

Support på plats för utskrift

Support på plats för utskrift (marknadsförs som Premium Support för utskrift) erbjuder fjärrassistans och support på plats för den hårdvara som täcks vilket hjälper till att förbättra produktens driftstid.³ Välj mellan olika alternativ på tjänstenivåer där flera kombinationer av täckningsperioder på plats erbjuds under olika löptider vilket tillgodoser specifika servicebehov.

Välj bland ett antal olika tjänstenivåalternativ för att tillgodose specifika servicebehov.

Höjdpunkter i tjänsten:

- Diagnos av problem och support på distans
- Hårdvarusupport på plats
- Utbytesdelar och material
- Uppdateringar av inbyggd programvara (firmware) för utvalda produkter
- Val av täckningsperioder och svarstider
- Tillgång till elektronisk information om support och tjänster

Fördelar med tjänsten:

- Förbättrad driftstid för produkter
- Flexibilitet som uppfyller många specifika servicebehov
- Bekväm support på plats som utförs av våra kvalificerade experter
- Insikter i enheters status (tillval) gör det snabbare och enklare att identifiera, diagnostisera och lösa problem – tillgängligt i utvalda länder²

Tjänstefunktioner och leveransspecifikationer

DIAGNOS AV PROBLEM OCH SUPPORT PÅ DISTANS

Det bästa sättet att kontakta HP är att skapa ett konto och sedan öppna ett ärende digitalt på <https://support.hp.com/>. När HP har tagit emot och bekräftat ärendet kan teknikerna börja isolera, felsöka och åtgärda hårdvaruincidenten. Före eventuell assistans på plats utför HP diagnostik med elektronisk support på distans för att komma åt berörda produkter eller använda andra tillgängliga medel för att underlätta problemlösningen från distans.

Det är möjligt att använda webbplatsen för att rapportera incidenter med hårdvara som täckts till HPs specialiserade ombud (besök <https://support.hp.com/>, välj fliken Support för företag och välj Skapa ett nytt fall). Kunder kan sedan hantera sina ärenden där. Under kundtjänstperioderna kan kunden sedan kontakta HP via telefon för valfritt redan skapat ärende. Ett annat alternativ är att kunden kontakter HPs kundsupportcenter på valfri arbetsdag.¹ Kunder som kontakter HP direkt via telefon eller chatt får först prata med standardagenter som samlar in nödvändiga administrativa uppgifter vilka används för att identifiera kunden och respektive behörigheter till tjänsten. Det här alternativa tillvägagångssättet kan ta längre tid och vara mer krävande jämfört med att påbörja supportärenden via webben, vilket starkt rekommenderas. HP bekräftar mottagandet av en begäran om service genom att logga ärendet, tilldela det ett ärende-ID och sedan skicka denna information till kunden. HP förbehåller sig rätten att bestämma den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.

HP kommer att erbjuda hjälp via telefon under den tid tjänsten gäller för inbyggd programvara som kunden själv installerar och CSR-delar (Customer Self Repair).

HÅRDVARUSUPPORT PÅ PLATS

För hårdvaruincidenter som inte kan lösas på distans erbjuder en auktoriserad representant teknisk support på plats för hårdvaruprodukter som täcks, för att återställa dem till fungerande skick. HP kan välja att byta ut produkter i stället för att reparera dem. Utbytesprodukter är nya eller motsvarar funktionellt nya delar. Defekta produkter blir HPs egendom. När

de anländer levererar representanter service på plats tills produkterna har reparerats. Arbetet kan tillfälligt avbrytas om delar eller extra resurser krävs, men det ska återupptas så fort dessa blir tillgängliga.

FUNKTIONER OCH SPECIFIKATIONER

Åtgärda vid fel: När teknisk support sker på plats kan HP installera tillgängliga tekniska förbättringar och uppdatera inbyggd programvara, som inte kan installeras av kunden, för hårdvaruprodukter som täcks om detta krävs för att återställa produkten som täcks till ett fullt fungerande skick eller för att garantera support från HP.

