

# Parts Exchange Service

Care Pack en del av HP Care



## Tjänstens fördelar

Tjänsten ger följande fördelar:

- Snabb tillgång till utbytesdelar från HP för ett brett urval av produkter
- Möjlighet att spara pengar genom att använda utbytesdelar
- Minskad nedtid tack vare förhandsutbyte som gör att utbytesdelarna kan skickas till dig innan du returnerar den defekta delen
- HPs världsomspännande resurser för reparation och distribution tillgodoser globala underhållsbehov

## Tjänstens egenskaper – några exempel

- Utbyte av delar
- Förhandsutbyte
- Täckningsperiod
- Leveranstid

Parts Exchange Service byter ut defekta HP-delar mot utbytesdelar på den aktuella versionsnivån som är tillgänglig i HPs lager. Den här tjänsten är utformad för personer som själva utför underhåll av hårdvaruprodukter och som deltar i något av HPs program för självunderhåll.

Genom Parts Exchange Service får du utbytesdelar som levereras till din anläggning antingen före eller efter det att du returnerat de defekta delarna till HP. I tjänsten ingår transportkostnader för standardleverans. Som tillval kan du på förhand bestämma tid och plats både för leveransen och för hämtning av de delar som ska returneras till HP.

## Specifikationer

Tabell 1. Tjänstens egenskaper

Egenskap	Leveransspecifikationer
<b>Utbyte av delar</b>	HP byter ut defekta delar mot fungerande utbytesdelar för HP-produkter. Utbytesprodukterna är av den aktuella versionsnivån som är tillgänglig i HPs lager.
<b>Förhandsutbyte</b>	<p>HP bekräftar med kunden, före stängning vid ordinarie kontorstid, att den beställda delen kommer att skickas innan HP tagit emot den defekta delen, inom en viss tidsperiod som fastställs av HP. Kunden måste returnera den defekta delen inom den av HP angivna tiden, som inte får vara längre än 30 dagar efter det att HP har levererat utbytesdelen. Den utbytta produkten blir HPs egendom. För delar som inte returneras inom den angivna tidsperioden kommer kunden att faktureras fullt listpris.</p> <p>HP tar på sig alla risker för förlust av delarna och skador under transporten till kunden. Kunden tar på sig alla risker för förlust av delar som returneras till HP. HP betalar transporten av utbytesdelarna till och från kundens anläggning inom det land där produkten köpts.</p>
<b>Täckningsperiod</b>	Beställning av utbytesdelar kan göras dygnet runt via HP Channel Services Network (CSN) eller HP Global Channel Services Network (GCSN). Beställning per telefon kan göras mellan 8.00 och 17.00 lokal tid, måndag till fredag, utom allmänna helgdagar.
<b>Leveranstid</b>	HP kommer att leverera delar som omfattas av tjänsten inom en arbetsdag från det att kundens beställning har tagits emot och godkänts, så långt detta är möjligt med en rimlig arbetsinsats. Beställningar måste tas emot före 17.00 lokal tid för att kunna levereras nästa arbetsdag.

