



Travel Support

Tjänsteöversikt

Travel Support¹ förser resande användare med hårdvarusupport till deras nya HP-enheter. Den här enkla, smidiga tjänsten är tillgänglig i de länder och geografiska platser där hårdvarumodellen finns att köpa. Den här tjänsten är tillgänglig för utvalda HP-märkta produkter och inkluderar, beroende på lokal tillgänglighet, en svarstid nästa arbetsdag (problemdiagnos på det lokala språket i berättigade länder)¹ för support med problemlösning av hårdvara. Support erbjuds under lokala kontorstider.

Tjänstens höjdpunkter:

- Problemdiagnos och support på distans
- Hårdvarusupport på plats
- Utbytesdelar och material
- Täckning under normala kontorstider
- Svar nästa arbetsdag
- HPs kommersiella bärbara datorer, mobila workstations, många tillbehör och försäljningsställen

Tjänstens fördelar:

- HP-hårdvarusupport under resor
- Bekväm support på plats, där detta är tillgängligt
- Tillförlitliga svarstider
- Multinationell geografisk täckning

Tjänstefunktioner och leveransspecifikationer

TÄCKNING PÅ RESOR

Reseskydd finns där hårdvarumodellen finns att köpa. HP rekommenderar att resetäckningen valideras via den här [webbplatsen](#) före avresa eller en säljare kontaktas för information om den specifika hårdvarumodellens geografiska täckning. Geografiska platser kan ändras utan föregående meddelande.

När resor går utanför det land där den ursprungliga produkten köptes kommer HP att:

- tillhandahålla ett telefonnummer till HP Global Solution Center för respektive land/geografisk plats och som ni hittar på HPs [webbplats](#)
- acceptera samtal från landet eller geografiska regionen för resan eller den interna helpdesk-funktionen på ert företag
- diagnostisera typen av hårdvarufel
- planera för svarstid nästa arbetsdag (beroende på lokal tillgänglighet) eller leverans av en utbytesdel, om så behövs
- leverera de delar som krävs för reparationen enligt hårdvaruspecifikationen, förutsatt att de lokaliserade delarna finns tillgängliga dit ni reser.

SVARSTID

Svarstiden indikerar tidsperioden mellan att servicebegäran skickas in och dess bekräftelse från HP. Den påbörjas när den första servicebegäran tas emot och registreras hos HP och upphör när den auktoriserade HP-representanten planeras in för att hantera reparationen där diagnos och reparationer sker på distans eller på plats. Svarstider mäts enbart under täckningsperioden och kan utföras under nästa giltighetsdag där en täckningsperiod finns.

Lokala begränsningar såsom områden för serviceresor kan innebära justerade svarstider beroende på den geografiska platsen där hårdvarusupport efterfrågas. Alla svarstider beror på lokal tillgänglighet. Kontakta det lokala HP-försäljningskontoret för mer information om tjänstens tillgänglighet.

PROBLEMDIAGNOS OCH SUPPORT PÅ DISTANS

När ni har skickat in en servicebegäran via ett HP-tilldelat supporttelefonnummer kommer HP att arbeta med er under täckningsperioden för att isolera hårdvaruproblemet och felsöka, åtgärda och korrigera det på distans. Före support på plats kan HP initiera och utföra diagnostik på distans med elektroniska supportverktyg (där så är tillgängligt) för att få tillgång till de produkter som täcks. Alternativt kan HP använda andra tillgängliga metoder för att underlätta problemlösning på distans.

Vid problem med hårdvara utanför inköpslandet måste ni först kontakta HP via det lokala telefonnumret för att få hjälp under lokala arbetstider och -dagar. Lokala telefonnummer finns på HPs [webbplats](#).

HÅRDVARUSUPPORT PÅ PLATS

För tekniska problem som inte kan lösas på distans skickas, enligt HPs eget gottfinnande, en HP-auktoriserad representant för att erbjuda teknisk support på plats för de hårdvaruprodukter som omfattas, så att normal funktionalitet kan återställas. HP kan, efter eget gottfinnande, välja att byta ut produkter i stället för att reparera dem.

HP kan även installera kommersiellt tillgängliga tekniska förbättringar för att möjliggöra korrekt drift av hårdvara och upprätthålla kompatibiliteten med HP-stödda utbytesdelar. Efter eget gottfinnande kan HP installera uppdateringar av inbyggd programvara (firmware) som enligt HP krävs för att återställa den produkt som täcks till fullt fungerande funktionalitet eller för att bibehålla supportmöjligheten för HP.

UTBYTESDELAR OCH MATERIAL

HP erbjuder de utbytesdelar och material som stöds av HP och behövs för att upprätthålla och bibehålla full funktionalitet hos de hårdvaruprodukter som omfattas, inklusive det som behövs för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar är nya eller motsvarar funktionellt nya delar avseende prestanda. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar. Kunder som vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar faktureras och är skyldiga att betala listpriset för utbytesdelen.

