



# Lagrings- produkter

## Begrenset garanti og teknisk support verden over

Denne begrensede garantien dekker produktene som her er oppgitt, og som er kjøpt etter 1. mai 2004.

## Begrenset maskinvaregaranti

### Allmenne vilkår

Denne begrensede maskinvaregarantien fra HP gir Dem som kunde begrensede garanterte rettigheter fra HP som produsent. Besøk HPs webområde for å se en utfyllende beskrivelse av de begrensede garantirettighetene. I tillegg kan De også ha andre rettigheter som er gitt i henhold til lokal lovgivning eller spesielt inngåtte avtaler med HP.

HP GIR INGEN ANDRE GARANTIER ELLER VILKÅR UTENOM DEM SOM ER FASTSATT I DENNE BEGRENSEDE GARANTIEN, VERKEN UTTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅTTE, INKLUDERT EVENTUELLE UNDERFORSTÅTTE GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET OG EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL. HP FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER OG VILKÅR SOM IKKE UTTRYKkelig ER NEVNT I DENNE BEGRENSEDE GARANTIEN. EVENTUELLE UNDERFORSTÅTTE GARANTIER SOM MÅTTE GJELDE ETTER LOVEN, ER BEGRENSET I VARIGHET TIL TIDSROMMET FOR DEN BEGRENSEDE GARANTIEN. I enkelte stater eller land/regioner tillates ingen begrensning i varighet av en underforstått garanti, eller noen fraskrivelse eller begrensninger av ansvar for tilfeldige skader eller konsekvenstap for forbrukerprodukter. I disse statene eller landene/regionene vil noen av fraskrivelsene eller begrensningene i denne begrensede garantien kanskje ikke gjelde for Dem.

BETINGELSENE I DENNE BEGRENSEDE GARANTIEN VIL IKKE UTELUKKE, BEGRENSE ELLER ENDRE DE LOVBESTEMTE RETTIGHETENE DERES, MEN KOMMER I TILLEGG TIL DE UFRAVIKELIGE LOVBESTEMTE RETTIGHETENE PÅ STEDET DE KJØPTE PRODUKTET.

Denne begrensede garantien er gyldig i alle land/regioner, og vil bli overholdt i alle land eller regioner der HP eller selskapets autoriserte serviceytere tilbyr garantiservice, i henhold til betingelsene og vilkårene som fremgår i denne begrensede garantien. Tilgjengeligheten av garantiservice og svartid kan variere fra land/region til land/region, og kan også være underlagt registreringsbestemmelser i kjøpslandet/-regionen. Da kan den HP-autoriserte serviceleverandøren gi Dem ytterligere opplysninger.

Denne begrensede garantien gjelder bare for maskinvareprodukter fra HP og Compaq (samlet kalt "HP-maskinvareprodukter" i denne begrensede garantien) som er solgt av eller leaset fra Hewlett-Packard Company, selskapets datterselskaper over hele verden, tilknyttede selskaper, autoriserte forhandlere eller distributører i hvert enkelt land/region (samlet kalt "HP" i denne begrensede garantien) med denne begrensede garantien. Betegnelsen "HP-maskinvareprodukt" er begrenset til maskinvarekomponentene og nødvendig fastvare. Betegnelsen "HP-maskinvareprodukt" omfatter **IKKE** programvare eller programmer, produkter eller eksterne enheter som ikke er laget av HP. Alle produkter eller eksterne enheter som ikke er laget av HP, som for eksempel eksterne lagringssystemer, skjermer, skrivere eller andre enheter, kommer "som de er" uten HP-garanti. Andre produsenter, leverandører og utgivere kan imidlertid gi egne garantier direkte til Dem.

HP garanterer at HP-maskinvareproduktene De har kjøpt av eller leaset fra HP, ikke har materialmangler eller utførelsesmangler ved normal bruk i løpet av tidsrommet den begrensede garantien gjelder. Tidsrommet for den begrensede garantien starter den datoen produktet kjøpes av eller leases fra HP, eller fra den dagen HP fullfører installasjonen. Salgs- eller leveringskvitteringen, der datoen for kjøp eller leasing fremgår, er Deres bevis på kjøps- eller leasingdatoen. De kan bli bedt om å legge frem bevis på kjøp eller leasing som et vilkår for å motta garantiservice. De har rett til maskinvaregarantiservice i henhold til betingelsene og vilkårene i dette dokumentet hvis Deres HP-maskinvareprodukt trenger reparasjon innenfor tidsrommet for den begrensede garantien.