Åtgärda på begäran: På begäran kan HP installera viktiga uppdateringar av inbyggd programvara (som inte kan installeras av kunden) och som rekommenderas av HPs produktavdelning, för omedelbar installation på de hårdvaruprodukter som täcks.

UTBYTESDELAR OCH MATERIAL

För att upprätthålla och bibehålla full funktionalitet hos den produkt som omfattas tillhandahåller HP de utbytesdelar och det material som behövs, som samtliga stöds av HP. Detta inkluderar delar och material för tillgängliga och rekommenderade tekniska förbättringar. Utbytesdelar är nya eller motsvarar funktionellt nya delar i förhållande till prestanda. Utbytta delar blir HPs egendom. Om ni vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar kommer dessa att faktureras och ni är skyldiga att betala listpriset för dem.

Förbrukningsmaterial och förbrukningsartiklar ingår inte i den här tjänsten; Standardgarantins villkor gäller för förbrukningsmaterial och förbrukningsartiklar. Reparation eller utbyte av tillbehör eller förbrukningsartiklar är kundens ansvar. Vissa undantag kan gälla; kontakta HP för mer information. Se avsnittet "Tackning" för mer information.

UPPDATERINGAR AV INBYGGD PROGRAMVARA FÖR UTVALDA PRODUKTER

Uppdateringar av HPs inbyggda programvara finns tillgängliga för kunder med ett aktivt avtal som ger dem behörighet 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 täcks, med förbehåll för tillämpliga licensbegränsningar i HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor. Om ni har en giltig licens att använda de relaterade programuppdateringarna kan HP tillhandahålla, installera eller hjälpa till med uppdateringar av inbyggd programvara i samband med hårdvarusupport på plats.

KVARHÅLLANDE AV DEFEKTA MEDIER

Kunder kan behåller defekta hårddiskar eller SSD-/flashenheter som de inte vill avstå från på grund av de känsliga uppgifter/data de kan innehålla. Alla kvalificerade diskar/enheter i ett system som täcks måste inkluderas i kvarhållandet av defekta medier.

INSIKTER OM ENHETSSTATUS SOM TILLVALSTJÄNST

Insikter om enhetsstatus som tillvalstjänst finns tillgängliga för att kunna identifiera, diagnostisera och åtgärda problem.² För att aktivera insikter om enhetsstatus måste kunden följa anvisningarna och aktivera appen HP Device Health vid skivarinstallationen.

Om ni väljer att aktivera den här applikationen samlar den in och analyserar automatiskt prestandainformation beträffande skrivaren och dess programvara för att snabbt kunna diagnostisera problem och förbättra den support som erbjuds. Dessa data samlas in för att förbättra kundens upplevelse och support (med kundens tillstånd).

Täckning

Den här tjänsten täcker kvalificerade HP-skrivare, multifunktionsskrivare (MFP-enheter) och andra HP-hårdvaruprodukter inklusive interna komponenter såsom minne som täcks och stöds av HP. Detta inkluderar inkluderade HP-tillbehör som har köpts tillsammans med och ingår i originalförpackningen till skrivare eller MFP-enheter såsom ett efterbehandlingstillbehör eller pappersfack.

Förbrukningsartiklar, inklusive men inte begränsat till, underhållskit och andra förbrukningsmaterial såväl som underhållsmaterial och icke HP-enheter, omfattas inte av den här tjänsten.

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 alltid med kunden och rekommenderar utbytesdelar. Alla komponenter kan inte bytas ut i alla länder på grund av lokala supportbegränsningar.

Täckningsperiod

Täckningsperioden specificerar tiden under vilken den beskrivna tjänsten levereras på plats eller från distans. Tjänsten finns tillgänglig från måndag till fredag.

En HP-auktoriserad representant anländer på plats under täckningsperioden och påbörjar underhållsservice på hårdvaran inom den avtalade tidsperioden, efter det att samtalet har tagits emot och registrerats av HP. Samtal som tas emot utanför täckningsperioden loggas när samtalet sker, bekräftas nästa täckningsdag och hanteras inom ett tillämpligt svarsintervall.

Alla täckningsperioder är beroende av lokal tillgänglighet¹.

