

HP Care

HP Care Pack-tjänster för privata system



Fördelar med tjänsten

- Kvalitativ break/fix- support

Fördelar med tjänsten

- Problemdiagnos och support på distans
- Reparation på en av HP utsedd reparationsverkstad (utbytesdelar och arbete ingår)
- Returleverans av en fungerande enhet tillbaka till er adress
- Uppdateringar av inbyggd programvara på utvalda produkter

Tjänsteöversikt

Håll anställda nöjda med enhetsservice och supportalternativ som återställer produktiviteten med HP.^{1,6} 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.^{1,7} För mer komplexa problem kan ni välja det mer kostnadseffektiva alternativet diagnos och reparation på en serviceplats med HP-experten med HP Care. Lämna eller skicka bara er enhet till en plats med HP-experten för reparation.

Funktioner och specifikationer

HP Care erbjuder högkvalitativ support som inte utförs på plats, genom assistans på distans för den hårdvara täckningen gäller. Tjänsten omfattar reparation eller utbyte på annan plats, inklusive material och utbytesdelar, arbete och kostnaden för att returnera försändelsen. HP Care kan tillhandahållas via en av HP utsedd kurir som hämtar enheten som ska repareras och skickar tillbaka enheten till kundens plats via kurir när problemet har lösts eller så tillhandahåller HP en försändelseetikett och kunden är då ansvarig för att skicka enheten till HP och HP skicka tillbaka enheten till kundens plats när problemet har lösts.

HP erbjuder flera nivåer av tjänsten med olika leveransmöjligheter till den av HP godkända reparationsverkstaden.

PROBLEMDIAGNOS OCH SUPPORT PÅ DISTANS

Efter att ha tagit emot och bekräftat samtal börjar HP att isolera, felsöka och lösa hårdvaruproblemet. HP kommer att utföra fjärrdiagnostik med hjälp av elektroniskt 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.

SUPPORT OCH MATERIAL UTANFÖR KONTORET

Om HP fastställer att problemet inte kan lösas på distans kommer HP be kunden att returnera den defekta hårdvaruprodukten till en av HP utsedd reparationsverkstad eller så hämtar HP enheten på kundens plats beroende på täckningen som är tillgänglig i er region. HP kommer att erbjuda teknisk support utanför kontoret. HP kommer att tillhandahålla de HP-utvalda delar och material som behövs för att återställa hårdvaran till full funktion. HP kan, efter eget omdöme, välja att ersätta sådana hårdvaruprodukter, inklusive kringutrustning såsom dockningsstationer, skärmar, tangentbord, headsets och möss, på distans. Detta gäller även för support på plats för täckning av huvudenheten. Utbytesdelar och produkter är nya eller fungerar som nya vid användning. Utbytta delar och produkter blir HPs ägodelar.

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. Kunder som vill behålla, avmagnetisera, eller på annat sätt fysiskt förstöra utbytta delar faktureras och är skyldiga att betala listpriset för utbytesdelen.

RETURFRAKT

En av HP auktoriserad budbärare kommer att returnera den reparerade eller utbytta produkten till kundens plats, om det är inom den geografiska plats där tjänsten tillhandahålls. I annat fall kan en returfrakt göras med marktransport beroende på kundens region.

UPPDATERINGAR AV INBYGGD PROGRAMVARA PÅ UTVALDA PLATSER

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.

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. Det här verktyget hjälper till att lösa problem snabbt med en pre-kvalificeringsprocess som dirigerar stöd eller servicebegäran till resurs som är berättigad att svara på frågan. Verktyget kan också visa statusen för varje support- eller servicebegäran, även de som lämnas via telefon
- HP och värdaserade 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.

FRAKT TILL EN AV HP UTSEDD REPARATIONSVERKSTAD

Beroende på täckningen som finns tillgänglig i kundens region erbjuder HP olika fraktval för att leverera den trasiga produkten till den av HP utsedda reparationsverkstaden:

- Upphämtning av HP: En av HP auktoriserad kurir kommer att hämta den defekta enheten och returnera den reparerade eller utbytta produkter till kundens plats, om det är inom den geografiska plats där tjänsten tillhandahålls. I annat fall kan en returfrakt göras med marktransport beroende på kundens region.
- Leverans av kunden: Kunden ansvarar för paketering och sändning eller leverans av den trasiga produkten till en av HP anvisad reparationsanläggning. HP kommer att återlämna den reparerade eller utbytta produkten till kundens adress, om den ligger inom det geografiska område där tjänsten erbjöds.

