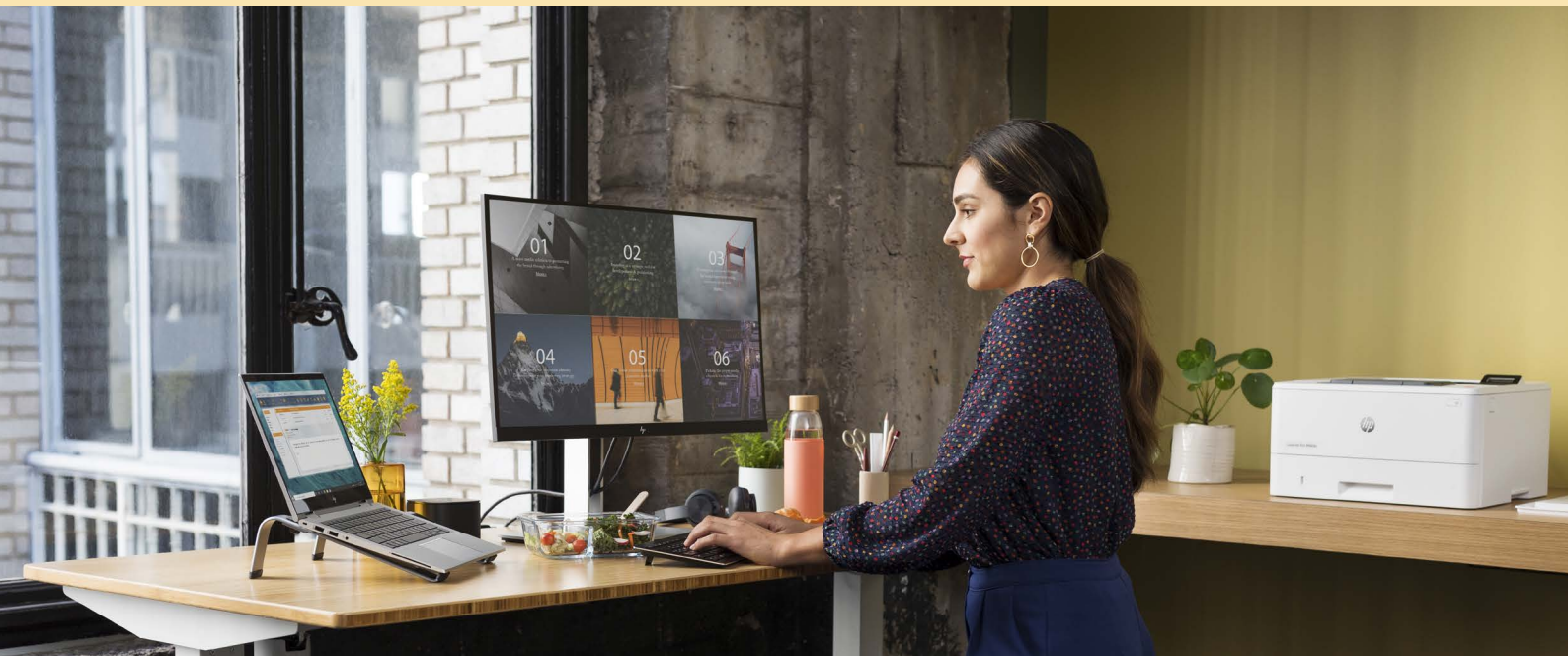


# HP Onsite Care

## HP Personal Systems Care Pack-tjänster



### Fördelar med tjänsten

- Kvalitativ break/fix- support
- Förbättrad tillgänglighet för enheter
- Flexibilitet för att möta specifika servicebehov
- Praktisk support på plats från kvalificerade experter

### Fördelar med tjänsten

- Problemdiagnos och support på distans
- Hårdvarusupport på plats (utbytesdelar och arbete ingår)
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

### Tjänsteöversikt

Håll anställda nöjda med enhetservice och supportalternativ som återställer produktiviteten med HP Onsite Care. <sup>1</sup> Utöka skyddet på HP-enheterna med IT-support för att reparera hårdvaruproblem i upp till fem år utan extra utgifter. Se till att de anställda förblir produktiva när de än har jobb att göra, med praktisk IT-support på distans som har som mål att i 85 % av fallen lösa enhetsproblemen med en gång.<sup>1,7</sup> För att komma igång med produktiviteten igen snabbare kan ni vara säkra på att en erfaren HP-tekniker kan skickas till ert företag för att korrigera problemet.