Tabell 2. Tillvalstjänster

Egenskap	Leveransspecifikationer
<b>HP hämtar produkten</b>	Som tillval kan ett av HP godkänt transportföretag på kundens begäran hämta den defekta delen på kundens anläggning mot en särskild avgift. Detta sker i samband med leveransen av utbytesdelen eller inom de 15 efterföljande arbetsdagarna. Avgiften för hämtning fastställs av HP.
<b>Rätt att behålla defekt material</b>	Detta tjänstealternativ gäller berättigade produkter och ger kunden rätt att behålla defekta hårddiskar eller godkända SSD/Flash-enheter som kunden inte vill lämna ifrån sig på grund av att de innehåller känsliga data. Alla hårddiskar eller godkända SSD/Flash-enheter i ett system som omfattas av tillvalstjänsten måste inkluderas. HP avstår från rätten att överta en defekt hårddisk eller SSD/Flash-enhet som omfattas av tillvalet. Behålla defekta medier om en utbytesprodukt levereras till kunden av HP, oavsett vad som står i HPs aktuella standardförsäljningsvillkor eller om något annat anges i detta dokument. Kunden behåller alla defekta disk- eller SSD/Flash-enheter som omfattas av support från HP enligt HPs supportavtal och behåller fullt ansvar för att de data som ligger på den defekta disk- eller SSD/Flash-enheten är skyddade.
<b>Svarstid för akuta situationer med leverans på förbestämd tid och plats</b>	Mot en extra avgift erbjuder HP en svarstid för akuta situationer och utbytesdelen levereras vid en tidpunkt och på en plats som fastställts i förväg. Om HP inte lyckas leverera delen inom den tid och till den plats som fastställts i förväg, kommer HP, som enda gottgörelse till kunden, att avstå från att ta ut avgiften för den akuta situationen.  Avgiften för akuta situationer fastställs av HP och kommer att vara en fast avgift oavsett produkttyp.

## Omfattning

Parts Exchange Service gäller för berättigade kommersiella hårdvaruprodukter från HP som kan omfatta:

- Intel®-processorbaserade servrar och stationära och bärbara datorer
- Skrivare och bildbehandlingsprodukter

Vänd dig till HPs lokala försäljningskontor eller en HP-återförsäljare för detaljerad information om vilka av HPs hårdvaruprodukter som omfattas av tjänsten.

## Kundens ansvar

Kunden ska utföra följande:

- Förpacka de delar som skickas till HP på lämpligt sätt. Returkontonumret för HP Parts Exchange Service måste anges på alla försändelser – om försändelserna saknar korrekt kontonummer kan det dröja längre tid innan de tas emot och blir godkända, vilket kan medföra extra avgifter för försenad retur
- Returnera delar som omfattas av tjänsten till HP inom 30 dagar från det att HP har levererat utbytesdelar i förväg, eller betala fullt listpris för delarna
- Ge HP fullmakt (en beställning) att debitera kostnader för varje händelse, eller betala avgifterna för varje händelse i förväg med kreditkort – fullmakten att debitera kostnader är avsedd att ge täckning för alla ej returnerade och ej reparerbara utbytesdelar till fullt listpris samt tillämpliga expeditions- eller lageravgifter som kunden ådrar sig
- Acceptera att ta ansvar för inkompatibilitet eller störningar om nya installationer som utförs enligt en ändringsorder (FCO eller ECO) ger upphov till inkompatibilitet eller andra störningar i kundens system
- Tillhandahålla köpbevis eller importdokumentation för den del som skickas in för utbyte, om så krävs
- Se till att personalen har lämplig utbildning och certifiering för att använda HP-produkten
- Göra servicebeställningar genom HP CSN eller GCSN såvida inte HP ger andra instruktioner

Med tjänstetillvalet som ger rätt att behålla defekt material, är det kundens ansvar att:

- Alltid bibehålla den fysiska kontrollen över hårddiskar och SSD/Flash-enheter när HP utför support. HP ansvarar inte för data på hårddiskar eller SSD/Flash-enheter
- Säkerställa att för kunden känsliga data på hårddisken eller SSD/Flash-enheten som behållits förstörs eller förblir skyddade
- Ge HP identifikationsinformation om varje hårddisk eller SSD/Flash-enhet som behållits inom ramen för tjänsten samt underteckna ett formulär från HP som bekräftelse på att hårddisken eller SSD/Flash-enheten behållits
- Förstöra den hårddisk eller SSD/Flash-enhet som behållits och/eller säkerställa att den inte tas i drift igen
- Kassera alla hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som behållits i enlighet med tillämpliga miljölagar och -föreskrifter

För hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som levererats av HP till kunden som lånad, hyrd eller leasad produkt gäller att kunden omgående ska returnera utbytesdiskarna eller SSD/Flash-enheterna vid supportavtalets utgång eller annullerande. Kunden ansvarar ensam för att alla känsliga data raderas innan en lånad, hyrd eller leasad hårddisk eller SSD/Flash-enhet returneras till HP, och HP ansvarar inte för att bevara konfidentialitet eller sekretess för känsliga data som finns kvar på sådana hårddiskar eller SSD/Flash-enheter.

