Parts and Remote Service

Care Pack, en del av HP Care

Tjänstens innehåll – höjdpunkter

- Förlita er på erfarna HP-servicetekniker för diagnos av problem och support på distans
- Samarbeta med HP för att byta ut defekta hårdvarudelar
- Snabb åtkomst till utbytesdelar med avancerat utbyte
- Välj bland ett stort antal olika täckningsperioder för fjärrsupport och leveranstider för utbytesdelar

Tjänsteöversikt

Kom snabbt igång igen med en supportplan som åtgärdar och löser hårdvarurelaterade problem inom rimlig tid. Parts and Remote-tjänsten erbjuder åtkomst till fjärrassistans och utbytesdelar av hög kvalitet för hårdvarukomponenter som är giltiga och täcks. Vi skickar utbytesdelar till angiven plats – innan ni ens har skickat tillbaka de defekta delarna till HP. Fraktkostnader ingår för standardleverans och ytterligare alternativ finns tillgängliga för förutbestämd leverans av tid och plats. Välj flexibelt mellan flera servicepaket med fördefinierade servicenivåer eller konfigurera ytterligare tjänster för att tillgodose specifika affärsbehov.

Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens innehåll

Funktion	Leveransspecifikationer
Diagnos av problem och support på distans	Innan delar skickas ut kommer HP att arbeta med kunden för att isolera hårdvaruincidenten och för att fjärrfelsöka, åtgärda och lösa incidenten. Oavsett kundens täckningsperiod kan problem med hårdvara rapporteras till HP per telefon eller via webbportalen, beroende på lokal tillgänglighet, 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan.
Utbyte av delar	Defekta delar kommer att bytas ut mot utbytesdelar. Utbytesdelar som tillhandahålls av HP ska vara nya eller ha en funktionalitet som motsvarar ny med avseende på prestanda.
Avancerat utbyte	HP bekräftar, före slutet av normala kontorstider, att utbytesdelen kommer att levereras innan HP tar emot den defekta delen för att hålla den valda leveranstiden för delarna.
Val av leveranstider	Utbytesdelarnas leveranstid mäts från den tidpunkt då HP tar emot och bekräftar samtalet till dess att utbytesdelen levereras till kunden på den angivna platsen. Beställningar måste tas emot under normala arbetsdagar, måndag till fredag, exklusive helgdagar som gäller hos HP, och accepteras före kl. 17.00 lokal tid. Beställningar som tas emot efter arbetstid accepteras nästa arbetsdag.
Rabatt på Time and Material Uptime Kit	Som en del av den här tjänsten har kunden rätt att få en viss fast procentuell rabatt på HPs aktuella listpris för beställda drifttidssatser genom att ringa ett supportsamtal till HP. Den tillämpliga rabattprocenten anges i kundens kontraktsdokumentation. Drifttidssatser är utbytesdelar som inte behövs för att lösa en rapporterad incident. Utbytesdelar eller utbytesdelssatser för drifttid beställs för att upprätta eller utöka ett kundägt lager av utbytesdelar.
Rabatt på Time and Material Uptime KIt	Som en del av denna tjänst har kunden rätt att få en viss fast procentuell rabatt på HPs aktuella listpris för berättigade skrivhuvudsartiklar som inte täcks av denna tjänst. Beställ dem genom att ringa ett supportsamtal till HP. Den tillämpliga rabattprocenten anges i kundens kontraktsdokumentation.
Rabatt på Time and Material Onsite Labor	Som en del av denna tjänst, för berättigade produkter, har kunden rätt att få en viss fast procentuell rabatt på HPs aktuella listpris för arbete på plats som tillhandahålls kunden av HP eller en auktoriserad representant för att utföra reparationer; utföra förebyggande underhållsuppgifter; eller utföra andra tekniska diagnoser, support och underhållsaktiviteter. Reserelaterade avgifter berättigar inte till rabatten. Den tillämpliga rabattprocenten anges i kundens kontraktsdokumentation.

Tabell 2. Tjänstefunktioner (tillval)

Funktion	Leveransspecifikationer
Behållna defekta medier	För godkända produkter ger denna tjänstefunktion kunden möjlighet att behålla defekta diskar eller berättigade SSD/flashenhet-komponenter som kunden inte vill lämna ifrån sig på grund av känsliga data som finns på disken (disk eller SSD/flash-enhet) som täcks av denna tjänst.

Tabell 3. Tjänstenivåtillval

Alla tjänstenivåalternativ är inte tillgängliga för alla produkter. De tjänstenivåalternativ som kunden har valt kommer att specificeras i kundens kontraktsdokumentation.