### Funktioner och specifikationer

#### PROBLEMDIAGNOS OCH SUPPORT PÅ DISTANS

Efter att ha tagit emot och bekräftat samtal börjar HP att isolera, felsöka och lösa hårdvaruproblemet. Innan assistans på plats påbörjas kommer HP utföra fjärrdiagnostik med hjälp av elektronisk fjärrsupport. På det sättet kommer man åt produkter som täcks av garantin eller använder andra tillgängliga medel för att underlätta en lösning på distans. HP erbjuder assistans via telefon under den täckningsperiod som servicen gäller för att installera inbyggd programvara och reservdelar – som kunden själv kan installera/montera.

Incidenter med hårdvara som täcks rapporteras till HP via telefon eller webbplatsen, beroende på lokal tillgänglighet, eller som en automatisk rapporteringshändelse via HPs elektroniska supportlösningar på distans – dygnet runt. HP bekräftar mottagandet av servicebegäran genom att logga samtalet, tilldela ett ärende-ID och kommunicera detta till er. HP förbehåller sig rätten att bestämma den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.

## HÅRDVARUSUPPORT PÅ PLATS

För hårdvaruincidenter som inte kan lösas på distans skickas en godkänd representant för att ge teknisk support på plats för de hårdvaruprodukter som omfattas, så att normal funktionalitet kan återställas. HP kan välja att byta ut vissa produkter istället för att reparera dem. Utbytesprodukter är nya eller funktionellt likvärdiga med nya. Utbyta produkter blir HPs ägodelar. När de anländer levererar representanter service på plats tills produkterna har reparerats. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller extra resurser krävs men arbetet ska återupptas så fort dessa blir tillgängliga.

- Åtgärdande i händelse av fel: Vid tidpunkten för teknisk support på plats kan HP installera tillgängliga tekniska förbättringar och uppdateringar av inbyggd programvara (firmware) som inte kan installeras av kunden för hårdvaruprodukter som täcks av garantin och som krävs för att återställa produkten till driftstillstånd eller för att upprätthålla support från HP.
- Åtgärdande per begäran: På er begäran kan HP installera viktiga och icke kundinstallerbara uppdateringar av inbyggd programvara som rekommenderas av HPs produktdivision för omedelbar installation på hårdvaruprodukter som täcks.

## 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. Utbyta delar och produkter blir HPs ägodelar. Kunder som vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytt delar faktureras och är skyldiga att betala listpriset för utbytesdelen.

## UPPDATERINGAR AV INBYGGD PROGRAMVARA PÅ UTVALDA PRODUKTER

Uppdateringar av inbyggd programvara från HP är tillgängliga för kunder med ett aktivt avtal som ger dem rätt att få tillgång till dessa uppdateringar. Som en del av denna tjänst har ni rätt att ladda ned, installera och använda uppdateringar av inbyggd programvara för produkter som omfattas - med förbehåll för licensrestriktioner i HPs gällande standardförsäljningsvillkor. HP kan tillhandahålla, installera eller hjälpa till med uppdateringar av inbyggd programvara i samband med hårdvarusupport på plats om ni har en giltig licens för att använda relaterade programuppdateringar.

## Tjänstefunktioner som tillval

### ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION

Reparera eller byt ut enheter när oavsiktliga skador sker, till exempel om ni skulle tappa dem, spilla vätskor över dem eller vid överspänningar som sker under normal användning av datorn, med tillvalsskyddet mot oavsiktliga skador. Ytterligare information och undantag avseende tjänsten skydd mot oavsiktlig skada finns i avsnittet om begränsningar av tjänsten. Landsbegränsningar kan gälla; Kontrollera med er lokala HP-representant.

### DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Lägg till Defective Media Retention så att ert företag kan behålla kontrollen över defekta hårddiskenheter. Detta hjälper till att minska risken att känsliga data äventyras.<sup>1,2,3</sup> Det här alternativet låter er behålla defekta hårddiskenheter eller SSD-/flashenhetskomponenter som ni inte vill lämna ifrån er på grund av att de kan innehålla känsliga data. Alla berättigade enheter på ett system som täcks av garantin måste delta i behållna defekta medier.

## TRAVEL SUPPORT

Hjälp till att minska avbrottsstid när problem uppstår genom att använda telefonsupport och support på plats på det lokala språket. Täckning för detta finns i över 110 länder världen över när ni utökar ert skydd med resetäckning.

Resetäckning är tillgänglig i de största geografiska regionerna i världen med en omfattande lista över länder/geografiska platser som ständigt växer. En detaljerad lista finns [här](#). Listan tillhandahåller information om den specifika geografiska tillgången för alternativen Next Business Day Hardware Support for Travellers, inklusive Accidental Damage Protection och Defective Media Retention. Listan över länder/geografiska platser kan ändras utan förvarning.

