

Kom igång snabbt igen

HP hårdvarusupport med utbytesservice



Tjänstens innehåll – höjdpunkter

- Bekvämt dörr-till-dörr service
- Alternativ till lägre kostnad än reparation på plats
- Fraktkostnader betalade av HP

Tjänstens innehåll – höjdpunkter

- Diagnos av fjärrproblem och teknisk telefonsupport
- Hårdvaruutbyte
- Förutbetalad fraktsedel, material och instruktioner för att returnera en defekt produkt
- Flexibla täckningsalternativ

Serviceöversikt

Slösa inte tid på oväntade hårdvarufel eller problem. HP hårdvarusupport med utbytesservice får dig att komma igång igen snabbt genom att leverera ersättningsprodukter eller delar inom en angiven tidsperiod. Genom ett bekvämt och kostnadseffektivt alternativ för support på plats erbjuder HP hårdvarusupport med utbytesservice ett snabbt och pålitligt serviceutbyte för godkända produkter - speciellt produkter som är lätta att leverera och möjliggör enkel återställning av data från dina säkerhetskopierade filer. HP tillhandahåller förpackningsmaterial vid leverans av den defekta produkten och betalar för fraktkostnader. Ersättningsprodukter eller delar som du mottar är nya - eller har samma prestanda som nya delar.

Specifikationer

Tabell 1. Serviceinnehåll

Funktion	Specifikationer för utbyte
Diagnos av fjärrproblem och support	Innan ett enhetsutbyte schemaläggs, tillhandahåller HP grundläggande teknisk telefonassistans för installation, produktkonfiguration, inställningar och problemlösning.
Hårdvaruutbyte	Om problemet inte kan fjärrlösas kommer HP att ersätta den defekta produkten eller kundens utbytbara del med en produkt eller del som är ny eller har likvärdig prestanda med en ny. Den utbytta delen måste returneras inom den angivna tidsperioden och blir HPs ägodel.
Förbetald fraktsedel, material och instruktioner för retur av defekt enhet	HP kommer tillhandahålla ett paket som är lämpligt för returnering av den felaktiga produkten till HP. Instruktioner och en förbetald fraktsedel för retur av den felaktiga produkten finns i paketet.

Tabell 2. Servicenivåalternativ

Funktion	Specifikationer för utbyte
Utbyte av hårdvara nästa arbetsdag	För mottagna samtal innan 14.00 lokal tid, under HPs normala arbetsdagar, bortsett från HP-helgdagar, kommer HP att leverera en ersättningsprodukt till kunden nästa arbetsdag. Servicebeställningar som tas emot efter 14.00 eller dagar när telefontjänsten är stängd registreras nästa arbetsdag och expedieras den därpå följande arbetsdagen.
Avancerat utbyte	HP kommer vanligtvis att leverera en ersättningsprodukt till kunden inom 4-7 arbetsdagar efter det att servicebeställningen registrerats. Leveranstiden kan variera beroende på det geografiska läget.
Mottagande av enhetsutbyte	När HP mottagit den defekta produkten och bekräftat att produkten är defekt, kommer HP vanligtvis att leverera en ersättningsprodukt till kunden inom 4-7 arbetsdagar efter det att servicebeställningen registrerats. Leveranstiden kan variera beroende på det geografiska läget.

För alla servicenivåalternativ kommer ersättningsprodukten eller delar levereras till kunden med gratis frakt via ett bud eller kurir. Leverans genom internationella tullar är förbjuden.

Tabell 3. Valfritt serviceinnehåll

Alternativ	Specifikationer för utbyte
Oavsiktliga skador från hantering	För godkända produkter kan särskilda servicenivåer erbjudas för oavsiktliga skador från hanteringsstjänstfunktionen. Då oavsiktliga skador från hantering uppstår erhåller kunden skydd mot oavsiktlig skada för den täckta hårdvaruprodukten som en del av denna tjänst. Se avsnittet 'Servicebegränsningar' för ytterligare information.
Kvarhållande av defekta medier	För godkända produkter, tillåter denna tjänstfunktion alternativet att kunden kan behålla en defekt hårddisk eller godkända SSD/USB-minne komponenter som kunden inte vill lämna ut på grund av känsliga data. Alla diskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett täckt system inkluderas i kvarhållandet av defekta medier. Se avsnittet 'Servicebegränsningar' för ytterligare information.