Med mindre annet er oppgitt og så langt som det er tillatt i henhold til lokal lovgivning, kan nye HP-maskinvareprodukter være laget av nye materialer eller av nye sammen med brukte materialer som tilsvarer nye når det gjelder ytelse og pålitelighet HP kan reparere eller erstatte HP-maskinvareprodukter enten med (a) nye eller brukte produkter eller deler som tilsvarer nye når det gjelder ytelse og pålitelighet eller (b) med tilsvarende produkter for et originalprodukt som ikke produseres lenger. Reservedeler er garantert frie for materialmangler eller utførelsesmangler i nitti (90) dager eller i den gjenværende tiden av den begrensede garantien for HP-maskinvareproduktet de erstatter, alt etter hvilket tidsrom som er lengst.

I løpet av tidsrommet som den begrensede garantien gjelder, reparerer eller erstatter HP alle defekte komponenter. Alle komponentdeler eller maskinvareprodukter som trekkes tilbake under denne begrensede garantien, er HPs eiendom. Hvis HP-maskinvareproduktet Deres mot formodning skulle ha en tilbakevendende mangel, kan HP etter eget skjønn velge å enten a) erstatte enheten, etter HPs eget valg, med det samme eller et HP-maskinvareprodukt som er tilsvarende når det gjelder ytelse, eller b) refundere utlegget De har hatt ved å kjøpe eller lease (minus renter) i stedet for å erstatte produktet. Dette er Deres eneste krav når det gjelder defekte produkter.

## Fraskrivelser

HP GARANTERER IKKE AT DETTE PRODUKTET VIL FUNGERE UTEN AVBRUDD ELLER FEIL. HP ER IKKE ANSVARLIG FOR SKADE SOM OPPSTÅR SOM RESULTAT AV AT DE IKKE FØLGER BRUKSANVISNINGEN SOM GJELDER FOR HP-MASKINVAREPRODUKTET.

Denne begrensede garantien gjelder ikke for forbruksmateriell eller -deler og omfatter ikke produkter der serienummeret er fjernet, eller som er skadet eller betraktes som defekte (a) som et resultat av en ulykke, feil bruk eller misbruk, forurensning, feil eller utilstrekkelig vedlikehold eller kalibrering eller av andre eksterne årsaker; (b) ved bruk utenfor bruksområdene som er oppgitt i brukerdokumentasjonen som ble levert sammen med produktet; (c) ved bruk av programvare, kabling eller deler som ikke er produsert eller solgt av HP; (d) feilaktig områdeklargjøring eller vedlikehold; (e) virusangrep; (f) tap eller skade under transport eller (g) ved endring eller service utført av andre enn (i) HP, (ii) en serviceyter som er autorisert av HP, eller (iii) Deres egen installering av HP-deler eller HP-godkjente deler som kan installeres av sluttbruker, hvis disse er tilgjengelige for Deres produkt i landet/regionen der service ytes.

**DE BØR JEVNLIK TA SIKKERHETSKOPIER AV DATAENE SOM ER LAGRET PÅ HARDDISKEN ELLER ANDRE LAGRINGSSENHETER FOR Å SIKRE DEM MOT MULIGE FEIL, ENDRINGER ELLER TAP AV DATA. FØR EN ENHET LEVERES TIL SERVICE, MÅ DE TA SIKKERHETSKOPI AV DATAENE OG FJERNE ALLE KONFIDENSIELLE, RETTIGHETSBEKYTTEDE ELLER PERSONLIGE OPPLYSNINGER. HP ER IKKE ANSVARLIG FOR SKADE PÅ ELLER TAP AV PROGRAMMER, DATA ELLER FLYTTBARE LAGRINGSMEDIER. HP ER IKKE ANSVARLIG FOR GJENOPPRETTING ELLER REINSTALLERING AV PROGRAMMER ELLER DATA, MED UNNTAK AV DEN PROGRAMVAREN SOM INSTALLERES AV HP NÅR PRODUKTET PRODUSERES.**