HP rekommenderar att ni validerar resetäckningen via denna webbplats innan ni reser.

När ni reser till någon av dessa platser och utanför det land där ni köpte den ursprungliga produkten kommer HP att:

- Tillhandahålla telefonnumret till HP Global Solution Center för relevant land/geografiska plats och som ni även kan hitta [här](#).
- Ta emot samtal från er eller ert företags interna helpdesk i det land/den geografiska plats dit ni rest.
- Diagnostisera nivån på hårdvarufelet.
- Planera för svarstid nästa arbetsdag på destinationen i det deltagande landet/på den geografiska platsen eller leverans av en utbytesdel om så behövs.
- Leverera de delar som krävs för reparationen enligt hårdvaruspecifikationen, förutsatt att de lokaliserade delarna finns tillgängliga där ni reser.

## SOLUTION CARE PACK

Lägg till reparations- eller utbytestäckning på upp till sex kringutrustningar (inklusive upp till två skärmar) när ni köper kringutrustning samtidigt som ni köper HP kommersiella stationära datorer, workstations, mobila workstations och utvalda bärbara datorer.<sup>15</sup>

## Leveransspecifikationer

### TÄCKNING

Den här tjänsten ger täckning för kompatibla HP-datorer, inklusive HP-stödda och medföljande interna komponenter såsom minne och optiska enheter. Detta inkluderar täckning för HP-märkta tillbehör som medföljer enheten och ingår i datorns originalförpackning såsom en trådad mus, ett trådat tangentbord eller en nätadapter.

HP Care Pack-tjänster med denna begränsning av täckning omfattar inte externa HP-skärmar. 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 av denna HP Care Pack.

Om ni har köpt HP Solution Care Pack täcker lösningarna basenheten för den här tjänsten samt sex (6) tillbehör som stöds av HP och som är anslutna till basenheten, inklusive maximalt två (2) externa skärmar, dockningsstationer, trådlös mus, trådlöst tangentbord och HP-headset, som ett exempel. För att omfattas av Solution Care Pack måste kringutrustningen köpas samtidigt som basenheten.

Förbrukningsartiklar, inklusive men inte begränsade till, flyttbara media, batterier som byts av kunden och PC-pennor för plattor samt andra tillbehör, underhållsmaterial och icke HP-enheter omfattas inte av den här tjänsten. Batterier för kommersiella mobila HP-datorer täcks i upp till tre år. Sök efter "understanding battery warranties for business notebooks" på [hp.com](http://hp.com) för mer information.

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 med er för att rekommendera utbyten. Alla komponenter kan inte bytas ut i alla länder på grund av lokala supportmöjligheter.

#### TÄCKNINGSPERIOD

Täckningsperioden specificerar under vilken tid de angivna tjänsterna levereras på plats eller på distans. Tjänsten är tillgänglig mellan kl. 08.00 och kl. 17.00 lokal tid, måndag till fredag förutom under HPs helgdagar (täckningen kan variera mellan geografiska områden).<sup>1</sup>

En auktoriserad HP-representant kommer till platsen under täckningsperioden för att påbörja service på hårdvaran inom lämpligt svarsintervall efter att samtalet har tagits emot och bekräftats av HP. Samtal som tas emot utanför täckningsperioden loggas vid tidpunkten för samtalet, bekräftas nästa dag i perioden och betjänas inom lämpligt svarsintervall. Alla täckningsperioder beror på lokal tillgänglighet.

#### SVARSTID PÅ PLATS

För incidenter med hårdvara som täcks och inte kan lösas på distans använder HP rimliga ansträngningar för att ge support på plats nästa dag med täckning. (Andra svarstider på plats kan gälla om de angetts som del av erbjudandet.) Svarstiden för support på plats börjar när det första samtalet har mottagits och bekräftats av HP och avslutas när HPs auktoriserade representant anländer till er eller när HP fastställer att den rapporterade händelsen för närvarande inte kräver ingripande på plats. Svarstider mäts endast under täckningsperioden och kan fortsätta till nästa dag med en täckningsperiod. Alla tjänstenivåalternativ är inte tillgängliga för alla produkter eller länder. Tjänstenivåalternativen ni valde specificeras i registreringsdokumentationen. Kontakta ert lokala HP-försäljningskontor för mer information om tjänstens tillgänglighet och täckning.

#### HANTERING AV ESKALERING

HP har etablerat formella eskaleringsprocedurer för att underlätta lösningen av komplexa incidenter. Den lokala HP-avdelningen koordinerar eskalering av incidenter, hittar rätt kompetens hos lämpliga HP-resurser och/eller hos utvald tredje part för att hjälpa till att lösa problemet.

