



Delar och service på distans för återförsäljare

Care Pack, en del av HP Care

Beskrivning av tjänsten

- Bygger på HPs erfarna servicetekniker för problemdiagnos och support på distans
- Utbytesdelar och material ingår
- Snabb tillgång till reservdelar med utbyte i förväg

Tjänsteöversikt

Delar och service på distans erbjuder hjälp på distans av hög kvalitet och utbytesdelar för hårdvarukomponenter som är valbara och täcks av tjänsten. Vi skickar utbytesdelar nästa arbetsdag till din angivna plats – innan du ens har skickat tillbaka de trasiga delarna till HP. Fraktkostnaderna ingår i standardleverans.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstefunktioner

Funktioner	Leveransspecifikationer
Problemdiagnos och support på distans	Innan delarna skickas kommer HP PartnerFirst- servicepartnern att samarbeta med kunden för att identifiera hårdvaruproblemet och felsöka på distans samt åtgärda och lösa problemet.
Utbyte i förväg	<p>HP kommer att erbjuda de HP-stödda utbytesdelar och material som behövs för att upprätthålla och bibehålla full funktion hos den produkt som omfattas, inklusive delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar.</p> <p>Trasiga delar kommer att bytas ut mot utbytesdelar. Utbytesdelar och produkter som levereras av HP är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbytesdelen skickas innan HP tar emot de trasiga delarna för att uppfylla leveranstiden för de utvalda delarna. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar.</p> <p>Kunder som vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar kommer att faktureras och är skyldiga att betala listpriset för utbytesdelen.</p> <p>Tillbehör och förbrukningsartiklar stöds inte och ingår inte som en del av denna tjänst. Standardiserade garantivillkor gäller för leveranser och förbrukningsdelar. Reparation eller utbyte av tillbehör eller förbrukningsartiklar är kundens ansvar. Vissa undantag kan gälla, kontakta HP för mer information.</p> <p>Om en förbrukningsartikel är berättigad att omfattas, enligt beslut av HP, gäller inte svarstider för support på plats för att reparera eller byta ut den förbrukningsartikel som omfattas.</p> <p>Maximal giltighetstid för support/maximalt utnyttjande: Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid som anges i tillverkarens instruktionsbok, QuickSpecs, eller i det tekniska produktbladet, kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av denna tjänst.</p>
Val av leveranstid för delarna	Order måste lämnas i GCSN före 17.00 lokal tid. Order som tas emot efter kontorstid accepteras nästa arbetsdag.

Tabell 2. Tjänstenivå

	Leveransspecifikationer
Normala kontorstider, normala arbetsdagar (9x5)	Service är tillgänglig 9 timmar om dagen mellan kl 08.00 och kl 17.00 lokal tid, måndag till fredag förutom under HPs helgdagar (kan variera mellan geografiska områden).
Leveranstid för delar nästa arbetsdag	<p>HP kommer att göra vad som är kommersiellt rimligt för att skicka utbytesdelarna så att reservdelarna levereras nästa arbetsdag.</p> <p>Alla svarstider beror på lokal tillgänglighet. Kontakta ditt lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet.</p>

PartnerFirst-servicepartners ansvar

Om vår partner inte agerar enligt de angivna skyldigheterna kommer HP efter eget gottfinnande inte vara skyldigt att leverera den service som beskrivs.

HP PartnerFirst-servicepartner ska:

- Returnera berättigade delar till HP inom 30 dagar efter HPs leverans av utbytesdelar för allt utbyte i förväg, eller betala fullständigt listpris för delen/delarna;
- Upprätthålla en korrekt utbildad och certifierad arbetsstyrka;
- Vår partner är skyldig att erbjuda sin egen support till sina kunder och HP kan inte hållas ansvarig för eventuella leveransproblem hos partnern. HP är ensamt ansvarig för reservdelsleverans till partnern.

Begränsningar i tjänsten

Tjänsten inkluderar inte service på plats, så ingen arbetstidskompensation kommer att betalas ut till PartnerFirst-servicepartnern.

Förebyggande underhållsdelar är exkluderade från denna tjänst. Övriga förbrukningsdelar och produkter eller tillbehör som – men inte begränsat till – bläck täcks inte av denna tjänst. Vanliga garantiregler och villkor gäller.

Annan service som inte tydligt specificeras i detta dokument eller i en tillhörande SOW (arbetsbeskrivning) ingår inte i tjänsten.

Följande aktiviteter är exkluderade från denna tjänst:

- Service som enligt HP krävs på grund av felaktig behandling eller användning av produkten
- Service som, enligt HP, krävs på grund av icke auktoriserade försök av annan än HPs personal att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller program
- Service som krävs på grund av att kunden ej har utfört systemkorrigeringar, reparationer, korrigeringar eller modifieringar som tillhandhållits kunden av HP
- Service som krävs på grund av att kunden inte vidtagit åtgärder som tidigare föreslagits av HP
- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystem, andra programvaror och data
- Operativ testning av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av kunden

Beställningsinformation

Tillgången till tjänster och de olika tjänstenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsad till vissa godkända produkter och geografiska platser. För att få mer information eller för att beställa delar eller service på distans är du välkommen att kontakta HPs säljrepresentant.

Mer information finns på
hp.com/go/pcandprintservices

Registrera dig för uppdateringar
hp.com/go/getupdated

Tjänstenivå och svarstider för HP Care Pack kan variera beroende på var du befinner dig geografiskt. Tjänsten börjar gälla vid inköpsdatum för hårdvaran. Restriktioner och begränsningar gäller. Mer information finns på hp.com/go/cpc.

HPs tjänster säljs separat och regleras av HPs gällande regler och villkor för tjänster som tillhandahålls kunderna vid inköpstillfället. Kunderna kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt gällande lokala lagar och sådana rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs villkor för tjänsten eller HPs begränsade garanti som medföljer din HP-produkt.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HPs produkter och tjänster är de som anges i de uttryckliga garantivillkor som medföljer sådan produkt och tjänst. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnad information i detta dokument.