Fjärrsupport – *alternativ för täckningsperiod*

Tillval	Leveransspecifikationer
Normala öppettider, normala arbetsdagar (9x5)	Service är tillgänglig 9 timmar per dag mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, exklusive helgdagar som gäller hos HP.
12 timmar, standardarbetsdagar (12x5)	Service är tillgänglig 12 timmar per dag mellan 8.00 och 20.00 lokal tid, måndag till fredag, förutom helgdagar som gäller hos HP.
18 timmar, standardarbetsdagar (18x5)	Service är tillgänglig 18 timmar per dag mellan kl. 06.00 och midnatt lokal tid, måndag till fredag, förutom de helgdagar som gäller hos HP.
24 timmar, standardarbetsdagar	Service är tillgänglig 24 timmar per dag, måndag till fredag, förutom de helgdagar som gäller hos HP.
Täckningsförlängningar för ytterligare dagar	Täckningsperioden förlängs genom att de valda täckningstimmarna tillämpas på ytterligare dagar i veckan, inklusive följande: ▪ Lördagar, exklusive HP-helgdagar ▪ Söndagar, exklusive HP-helgdagar ▪ HP-helgdagar om dessa infaller på en dag som annars skulle ingå i det valda täckningsperioden

Utbytesdelar – *utbytesdelar anländer till den leveransadress som anges i avtalet eller till en annan plats som överenskommits med HP under följande:*

Tillval	Leveransspecifikationer
Leveranstid för standarddelar	Utbytesdelar levereras baserat på lokal ledtid för produkter, vanligtvis mellan 5 och 7 arbetsdagar.
Leveranstid för utbytesdelar nästa arbetsdag	Utbytesdelar levereras nästa arbetsdag.
Leveranstid för utbytesdelar andra arbetsdagen	Utbytesdelar levereras under den andra arbetsdagen.

Kundens åtaganden

Om kunden inte agerar enligt det angivna kundansvaret ska HP eller den HP-auktoriserade tjänsteleverantören, efter HPs gottfinnande, i) inte vara skyldiga att leverera tjänsterna såsom beskrivs eller ii) utföra sådan tjänst på kundens bekostnad till rådande priser för tid och material.

Kunden kommer att:

- förpacka delar som skickas till HP på rätt sätt; alla paket måste hänvisa till Parts Exchange-tjänstens returkontonummer; paket utan lämpligt kontonummer kan leda till försenat mottagande och godkännande, och tillämpliga avgifter för sen retur kan tillkomma
- returnera berättigade delar till HP inom 30 dagar efter att HP skickat utbytesdelarna för eventuella byten i förväg, eller betala hela det nationella listpriset för varan/varorna
- utfärda en finansieringsauktorisering (inköpsorder) till HP för avgifter per händelse eller betala avgifter per evenemang i förskott med kreditkort; Finansieringsauktoriseringen kommer att täcka alla delar som inte returneras och inte kan repareras, till listpris i hela landet, samt alla tillämpliga expeditions- eller lagerpåfyllningsavgifter som kunden ådrar sig
- bifoga inköpsbevis eller importdokumentation för den del som lämnas in för utbyte, om så krävs
- upprätthålla en tillräckligt utbildad och certifierad arbetsstyrka

På HPs begäran kommer kunden att behöva stödja HPs försök att lösa problem på distans. Kunden kommer 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 rimliga aktiviteter för att hjälpa HP att identifiera eller korrigera problem, på begäran av HP

Med tjänstealternativet för behållna defekta medier måste kunden, utöver ovanstående kundansvar:

- behålla alla diskar eller SSD/flash-enheter; HP ansvarar inte för data på diskar eller SSD/Flash-enheter
- se till att alla känsliga kunddata på den kvarhållna disken eller SSD/flash-enheten förstörs eller förblir säkra
- förse HP med identifieringsinformation för varje disk eller SSD/flash-enhet som kvarhålls nedan och skriva under och återsända ett dokument från HP som bekräftar att kunden kvarhåller disken eller SSD/flash-enheterna
- förstöra den kvarhållna disken eller SSD/Flash-enheten och/eller se till att diskenheten inte tas i bruk igen
- kassera alla kvarhållna diskar eller SSD/flash-enheter i enlighet med gällande miljölagar och förordningar

För diskar eller SSD/flash-enheter som levereras av HP till kunden som utlånings-, uthyrnings- eller leasingprodukter ska kunden omedelbart returnera utbytesdisken eller SSD/flash-enheter när supporten med HP upphör att gälla. Kunden är ensam ansvarig för att ta bort alla känsliga data innan utlånade, hyrda eller leasade diskar eller SSD/flash-enheter returneras till HP.