## **Eneste krav**

SÅ LANGT DET ER TILLATT I HENHOLD TIL LOKAL LOVGIVNING UTGJØR DISSE BETINGELSENE OG VILKÅRENE HELE GARANTIAVTALEN MELLOM DEM OG HP NÅR DET GJELDER HP-MASKINVAREPRODUKTET DE HAR KJØPT ELLER LEASET. DISSE BETINGELSENE OG VILKÅRENE ERSTATTER EVENTUELLE TIDLIGERE AVTALER ELLER LØFTER – INKLUDERT LØFTER SOM FREMGÅR AV SALGSMATERIALE FRA HP ELLER RÅD SOM ER GITT AV HP ELLER EN AGENT ELLER ANSATT I HP – SOM KAN HA VÆRT FREMSATT I FORBINDELSE MED KJØPET ELLER LEASINGEN AV HP-MASKINVAREPRODUKTET.

Ingen endringer i betingelsene i denne begrensede garantien er gyldige med mindre de fremsettes skriftlig og er undertegnet av en autorisert representant for HP.

## **Ansvarsbegrensning**

HVIS HP-MASKINVAREN IKKE VIRKER I SAMSVAR MED GARANTIEN SOM ER GITT OVENFOR, ER HPS MAKSIMALANSVAR UNDER DENNE BEGRENSEDE GARANTIEN UTTRYKkelig BEGRENSET TIL DET LAVESTE AV BELØPET DE HAR BETALT FOR PRODUKTET ELLER KOSTNADEN SOM FØLGER AV REPARASJON ELLER ERSTATNING AV MASKINVAREKOMPONENTER SOM IKKE VIRKER UNDER NORMALE BRUKSBETINGELSER.

MED UNNTAK AV DET SOM ER NEVNT OVENFOR, ER HP IKKE ANSVARLIG FOR SKADER SOM FORÅRSAKES AV PRODUKTET ELLER SOM FØLGE AV AT PRODUKTET IKKE VIRKER, INKLUDERT EVENTUELL TAPT FORTJENESTE ELLER BESPARELSE, TILFELDIGE SKADER ELLER KONSEKVENSTAP. HP ER IKKE ANSVARLIG FOR EVENTUELLE KRAV SOM FREMSETTES AV TREDJEPART ELLER SOM FREMSETTES AV DEM PÅ VEGNE AV EN TREDJEPART.

DENNE ANSVARSBEGRENSNINGEN GJELDER ENTEN ET KRAV ER FREMSATT UNDER DENNE BEGRENSEDE GARANTIEN ELLER SOM ET SUBJEKTIVT ANSVARSKRAV (INKLUDERT UAKTSOMHET OG OBJEKTIVT PRODUKTANSVAR), ET KONTRAKTMESSIG KRAV ELLER ET HVILKET SOM HELST ANNET KRAV. DENNE ANSVARSBEGRENSNINGEN KAN IKKE FRASKRIVES ELLER ENDRES AV NOEN. DENNE ANSVARSBEGRENSNINGEN VIL VÆRE GYLDIG SELV OM DE HAR UNDERRETTET HP ELLER EN AUTORISERT REPRESENTANT FOR HP OM MULIGHETEN FOR SLIKE EVENTUELLE SKADER. DENNE ANSVARSBEGRENSNINGEN GJELDER IMIDLERTID IKKE FOR KRAV I FORBINDELSE MED PERSONSKADE.

DENNE ANSVARSBEGRENSNINGEN GIR DEM BESTEMTE JURIDISKE RETTIGHETER. DE KAN OGSÅ HA ANDRE RETTIGHETER AVHENGIG AV STAT/LAND/REGION. FOR EN FULL OVERSIKT OVER DERES RETTIGHETER, KONTROLLER GJELDENDE LOVER I DERES STAT/LAND/REGION.

## Garantiperioden for begrenset garanti

Garantiperioden for den begrensede garanti for et HP-maskinvareprodukt er en angitt, fast periode som starter den datoen produktet kjøpes. Datoen på salgskvitteringen utgjør kjøpedatoen med mindre HP eller forhandleren skriftlig oppgir noe annet.