TJÄNSTEALTERNATIV

Kontakta en lokal HP-återförsäljare för detaljerad information om tjänstetillgänglighet och täckning.

Tjänstealternativ	Täckningsperiod
Svarstid nästa arbetsdag under normala kontorstider	9 timmar per dag (kl. 8.00 till 17.00, lokal tid), 5 dagar i veckan (måndag till fredag exklusive HP-helgdagar)
Svarstid inom 4 timmar under normala kontorstider	

LEVERANSSPECIFIKATIONER

SVARSTID PÅ PLATS

För incidenter med hårdvara som täcks och som inte kan åtgärdas på distans utför HP det arbete som kan anses rimligt för att lösa problemet på plats inom den angivna svarstiden. Svarstiden på plats börjar när det första samtalet har tagits emot och bekräftats av HP och upphör när den HP-auktoriserade representanten anländer till platsen. Alternativt kan den upphöra när HP fastställer att ärendet som har rapporterats inte kräver åtgärder på plats vid denna tidpunkt. Svarstiderna mäts endast inom täckningsperioden och kan föras över till nästa dag som omfattas av täckningsperioden.

ESKALERINGSHANTERING

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

TILLGÅNG TILL ELEKTRONISK INFORMATION OM SUPPORT OCH TJÄNSTER

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

- Vissa funktioner som görs tillgängliga för registrerade användare såsom abonnemang på hårdvarurelaterade och proaktiva servicemeddelanden, deltagande i supportforum för problemlösning och utbyte av erfarenheter med andra registrerade användare.
- Utvidgade webbaserade sökningar efter berättigade tekniska supportdokument för att underlätta snabbare problemlösning.
- Vissa av HPs egna servicediagnosverktyg med lösenordsåtkomst.
- Ett webbaserat verktyg för att skicka in frågor direkt till HP. Det här verktyget hjälper till att snabbt lösa problem med en förkvalificeringsprocess som riktar support eller en servicebegäran till den tekniker som är kvalificerad att hjälpa till. Det gör det även möjligt att se statusen för varje enskilt support- eller serviceärende som har lämnats in, inklusive ärenden som har lämnats in via telefon.
- Kunskapsdatabaser för vissa tredjepartsprodukter som HP eller en tredje part är värd för där ni kan söka efter och hämta information, hitta svar på supportfrågor och delta i supportforum. Den här tjänsten kan vara begränsad på grund av åtkomstrestriktioner från tredje part.

ELEKTRONISK SUPPORTLÖSNING PÅ DISTANS

Den elektroniska supportlösningen på distans innebär robust felsökning och reparationsmöjligheter för kvalificerade produkter. Den kan innehålla lösningar för åtkomst till system på distans och erbjuder praktisk central hantering och översikt över hela företagets aktuella incidenter och historik. Tillgången till systemet på distans kan göra det möjligt för HPs supportspecialister att erbjuda mer effektiv felsökning och snabbare lösning av problem. En HP-supportspecialist använder åtkomsten till systemet på distans endast efter kundens godkännande.

SLUTFÖRT ARBETE

Reparationer anses utförda när HP verifierar att felet på hårdvaran har åtgärdats eller när hårdvaran har bytts ut. Kontroll av HP kan åstadkommas med självtest när hårdvaran är påslagen, fristående diagnostik eller visuell verifiering av att hårdvaran fungerar korrekt. Efter eget gottfinnande kan HP fastställa 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. Utbytesprodukter är nya eller motsvarar funktionellt nya delar i förhållande till prestanda. Defekta produkter blir HPs egendom. HP ska fastställa den slutliga lösningen för alla rapporterade incidenter.

Kundens åtaganden

Om kundens indikerade skyldigheter inte uppfylls ska HP (i) inte vara skyldiga att leverera tjänsterna enligt beskrivningen eller (ii) utföra sådan tjänst på kundens bekostnad enligt gällande tids- och materialpriser.

Ni eller en HP-auktoriserad representant måste registrera hårdvaruprodukten som ska täckas inom 10 dagar efter köp av den här tjänsten genom att använda de registreringsanvisningar som kan hittas i HP 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 plats ska registrering (eller lämplig ändring till befintlig HP-registrering) göras inom 10 dagar efter flytten.

