

Travel Support



Tjänsteöversikt

Travel Support förser datoranvändare på resande fot med en lösning för hårdvarusupport till deras nya bärbara HP-produkter. Den här enkla och bekväma tjänsten finns tillgänglig i de länder och geografiska platser som anges i [referensguiden](#). Den här tjänster finns 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
- Täckning för bärbara företagsdatorer och -plattor

Fördelar med tjänsten

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

Tjänstefunktioner och leveransspecifikationer

TÄCKNING PÅ RESOR

Täckning på resor finns tillgänglig i flesta regionerna i världen med en omfattande lista över länder/geografiska platser som ständigt växer. En detaljerad och uppdaterad lista kan ses i [referensguiden](#). Den här listan erbjuder information om specifik geografisk tillgänglighet för Travel Support. Den här listan över länder och geografiska platser kan ändras utan förvarning. HP rekommenderar att ni validerar reseskyddet via den här [webbplatsen](#) innan ni reser.

När ni reser till någon av dessa platser och 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 kan hitta på HPs [webbplats](#).
- Acceptera samtal från er i det land eller geografiska region för resan eller den interna helpdesk-funktionen på ert företag.
- Diagnostisera typen av hårdvarufel.
- Planera för svarstid nästa arbetsdag på er plats i det kvalificerade landet eller geografiska regionen 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 existerar.

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 kunden 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 en 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. Om ni vill behålla, avmagnetisera eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar faktureras ni 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 HPs mobila företagsdatorer täcks i upp till tre år. Sök efter "Förstå batterigarantier för bärbara företagsdatorer" 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 genom att använda de registreringsanvisningar som finns i varje paket eller det e-postdokument som tillhandahålls av HP eller på annat sätt såsom 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 som kan köras 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.
- 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.
- Installera uppdateringar av inbyggd programvara och korrigeringar som kan installeras av kunder.
- 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 listpriset, 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 sammankoppling eller kompatibilitetsproblem.
- Service som krävs på grund av att ni inte har åtgärdat systemproblem, reparationer eller modifiering 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 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.

När ni reser utanför inköpslandet erbjuds de beskrivna supporttjänsterna endast om landet/den geografiska regionen där tjänsten begärs och levereras är listad som ett deltagande land/geografisk region som anges i tabellen i [referensguiden](#). 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.

Förbrukningsartiklar inkluderar, men är inte begränsade till, flyttbara medier, batterier som har byts av kunden och 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 har ni följande alternativ:

- Skjuta upp begäran om service till 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-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 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.

RESEZONER

Alla svarstider för hårdvarusupport på plats gäller endast för platser som ligger inom 160 km (100 miles) från en HP-tilldelad supporthubb. Resor till platser som ligger inom 320 km (200 miles) från en HP-tilldelad supporthubb tillhandahålls utan extra kostnad. Om platsen ligger längre bort än 320 km (200 miles) 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 (100 miles) från en HP-tilldelad supporthubb har andra svarstider för längre resor såsom anges i tabellen nedan.

Avstånd från en HP-tilldelad supporthubb	Svarstid på plats
0-160 km (0-100 miles)	Nästa arbetsdag*
167-320 km (107-200 miles)	1 extra arbetsdag*
321-480 km (201-300 miles)	2 extra arbetsdagar*
Bortom 480 km (300 miles)	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser*

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

Extra tillval för extra täckning

Komplettera support med anpassade alternativ som möjliggör arbete från var som helst.

ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION

Reparerar eller ersätter enheter med skydd mot oavsiktliga skador (tillval) när oavsiktliga skador sker till exempel om de skulle tappas, få vätskor spillda över dem eller vid överspänningar som sker under normal användning av datorn.^{1,2} Ytterligare information och undantag avseende tjänsten finns i [databladet för skydd mot oavsiktliga skador](#).

BATTERY REPLACEMENT SERVICE

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 utbytesbatteri om det ursprungligen köpta batteriet har fel till följd av defekter i material eller tillverkning eller har en reducerad laddningskapacitet under 50 procent. Mer information och undantag som gäller för tjänsten Batteribyte beskrivs i [databladet för batteribyte](#).

DEFECTIVE MEDIA RETENTION

Lägg till behållna defekta medier så att ert företag kan behålla kontrollen över defekta hårddiskenheter. Detta hjälper till att reducera risken för att känsliga data äventyras.^{1,2,3} 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 måste inkluderas i behållna defekta medier. Mer information och undantag som gäller för tjänsten Behållna defekta medier beskrivs i [databladet för behållna defekta medier](#).

DEVICE LIFE EXTENSION

Optimera IT-investeringar och minska koldioxipåverkan genom att maximera livslängden på befintliga enheter med HP Device Life Extension.^{2,4} Uppgradera enhetsprestanda på ett säkert sätt och korrigerar problem med datorer som blir äldre och många gånger kan reducera anställdas och IT-teamens produktivitet. Mer information och undantag som gäller för tjänsten Device Life Extension beskrivs i [databladet för Device Life Extension](#).

SOLUTION CARE PACK

Lägg till täckning för upp till sex tillbehör anslutna till datorn för en komplett support som stöder alla produktivitetstjänster.^{1,2} Om ni har köpt HP Solution Care Pack täcker lösningarna basenheten för den här tjänsten samt sex tillbehör som stöds av HP och som är anslutna till basenheten inklusive maximalt två externa skärmar, dockningsstationer, trådlösa möss, trådlösa tangentbord och HP-headsets, som ett exempel. För att täckas av Solution Care Pack måste kringutrustningen köpas samtidigt som basenheten.

Villkor

Se kompletta villkor för HP Care Pack.

För mer information

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



1. Tjänstenivåer och svarstider kan variera mellan olika geografiska områden.
2. Säljs separat eller som extra tillval. Accidental Damage Protection måste köpas tillsammans med enheten. Andra Care Packs måste köpas inom 30 dagar efter att enheten har köpts. 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.
3. Om Defective Media Retention köps behålls defekta enheter av kunden.
4. HP Device Life Extension gäller för HPs företagsdatorer. HP-certifierade partner utför funktionell diagnostik, dataradering, invändig och exteriör rengöring, förbättrar enhetsprestandan, installerar images och genomför plattformsuppdateringar. Den här tjänsten finns tillgänglig som ett Care Pack när den säljs med ny hårdvara eller alternativt inom 120 dagar efter det ursprungliga utgångsdatumet för respektive Care Pack. Se [databladet](#) för fullständig 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.