## TILLGÅNG TILL ELEKTRONISK INFORMATION OM SUPPORT OCH TJÄNSTER

Som del av denna tjänst erbjuder HP tillgång till vissa kommersiellt tillgängliga elektroniska och webbaserade verktyg. Ni har tillgång till:

- Vissa funktioner som görs tillgängliga för registrerade användare såsom prenumeration på hårdvarurelaterade och proaktiva servicemeddelanden, deltagande i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra registrerade användare.
- Utökade webbaserade sökningar efter berättigade tekniska supportdokument för att underlätta snabbare problemlösning.
- Vissa av HPs egna servicediagnosverktyg med lösenordsåtkomst.
- Ett webbaserat verktyg för att skicka frågor direkt till HP. Detta verktyg hjälper till att lösa problem snabbt med en förkvalificeringsprocess som riktar support eller serviceförfrågan till den resurs som är kvalificerad att besvara frågan. Det gör det också möjligt att se status för varje support- eller serviceförfrågan som skickas in inklusive ärenden som har lämnats in via telefon.
- HP och värdbaseerade kunskapsdatabaser från tredje part för vissa tredjepartsprodukter där ni kan söka efter och hämta produktinformation, hitta svar på supportfrågor och delta i supportforum. Denna tjänst kan begränsas av åtkomstrestriktioner från tredje part.

## ELEKTRONISK LÖSNING FÖR FJÄRRUPPORT

Den elektroniska lösningen för fjärrsupport innebär robust felsökning och reparationsmöjligheter för berättigade produkter. Den kan innehålla lösningar för fjärråtkomst av system och erbjuda praktisk central administration och översikt över hela företagets aktuella incidenter och historik. Tillgången till systemet på distans kan göra det möjligt för HPs supportspecialister att tillhandahålla mer effektiv felsökning och snabbare lösning på problemet. HPs supportspecialister använder endast fjärråtkomst till systemet med er behörighet.

## SLUTFÖRT ARBETE

Reparationen anses slutförd när HP verifierar att felet på hårdvaran har åtgärdats eller när hårdvaran har bytts ut. HP ansvarar inte för förlorade data. Ni är ansvariga för att genomföra lämpliga säkerhetskopieringar. Kontroll av HP kan åstadkommas med självtest under hårdvarans uppstart, fristående diagnostik eller visuell verifiering av att hårdvaran fungerar korrekt. Efter eget gottfinnande bestämmer HP vilka tester som behöver genomföras för att kontrollera att hårdvaran är reparerad. Efter eget gottfinnande kan HP, tillfälligt eller permanent, byta ut produkten för att uppnå åtagandet om reparationstid. Utbytesdelar och produkter är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbytta produkter blir HPs ägodelar. Arbete som ska slutföras kan kräva att enheten repareras på annan plats om den inte kan diagnostiseras och repareras på plats. HP fastställer behovet av reparation på annan plats efter eget gottfinnande.



## KUNDENS ÅTAGANDEN

Ni måste inneha lämpliga licenser för all underliggande inbyggd programvara som kommer att omfattas av dessa tjänster. Under den här analysen samlar HP in viktig information om systemkonfigurationen vilken gör det möjligt för HPs ingenjörer att kartlägga och felsöka eventuella framtida hårdvaruproblem och slutföra reparationer så snabbt och effektivt som möjligt.

HP förbehåller sig rätten att annullera tjänsteavtalet om kritiska förslag efter kontrollen inte följs eller om kontrollen inte utförs inom den angivna tidsramen, såvida inte förseningen har orsakats av HP.

HP rekommenderar starkt att kunden installerar och använder en lämplig lösning med HP-fjärrsupport med en säker anslutning till HP för att möjliggöra leverans av tjänsten. Om lämplig HP-lösning för fjärrsupport inte implementeras, kan HP inte tillhandahålla den beskrivna tjänsten och har ingen skyldighet att göra det.

Om kunden inte agerar enligt det kundansvar som anges nedan är HP eller en HP-auktoriserad tjänsteleverantör inte skyldig att utföra den angivna tjänsten.

Kunden eller den HP-auktoriserade representanten måste registrera hårdvaruprodukten som ska täckas inom 10 dagar efter köp av denna tjänst genom att använda de registreringsanvisningar som finns i Care Pack eller det e-postdokument som skickas av HP eller på annat sätt som anges av HP. Om en produkt som täcks flyttas till annan adress, ska registrering (eller lämplig ändring av befintlig registrering hos HP) göras inom 10 dagar efter flytten.

