

HP Hardware Support Exchange Service

HP Care Pack-tjänster för företagsdatorer och tillbehör

Översikt över tjänsten

Förlorad tid på grund av oväntade hårdvarufel eller -problem. Med Hardware Support Exchange Service kommer ni snabbt igång igen med utbytesprodukter eller delar som levereras inom en angiven tidsperiod. Hardware Support Exchange Service är ett bekvämt och kostnadseffektivt alternativ till support på plats och ni får snabb och pålitlig utbytesservice för berättigade produkter. Det gäller särskilt produkter som är enkla att leverera och möjliggör enkel återställning av data från era säkerhetskopierade filer. HP tillhandahåller förpackningsmaterial vid leverans av den defekta produkten och betalar för fraktkostnader. Utbytesprodukter eller delar som ni mottar är nya eller har samma prestanda som nya delar.

Tjänstens höjdpunkter

- Diagnos av problem och support på distans
- Utbyte av hårdvara
- Förbetald transportetikett, material och instruktioner för att returnera den defekta produkten
- Flexibla täckningsalternativ

Tjänstens fördelar

- Bekväm dörr-till-dörr-tjänst
- Frakt- och förpackningskostnader betalas av HP

Funktioner och specifikationer

DIAGNOS AV PROBLEM OCH SUPPORT PÅ DISTANS

Innan schemaläggning av ett utbyte av enheten sker ger HP grundläggande teknisk hjälp per telefon för installation, produktkonfiguration, installation och problemlösning.

UTBYTE AV HÅRDVARA

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 som en ny. Den utbytta produkten eller delen måste returneras inom den angivna tidsramen och blir HPs egendom.

FÖRUTBETALD FRAKTSEDEL, MATERIAL OCH INSTRUKTIONER FÖR RETUR AV DEFEKT ENHET

HP tillhandahåller en behållare som är lämplig för att returnera den defekta produkten till HP. Instruktioner och en förbetald fraktsedel för retur av den felaktiga produkten finns i transportförpackningen.

TJÄNSTEALTERNATIV

- **AVANCERAT UTBYTE NÄSTFÖLJANDE ARBETSDAG:** HP erbjuder avancerad service för utbyte av enheten under ordinarie kontorstid, förutom helgdagar som gäller hos HP. Ordinarie kontorstid är vanligtvis 8.00 till 17.00. (08.00 till 17.00) måndag till fredag, men kan variera beroende på lokala affärsmetoder. Svarstiden kan variera beroende på geografisk region. HP levererar en utbytesprodukt till er nästa arbetsdag. Servicebegäran som tas emot utanför täckningsperioden loggas nästa arbetsdag och expedieras den därpå följande arbetsdagen.
- **AVANCERAT UTBYTE:** HP kommer att leverera en utbytesprodukt till er inom fyra till sju arbetsdagar efter att servicebegäran registrerats. Leveranstiden kan variera beroende på geografisk placering.
- **UTBYTE AV MOTTAGEN ENHET:** När HP har mottagit den defekta produkten och bekräftat att produkten är defekt, skickar HP en utbytesprodukt till er och den levereras inom fyra till sju arbetsdagar efter det att servicebegäran har registrerats. Leveranstiden kan variera beroende på geografisk placering.

För alla tjänstenivåalternativ skickas utbytesprodukten eller delen via en transportör eller kurir till er adress utan fraktkostnader. Leverans genom internationell tullhantering är förbjuden.

Leveransspecifikationer

TÄCKNING

Den här utbytestjänsten ger täckning för godkända HP-företagsdatorer och andra HP-märkta hårdvaruprodukter, inklusive fristående skärmar som inte redan täcks av ett HP Peripheral Care Pack.

HPs dockningsstationer eller portreplikatorer täcks inom det land där HP Care Pack köptes men inte utanför inköpslandet.

För utbytesdelar och komponenter som är under avveckling, kan en uppgradering vara nödvändig. Uppgraderingar för avvecklade delar eller komponenter kan i vissa fall leda till extra kostnader. HP samarbetar alltid med kunden och rekommenderar utbytesdelar. Alla komponenter kan inte bytas ut i alla länder på grund av lokala supportbegränsningar.

