

HP Battery Replacement Service



Översikt

Tjänsten för batteribyte erbjuder två praktiska metoder för att byta ut gamla batterier – byte på plats och på annan plats. Med varje alternativ tillhandahålls ett (1) utbytesbatteri om det ursprungligen köpta batteriet har fel till följd av defekter i material eller tillverkning, eller har en reducerad laddningskapacitet under 50 procent.

Detta Care Pack avslutas efter mottagande av nytt batteri eller när tjänsteperioden för aktuell produkt löper ut, beroende på vilket som inträffar först.

Tjänstens höjdpunkter

- Teknisk assistans, diagnostik och felsökning på distans
- Alternativ för utbytesservice på plats av en HP- auktoriserad representant
- Alternativ för retur- och utbytesservice vid ett HP- tilldelat reparationscenter

Fördelar med tjänsten

- Två praktiska metoder för att byta ut gamla batterier – på annan plats eller på plats där datorn befinner sig
- Batteribyte i rätt tid förbättrar den personliga produktiviteten
- Teknisk support med hög kvalitet som förenklar utbytesprocessen

Tjänstefunktioner och leveransspecifikationer

Funktioner	Specifikationer
Garanti för batterifel	Garantin för batterier täcker endast fel som uppstår på material- eller tillverkningsfel under garantiperioden. Garantin för batterier täcker inte reducerad laddningskapacitet, vid något tillfälle.
Batteriutbytestjänst	Utöver garantin för batterifel täcker batteriutbytestjänsten följande: <ul style="list-style-type: none"> • Defekter i material eller från tillverkning. • Reducerad laddningskapacitet under 50 procent som inträffar med tiden och vid användning med alla batterier.
Problemdiagnos och support på distans	<ul style="list-style-type: none"> • Grundläggande teknisk assistans via telefon för diagnostik, elektroniska supportlösningar på distans, felsökning, problemlösning, installation och konfiguration. • Tillgänglig för alla täckningsalternativ.
Service på plats ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Teknisk support på plats som utförs av en HP-auktoriserad representant för att byta ut det defekta batteriet. • Produkter och material som stöds av HP och behövs för att byta ut det felaktiga batteriet.
Service på annan plats med retur	<ul style="list-style-type: none"> • Defekta batterier returneras till ett HP-tilldelat reparationscenter för teknisk support, reparation och utbyte. • Produkter och material som stöds av HP och behövs för att byta ut det felaktiga batteriet. • Den reparerade eller utbytta produkten skickas tillbaka till ursprunglig plats inom 3-7 arbetsdagar efter slutförd service.

Täckning

Ladda ned och kör programmet [HP Battery Check](#) för att starta den här tjänsten och ring sedan HP för support. Ett annat sätt att avgöra om det finns problem med batterier är att köpa [HP Premium+ Support^{2,3}](#) (tidigare kallad Active Care). Popup-meddelanden visas på slutanvändarens enhet om batteriet behöver bytas ut innan det uppvisar problem. HP tillhandahåller grundläggande teknisk support via telefon för att verifiera att ett utbytesbatteri behövs. HP kan be att kunden ger relevant information, startar diagnostiska verktyg och utför andra aktiviteter som kan underlätta för HP att utföra tjänsten. Om batteriet uppfyller kriterierna för att ersättas, enligt HPs eget omdöme, byter HP ut batteriet enligt garantitäckningen.

SERVICE PÅ PLATS

En av HPs auktoriserade representanter tillhandahåller teknisk support och utbyte av batterier på plats. När en av HPs auktoriserade representanter kommer till kundens plats, fortsätter representanten att erbjuda tjänsten, antingen på plats eller på distans, efter beslut av HP tills produkten är reparerad.

Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller extra resurser krävs, men arbetet ska återupptas så fort dessa blir tillgängliga.

SERVICE PÅ ANNAN PLATS MED RETUR

En uppmaning sker om att returnera enheten med det defekta batteriet till ett HP-tilldelat reparationscenter. HP erbjuder sedan teknisk support och utbytesservice på plats. Beroende på tjänstenivån som kunden har köpt erbjuder HP olika val för frakten av den defekta produkten till ett HP-tilldelat reparationscenter:

- Kundleverans: Med det här valet är kunden ansvarig för att leverera den defekta produkten till ett HP-tilldelat reparationscenter. Leverans kan göras personligen eller med en tillgänglig lokal leveranstjänst.
- Upphämtning av HP: En HP-auktoriserad kurir hämtar upp den defekta produkten på er plats. Alternativt tillhandahåller HP en tom förpackning och en etikett med förbetald returfrakt för enheten (beroende på regionala leveransmöjligheter) och kuriren levererar den till ett HP-tilldelat reparationscenter.

När reparationen är slutförd returneras produkten av en HP-auktoriserad kurir till ursprunglig plats.

För varje alternativ som täcks för den här tjänsten är utbytesdelar och produkter nya eller funktionellt likvärdiga med nya beträffande prestandan. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar.

HP kan komma att installera tekniska förbättringar (kommersiellt tillgängliga) på hårdvaruprodukten som täcks för att möjliggöra korrekt drift på bästa sätt och bibehålla kompatibilitet med hårdvara som levereras av HP. Efter eget gottfinnande kan HP installera uppdateringar av inbyggd programvara (firmware) som krävs för att återställa den produkt som täcks till fullt fungerande funktionalitet eller för att bibehålla HPs supportmöjligheter.

Täckningsperiod

Den här tjänsten är tillgänglig mellan kl. 8.00 och 17.00 lokal tid under HPs standardarbetsdagar, exklusive helgdagar som gäller hos HP. Tjänsteförfrågningar som mottas efter kl. 14.00 lokal tid och utanför täckningsperioden loggas nästa arbetsdag. Täckningen kan variera per geografisk plats.