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

- Uppge 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.
- Utföra andra lämpliga aktiviteter som begärs av HP för att hjälpa HP att identifiera eller lösa problem.

Kunden ska ta bort alla personliga och/eller konfidentiella uppgifter från den defekta produkten innan den returneras till en plats anvisad av HP för reparation eller utbyte. HP ansvarar inte för data som lagrats på den returnerade produkten.

Med tjänsten Defective Media Retention<sup>3</sup> måste kunden, utöver de ovanstående kundåtagandena:

- Ta bort alla diskar eller SSD-/flashenheter innan den defekta produkten returneras till en plats anvisad av HP för reparation eller utbyte. HP ansvarar inte för data som finns på diskar eller SSD-/flashenheter.
- Säkerställa att alla känsliga kunddata på de kvarhållna diskarna eller SSD-/flashenheterna förstörs eller förblir säkra.
- Installera uppdateringar av inbyggd programvara och korrigeringar som kan installeras av kunder.
- Förse HP med identifieringsinformation för varje disk eller SSD-/flashenhet som kvarhålls nedan och skriva under och returnera ett dokument från HP som bekräftar att ni kvarhåller diskarna eller SSD-/flashenheterna.
- Förstöra de kvarhållna diskarna eller SSD-/flashenheterna och/eller se till att de inte tas i bruk igen.
- Kassera alla kvarhållna diskar eller SSD-/flashenheter i enlighet med tillämplig miljölagstiftning och förordningar.

För diskar eller SSD-/flashenheter som levereras av HP till kunden som utlånings-, uthyrnings- eller leasingprodukter måste kunden returnera utbytesdiskarna eller SSD-/flashenheter omedelbart när supporten med HP upphör att gälla. Kunden är ensam ansvarig för att ta bort alla känsliga data innan återlämning av sådan lånad, hyrd eller leasad disk eller SSD-/flashenhet till HP.

För Care Packs som inkluderar tjänsten Accidental Damage Protection:

- Det är kundens ansvar att rapportera den oavsiktliga skadan till HP inom 30 dagar efter incidentens datum så att HP kan snabba på systemets reparation. HP förbehåller sig rätten att neka reparation enligt detta täckningsprogram för skador på systemen om händelsen har rapporterats mer än 30 dagar efter händelsen.
- Användningen av denna täckning kräver en förklaring var och när olyckan skedde liksom en detaljerad beskrivning av vad som hände och en beskrivning av enhetens skada. Om denna information inte tillhandahålls kommer anspråket att nekas.
- Om skyddsprodukter som överdrag, fodral, väskor, påsar m.m., ges eller tillhandahålls för användning av den täckta produkten, måste kunden kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till detta skydd mot oavsiktlig skada.



## Begränsningar i tjänsten

Efter bedömning av HP kommer service att ges med en kombination av fjärrdiagnostik och support, service på plats och andra servicemetoder. Andra tjänsteleveransmetoder kan innefatta leverans via en kurir av delar som kunden själv kan byta ut såsom ett tangentbord, en mus, eller om detta överenskommit med kunden, andra delar som klassificerats av HP som CSR-komponenter, eller en hel utbytesprodukt. HP kommer att avgöra vilken lämplig leveransmetod som krävs för att ge effektiv och snabb kundsupport.

HP har investerat avsevärt i att ta fram produkter som kunden själv ska kunna reparera. Kundutförda reparationer (Customer Self Repair, CSR) utgör en väsentlig del av HPs garantivillkor. Det gör det möjligt för HP att skicka utbytesdelar som till exempel ett tangentbord, en mus eller andra delar som klassas som CSR-delar direkt till kunderna när ett fel har bekräftats. Delarna skickas vanligtvis omedelbart så att kunden får dem så snabbt som möjligt. Kunden kan sedan byta delar när det passar dem.

"Obligatorisk" CSR är en del i standardgarantin som gäller vissa produkter. CSR är valfritt för interna CSR-delar för kunder med HP Care Pack eller ett skriftligt supportavtal. "Tillval" gör det möjligt för kunden att utföra CSR eller välja att låta HPs servicepersonal ta hand om utbytet utan extra kostnad under täckningstiden för produktservicen. Externa tillbehör och/eller kringutrustning är inte berättigade för "valfri" CSR.

Svarstid på plats gäller inte om tjänsten kan levereras med hjälp av fjärrdiagnostik, fjärrsupport eller andra servicemetoder såsom beskrevs tidigare.