Produkter	Garantiperiode for begrenset garanti og leveransemetode for service *	Svartid **
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Enterprise Virtual Array</li> </ul> HP OpenView <ul style="list-style-type: none"> <li>Lagerstyringsprogram</li> </ul>	3 års bytterett på deler 3 års support 3 års support på stedet	4-timers svartid (7 x 24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>XP Disk Array</li> </ul>	2 års bytterett på deler 2 års support 2 års support på stedet	4-timers svartid (7 x 24)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Virtual Array 71xx &amp; 74xx</li> </ul>	2 års bytterett på deler 2 års support 2 års support på stedet	4-timers svartid (normal arbeidstid)
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Enterprise Modular Array 8000/12000/16000</li> <li>Modular Smart Array 1000/1500</li> <li>Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (versjon 1)***</li> <li>NAS1200s, NAS2000s, NAS4000s og NAS9000s</li> </ul>	3 års bytterett på deler 1 års support 1 års support på stedet  *** Versjon 1-produkter skiller seg ut ved Compaq-logoen i det øverste vestre hjørnet på frontpanelet	Svar neste arbeidsdag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Network Attached Storage (NAS)</li> <li>NAS 8000</li> <li>Network Attached Storage (NAS) b2000, b3000, e7000 (versjon 2)****</li> </ul>	3 års bytterett på deler 3 års support 3 års support på stedet  **** Versjon 2-produkter skiller seg ut ved HP-logoen i det øverste vestre hjørnet på frontpanelet	Svar neste arbeidsdag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Oppbygning og infrastruktur – switcher &amp; mapper</li> </ul>	1 års bytterett på deler 1 års support 1 års support på stedet	Svar neste arbeidsdag
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>Tapebibliotek: ESLxxxx, MSLxxxx, SSL2020</li> <li>220mx, 300mx, 600mx, 700mx, 1200mx &amp; 2200mx optical juke box</li> <li>Network Attached Storage (NAS) S1000</li> </ul>	1 års bytterett på deler 1 års support 1 års support på stedet	Svar neste arbeidsdag  Både 1200mx og 2200mx inkluderer installasjonsservice
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>AIT-, DLT-, DLT VS-, DDS-, SDLT- og LTO-drivere</li> <li>Adaptadores de BUS de host</li> </ul>	3 års ekstern telefonsupport med deleerstatning når diagnostiske tester viser feil i deler	Svar neste arbeidsdag – avansert enhetserstatning
HP StorageWorks <ul style="list-style-type: none"> <li>1/8 Autoloader</li> <li>1/16 Tape Superloader</li> <li>SSL1016 Tape Autoloader</li> <li>AIT Autoloader</li> <li>9100mx Optical drive</li> </ul>	1 års bytterett på deler	Svar neste arbeidsdag

Tabell 1

\* Garantiservicen som er oppgitt i denne tabellen, viser til garantitilbud på grunnnivå. Utvidelser av grunngarantien kan være inkludert i HP-maskinvareproduktet Deres. Kontakt nærmeste HP-salgskontor for oppdaterte garantiopplysninger.

\*\* Svartidene er basert på lokale standard åpnings- og arbeidstider. Med mindre annet er oppgitt, måles alle svar fra tidspunktet kunden ringer til HP enten har fastsatt en gjensidig akseptabel tid for support, eller HP har startet å gi support eller utarbeide en ekstern diagnose. Service neste arbeidsdag er basert på en kommersielt rimelig innsats. I noen land/regioner og med bestemte restriksjoner fra leverandøren, kan svartiden variere. Hvis De befinner Dem utenfor den vanlige servicesonen, kan svartiden være lengre eller forbundet med et tilleggsgebyr. Kontakt Deres lokale HP-serviceorganisasjon for opplysninger om svartider i ditt område.

## Typer garantiservice

For at HP skal kunne gi best mulig support og service i garantiperioden for denne begrensede garantien, kan en HP-representant be Dem om å verifisere konfigurasjoner, laste ned den nyeste fastvaren, installere programvareoppdateringer eller kjøre HPs diagnostiseringstester eller bruke HPs fjernsupportløsninger der disse er tilgjengelige.