RETURTJÄNST

HP erbjuder en returtjänst som inkluderar reparation eller utbyte och återlämning av den trasiga produkten, inklusive alla delar, arbete och frakt. Genom att välja alternativet returtjänst, har kunden ansvaret för att packa och skicka eller leverera den trasiga produkten till en av HP utsedd reparationsverkstad.

HP kommer att återlämna den reparerade eller utbytta produkten till kundens adress, om den ligger inom det geografiska område där tjänsten erbjöds. Reparationstiden för denna tjänst kommer att vara tre till fem arbetsdagar för giltiga platser, förutom vid oväntade problem eller om reservdelar inte finns tillgängliga som kan kräva extra reparationstid.

Kunden kan ringa HPs kundsupportcenter mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag utom helgdagar. Förlängd telefonsupport kan finnas tillgänglig för utvalda produkter (tiderna kan variera mellan olika geografiska områden).

HÄMTNINGS- OCH RETURTJÄNST

HP erbjuder en dörr-till-dörjtjänst som inkluderar hämtning, reparation eller utbyte av den trasiga produkten och retur av en fungerande produkt.

Reparationstiden mäts i upparbetade arbetsdagar från den stund då den trasiga produkten tas emot, om det är inom det geografiska område där tjänsten gäller, tills den är reparerad eller utbytt och klar att skickas tillbaka till kunden. Reparationstiden inkluderar inte den tid då den reparerade eller utbytta produkten skickas tillbaka till kunden. Kunden kan begära snabbare returfrakt för en extra kostnad, som faktureras kunden.

Kunden kan ringa HPs kundsupportcenter mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag utom helgdagar. Serviceförfrågan måste lämnas före kl. 12.00 lokal tid för att få hämtning samma dag. Alla övriga servicebeställningar planeras in för hämtning nästa arbetsdag. Förlängd telefonsupport kan finnas tillgänglig för utvalda produkter (supporttiderna kan variera mellan olika geografiska områden).

Specifikationer (tillval)

ACCIDENTAL DAMAGE PROTECTION

Reparera eller ersätt 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.^{3,4} Ytterligare information och undantag avseende tjänsten skydd mot oavsiktlig skada finns i avsnittet om tjänstens begränsningar. 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.^{3,4,5} 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.

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.

HP-dockningsstationer eller portreplikatorer omfattas av det land där HP Care Pack köptes men inte utanför inköpslandet.

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 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

Täckningstiden specificerar under vilken tid den angivna tjänsten levereras utanför kontoret 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).

Hämtning och retur av HP: Det är kundens ansvar att packa och förbereda produkten när budet hämtar den. Serviceförfrågan måste lämnas före kl. 12.00 lokal tid för att få hämtning samma dag. Alla övriga serviceförfrågningar kommer att hämtas upp nästa arbetsdag.

Leverans av kunden: Med det här valet är kunden ansvarig för att leverera den trasiga produkten till den av HP utsedda reparationsverkstaden. Kunden måste garantera att produkten är korrekt packad för denna utvalda leveransmetod. Leverans kan göras personligen eller med en tillgänglig lokal leveranstjänst.

Kundens åtaganden

Ni måste inneha lämpliga licenser för all underliggande inbyggd programvara som kommer att omfattas av dessa tjänster. HP kan kräva en analys på tjänstenivå av täckta produkter. Om så är fallet kommer en auktoriserad HP-representant att kontakta er för att koordinera tjänstenivåanalysen. 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. Analys på tjänstenivå kan utföras via fjärrsystemåtkomst, fjärrverktyg eller via telefon - efter HPs eget gottfinnande.

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 måste garantera att produkten är korrekt packad för hämtning eller den valda leveransmetoden till den av HP utsedda reparationsverkstaden. HP kan be kunden att inkludera en utskrift av tidigare utförda självtestresultat tillsammans med den trasiga produkten.