En lämplig HP-supportlösning på distans med en säker anslutning till HP rekommenderas starkt för alternativ som gäller svarstid på plats för hårdvara. Ni måste tillhandahålla alla nödvändiga resurser, enligt versionsinformationen för HP-supportlösningen på distans, för att möjliggöra leverans av tjänsten och alternativen. När en HP-supportlösning på distans installeras måste ni även upprätthålla de kontaktuppgifter som är konfigurerade i supportlösningen som HP använder för att åtgärda fel på en enhet. Kontakta en HP-representant för mer information om krav, specifikationer och undantag.

På begäran måste ni erbjuda all support för HPs ansträngningar att lösa problem på distans med följande åtgärder:

- Tillhandahålla all nödvändig information så att HP kan leverera professionell support på distans i tid och så att HP kan bestämma nivån för berättigad support.

- Starta självtester och installera och köra andra diagnostikverktyg och programvaror.
- Själva installera uppdateringar av inbyggd programvara och korrigeringar.
- Utföra andra rimliga åtgärder för att hjälpa HP att identifiera och lösa problem, enligt HPs begäran.

Ni ansvarar för att i tid och själva installera viktiga uppdateringar av inbyggd programvara samt CSR-delar (Customer Self Repair) och utbytesprodukter som levereras till er. Ni samtycker till att betala ytterligare avgifter om ni begär att HP installerar inbyggd programvara och programuppdateringar som kunder själva kan installera. Eventuella ytterligare avgifter som kan uppstå ska gälla tid och material, såvida inte annat tidigare har överenskommits skriftligen.

I de fall där CSR-delar (Customer Self Repair) eller utbytesprodukter levereras för att lösa ett problem ansvarar ni för att returnera den defekta delen eller produkten inom en tidsperiod som har angetts av HP. Om HP inte tar emot den defekta delen eller produkten inom den angivna tidsperioden eller om delen eller produkten avmagnetiseras eller på annat sätt är fysiskt skadad vid mottagandet, kommer ni att behöva betala HP listpriset för den defekta delen eller produkten, såsom fastställs av HP.

Vid kvarhållande av defekta medier är det kundens ansvar följande:

- Alltid bibehålla fysisk kontroll över diskar eller SSD-/flashenheter; HP ansvarar inte för data som finns på diskar eller SSD-/flashenheter.
- Garantera att all känslig information på behållna diskar eller SSD-/flashenheter förstörs eller förblir säkra.
- Förse HP med information som identifierar varje disk eller SSD-/flashenhet som kvarhålls enligt det här avtalet samt signera ett dokument från HP som bekräftar att ni behåller diskarna eller SSD-/flashenheterna.
- Förstöra de kvarhållna diskarna eller SSD-/flashenheterna och/eller säkerställa att disken eller SSD-/flashenheten inte används igen.
- Kassera alla kvarhållna diskar eller SSD-/flashenheter i enlighet med tillämpliga miljölagar och förordningar.

Förutsättningar

Ni måste ha alla lämpliga licenser för all underliggande inbyggd programvara som ska omfattas av dessa tjänster. HP kan kräva en analys av tjänstenivån för de produkter som täcks. Om så är fallet kontaktar en HP-auktoriserad representant er för att organisera en sådan tjänstenivåanalys. Under den här analysen samlar HP in viktig information om systemkonfigurationen vilket låter HPs experter undersöka och felsöka eventuella framtida hårdvaruproblem samt slutföra reparationer så snabbt och effektivt som möjligt. Analyser av tjänstenivån kan utföras på plats, via systemåtkomst på distans, fjärrverktyg eller via telefon – allt sker efter HPs eget gottfinnande.

För alternativen med svarstid på plats för hårdvara rekommenderar HP starkt att ni installerar och använder en lämplig HP-supportlösning på distans med en säker anslutning till HP för att möjliggöra leverans av tjänsten. Om en lämplig HP-supportlösning på distans inte rullas ut kan HP inte tillhandahålla den beskrivna tjänsten och har ingen skyldighet att göra det. Om en lämplig HP-supportlösning på distans inte har rullats ut tillkommer ytterligare avgifter för installation av inbyggda programvara på plats som inte kan installeras av kunden.