Begränsningar av tjänsten

Denna tjänst inkluderar inte service på plats. Om kunden begär service på plats för att byta ut den defekta delen måste kunden begära tids- och materialservice till rådande priser för tid och material eller kontakta en HP-auktoriserad servicepartner.

Delar för förebyggande underhåll är undantagna från denna tjänst. Andra förbrukningsdelar och artiklar eller förbrukningsmaterial som – men inte begränsat till – bläck täcks inte av den här tjänsten. Standardgarantivillkor gäller.

Tjänster som inte tydligt anges i det här dokumentet eller i en tillhörande arbetsbeskrivning är undantagna från den här tjänsten.

Följande aktiviteter är undantagna från den här tjänsten:

- Service som, enligt HP, är nödvändiga på grund av felaktigt handhavande eller felaktig användning av produkten
- Service som, enligt HP, är nödvändiga på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller modifiera hårdvara, inbyggd programvara eller annan programvara av icke behörig HP-personal
- Service som krävs på grund av att kunden inte har åtgärdat systemkorrigeringar, reparationer, korrigeringar eller modifiering som kunden har tillhandahållits kunden av HP
- Service som krävs på grund av att kunden inte har vidtagit de åtgärder som HP tidigare har påpekat
- Säkerhetskopiering, återställning och support av operativsystemet, annan programvara och data
- Driftstester av applikationer, eller ytterligare tester som begärs eller krävs av kunden

Följande är begränsningar för funktionsalternativet för behållna defekta medier:

- Alternativet för behållna defekta medier gäller endast för diskar eller berättigade SSD/Flash-enheter som fortfarande fungerar.
- SSD/flash-enheter som inte har specificerats av HP som förbrukningsdelar och/eller som har överskridit den maximala livslängden för support och/eller maxgränsen för användning såsom anges i tillverkarens bruksanvisning eller i det tekniska databladet är inte berättigade till tjänstealternativet för behållna defekta medier.
- Felfrekvenser för diskar eller SSD/Flash-enheter övervakas konstant, och HP förbehåller sig rätten att avbryta denna tjänst med 30 dagars varsel om HP rimligen tror att kunden överutnyttjar tjänstealternativet för behållna defekta medier (t.ex. när utbyte av defekta diskar eller SSD/Flash-enheter väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för involverade system).

HP har ingen som helst skyldighet med avseende på innehållet i eller förstörelsen av någon disk eller SSD/FLASH-enhet som kvarhålls av kunden.

Oaktat om något i HPs enskilda beställningsvillkor för support eller det tekniska databladet 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 data enligt denna tjänst för behållna defekta medier.

Berättigande till tjänst

Kontakta en lokal HP-auktoriserad representant för att ta reda på om en specifik plats är berättigad till den här tjänsten.

Allmänna bestämmelser/Övriga undantag

HP bekräftar ett samtal genom att logga ett ärende; kommunicera ärende-ID:t till kunden; och bekräfta kundens allvarlighetsgrad för incidenten, leveransplatsen, kraven på reservdelarnas ankomsttid och eventuella extra kostnader i samband med snabb leverans eller alternativa leveransplatser.

Orderinformation

Tillgången till tjänster och de olika tjänstenivåerna kan variera beroende på lokala resurser och kan vara begränsade till vissa berättigade produkter och geografiska platser. Kontakta en lokal HP-säljare för att få mer information eller för att beställa utbytesdelar och fjärrservice och uppge följande produktnummer: HK707AC.

Mer information

HP Solutions Document & Printing Support Services | HP® officiella webbplats
HP storformatskrivare och plottrar | HP® officiella webbplats

Tjänstenivåer och svarstider för Care Packs kan variera beroende på var man befinner sig geografiskt. Service kan fås från det datum då hårdvaran köps. Restriktioner och begränsningar gäller. Mer information finns på hp.com/go/cpc.

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 gällande lokal lagstiftning, och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som tillhandahålls för en HP-produkt.

© Copyright 2026. HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående varning. HP ger inga andra garantier avseende produkter eller tjänster från HP än de uttryckliga garantier som medföljer sådana produkter eller tjänster. Ingenting i detta dokument ska betraktas som en ytterligare garanti. HP ansvarar inte för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnanden i den här texten.

4AA5-7985SVE, februari 2026