Täckning

Denna tjänst erbjuder täckning för alla standardtillbehör som medföljer med HP-basproduktens artikelnummer och alla HP-levererade interna komponenter (t.ex. HP Jetdirect-kort, minne och CD-ROM-enheter). Produkter som inte omfattas av denna tjänst är produkter såsom men inte begränsat till:

- Förbrukningsvaror, inklusive men inte begränsat till kundutbytbara batterier och PC-pennor för plattor
- Underhållsutrustning, fodral, väskor och andra tillbehör
- Enheter som inte levereras av HP
- Tillbehör som köps utöver basenheten, såsom stativ, dockningsstationer och portreplikatorer

Kunderna kan kontrollera med en lokal HP-auktoriserad representant för att avgöra om deras produkt eller plats är berättigad till denna tjänst.

Kundens åtaganden

Kunden måste omedelbart registrera hårdvaran och HP Care Pack, i enlighet med vad som anges i HP Care Pack support serviceavtal. Kunden måste, på HPs begäran, stödja HPs fjärrlösningar för problem. Kunden kommer att:

- tillhandahålla all nödvändig information så att HP kan leverera professionell fjärrsupport i tid och så att HP kan bestämma nivån för berättigat stöd
- starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problem som begärs av HP.

För utvalda produkter måste kunden informera HP om alla konfigurationskrav för ersättningsprodukten före påbörjandet av tjänsten och måste dokumentera sådana konfigurationskrav i varje beställningsformulär för servicebegäran.

Vid tidpunkten för servicebegäran måste kunden ange ett kreditkortsnummer eller inköpsordernummer till HP. Om alternativet "Hämtas upp av HP" inte har valts måste kunden skicka den defekta produkten till HP inom 3 arbetsdagar efter mottagandet av ersättningsprodukten och måste skaffa ett förbetalt försäkringsbevis, som skall behållas av kunden som bevis för leverans till HP. Om den defekta produkten inte tas emot av HP inom 10 dagar från det att kunden tagit emot ersättningsprodukten, kommer kunden att debiteras ersättningsprodukten i enlighet med prislistan.

Det är kundens skyldighet att:

- säkerställa att det finns en aktuell säkerhetskopia av operativsystemet, utvecklingsprogrammet och alla andra tillämpliga program och data
- återställa enhetens programvara och data efter reparation eller utbyte
- installera användarapplikation programvara och se till att alla programvaror är lämpligt licensierad
- i tid installera viktiga uppdateringar av inbyggd programvara samt utbytbara delar och enheter (gäller programvara, delar och enheter som kan installeras respektive bytas ut av kunden)

- registrera sig för att använda HPs elektroniska facilitet för att få tillgång till begränsad produktinformation och ta emot proaktiva meddelanden eller andra tjänster som finns tillgängliga för kunden.

För Care Pack-tjänster som inkluderar servicetillägget för oavsiktliga skador från hantering är det kundens ansvar att rapportera skador till HP inom 30 dagar, från dagen då skadan inträffade så att HP kan påskynda systemreparationen.

Servicebegränsningar

Efter HPs bedömning, kommer service erbjudas i form av en kombination av fjärrdiagnostik och support, leverans av en ersättningsprodukt eller andra leveransmetoder av service. Andra leveransmetoder av service kan innefatta leverans delar som kan bytas av kunden, såsom ett tangentbord, mus eller andra delar som klassificerats som delar som kunden kan reparera själv. HP kommer att avgöra vilken lämplig leveransmetod som krävs för att ge effektiv och snabb kundsupport.

Aktiviteter såsom men inte begränsade till följande är ej inkluderade i denna tjänst:

- Diagnoser eller underhåll hos kunden (om diagnos eller underhåll krävs på plats och har begärts, kommer kunden faktureras i enlighet med HPs standardpriser för service)
- Inställning och installation av ersättningsprodukten hos kunden
- Återställning och support av operativsystem, annan programvara och data
- Felsökning för sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem
- Support för nätverksrelaterade problem
- Tjänster som behövs på grund av att kunden inte har implementerat något system fix, reparation, patchar eller modifiering som HP har tillhandahållit kunden
- Tjänster som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit de åtgärder som HP tidigare rekommenderat
- Tjänster som, enligt HP, krävs på grund av felaktig behandling eller användning av produkten
- Tjänster som, enligt HP, krävs på grund av att obehörig personal som inte är från HP har försökt att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller programvara
- Kundförebyggande underhåll

Kundens begärda leverans- eller upphämtningsplats får inte kräva att HP levererar ersättnings- eller utbytta produkter eller delar genom internationella tullar.