## Begränsningar av tjänsten

Följande begränsningar av tjänsten gäller:

- Delarna kan vara nya eller ha samma prestanda som nya delar.
- Delarna kan vara uppgraderade till aktuell versionsnivå. I denna tjänst ingår bland annat inte:
  - Tjänster som enligt HPs uppfattning krävs på grund av olämplig behandling eller användning av produkten
  - Tjänster som krävs på grund av att icke-HP-personal eller obehörig personal har gjort otillåtna försök att reparera, underhålla eller modifiera produkten
  - Tjänster som krävs till följd av orsaker som ligger utanför den berörda produkten
  - Tjänster för individuella hårdvaruprodukter som enligt HPs uppfattning inte kan repareras på grund av omfattande slitage eller försämring – sådana produkter kan undantas från Parts Exchange Service med 90 dagars skriftligt varsel, sådant varsel ska dock inte ges innan det första året av tjänstens löptid är slut
  - Programvarusupporttjänster

### Begränsningar i rätten att behålla defekt material

Tillvalstjänsten för rätt att behålla defekt material gäller endast hårddiskar eller godkända SSD/Flash-enheter som bytts av HP beroende på fel. Den gäller inte byte av hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som inte är defekta.

SSD/Flash-enheter som av HP definieras som förbrukningsartiklar och/eller har överskridit den maximala livslängden för support och/eller den maximala användningsgränsen som anges i tillverkarens användarhandbok, produktens QuickSpecs eller det tekniska databladet är inte godkända för tillvalstjänsten som ger rätt att behålla defekta medier.

Felfrekvenser för hårddiskar och SSD/Flash-enheter övervakas konstant och HP förbehåller sig rätten att annullera denna tjänst med 30 dagars varsel om HP har skälig anledning att tro att kunden överutnyttjar rätten att behålla defekt material (exempelvis när utbyte av defekta hårddiskar och SSD/Flash-enheter väsentligt överskrider standardfelfrekvenserna för de berörda systemen).

HP tar inget ansvar för innehållet i eller förstörandet av hårddiskar eller SSD/Flash-enheter som kunden väljer att behålla. HP och dess filialer och leverantörer kan inte ställas ansvariga för oavsiktliga eller särskilda skador eller följdskador, inte heller för förlust eller missbruk av data inom ramen för tjänsten för rätt att behålla defekt material.

## Förutsättningar

För att tjänsten ska kunna levereras måste kunden uppfylla följande förutsättningar:

- Kunden måste äga eller leasa den produkt för vilken tjänsten köps.
- Kunden måste anmäla sig till eller redan delta i ett tillämpligt HP-program för auktoriserat självunderhåll.
- Kunden måste uppfylla vissa krav på HP-utbildning och certifiering enligt specifikationerna i det tillämpliga HP-programmet för auktoriserat självunderhåll.

## Beställningsinformation

Om du vill ha ytterligare information eller om du vill beställa Parts Exchange Service är du välkommen att kontakta en lokal HP-representant.

**Mer information finns på**  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

**Registrera dig för uppdateringar**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

HP-tjänster regleras av HPs försäljningsvillkor, servicevillkor och allmänna leveransbestämmelser som tillhandahålls kunden vid köpet. Den lokala lagstiftningen kan ge kunden fler rättigheter och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs försäljnings- och servicevillkor eller av HPs begränsade garanti som en HP-produkt omfattas av.

© Copyright 2012, 2015 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att bli inaktuell utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och -tjänster beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer produkterna och tjänsterna. Ingenting i detta dokument skall anses utgöra en utökning av sådan garanti. HP ansvarar inte för tekniska fel, redaktionella fel eller utelämnade uppgifter i detta dokument.

Intel är ett varumärke som tillhör Intel Corporation i USA och andra länder.

4AA3-4800SVE, juli 2015