For fleste HP-produktene som er installert i avlukker, er det mulig å få tilgang til serienummeret og fastvareversjonsinformasjonen uten å innsisere eller fjerne produktet fysisk. Dette er gjort mulig ved hjelp av styrings- eller diagnostiseringsverktøy som leveres med produktet.

HP anbefaler sterkt at De tillater bruken av eller bruker den tilgjengelige supportteknologien som tilbys av HP. Hvis De velger å ikke bruke tilgjengelige muligheter for fjernsupport, kan det komme gebyrer i tillegg på grunn av ekstra ressursbehov til supporten. I listen nedenfor finnes garantisupporttjenestene som kan være tilgjengelige for det HP-maskinvareproduktet De har kjøpt.

## Garantiservice på stedet

HPs begrensede garantiservice kan inkludere arbeid på stedet for å reparere maskinvaren Deres. HP tilbyr service på stedet innenfor normale åpningstider. Normale åpningstider er vanligvis 08:00 til 17:00 mandag til fredag, men kan variere i henhold til lokal forretningsskikk. Hvis De befinner Dem utenfor den vanlige servicesonen (vanligvis 50 km), kan svartiden være lengre eller forbundet med et tilleggsgebyr. For å finne frem til den nærmeste HP-autoriserte serviceleverandøren, se HPs webområde på [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

HP kan etter eget skjønn avgjøre om service på stedet er nødvendig. I mange tilfeller kan for eksempel feilen rettes ved hjelp av en del i kundereparasjonssettet (Customer Self Repair – CSR) som en krever at De skifter selv ved å følge instruksjonene og dokumentasjonen som leveres av HP. Det kan også bli nødvendig at De samarbeider med HP i et forsøk på å løse problemet over telefon. Dette kan omfatte at De må utføre rutinemessige diagnostiseringsprosedyrer, installere programvareoppdateringer, fjerne ekstrautstyr fra tredjeparts og/eller erstatte alternativer.

For å motta service på stedet, må De: (a) ha en representant til stede når HP utfører garantiservice hos Dem; (b) underrette HP hvis produkter brukes i et miljø som utgjør en potensiell helse- eller sikkerhetsrisiko for HP-ansatte eller -underentreprenører; (c) i henhold til rimelige sikkerhetskrav, gi HP tilstrekkelig, fri og sikker tilgang til og bruk av alle anlegg, opplysninger og systemer som HP mener er nødvendig, slik at supporten kan utføres til rett tid; (d) sikre at produsentens etiketter (for eksempel serienumre) er på plass, tilgjengelige og leselige; (e) opprettholde et miljø som er i samsvar med produktspesifikasjoner og støttede konfigurasjoner.

Hvis De trenger en HP-representant til å håndtere alle komponentutskiftningene, finnes det kontrakter der mer omfattende support tilbys for et tillegg i prisen.

## Avansert garantiservice med enhetserstatning

Den begrensede garantien kan omfatte en avansert garantiservice med enhetserstatning. Hvis en enhet diagnostiseres som defekt i henhold til betingelsene for Avansert garantiservice med enhetserstatning, sender HP et erstatningsprodukt direkte til Dem. Når erstatningsenheten mottas, vil De bli bedt om å returnere den defekte enheten til HP i den pakningen som følger med erstatningsenheten, innen en angitt periode, normalt femten (15) dager. HP betaler alle forsendelses- og forsikringskostnader når den defekte enheten returneres til HP. Hvis den defekte enheten ikke returneres, vil HP sende Dem regningen for erstatningsproduktet.