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.

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.

För Care Pack som inkluderar tjänsten Defective Media Retention^{3,4,5} måste kunden, utöver de ovanstående kundåtagandena:

- Kvarhålla fysisk kontroll över diskar eller SSD/flash-enheter vid alla tidpunkter; HP ansvarar inte för data som finns på diskar eller SSD/flash-enheter.
- Säkerställa att alla känsliga data på de kvarhållna diskarna eller SSD/flash-enheterna förstörs eller förblir säkra.
- Förse HP med identifieringsinformation för varje disk eller SSD/flash-enhet som kvarhålls nedan och köra ett dokument från HP som bekräftar att ni kvarhåller diskarna eller SSD/flash-enheterna.
- Förstöra de kvarhållna diskarna eller SSD/flash-enheterna och/eller se till att de inte tas i bruk igen.
- Kassera alla kvarhållna diskar eller SSD/flash-enheter i enlighet med tillämplig miljölagstiftning och förordningar.

För diskar eller SSD/flash-enheter som levereras till er av HP som utlånings-, uthyrnings- eller leasingprodukter måste ni returnera ersättningsdiskarna eller SSD/flash-enheter omedelbart när supporten med HP upphör att gälla. Ni är ensamt ansvariga för att ta bort alla känsliga data innan ni återlämnar utlånade, hyrda eller leasade diskar eller SSD/flash-enheter till HP. HP ansvarar inte för att behålla sekretessen för känsliga data som finns kvar på en sådan disk eller SSD/flash-enhet.

Förutsättningar

Ni måste inneha lämpliga licenser för all underliggande inbyggd programvara som kommer att omfattas av dessa tjänster. HP kan kräva en analys på tjänstenivå av täckta produkter. Om så är fallet kommer en auktoriserad HP-representant att kontakta er för att koordinera tjänstenivåanalysen. 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. Analys på tjänstenivå kan utföras via fjärrsystemåtkomst, fjärrverktyg eller via telefon – efter HPs eget gottfinnande.

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.

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.

Care Pack-supportavtal med överenskommelse om service som inte utförs på plats, som HP Care, skulle innebära att kunden efter HPs godkännande antingen måste leverera produkten till en av HP godkänd verkstad eller skicka produkten till HP om kunden väljer att inte använda CSR.

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 TJÄNSTEN 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 följdskador eller skador för förlust av eller missbruk av uppgifter enligt tjänstetillägget Defective Media Retention.

BEGRÄNSNINGAR AV TJÄNSTEN SKYDD MOT OAVSIKTLIGA SKADOR

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; ändring av 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, oaktksamhet av användare, felanvändning, felhantering, felaktigt nätaggregat, 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 korrupcion; 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.
- 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 här.
- 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.
- 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).

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

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.

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 instruktionsbok, produktens datablad eller i det tekniska produktbladet kommer inte att tillhandahållas, repareras eller bytas ut som en del av denna tjänst.

Villkor

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

Allmänna bestämmelser/övriga undantag

Resekostnader kan tillkomma; kontakta ert lokala HP-kontor.

Orderinformation

För ytterligare information eller för att beställa HP Consumer sampaketeringstjänst ska ni kontakta en lokal HP-säljare.

Mer information finns på hp.com/go/cpc

Läs mer om HP Care Pack-tjänster på hp.com/go/cpc

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. För mer information, gå till <https://cpc2.ext.hp.com/>. 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. Täckningsperioden inkluderar inte frakttid. Kunden kan välja snabbare returfrakt mot en extra kostnad, som faktureras kunden.
3. Supportnivåer och svarstider kan variera mellan olika geografiska områden.
4. Säljs separat eller som extra tillval.
5. Om Defective Media Retention köps tillsammans med HP Care eller HP Onsite Care sparas alla hårddiskar som byts ut av kunden.
6. Tjänsten är tillgänglig för kommersiella stationära datorer, workstations, mobila workstations och utvalda bärbara datorer.
7. Baserat på HPs globala kundsupportdata från 1/2022-10/2022.

HP Services lyder under HPs tillämpliga tjänstevillkor 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 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. Ingenting i detta dokument ska betraktas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, tryckfel eller utelämnad information i detta dokument.