## Begränsningar av tjänsten fortsättning

Följande aktiviteter är exkluderade från denna tjänst:

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem.
- Service som krävs på grund av att kunden inte har utfört systemkorrigeringar, reparation, patchar eller modifiering som HP har tillhandahållit kunden.
- Service som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit de åtgärder som HP tidigare rekommenderat.
- Service som, enligt HP, krävs på grund av felaktig behandling eller användning av produkten.
- 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.
- Kundförebyggande underhåll.

### BEGRÄNSNINGAR AV TJÄNSTEFUNKTIONEN DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Tjänstetillägget Defective Media Retention gäller endast diskar eller berättigade SSD-/flashenheter som diagnostiserats av HP på grund av funktionsfel. Det gäller inte för något utbyte av disk eller SSD-/flashenheter som inte tidigare har bytts ut.

SSD/flash-enheter som anges av HP som förbrukningsdelar och/eller som har överskridit den maximala livslängden för support och/eller maxgränsen för användning såsom anges i tillverkarens bruksanvisning, produktdatablad eller det tekniska databladet är inte berättigade till tjänstetillägget Defective Media Retention.

Felfrekvens på hårddiskar övervakas kontinuerligt och HP förbehåller sig rätten att avsluta denna tjänst med 30 dagars varsel om HP anser det troligt att kunden överutnyttjar tjänstealternativet Defective Media Retention (t.ex. när utbyte av defekta hårddiskar väsentligt överskrider standardfelfrekvensen för det berörda systemet).

HP har inte någon som helst förpliktelse vad gäller data som kan finnas på någon disk eller SSD-/flashenhet eller förstörelse av någon disk eller SSD-/flashenhet som behållits av kunden, eller som kunden skickat till HP. Oaktat om något i HPs enskilda beställningsvillkor eller tekniska datablad säger motsatsen är HP eller dess dotterbolag, underleverantörer eller leverantörer under inga omständigheter ansvariga för oförutsedda skador, särskilda skador eller följskador eller skador för förlust av eller missbruk av uppgifter enligt tjänstetillägget Defective Media Retention.



#### BEGRÄNSNINGAR GÄLLANDE ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION

Tjänstefunktionen Accidental Damage Protection ger skydd mot plötsliga och oförutsedda skador vid hantering av produkten, förutsatt att skador uppstår i samband med regelbunden användning. Den omfattar inte följande situationer och skador på grund av:

- Normalt slitage; förändringar på färg, textur eller yta; gradvis försämring; rost; damm; eller korrosion.
- Brand, fordons- eller husolycka (i de fall där nämnda olycka täcks av en försäkring eller annan produktgaranti), naturkatastrofer (inklusive, och utan begränsning till, översvämningar) eller någon annan fara som sker utanför produkten.
- Väder- eller miljöförhållanden utanför HPs specifikationer, exponering för farliga (inklusive biologiska) material, oaktsamhet av användare, felanvändning, felhantering, felaktigt nätaggreat, ej auktoriserad reparation eller försök till reparation, felaktig eller ej auktoriserad utrustningsmodifiering, tillbehör eller installation, angrepp eller skador av djur eller insekter, felaktiga batterier, batteriläckage, ej utfört underhåll som specificerats av tillverkaren (inklusive användning av felaktig skärmrengöringsprodukt).
- Fel i produktdesign, konstruktion, programmering eller instruktioner.
- Underhåll, reparation eller utbyte som krävs på grund av förlust eller skada orsakad av annan än normal användning, lagring och drift av produkten enligt tillverkarens specifikationer och instruktionsboken.
- Stöld, förlust, oförklarligt försvinnande eller borttappad produkt.
- Dataförlust eller korruption; verksamhetsavbrott.
- Bedrägeri (inklusive, men inte begränsat till, felaktig, vilseledande, oriktig eller ofullständig information om hur utrustningen skadades).
- Oavsiktlig eller annan skada på produkt som är av kosmetisk karaktär, vilket innebär skador som inte påverkar drift och funktion av datorn.
- Defekter på skärmen - inklusive, men inte begränsat, till "inbrända" och saknade pixlar - orsakade av normal användning och drift av produkten.
- Skada på produkter vars serienummer är borttagna eller ändrade.