Begränsningar av tjänsten

Efter en utvärdering av HP kommer tjänsten att tillhandahållas med en kombination av diagnostik och support på distans, service på plats och andra servicemetoder. Dessa kan inkludera leveransen av CSR-delar (Customer Self Repair) eller en komplett utbytesprodukt via kurir. HP avgör vilken lämplig leveransmetod som krävs för att tillhandahålla effektiv och snabb support.

HP konstruerar produkter för att kunna repareras av kunden. Kundutförda reparationer (Customer Self Repair) utgör en väsentlig del av HPs garantivillkor. De gör det möjligt för HP att skicka reservdelar direkt till er när ett problem har bekräftats. Delarna skickas vanligtvis omedelbart så att kunden får dem så snabbt som möjligt. Därefter kan ni byta ut delarna när så är lämpligt.

Så kallad "obligatorisk" CSR (Customer Self Repair) ingår i den standardgaranti som medföljer vissa produkter. CSR är valfritt för kunder med HP Care Pack eller ett skriftligt supportavtal. "Valfritt" innebär att kunden kan utföra reparationen på egen hand eller välja att låta HP-personal byta ut delen kostnadsfritt under den period som produkten omfattas av denna service.

HP Care Pack och avtalsenliga supportavtal som inkluderar villkor för "på plats" skulle resultera i att CSR-delar skickas direkt till er om ni väljer CSR. En annan lösning är att en HP-supportrepresentant anländer på plats för att utföra reparationen om ni väljer att inte använda CSR.

Om ni samtycker till det rekommenderade CSR och en CSR-del tillhandahålls för att återställa systemet till fungerande skick, tillämpas inte reparation på plats-nivån. I dessa fall är det HPs praxis att med expresskurir leverera CSR-delar som är kritiska för produktens funktionalitet till er plats.

Svarstid på plats gäller inte om tjänsten kan levereras med diagnostik, support eller andra servicemetoder på distans, såsom har beskrivits tidigare.

Kvarhållande av defekta medier gäller endast diskar eller kvalificerade SSD-/flashenheter som ersätts av HP på grund av funktionsfel. Det gäller inte för något utbyte av diskar eller SSD-/flashenheter som inte tidigare har bytts ut.

HP har ingen som helst skyldighet angående innehållet i eller förstörelse av någon disk eller SSD-/flashenhet som behålls av kunden eller skickas till HP av kunden. Oaktat om något i HPs nuvarande standardförsäljningsvillkor eller tekniska datablad indikerar motsatsen, ska HP eller dess dotterbolag, underleverantörer eller leverantörer under inga omständigheter hållas ansvariga för oförutsedda eller särskilda skador eller följdskador, eller skador för förlust av eller missbruk av uppgifter enligt tjänstetillägget Defective Media Retention.

INCIDENTENS ALLVARLIGHETSGRAD

HP bekräftar ett samtal genom att registrera ett ärende, lämna ärendenumret till er, och bekräfta allvarlighetsgraden för ärendet och lämna en tidsuppgift för när åtgärden påbörjas. Obs! För ärenden som tas emot via HPs elektroniska supportlösningar på distans kontaktar HP er, be er att definiera ärendets allvarlighetsgrad samt ordna åtkomst till systemet innan svarstiden för hårdvaran på plats kan påbörjas. Svarstiden för hårdvarusupport på plats och åtagande om reparationstid kan variera beroende på svårighetsgrad. Ni ansvarar för att fastställa ärendets svårighetsgrad.