Förbrukningsmaterial och förbrukningsdelar stöds inte och tillhandahållas inte som en del av denna tjänst; Standardiserade garantivillkor gäller för förbrukningsmaterial och förbrukningsdelar. Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal gräns – enligt vad som anges i tillverkarens bruksanvisning, produktens snabbspecifikationer eller i det tekniska produktbladet – kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av den här tjänsten. Se avsnittet "täckning" i det här databladet för mer information.

För utbytesdelar och komponenter som är under avveckling kan en uppgradering vara nödvändig. Uppgraderingar för delar eller komponenter som inte längre är tillgängliga kan i vissa fall leda till extra kostnader. HP samarbetar med er för att rekommendera utbyten. Alla komponenter kan inte bytas ut i alla länder på grund av lokala supportmöjligheter.

Täckning

Den här tjänsten erbjuder täckning för kompatibla HP-datorer inklusive HP-stödda och medföljande interna komponenter såsom minne och optiska enheter. Detta inkluderar bifogade HP-märkta tillbehör som har köpts tillsammans och ingår i originalförpackningen till respektive stationär dator, workstation, tunn klient, bärbar dator eller platta såsom en mus, ett tangentbord, en dockningsstation, ett fodral, en portreplikator eller en nätadapter.

För HP POS-system (point of sale) och medföljande produktlösningar såsom lösningar för detaljhandeln eller mobila försäljningsställen, täcker den här tjänsten endast basenheten.

Batterier för kommersiella mobila HP-datorer täcks i upp till tre år. Sök efter "Förstå notebook-datorns batterigaranti" på hp.com för mer information.

Täckningsperiod

Täckningsperioden specificerar under vilken tid angiven service levereras på plats eller på distans. Servicebegäran som tas emot utanför täckningsperioden loggas nästa arbetsdag för vilken ni har en täckningsperiod.

Täckningsperioden för den här tjänsten är under normala kontorstider och på normala arbetsdagar: Tjänsten är tillgänglig mellan kl. 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, exklusive HP-helgdagar (som kan variera per land och geografisk region) eller tillämpliga normala arbetstider och arbetsdagar i det deltagande landet eller den geografiska regionen där tjänsten efterfrågas.

Alla täckningsperioder beror på lokal tillgänglighet. Kontakta det lokala försäljningskontoret för mer information om tjänstens tillgänglighet.

Kundens åtaganden

Om ovan specificerat kundansvar inte uppfylls ska HP (i) inte vara skyldiga att leverera tjänsterna såsom beskrivs eller (ii) utföra sådan tjänst på er bekostnad till rådande priser för tid och material. Om så krävs av HP måste ni eller en HP-auktoriserad representant registrera hårdvaruprodukten som ska täckas inom tio dagar efter köp av den här tjänsten. Detta görs genom att använda de registreringsanvisningar som finns i varje paket eller det e-postdokument som tillhandahölls av HP eller på annat sätt angetts av HP. Om en produkt som täcks permanent flyttas till annan adress ska registrering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom tio dagar efter flytten.

På begäran kan kunden ombes att utföra HPs anvisningar för att lösa problemet på distans. Kunden ansvarar för att:

- köra eventuell tillämplig diagnostik (körs av kunden) innan ni meddelar HP om ett fel med hårdvaruprodukten
- omedelbart meddela HP om eventuella fel i hårdvaruprodukten
- tillhandahålla serienumret för produkten som täcks
- tillhandahålla en lokal adress och telefonnummer
- vara närvarande med serviceingenjören på plats eller för att ta emot leveranser av delar
- ge HP fullständig och obegränsad tillgång till alla platser där tjänsten ska utföras
- uppges all nödvändig information för att HP ska kunna leverera professionell support inom tidsramarna och göra det möjligt för HP att avgöra nivån på den giltiga supporten
- starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och program
- installera uppdateringar av inbyggd programvara och korrigeringar som kan installeras av kund
- utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem.

Ni är ansvariga för att installera kritiska uppdateringar av inbyggd programvara inom rimlig tid på kundenheter såväl som CSR-delar (Customer Self Repair) och utbytesprodukter som levereras till er.

I de fall där CSR-delar levereras för att lösa ett problem är ni ansvariga för att returnera den defekta delen inom en tidsperiod som har angetts av HP. Om HP inte får den defekta delen inom den angivna tidsperioden eller om delen är fysiskt skadad vid mottagandet ska ni betala en avgift, såsom fastställts av HP, för den defekta delen.

