



Deleservice og ekstern service

Care Pack, en del av HP Care

Hovedpunkter om servicefunksjoner

- Stol på erfarne HP-serviceteknikere når det gjelder ekstern problemdiagnostikk og kundestøtte
- Samarbeid med HP for å skifte ut defekte maskinvaredeler
- Gi raskere tilgang til reservedeler med avansert utskifting
- Velg mellom en rekke forskjellige dekningsvinduer for fjernstøtte og leveringstider for deler

Tjenesteoversikt

Du kommer raskt i gang igjen med et støtteabonnement som adresserer og løser maskinvarerelaterte problemer på riktig måte. Deleservice og ekstern service gir tilgang til ekstern hjelp av høy kvalitet og reservedeler for maskinvarekomponenter som er kvalifisert og dekket. Vi sender reservedeler til det angitte stedet ditt før du returnerer de defekte delene til HP. Fraktkostnader er inkludert for standardlevering, og ytterligere alternativer er tilgjengelige for forhåndsbestemt levering på tidspunkt og sted. Du kan fleksibelt velge mellom flere tjenestepakker med forhåndsdefinerte tjenestenivåer eller konfigurere tilleggstenester for å dekke dine spesifikke forretningsbehov.

Spesifikasjoner

Tabell 1. Servicefunksjoner

Trekk	Leveransespesifikasjoner
Ekstern problemdiagnostikk og kundesupport	I forkant av utsending av deler vil HP samarbeide med kunden for å isolere maskinvareproblemet og eksternt feilsøke, utbedre og løse problemet. Uavhengig av kundens dekningsvindu, kan problemer med dekket maskinvare rapporteres til HP via telefon eller via nettportalen, som lokalt tilgjengelig, 24 timer i døgnet, 7 dager i uken.
Utskifting av deler	Defekte deler vil bli byttet ut med reservedeler. Erstatningsdeler levert av HP skal være nye eller funksjonelt tilsvarende nye når det gjelder ytelse.
Avansert utskifting	HP bekrefter, før utgangen av standard arbeidstid, at erstatningsdelen vil bli sendt før HP mottar den defekte delen for å møte den valgte leveringstiden for delene.
Valg av leveringstider for deler	Leveringstiden for deler måles fra HP mottar og bekrefter samtalen, til delen leveres til kunden på det angitte stedet. Bestillinger må mottas i løpet av standard virkedager, mandag til fredag, unntatt HP-fridager, og aksepteres før kl. 17:00 lokal tid. Bestillinger mottatt etter arbeidstid vil bli akseptert neste virkedag.
Rabatt på oppetidssett for tid og materiale	Som en del av denne tjenesten, bare for kvalifiserte produkter, har kunden rett til å motta en spesifisert, fast prosentvis rabatt på HPs gjeldende listepriis for oppetidssett bestilt ved å ringe support til HP. Den gjeldende rabattprosenten er spesifisert i kundens kontraktsdokumentasjon. Deler til oppetidssett er reservedeler som ikke er nødvendige for å løse et rapportert forhold. Deler eller delesett for oppetid bestilles for å etablere eller øke en kundeforhold beholdning av reservedeler.
Tid og materiale skrivehoderabatt	Som en del av denne tjenesten, bare for kvalifiserte produkter, har kunden rett til å få en spesifisert, fast prosentvis rabatt på HPs gjeldende listepriis for skrivehodeartikler som ikke dekkes av denne tjenesten, og som bestilles ved å ringe støtte til HP. Den gjeldende rabattprosenten er spesifisert i kundens kontraktsdokumentasjon.
Arbeidsrabatt for tid og materiell på stedet	Som en del av denne tjenesten, bare for kvalifiserte produkter, har kunden rett til å få en spesifisert, fast prosentvis rabatt på HPs gjeldende listepriis for arbeid på stedet som HP eller en autorisert representant leverer til kunden for å utføre reparasjoner; utføre forebyggende vedlikeholdsoppgaver; eller utføre andre tekniske diagnose-, støtte- og vedlikeholdsaktiviteter. Reiserelaterte kostnader er ikke kvalifisert for rabatten. Den gjeldende rabattprosenten er spesifisert i kundens kontraktsdokumentasjon.

Tabell 2. Tilleggsservicefunksjoner

Trekk	Leveransespesifikasjoner
Behold defekte medier	For berettigede produkter gir denne servicefunksjonen kunden mulighet til å beholde defekte disketter eller kvalifiserte komponenter i SSD/Flash-stasjoner som kunden ikke ønsker å miste på grunn av sensitive data på disken (disk eller SSD/Flash-stasjon) som dekkes av denne tjenesten.

Tabell 3. Servicenivåalternativer

Ikke alle tjenestenivåalternativer er tilgjengelige for alle produkter. Servicenivåalternativene kunden har Valgt vil bli spesifisert i kundens kontraktsdokumentasjon.