KUNDENS ÅTAGANDEN

Hårdvaran och HP Care Pack-tjänsterna måste registreras omedelbart i enlighet med vad som anges i service- och supportavtalet för HP Care Pack. På begäran av HP kommer ni att behöva stödja HPs försök att lösa problem på distans. Ni kommer att:

- tillhandahålla all nödvändig information så att HP kan leverera professionell support på distans i tid och så att HP kan bestämma nivån för berättigad support.
- starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och -program.
- utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problem, enligt HPs begäran.

Ni måste skicka den defekta produkten till HP. Om den defekta produkten inte tas emot av eller är på väg till HP inom femton (15) arbetsdagar efter mottagandet av utbytesprodukten, debiteras ni utbytesprodukts listpris. Det är ert ansvar att:

- behålla en aktuell säkerhetskopia av operativsystemet, utvecklingsprogrammet och alla andra tillämpliga program och data.
- återställa programvara och data på enheten efter reparationen eller bytet.
- installera användarprogramvaran och se till att all programvara är korrekt licensierad.
- installera i god tid viktiga uppdateringar av den inbyggda programvaran som kunden kan installera samt delar och utbytesenheter som kunden kan byta ut och som levereras till er.
- registrera er för att använda HPs elektroniska tjänst för att få tillgång till begränsad produktinformation och för att få proaktiva meddelanden eller andra tjänster som är tillgängliga för er.

Begränsningar av tjänsten

Efter bedömning av HP kommer service att ges med en kombination av diagnostik och support på distans, leverans av utbytesprodukt eller på andra sätt. Andra leveranssätt för tjänster kan innefatta leverans av delar som kunden själv kan byta, till exempel ett tangentbord, en mus eller andra delar som är klassificerade som CSR-delar. HP avgör vilken lämplig leveransmetod som krävs för att kunna ge effektiv och snabb support.

UNDANTAG FRÅN HÅRDVARUSUPPORT MED UTBYTESERVICE

- Diagnos eller underhåll på plats (om diagnos eller underhåll krävs och begärs på plats faktureras ni enligt HPs standardtaxa).
- Konfiguration och installation av utbytesprodukten hos er.
- Återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Felsökning för sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem.
- Support för nätverksrelaterade problem.

- Service som krävs på grund av att ni inte har åtgärdat systemproblem, reparationer, korrigeringar eller modifieringar som har tillhandahållits er av HP.
- Service som krävs på grund av att ni inte har vidtagit de åtgärder som HP tidigare har rekommenderat.
- Service som, enligt HP, krävs på grund av felaktigt handhavande eller felaktig användning av produkten.
- Service som, enligt HP, är nödvändig på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller annan programvara av icke behörig HP-personal.
- Förebyggande underhåll utfört av användaren.
- Servicen kan vara begränsad för utvalda skrivare som har en sidbegränsad garanti. Se skrivarens datablad för mer information.

Begärd leverans- eller upphämningsplats får inte kräva att HP skickar utbytesprodukter eller utbytta delar genom internationell tullhantering. Den geografiska täckningen kan variera.

Beställningsinformation

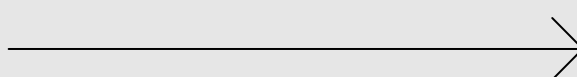
Tillgången till tjänster kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsade till vissa berättigade produkter och geografiska platser. Kontakta en lokal HP-representant eller HP-återförsäljare för att få mer information eller för att beställa Hardware Support Exchange Service.

Villkor

Se de fullständiga [villkoren](#) för HP Care Pack.

Mer information

om HPs tjänster – kontakta något av våra globala försäljningskontor eller besök hp.com/go/pcservices.



Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Pack-tjänster kan variera mellan olika geografiska områden. Service kan fås från det datum då hårdvaran köps. Restriktioner och begränsningar gäller. Mer information finns på hp.com/go/cpc.

HP Services styrs av HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angetts för kunden vid inköpstillfället. Kunder 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 er HP-produkt.

© Copyright 2026. HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående varning. HP ger inga andra garantier avseende produkter eller tjänster från HP än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument ska betraktas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnanden i den här texten.