## BEGRÄNSNINGAR GÄLLANDE ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION, FORTSÄTTNING

- Skada eller funktionsfel på utrustning som täcks av tillverkarens garanti, återtagande eller fabriksinformation.
- Skada som orsakas under frakt av den täckta produkten till eller från en annan plats.
- Skador på hårdvara, programvara, media, data, osv., såsom från orsaker, inklusive men inte begränsat till virus; programvara; nätverksprogram; uppgraderingar; någon form av formatering; databaser; filer; drivrutiner; källkod; objektкод eller proprietära data; eventuell support, konfiguration, installation eller återinstallation av programvara eller data; eller användning av skadad eller defekta media.
- Alla befintliga förhållanden som inträffade före inköpsdatumet för HP Care Pack.
- Föråldrade produkter.
- All utrustning som flyttats från inköpslandet och inte omfattas av ett HP Care Pack för resor och skydd mot oavsiktliga skador.
- Skadad eller felaktig LCD-skärm när felet beror på felaktig användning eller av annan anledning som exkluderas häri.
- Avsiktlig skada som resulterar i spräckt eller skadad skärm eller bildskärm.
- Skador på grund av polisingripande, oförklarat eller förklarat krig, atomolycka eller terrorism.
- Förändring eller modifiering av något slag av den täckta produkten.
- Varje uppsåtlig handling för att skada den täckta produkten.
- Vårdslöshet, försumlighet eller missbruk vid hantering eller användning av produkten.
- Sprickor eller hål i enheten där skadan inte tränger in i ytterhöljet och/eller avslöjar inre kretsar eller vassa kanter.
- Saknade eller trasiga tangenter som inte är relaterade till en täckt olycka (såsom fall eller vätskespill).

## BEGRÄNSNINGAR GÄLLANDE ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION, FORTSÄTTNING

Behörighet för köp av tjänstefunktionen för skydd mot oavsiktlig skada kräver att produkten omfattas av en fabriksgaranti eller en garantiförlängning med täckning som varar lika med eller längre än tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

Om skyddsprodukter såsom överdrag, fodral, väskor eller påsar m.m., ges eller tillhandahålls för användning av den produkt som täcks, måste kunden kontinuerligt använda dessa produkttillbehör för att vara berättigad till detta skydd mot oavsiktlig skada.

Vårdslöshet, försumlighet, oaktsamhet eller avsiktliga handlingar inkluderar, men är inte begränsade till, behandling och användning av de täckta produkterna på ett skadligt eller kränkande sätt som kan leda till skada samt alla avsiktliga skador på produkten. Eventuella skador till följd av sådana handlingar täcks inte av tjänstetillägget Accidental Damage Protection.

När den angivna gränsen är nådd debiteras kostnaden för reparation för eventuella ytterligare krav per tid- och materialbasis men alla andra aspekter av HP Care Pack-tjänsten som har köpts fortsätter gälla såvida de inte uttryckligen beskrivits på annat sätt i det land där den köps.

För kunder med en historia av betydande höga anspråk förbehåller sig HP rätten att neka begäran om att köpa tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

Landsbegränsningar kan gälla. Kontakta ett lokalt HP-försäljningskontor för mer information om tillgänglighet gällande tjänsten för skydd mot oavsiktlig skada.

Skador på kringutrustning som är ansluten till basenheten. Täckning med skydd mot oavsiktliga skador sträcker sig bara till grundenheten.

## BEGRÄNSNINGAR FÖR RESESUPPORT

HP kräver att ni returnerar den defekta enheten till det ursprungliga inköpslandet om någon reparationshändelse, inklusive skydd mot oavsiktlig skada, skulle kräva utbyte av enheten. Utbyte av fullständiga enheter är inte tillgängligt utanför det ursprungliga inköpslandet för denna tjänst. Resetäckningen är begränsad till reparation av originalenheten på plats.

När ni reser utanför inköpslandet erbjuds de beskrivna supporttjänsterna endast om landet/den geografiska platsen där tjänsten begärs och levereras är listad som ett deltagande land/geografisk plats som anges i tabellen som anges här. Tjänsterna enligt detta avtal är inte tillgängliga i andra länder/på andra geografiska platser än de som listas i den tabellen. Tjänsten kan dock erbjudas till en lägre tjänstenivå på vissa ytterligare platser som inte listats i den tabellen.

Om delar som behövs för reparationen, särskilt anpassade språkspecifika eller landsspecifika delar, inte finns tillgängliga har ni följande alternativ:

- Uppskjuta begäran om tjänsten tills ni har återvänt till det land där produkten ursprungligen köptes.
- Acceptera bytet av en defekt främmande del mot en lokal del (t ex ett brittiskt/amerikanskt tangentbord)

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

Service som begärs utanför landet där produkten ursprungligen köptes är begränsad till enbart basenheten. Service på externa skärmar tillhandahålls enbart i det land där de ursprungligen köptes, om denna extra täckning har köpts. Dockningsstationen eller portreplikatorn omfattas i det land där HP Care Pack-tjänsten köptes, men omfattas inte utanför inköpslandet.

Alternativ från andra märken än HP är exkluderade från denna tjänst.