Fjernsupport - alternativer for dekningsvindu

Tilleggsutstyr	Leveransespesifikasjoner
Standard arbeidstid, standard arbeidsdager (9x5)	Tjenesten er tilgjengelig 9 timer per dag mellom 8:00 og 17:00 lokal tid, mandag til fredag, unntatt HPs fridager.
12 timer, standard virkedager (12x5)	Tjenesten er tilgjengelig 12 timer per dag mellom 8:00 og 20:00 lokal tid, mandag til fredag, unntatt HPs fridager.
18 timer, standard virkedager (18x5)	Tjenesten er tilgjengelig 18 timer per dag mellom 06:00 og midnatt lokal tid, mandag til fredag, unntatt HPs fridager.
24 timer, standard virkedager	Tjenesten er tilgjengelig 24 timer, mandag til fredag, unntatt HPs fridager.
Dekningsutvidelse for flere dager	Dekningsvinduet utvides ved å bruke de valgte dekningsstimene på flere ukedager, inkludert følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Lørdager, unntatt HPs fridager • Søndager, unntatt HPs fridager • HPs fridager, hvis disse faller på en dag som ellers ville vært inkludert i det valgte dekningsvinduet

Reservedeler - erstatningsdeler vil ankomme leveringsadressen som er oppført på kontrakten, eller et alternativt sted som er avtalt med HP i følgende tilfeller:

Tilleggsutstyr	Leveransespesifikasjoner
Standard leveringstid for deler	Erstatningsdeler ankommer, basert på standard lokal produktleveringstid, vanligvis mellom 5 og 7 virkedager.
Leveringstid for deler neste virkedag	Reservedeler leveres i løpet av neste virkedag.
Leveringstid for deler andre virkedag	Reservedeler leveres i løpet av andre virkedag.

Kundens ansvarsområder

Hvis kunden ikke har etterfulgt sitt kundeansvar, vil HP eller den HP-autoriserte tjenesteleverandøren, etter HPs skjønn, i) ikke være forpliktet til å levere tjenestene som beskrevet, eller ii) yte en slik tjeneste på kundens bekostning til gjeldende tid og rådende materialpriser.

Kunden skal:

- Pakke deler som skal sendes til HP på en riktig måte; alle pakker må referere til returkontonummeret for deleutskiftingstjenesten; pakker uten riktig kontonummer kan være gjenstand for forsinkelser i mottak og aksept, og kan være underlagt gjeldende gebyrer for sen retur
- Returnere kvalifiserte deler til HP innen 30 dager etter at HP har sendt reservedeler for eventuelle forhåndsutskiftinger, eller betale hele landets listepreis for varen(e)
- Utstede en finansieringsautorisasjon (innkjøpsordre) til HP for gebyrer per hendelse, eller forhåndsbetale gebyrer per hendelse ved hjelp av kredittkort; finansieringsautorisasjonen vil dekke alle utskiftede deler som ikke returneres og ikke kan repareres, til listepreisen for hele landet, samt eventuelle gjeldende ekspedisjons- eller lagerkostnader som kunden pådrar seg
- Fremlegge kjøpsbevis eller importdokumentasjon for delen som sendes inn for utskifting, hvis det er nødvendig
- Opprettholde en tilstrekkelig opplært og sertifisert arbeidsstyrke

På HPs anmodning vil kunden bli bedt om å støtte HPs eksterne problemløsning. Kunden skal:

- Oppgi all informasjon som kreves for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern support, og for å gjøre det mulig for HP å bestemme graden av support det kvalifiseres for
- Starte selvtester og installere og kjøre andre diagnostiske verktøy og programmer
- Utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer, slik HP ber om

Med tjenestefunksjonen behold defekte medier, i tillegg til ovennevnte kundeansvar, må kunden:

- Behold alle disker eller SSD-/Flash-stasjoner; HP er ikke ansvarlig for data på disker eller SSD-/Flash-stasjoner
- Sikre at eventuelle kundesensitive data på den beholdte disken eller SSD/Flash-stasjonen ødelegges eller forblir sikre
- Gi HP identifikasjonsinformasjon for hver disk eller SSD-/Flash-stasjon som beholdes nedenfor, og utfør og returner til HP et dokument levert av HP som bekrefter kundens oppbevaring av disken eller SSD-/Flash-stasjonene
- Ødelegge den beholdte disken eller SSD-/Flash-stasjonen og/eller kontrollere at diskstasjonen ikke tas i bruk igjen
- Kaste alle beholdte disker eller SSD-/Flash-stasjoner i samsvar med gjeldende miljølover og -forskrifter

For disker eller SSD-/Flash-stasjoner levert av HP til kunden som et låne-, leie- eller leasing-produkt, skal kunden umiddelbart returnere erstatningsdisken eller SSD-/Flash-stasjonene ved utløpet av, eller avslutningen av, kundesupport fra HP. Kunden er eneansvarlig for å fjerne alle sensitive data før slike lånte, leide eller leasede disker eller SSD-/Flash-stasjoner returneres til HP.

Servicebegrensninger

Denne tjenesten inkluderer ikke service på stedet. Dersom kunden ber om service på stedet for å skifte ut den defekte delen, må kunden be om tid- og materialservice på gjeldende tidspunkt og materialpriser eller kontakte en HP-autorisert servicepartner.