Kundens åtaganden

Om så krävs av HP måste ni eller en HP-auktoriserad representant registrera hårdvaruprodukten som ska erhålla support inom tio (10) dagar efter köp av denna tjänst genom att använda de registreringsanvisningar som finns i HP Care Pack eller det e-postdokument som tillhandahölls av HP eller på annat sätt såsom anges av HP. Om en produkt som täcks flyttas till annan plats ska registrering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom 10 dagar efter flytten.

Kunder som inte tidigare har registrerat sitt enstaka byte av batteri ska observera att köpet måste registreras innan beställningen av batteribytet kan slutföras. Bevis på köp ska tillhandahållas vid tidpunkten för anspråket. Var beredd på att tillhandahålla information från köpbeviset till callcenter-representanten och att faxa eller skicka en kopia av inköpsbeviset till HP via e-post.

För att hjälpa till med HPs försök att lösa problem på distans kan HP komma att begära följande:

- 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.
- Att ni utför självtester och/eller installerar och kör andra diagnostikverktyg och -program.
- Andra rimliga aktiviteter som kan hjälpa HP när det gäller att identifiera eller korrigera problem.

Vid ett batteribyte på annan plats är det kundens ansvar att på lämpligt sätt förpacka HP-enheterna som innehåller de defekta batterierna och förbereda dem för leverans till, och mottagning av HP.

Begränsningar i tjänsten

Den här tjänsten måste köpas inom 90 dagar efter att hårdvaran har köpts. Kunder som inte köper tjänsten med enstaka batteribyte vid hårdvarans inköp har möjligheten att köpa ett batteritillval från HP på eftermarknaden.

Den här tjänsten gäller för ett (1) batteribyte per produkt enligt avtalet och inom villkoren för tjänsten. Täckningen gäller endast det primära batteriet som ursprungligen konfigurerades och köptes med produkten. Batteritiden varierar per produktkonfiguration och -användning, inklusive men inte begränsat till, produktmodell, de applikationer som körs, energisparinställningar och produktfunktioner.

Undantag

Följande aktiviteter är undantagna från den här tjänsten (listan är inte fullständig):

- All reparation som behövs utöver utbyte av batteriet, om produkten behöver sådana reparationer.
- Ytterligare byte av delar då en separat avgift tillkommer för en sådan service.
- Byte av sekundära batterier eller batterier i kringutrustning som har köpts efter det ursprungliga köpet av konfigurationen och som inkluderar batterier med lång livslängd och resebatterier.
- Täckning utöver villkoren för tjänsten såsom indikeras i tjänstens beskrivning.
- Fel eller reducerad kapacitet till följd av olyckor, felaktig användning, missbruk, kontaminering, felaktig kalibrering, felaktigt eller bristande underhåll eller andra externa orsaker.

Den här tjänsten är inte tillgänglig i alla länder eller regioner. Kontakta HPs försäljningsrepresentant för mer information.

Orderinformation

Tillgången till tjänster och de olika tjänstenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsade till vissa berättigade produkter och geografiska platser. Kontakta HPs försäljningsrepresentant för att få mer information eller för att beställa engångstjänsten för batteribyte.

Villkor

Se de fullständiga [villkoren](#).

För mer information

Kontakta den lokala HP-försäljningsrepresentanten eller kanalpartner för mer information eller besök hp.com/go/pcandprintservices



1. Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Pack-tjänster kan variera mellan olika geografiska områden. Tjänsten påbörjas vid hårdvarans inköpsdatum. Restriktioner och begränsningar gäller. Besök <https://cpc2.ext.hp.com/> för mer information. HP-tjänsterna lyder under HPs tillämpliga villkor för den tjänst som levereras till eller anges för kunden vid tidpunkten för köpet. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt lokal tillämplig lagstiftning och dessa rättigheter påverkas inte på något annat sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som gäller för HP-produkten.
2. Prognoser med insikter och proaktiv support finns endast tillgängliga med HP Premium+ Support. Utvalda HP Workforce-lösningar kräver en HP Insights-agent för Windows, Mac och Android. Den kan laddas ned på <https://admin.hp.com/software>. Fullständiga systemkrav och de tjänster som kräver agenten kan ses på <https://admin.hp.com/requirements>. Agenten samlar in telemetri och analyser om enheter och program som integreras på Workforce Experience-plattformen. Den säljs inte som en fristående tjänst. Internetåtkomst med anslutning till Workforce Experience-plattformen krävs. HP följer stränga GDPR-sekretessbestämmelser och plattformen är ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- och SOC2 Type2-certifierad för informationssäkerhet.
3. HP Essential Support, HP Premium Support och HP Premium+ Support finns tillgängliga vid köptillfället. Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Pack-tjänster kan variera mellan olika geografiska områden. Tjänsten påbörjas vid hårdvarans inköpsdatum. Restriktioner och begränsningar gäller. Besök www.hp.com/go/cpc för mer information. HP-tjänsterna lyder under HPs tillämpliga villkor för den tjänst som levereras till eller anges för kunden vid tidpunkten för köpet. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt lokal tillämplig lagstiftning och dessa rättigheter påverkas inte på något annat sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som gäller för HP-produkten.

HP-tjänsterna lyder under HPs tillämpliga villkor för den tjänst som levereras till eller anges för kunden vid tidpunkten för köpet. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt lokal tillämplig lagstiftning och dessa rättigheter påverkas inte på något annat sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som gäller för HP-produkten.

© Copyright 2024 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.