Geografisk täckning kan variera.

Undantag för oavsiktliga skador från servicetillägget för hantering

Behörighet för köp av tilläggsservicen oavsiktligt skadeskydd kräver att produkten omfattas av en fabriksgaranti eller en garantiförlängningstjänst med täckning som varar lika med eller längre än servicen oavsiktligt skadeskydd.

Servicen oavsiktligt skadeskydd ger skydd mot plötsliga och oförutsedda skador från hantering, förutsatt att skador uppstår i samband med regelbunden användning. Det omfattar inte följande situationer och skador på grund av:

- Normalt slitage; ändring av färg, textur eller yta; gradvis försämring; rost; damm; eller korrosion
- Brand, ett fordon eller hushåll (i fall där den nämnda olyckan täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturliga fenomen (inklusive, utan begränsningar till översvämningar) eller någon annan utomstående fara som påverkar produkten
- Exponering för väder- eller miljöförhållanden som ligger utanför HPs specifikationer, exponering för farliga (inklusive bio-farliga) material, operatörens vårdslöshet, missbruk, felaktig hantering, felaktig strömförsörjning, reparationer eller försök att reparera av obehöriga, felaktig och otillåten ändring av utrustning, tillbehör eller installation, vandalism, djur eller insektsangrepp eller ödeläggelse, defekta batterier, batteriläckage, brist på tillverkarens specificerade underhåll (inklusive användning av olämpliga rengöringsmedel)
- Fel i design, konstruktion, programmering eller instruktioner av produkten

- Underhåll, reparation eller utbyte är nödvändigt vid förlust eller skada till följd av något annat än normal användning, lagring och användning av produkten i enlighet med tillverkarens specifikationer och bruksanvisning
- Stöld, förlust, mystiska försvinnande eller felplacering
- Dataförlust eller korruption; verksamhetsavbrott
- Bedrägeri (inklusive men inte begränsat till inkorrekt, vilseledande, felaktig eller ofullständig redovisning av hur utrustningen skadats till kundens domare, serviceföretaget eller HP)
- Oavsiktlig eller annan skada på produkt som är av kosmetisk karaktär, vilket innebär skador som inte påverkar datorns funktioner och användning
- Datorskärmsbrister, inklusive men inte begränsat till "burn-in" och saknade pixlar, som orsakats av normal användning och drift av produkten
- Skador på produkt/produkter vars serienummer tagits bort eller ändrats
- Skador eller fel på utrustning som omfattas av tillverkarens garanti, återkallande eller fabrikstidningar
- Skador orsakade under transport av den täckta produkten till eller från en annan plats av kunden själv
- Skador på hårdvara, programvara, media, data, etc., såsom från orsaker, inklusive men inte begränsat till virus; applikationsprogram; nätverksprogram; uppgraderingar; någon annan form av formatering; databaser; filer; drivrutiner; källkod; objektкод eller proprietära data; eventuell support, konfiguration, installation eller återinstallation av programvara eller data; eller användning av skadad eller defekt media
- Eventuella och alla redan existerande tillstånd som inträffade (dvs, ägde rum) före inköpsdagen av HP Care Pack-tjänster
- Produktföråldring
- All utrustning som flyttats utanför inköpslandet och inte omfattas av ett rese + oavsiktligt skadeskydd HP Care Pack
- Skadade eller defekta LCD-skärmar när felet orsakats av missbruk eller liknande utesluts häri
- Avsiktlig skada som resulterat i en sprucken eller skadad bildskärm för dator eller annan produkt
- Skador på grund av polisåtgärder, deklarerat eller ej deklarerat krig, nukleär olycka eller terrorism
- Alla ändringar eller modifieringar av den täckta produkten
- Oförklarliga eller mystiska försvinnande och eventuella uppsåtliga handlingar som orsakar skador på den täckta produkten
- Vårdslöshet, försumlighet eller missbruk vid hantering eller användning av produkten. Om skyddande produkter såsom höljen, fodral, väskor eller påsar, etc., tillhandahölls eller gjordes tillgängliga för användning av den täckta produkten, måste kunden kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att täckas av servicetillägget oavsiktligt skadeskydd. Vårdslöshet, försumlighet eller missbruk inkluderar, men är inte begränsat till, behandling och användning av den/de täckta produkt/produkterna på ett skadligt, farligt eller kränkande sätt som kan leda till dess skada och all uppsåtlig eller avsiktlig skada på produkten. Eventuella skador till följd av sådana handlingar täcks INTE av servicetillägget oavsiktligt skadeskydd.