## Garantiservice med kundereparasjon

I land eller regioner der dette er tilgjengelig, kan HPs begrensede garanti inkludere en garantiservice med kundereparasjon. Så langt det er mulig vil HP selv avgjøre om kundereparasjon er den passende måten å få utført garantiservicen. I disse tilfellene leverer HP godkjente, utskiftbare deler direkte til Dem for å innfri garantien på Deres HP-maskinvareprodukt. På denne måten spares det i betydelig grad inn på reparasjonstiden. Etter at De har kontaktet HP og feildiagnostiseringen har identifisert at problemet kan løses ved å bruke en av disse delene, kan en reservedel sendes direkte til Dem. Når delen ankommer, skiftes den defekte delen ut i henhold til medfølgende instruksjoner og dokumentasjon. Hvis ytterligere assistanse er nødvendig, kontakter De HPs tekniske supportsenter, og en tekniker vil gi Dem hjelp over telefonen. Hvis den utskiftede delen må returneres til HP, må De sende den defekte delen til HP innen en angitt periode, vanligvis femten (15) dager. Den defekte delen må returneres med den tilhørende dokumentasjonen i det medfølgende forsendelsesmateriale. Hvis den defekte enheten ikke returneres, vil HP sende Dem regningen for erstatningen. Når en kunde foretar en reparasjon, betaler HP alle forsendelses- og delekostnader og bestemmer hvilken transportør som skal brukes. Hvis De faller inn under ordningen for kundereparasjon, vennligst referer til det angitte produktarket for HP-maskinvaren. De kan også få informasjonen om denne garantiservicen på HPs webområde på: [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support).

## Programvare

HPs eneste garantiforpliktelser når det gjelder programvare som er distribuert av HP under HP-varemerket, fremgår av den gjeldende sluttbrukerlisensen eller programlisensavtalen. Hvis det flyttbare mediet som HP distribuerer programvaren på viser seg å ha material- eller utførelsesmangler innen nitti (90) dager etter kjøp, er Deres eneste krav å kunne levere tilbake det flyttbare mediet til HP, og få dette skiftet ut.

De er selv ansvarlig for å kontakte ikke-HP-produsenter eller -leverandører for å få deres garantisupport.

Gå til følgende webside for å få tak i en tom tape for flyttbare medier:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lp50101>.

## Overføring av den begrensede garantien til et annet land eller region

I henhold til HPs globale garantiprogram kan produkter kjøpes i ett land eller én region og overføres til et annet land eller en annen region der HP er representert, uten at dette medfører at garantien blir ugyldig. Garantivilkår, servicetilgjengelighet og svartider på service kan variere fra land til land og fra region til region. Standard svartid kan variere etter hvordan tilgjengeligheten på deler er lokalt. En kunde kan bli bedt om å gi produktspesifikke opplysninger i henhold til HPs meldingsprosedyre for global garanti, før produktene flyttes. Disse opplysningene sikrer at HP er forberedt på å yte det nødvendige garantiservicenivået i mållandet, og at produktet er utformet for bruk i det aktuelle landet. Når produktet har blitt overført til et annet land eller en annen region, vil det fremdeles være dekket av den samme garantien som om produktet ble kjøpt i det landet eller den regionen som det er overført til.

Kontakt HP, Deres lokale HP-autoriserte forhandler eller se webområdet: [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support) hvis De vil starte HPs globale meldingsprosedyre i forkant av overføringen av HP-produkter til et annet land.

HP er ikke ansvarlig for eventuell toll eller avgift som kan tilkomme ved overføring av produktene. Overføringen av produktene kan komme inn under eksportregulering pålagt av USA eller andre myndigheter.

## Serviceoppgraderinger

HP tilbyr et utvalg av tilleggssupport og servicedekning for produkter som kan kjøpes lokalt. Det kan være at noen supporttyper og relaterte produkter ikke er tilgjengelige i alle land eller regioner. Hvis De vil ha mer informasjon om tilgangen på serviceoppdateringer og prisen på disse serviceoppdateringene, går De til HPs webområde på <http://www.hp.com/support>.

## Kontakte HP

Hvis det oppstår mangler med produktet Deres i løpet av garantiperioden for den begrensede garantien og løsningsforslagene i produktdokumentasjonen ikke er til hjelp, kan De motta support ved å gjøre følgende:

- Finn frem til nærmeste HP-supportsted via Internett på adressen: <http://www.hp.com/support>.
- Kontakt Deres autoriserte HP-forhandler eller serviceleverandør. Vær sikker på at De har følgende opplysninger tilgjengelig før De kontakter HP:
  - Produktets serienummer, modellnavn og modellnummer
  - Aktuelle feilmeldinger
  - Tilleggsalternativer (Add-on)
  - Operativsystem
  - Tredjeparts maskinvare eller programvare
  - Aktuelle spørsmål