Begränsningar i tjänsten

Efter HPs eget gottfinnande kommer service att utföras med en kombination av diagnostik och support på distans, service på annan plats och på andra sätt. Dessa kan inkludera leverans via kurir av CSR-delar (Customer Self Repair) eller en hel utbytesprodukt. HP avgör vilken lämplig leveransmetod som krävs för att ge effektiv och snabb support.

HP förbehåller sig rätten att ta bort den täckta produkten från er plats för att utföra reparation.

HP kräver att ni returnerar den defekta enheten till det ursprungliga inköpslandet om någon reparationshändelse skulle kräva utbyte av enheten. Utbyte av fullständiga enheter är inte tillgängligt utanför det ursprungliga inköpslandet för denna tjänst. Reseskyddet är begränsat till reparation av originalenheten, både på plats och annan plats.

En svarstid på plats gäller inte om tjänsten kan levereras med diagnos eller support på distans eller andra metoder för leverans av tjänster, såsom beskrivs ovan.

Undantag

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Felsökning för sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem.
- Service som krävs på grund av att ni inte har åtgärdat systemproblem, reparationer eller modifiering som har tillhandahållits 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 att obehörig personal som inte är från HP har försökt att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller programvara.
- Service som, enligt HP, krävs på grund av felaktig behandling eller användning av produkten.
- Förebyggande underhåll utfört av användaren.

Vid resa utanför inköpslandet kommer de beskrivna supporttjänsterna endast att tillhandahållas om det land/geografiska region där tjänsten begärs och levereras stöds.

Förbrukningsartiklar inkluderar, men är inte begränsade till, flyttbara medier, batterier som kan bytas av kunden, datorpennor för plattor, underhållssatser och andra tillbehör samt underhållsmaterial och icke-HP-enheter, omfattas inte av den här tjänsten. Om delar som behövs för reparationen, särskilt anpassade språkspecifika eller landsspecifika delar, inte finns tillgängliga finns följande alternativ:

- Skjuta upp begäran om service tills ni har återvänt till landet där produkten ursprungligen köptes.
- Acceptera bytet av en defekt främmande del mot en lokal del (t ex ett engelskt/amerikanskt tangentbord).

Specialiserade språkspecifika eller landsspecifika delar såsom icke-internationellt engelskt tangentbord, tangentbord för icke-lokalt språk eller vissa lokala delar till nätaggregat är generellt inte tillgängliga när ni reser utomlands. Dessa omfattas inte av villkoren i detta avtal, utom innanför gränserna för ursprungslandet.

Service som begärs utanför landet där produkten ursprungligen köptes är begränsade till enbart basenheten. Service på externa skärmar tillhandahålls enbart i det land där de ursprungligen köptes, om denna extra täckning har köpts. Allt-i-ett-enheter inkluderar skärmar som inte anses vara en separat extern skärm. En sekundär skärm som ansluts till en allt-i-ett-enhet täcks till exempel inte. Dockningsstationen eller portreplikatorn är berättigad till att omfattas inom värdlandet där HP Care Pack köptes men ger inte täckning när ni reser utanför inköpslandet. Alternativ från andra varumärken än HP är exkluderade från denna tjänst.

Berättigande till tjänsten

Reseskydd i andra länder/geografiska regioner, än det ursprungliga inköpslandet, är begränsat till reseperioder och är inte giltigt för permanent driftsättning i en annan region. När en kund har ett Care Pack med Travel Support och även har köpt andra tilläggstjänster såsom Accidental Damage Protection (ADP), Battery Replacement Service och/eller Defective Media Retention (DMR), omfattas kunden av begränsningar i den täckningen under resan.

RESEZONER

Alla svarstider för hårdvarusupport på plats gäller endast för platser som ligger inom 160 km från en HP-tilldelad supporthubb. Resor till platser som ligger inom 320 km från en HP-tilldelad supporthubb tillhandahålls utan extra kostnad. Om platsen ligger längre bort än 320 km från en HP-tilldelad supporthubb tillkommer en extra resekostnad. Resezoner och -avgifter, om så tillämpas, kan variera i vissa geografiska regioner.

Svarstiderna till platser som ligger längre bort än 160 km från en HP-tilldelad supporthubb har andra svarstider för längre resor såsom anges i tabellen nedan.

Definitioner av resezoner och motsvarande svarstider varierar i deltagande länder/geografiska regioner. Kontakta det lokala försäljningskontoret för mer information om resezoner och ändrade svarstider.

Villkor

Se [kompleta villkor](#) för HP Care Pack.

För mer information

Kontakta en lokal HP-säljare eller kanalpartner för mer information eller besök hp.com/go/pcandprintservices.



1. Tjänstenivåer och svarstider kan variera mellan olika geografiska områden.

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

© Copyright 2025 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för produkter och tjänster från HP beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument ska betraktas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, tryckfel eller utelämnad information i detta dokument.

5981-6650SVE, september 2025, rev. 1