För HPs kommersiella och konsumentprodukter är skador från hantering begränsad till en incident per produkt per 12-månadsperiod som börjar från startdatumet för HP Care Pack-tjänster. När den angivna gränsen är nådd, kommer kostnaden för reparation för ytterligare eventuella krav att debiteras på en tids och-material basis, men alla andra aspekter av köpta HP Care Pack-tjänster kommer att förbli desamma, om inte något annat är uttryckligen dokumenterat i det land där den köpts.

HP förbehåller sig också rätten att neka godkännande av ansökningar om att köpa hanteringsservicetillägget oavsiktligt skadeskydd för de kunder som tidigare lämnat in väldigt många klagomål.

Begränsningar till servicetillägget kvarhållande av defekt media

Servicetillägget kvarhållande av defekt media gäller endast diskar eller berättigade SSD/Flash-enheter som ersatts av HP på grund av funktionsfel. Det gäller inte för något utbyte av diskar eller SSD/Flash-enheter som inte tidigare har bytts ut. SSD/Flash-enheter som anges av HP som förbrukningsdelar och/eller som har överskridit den maximala supportlivslängden och/eller maxgränsen för användning som anges i tillverkarens bruksanvisning, produkt-QuickSpecs eller det tekniska databladet är inte berättigad till servicetillägget kvarhållande av defekt media.

Servicetillägget kvarhållande av defekt media som är bestämt av HP kräver separat täckning, och om sådana finns, måste den konfigureras och köpas separat. Diskar eller SSD/Flash-enheters felfrekvens övervakas konstant, och HP förbehåller sig rätten att avbryta denna tjänst med trettio (30) dagars varsel om HP rimligen tror att kunden överutnyttjar servicetillägget kvarhållande av defekt media (t.ex. när utbyte av defekta diskar eller SSD/Flash-enheter väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för involverade system).

Oaktat vad som står i detta dokument eller HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor, avstår HP sig rätten att ta besittning och rätten över en defekt disk eller SSD/USB-enhet som omfattas av servicetillägget kvarhållande av defekt media i händelse av att en ersättningsprodukt är levererad av HP till kunden. Kunden kommer att behålla alla defekta diskar eller SSD/Flash-enheter som stöds av HP under HPs supportavtal och kunden förblir fullt ansvarig för skydd och integritet av data som finns på den defekta disken eller SSD/USB-enheten.

HP har ingen som helst skyldighet angående innehållet i eller förstörelse av någon disk eller SSD/USB-enhet som behålls av kunden. Oaktat om något i HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor eller tekniska datablad säger motsatsen, kommer HP eller dess dotterbolag, underleverantörer eller leverantörer under inga omständigheter vara ansvariga för oförutsedda, särskilda eller följdskador eller skador för förlust av eller missbruk av uppgifter enligt servicetillägget kvarhållande av defekt media.

Orderinformation

Tillgången till service kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska områden. För ytterligare information eller för att beställa HP hårdvarusupport med utbytesservice, kontakta en lokal HP representativ eller HP-återförsäljare.

Mer information

För mer information om HP-tjänster, kontakta något av våra internationella försäljningskontor eller besök: hp.com/go/cpc.

Registrera dig för uppdateringar på
hp.com/go/getupdated

Servicenivåer och svarstider för HP Care Packs kan variera mellan olika geografiska områden. Service kan fås från det datum då du köper maskinvaran. Restriktioner och begränsningar gäller. Du hittar mer information på hp.com/go/cpc.

HPs tjänster är underställda HPs tillämpliga tjänstevillkor som tillhandahållits eller angivits för kunden vid inköpstillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt gällande lokal lagstiftning, och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som tillhandahålls för HP-produkten

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. HP ger inga andra garantier för HPs produkter eller tjänster än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting av det som beskrivs kan tolkas som ytterligare garantier. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnanden i denna text.

