulovlig eller ugjennomførbart, skal de resterende vilkår og bestemmelser fremdeles ha full kraft.
18. Gjeldende lover: Denne avtalen er underlagt lovene i landet tjenesten ytes til, og alle konflikter som oppstår i forbindelse med denne avtalen, skal sendes til en vanlig rettsinstans med jurisdiksjon på det stedet HPs hovedkontorer befinner seg i dette landet.
19. Hele avtalen: Denne avtalen, som består av tjenestebeskrivelsen og disse vilkårene, utgjør hele avtalen mellom partene når det gjelder ytelse av tjenesten som er beskrevet her. Ingen andre vilkår gjelder. Ingen endringer i noen av vilkårene er gyldige med mindre de foreligger skriftlig og signert av en autorisert representant for hver part.