Deler for forebyggende vedlikehold er ikke inkludert fra denne tjenesten. Andre forbruksdeler og -artikler eller rekvisita, som - men ikke begrenset til - blekk, dekkes ikke av denne tjenesten. Standard garantibetingelser og -vilkår gjelder.

Tjenester som ikke er tydelig spesifisert i dette dokumentet eller i en tilknyttet arbeidsbeskrivelse, er ekskludert fra denne tjenesten.

Følgende aktiviteter er ekskludert fra denne tjenesten:

- Tjenester som, etter HPs vurdering, er nødvendige på grunn av feil behandling eller bruk av produktet.
- Tjenester som, etter HPs vurdering, er nødvendige på grunn av uautoriserte forsøk på å installere, reparere, vedlikeholde eller endre maskinvare, fastvare eller programvare utført av ikke-HP-personell
- Tjenester som er nødvendige på grunn av at kunden ikke har innlemmet eventuelle systemrettelser, utføring av reparasjoner, patcher eller endringer som HP har gitt kunden
- Tjenester som er nødvendige som følge av at kunden unnlot å iverksette forebyggende tiltak som tidligere er tilrådd av HP.
- Sikkerhetskopiering, gjenoppretting og support for operativsystemet, annen programvare og data
- Driftstesting av applikasjoner eller tilleggstester forespurt eller påkrevd av kunden

Følgende begrensninger gjelder for tjenestealternativet Behold defekte medier:

- Alternativet Behold defekte medier-tjeneste gjelder bare for harddisker eller kvalifiserte SSD-/Flash-stasjoner som ikke har mislyktes.
- SSD-/Flash-stasjoner som ikke er spesifisert av HP som forbruksdeler og/eller som har overskredet maksimal støttet levetid og/eller den maksimale bruksgrensen som er angitt i produsentens bruksanvisning eller det tekniske databladet, er ikke kvalifisert for funksjonen Behold defekte medier.
- Feilrater på diskene eller SSD-/Flash-stasjoner overvåkes kontinuerlig, og HP forbeholder seg retten til å avlyse denne tjenesten med 30 dagers varsel hvis HP ser det som rimelig at kunden bruker servicealternativet med behold defekte medier for mye (for eksempel når utskifting av defekt harddisk eller SSD-/Flash-stasjon overstiger standard feilrate i det relevante systemet).

HP har ingen forpliktelser overfor innholdet i, eller ødeleggelsen av, eventuelle diskere eller SSD-/FLASH-stasjoner som beholdes av kunden.

Uavhengig av eventuelle kontradiksjoner som finnes i HPs gjeldende salgsvilkår eller teknisk datablad, vil HP eller dets tilknyttede selskaper, underleverandører eller leverandører ikke under noen omstendighet være ansvarlig for eventuelle tilfeldige, spesielle eller følgeskader eller erstatning for tap av eller misbruk av data i henhold til denne Behold defekte medier-tjenesten.

Serviceberettigelse

Kontakt en lokal autorisert HP-representant for å finne ut om et bestemt sted er kvalifisert for denne tjenesten.

Generelle bestemmelser/andre ansvarsbegrensninger

HP vil bekrefte en samtale ved å loggføre en sak; formidle saks-ID til Kunden; og bekrefter kundens alvorlighetsgrad av hendelsen, leveringsstedet, kravene til ankomsttid for deler og potensielle tilleggskostnader knyttet til fremskyndet frakt eller alternative leveringssteder.

Bestillingsinformasjon

Tilgjengeligheten av tjenestefunksjoner og tjenestenivåer kan variere avhengig av lokale ressurser, og kan være begrenset til kvalifiserte produkter og geografisk plassering. For ytterligere informasjon, eller for å bestille deler og eksternt service, kan du kontakte en lokal HP-salgrepresentant og oppgi følgende produktnummer: HK707AC.

For mer informasjon

[HP-løsninger for dokument- og utskriftsstøttetjenester | HP® offisielt nettsted](#)
[HP storformatskrivere og plottere | HP® offisielt nettsted](#)

Tjenestenivåer og svartider for Care Pack kan variere etter geografisk plassering. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Visse begrensninger gjelder. Du finner mer informasjon på hp.com/go/cpc.

HP-tjenester er underlagt gjeldende HP-vilkår og -betingelser for tjenesten eller som forklart for kunden på kjøpstidspunktet. Kunden kan ha andre lovbestemte krav i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs tjenestevilkår og -betingelser eller HP-garantien som følger med HP-produktet.

© Opphavsrett 2026 HP Development Company, L.P. Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. De eneste garantiene for produktene og tjenestene fra HP gis i de uttrykkelige garanti erklæringer som følger med slike produkter og tjenester. Ingenting i dette dokumentet skal tolkes som noen form for tilleggsgaranti. HP skal ikke holdes ansvarlig for tekniske eller redaksjonelle feil eller utelatelser i dette dokumentet.