Allvarlighetsgrad	Exempel
Allvarlighetsgrad 1: Kritiskt driftsstopp	Produktionsmiljön är ur drift; driftsstopp eller allvarlig risk för driftsstopp i produktionssystem eller produktionsapplikationer; verksamheten är allvarligt påverkad; säkerhetsproblem
Allvarlighetsgrad 2: Kritiskt degraderad	Produktionsmiljön är allvarligt påverkad; produktionssystem eller produktionsapplikationer avbryts/är komprometterade; risk för upprepning; verksamheten är avsevärt påverkad
Allvarlighetsgrad 3: Normal	Driftsstopp i eller degraderade icke-produktionssystem (såsom testsystem); produktionssystem eller produktionsapplikationer degraderade med en fungerande lösning på plats; icke-kritiska funktioner förlorade; begränsad inverkan på verksamheten
Allvarlighetsgrad 4: Låg	Ingen påverkan på verksamheten eller användare

RESEZONER

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

Avstånd från en av HP utsedd supporthubb	Svarstid på plats
0-160 km	Täckning med svar på plats nästa dag
161-320 km	1 extra täckningsdag
321-480 km	2 extra täckningsdagar
Över 480 km	Detta fastställs vid tidpunkten för beställning av supportavtal och beror på tillgängliga resurser

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

Om produkten finns eller ska installeras utanför den angivna resezonen, eller platsen inte är tillgänglig med bil och därför kräver särskild tillgång (t.ex. oljeriggar, fartyg, avlägsna områden i öknar osv.), kan ytterligare supportavgifter tillkomma liksom längre svarstider, minskat antal täckningstimmar eller hämtnings- och leveransservice, vilket fastställs av HP. Se lokala supportvillkor med er HP-säljare.¹ Resezoner och respektive avgifter kan variera på vissa geografiska platser.

Undantag

- Operativa tester av program eller ytterligare tester som begärs eller krävs av er.
- Felsökning för sammankopplings- eller kompatibilitetsproblem.
- Support för nätverksrelaterade problem.
- Tjänster som behövs på grund av att systemkorrigeringar, reparationer, korrigeringar eller modifiering som HP har tillhandahållit, inte har utförts.
- Tjänster som krävs på grund av underlåtenheten att vidta de åtgärder som har rekommenderats av HP vid ett tidigare tillfälle.
- Tjänster som krävs på grund av felaktig bearbetning eller användning av produkten.
- Tjänster som krävs på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller programvaror.

Maximal giltighetstid för support/maximalt utnyttjande

Delar och komponenter som har uppnått sin maximala giltighetstid för support och/eller maximal användningstid som anges i tillverkarens instruktionsbok, snabbspecifikationer eller i det tekniska produktbladet, kommer inte att omfattas, repareras eller bytas ut som en del av denna tjänst.

Villkor för Care Pack

Villkor gäller. Besök hp.com/go/cpc för mer information

Orderinformation

Alla enheter och alternativ med individuellt sålda HP Care Pack-erbjudanden måste beställas med samma tjänstenivå som den produkt de återfinns i om den tjänstenivån är tillgänglig för dessa enheter och alternativ. Tillgängligheten beträffande olika typer av tjänstefunktioner och respektive nivåer kan variera beroende på lokala resurser samt begränsas för kvalificerade produkter och geografiska platser.¹ Kontakta en lokal HP-säljare eller kanalpartner för att beställa tjänster med HP-hårdvarusupport på plats eller för att begära mer information.

Mer information

Kontakta våra internationella säljkontor eller återförsäljare eller besök <https://hp.com/support-services>



¹ Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Packs kan variera mellan olika geografiska områden. Service kan fås från det datum då ni köper hårdvaran. Restriktioner och begränsningar gäller. Besök www.hp.com/go/cpc för mer information. HPs tjänster styrs av HPs tillämpliga tjänstevillkor som har tillhandahållits eller angetts för kunden vid inköpstillfället. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt den lokala lagstiftning som gäller och sådana rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs villkor för tjänsten eller HPs begränsade garanti som medföljer er HP-produkt.

² Device Health är en telemetri- och analysapp som erbjuder viktiga data om enheter och utvalda HP Enterprise-skrivare som använder den inbyggda programvaran FutureSmart 4.11 (eller senare). Se vanliga frågor och svar på https://support.hp.com/us-en/document/ish_4448373-4448539-16. En internetanslutning krävs.

³ Kanalleverans omfattas inte av den här tjänsten om insikter i enhetsstatusen är aktiverade då tjänsten i dessa fall levereras direkt av HP. Kanalkunder har möjligheten att kontakta HP direkt.