## UNDANTAG FRÅN HP-SERVICE MED HÅRDVARUSUPPORT PÅ PLATS

- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data.
- Operativ testning av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av er.
- Felsökning för sammankoppling eller kompatibilitetsproblem.
- Support för nätverksrelaterade problem.
- Service som krävs på grund av att systemkorrigeringar, reparation, korrigeringar eller modifiering som tillhandahölls av HP inte implementerades.
- Service som krävs på grund av att ni inte vidtog åtgärder för att undvika problem som HP tidigare hade påpekat.
- Service som krävs på grund av felaktig behandling eller användning av produkten.
- Service som krävs på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller annan programvara.

## MAXIMAL LIVSLÄNGD PÅ SUPPORT/MAXIMAL ANVÄNDNINGSTID

Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid som anges i tillverkarens bruksanvisning, produktens datablad eller i det tekniska produktbladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av den här tjänsten.

## RESEZONER

Alla svarstider för hårdvarusupport på plats gäller endast för platser som ligger inom 160 km (100 miles) från en av HP utsedd supporthubb. Svarstiderna till platser som ligger mer än 160 km (100 miles) från en av HP utsedd supporthubb har andra svarstider för längre resor såsom visas i nedanstående tabell. Avstånden som anges nedan är endast vägledande. Kontakta ett lokalt HP-försäljningskontor för mer information om rezoner.

AVSTÅND FRÅN EN AV HP UTSEDD SUPPORTHUBB	SVAR PÅ PLATS INOM 1 TIMME	SVAR PÅ PLATS INOM 2 TIMMAR	SVAR PÅ PLATS	SVAR PÅ PLATS INOM ETT DYGN ELLER MER
0-25 miles (0-40 km)	1 timme	2 timmar	4 timmar	Nästa/2:a/3:e/5:e täckningsdag
26-50 miles (41-80 km)	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning och beror på tillgängliga resurser.	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning och beror på tillgängliga resurser.	4 timmar	Nästa/2:a/3:e/5:e täckningsdag
50-100 miles (81-160 km)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	4 timmar	Nästa/2:a/3:e/5:e täckningsdag
101-200 miles (161-320 km)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	8 timmar	1 extra täckningsdag
201-300 miles (321-480 km)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning och beror på tillgängliga resurser.	2 extra täckningsdagar
Över 300 miles (480 km)	Inte tillgänglig	Inte tillgänglig	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning och beror på tillgängliga resurser.	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning och beror på tillgängliga resurser.

Resor till platser som ligger inom 320 km (200 miles) från en av HP anvisad supporthubb tillhandahålls utan extra kostnad. Om platsen ligger längre bort än 320 km (200 miles) från en av HP utsedd supporthubb, tillkommer en extra resekostnad.

Om produkten befinner sig eller ska installeras utanför den angivna rezonen, eller platsen inte är tillgänglig med bil och därför kräver särskild tillgång (t.ex. oljeriggar, fartyg, avlägsna områden i öknar, etc.), kan ytterligare serviceavgifter tillkomma liksom längre svarstider, minskat antal täckningstimmar eller hämtnings- och leveranstjänst, vilket fastställs av HP. Kontrollera de lokala supportvillkoren med er HP-försäljningsrepresentant.

Resezoner och -avgifter kan variera i vissa geografiska områden.

## Villkor

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

## Allmänna bestämmelser/övriga undantag

Resekostnader kan tillkomma; kontakta ert lokala HP-försäljningskontor.

## Orderinformation

För att få mer information eller för att beställa HPs Onsite Care är ni välkomna att kontakta HPs säljrepresentant.

Läs mer på [hp.com/go/cps](https://hp.com/go/cps)

Registrera er för uppdateringar [hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)

Dela med kollegor



1. Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Pack-tjänster kan variera mellan olika geografiska områden. Tjänsten påbörjas vid hårdvarans inköpsdatum. Restriktioner och begränsningar gäller. Gå till <https://cpc2.ext.hp.com/> för mer information. HP Services 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. Säljs separat eller som extra tillval.

3. Om Defective Media Retention köps tillsammans med HP Onsite Care sparas alla hårddiskar som byts ut av kunden.

4. Supportnivåer och svarstider kan variera mellan olika geografiska områden.

5. Kringutrustning måste köpas samtidigt som datorn köps för att täckas av Solution Care Pack.

6. Tjänsten är tillgänglig för kommersiella stationära datorer, workstations, mobila workstations och utvalda bärbara datorer.

7. Baserat på HPs globala kundsupportdata från 1/2022-10/22

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

© Copyright 2023 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.